

"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 2101302

Fecha de inicio 21/04/2021

Promovida por (...)

Materia Educación

Asunto Falta de respuesta, devolución ingresos. IES Cotes Baixes de Alcoi

Trámite Petición de informe. Resolución.

Conselleria de Educación, Cultura y Deporte

Hble. Sr. Conseller

Av. Campanar,32

València - 46015 (Valencia)

Hble. Sr. Conseller:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos da traslado del informe emitido en relación con la queja formulada por Dña. (...).

La autora de la queja, sustancialmente, manifestaba la falta de respuesta a su escrito referente a la devolución de las cantidades entregadas en concepto del viaje fin de curso de su hija a favor del IES "Cotes Baixes" de Alcoi.

Admitida a trámite la queja, en fecha 26/04/2021 solicitamos informe a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte.

Tras un previo requerimiento (01/06/2021), con fecha de 09/06/2021, tiene entrada en el registro de esta institución el informe remitido por la Administración educativa y cuyo contenido es el siguiente:

(...) Se ha recibido en esta Dirección Territorial de Educación la solicitud de informe de la queja del Síndic de Greuges N° 2101302, formulada por (...), donde manifiesta la falta de respuesta a un escrito referente a la devolución de las cantidades entregadas en concepto de viaje de fin de curso de su hija de 2º Bat. a Italia a favor del IES COTES BAIXES de Alcoy.

Considerando el informe emitido al respecto por el Inspector del centro con fecha 17 de mayo de 2021, le comunico lo siguiente:

El viaje del alumnado del centro se realiza del 13 al 23 de julio de 2020. Fechas en que se ha levantado por parte de la Administración las restricciones de movilidad.

Del total de alumnado inscrito, 91, al inicio del proceso, mantienen su interés en realizar el viaje 71. El viaje se realiza tal y como estaba previsto. No llega a suspenderse en ningún momento.

La empresa acordó con el alumnado que no realizara el viaje unas condiciones de devolución de una parte del valor del viaje, mediante un ingreso en efectivo y un bono, que puede ser canjeado por su valor económico o se puede utilizar como viaje.

A fecha de hoy, la parte de la devolución económica se ha entregado por la agencia a todo el alumnado que no realizó el viaje. Y en cuanto al bono de viaje también se ha canjeado por el valor del mismo al alumnado que así lo ha solicitado (...).

Del contenido del citado informe dimos traslado a la ciudadana el 11/06/2021 y en el mismo día fecha formuló las alegaciones que estimó pertinentes.

A la vista de lo anterior y como diligencia para mejor proveer la resolución del presente expediente, solicitamos a la Conselleria de educación, Cultura y Deporte en fecha 28/06/2021 que nos informasen en relación a las alegaciones formuladas por la interesada consistente en:

(...) En relación al informe emitido por la Administración Conselleria de Educación, Cultura y Deporte formulo las siguientes alegaciones:

1-En el documento " Comunicación de IES Cotes Baixes " (presentado en el registro de la queja) el instituto planteaba a los padres 3 opciones en relación al viaje de fin de curso. Mi hija, (...) solicitó la OPCIÓN 2, opción recogida en el excel del colegio documento "Listado de opciones elegidas" (documento presentado en el registro de la queja)

2- Entre las opciones planteadas por el IES Cotes Baixes a los padres, NO se contemplaba unas condiciones de devolución de una parte del valor del viaje en efectivo y un bono como indica ahora en el informe recibido de la Conselleria.

3- De las opciones planteadas a los padres en relación al viaje de fin de curso, mi hija eligió la opción 2 la cual extraigo y copio textualmente del escrito recibido del instituto." Si no se quiere ir al viaje de fin de curso en la fecha programada, el alumno podrá optar por un bono que se permutará durante el curso 2020/2021 o, 2021/2022 por aquellos alumnos que durante esos cursos estén interesados en hacer el viaje a Italia de fin de curso. Al recoger el dinero de estos alumnos si los hay, se irá condonando a las familias que decidan no realizarlo en julio."

4- El informe de la Administración indica "a fecha de hoy, la parte de la devolución económica se ha entregado por la agencia a todo el alumnado que no realizó el viaje". A fecha de hoy, confirmamos que después de 1 año nosotros no hemos recibido ninguna devolución económica ni ningún bono.

A mi entender, el instituto debe respetar los acuerdos propuestos a los padres, en este caso respetar y cumplir la opción elegida por la alumna de permuta de viaje con otros alumnos.

Por ello, solicité a la Administración que entregue a la alumna un bono por el total de las cantidades entregadas a cuenta, 550 euros para permutar durante el curso 2020/2021 o 2021/2022, tal como se aceptó por los profesores responsables del instituto a fecha 9 junio del 2020 (...).

y que nos precisasen los extremos que detallamos:

- Indíquenos si han procedido a dar contestación expresa al escrito formulado por la ciudadana en fecha 20/01/2021 ante el centro docente público y en caso afirmativo remítanos copia de la contestación dada.
- Indíquenos si se ha procedido a la devolución de las cantidades entregadas por la ciudadana.

Tras tres requerimientos (23/07/2021, 17/08/2021 y 28/09/2021) tiene entrada en esta institución en fecha 11/10/2021 la ampliación del informe solicitado a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, cuyo contenido es el siguiente:

(...) Le comunico que la Inspección Territorial, ha emitido informe de fecha 27 de septiembre de 2021, en el que manifiesta lo siguiente:

"El viaje de los alumnos del centro se realizó del 13 al 23 de julio de 2020. Fechas en que se ha levantó por parte de la Administración las restricciones de movilidad.

Del total de alumnos inscritos, 91, al inicio del proceso realizaron el viaje 71.

El viaje se realiza tal y como estaba previsto. No llega a suspenderse en ningún momento.

La empresa acordó con los alumnos que no realizaran el viaje unas condiciones de devolución de una parte del valor del viaje, mediante un ingreso en efectivo y un bono, que puede ser canjeado por su valor económico o se puede utilizar como viaje. Se adjunta escrito de la agencia Arennatravel.

Se desprende de dicho escrito que ha habido unos gastos por la anulación de las personas que no realizaron el viaje y el resto se satisfacía con una parte en efectivo y un bono que finaliza al finalizar el curso 2021-22. A fecha de hoy, la parte de la devolución económica se ha entregado por la agencia a todos los alumnos que no realizaron el viaje, y se han puesto en contacto con dicha agencia.

La interesada (...) no consta haya recibido ninguna cantidad de acuerdo con las condiciones, ya que esos importes los debe satisfacer la propia agencia de viajes y no el centro educativo, por lo que debería ponerse en contacto con la agencia Arennatravel para concretar la devolución que le corresponde (...)

Del contenido del citado informe y de la documentación adicional aportada, se dio traslado a la ciudadana al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó en fecha 15/10/2021 en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja y reiterándose en que:

(...) Traslada la responsabilidad de devolución a la agencia de viajes y no al centro educativo, cuando existe un comunicado del IES COTES BAIXES planteando 3 opciones (documentación aportada en el momento de la queja), ninguna de las opciones recogidas en el escrito contemplaba una condiciones de devolución de una parte del dinero y un bono por parte de la agencia como indica ahora en su informe (...).

Llegados a este punto, centraremos la presente queja, en los siguientes presupuestos de hecho:

- a) Que la interesada dirigió escrito en fecha 20/01/2021 del que no consta que la administración educativa haya dado respuesta expresa y directa hasta la fecha.
- b) Las condiciones de la devolución de las cantidades entregadas por las familias al personal del centro docente.

Una vez precisados los hechos anteriores, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, le ruego considere los argumentos y reflexiones, que a continuación le expongo, que son el fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

El presente expediente se inició por la posible afeción del derecho de la persona interesada a obtener una respuesta expresa y en plazo a las solicitudes que se formulen a la administración, en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Respecto de la falta de respuesta al escrito presentado por el interesado, es preciso tener en cuenta que 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».

En este mismo sentido, 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».

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...)», indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

A su vez, el artículo 41 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.

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 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».

Por último y en cuanto a las condiciones de devolución de las cantidades entregadas por las familias, es preciso recordar que la función de esta institución, de acuerdo con la normativa que la regula, está integrada por la «defensa de los derechos y las libertades reconocidos en el título I de la Constitución española y en el título II del Estatuto de Autonomía,

El objeto de nuestra intervención, por lo tanto, se centra en el análisis de la existencia de actuaciones administrativas que hayan generado una situación de vulneración de los derechos constitucionales y/o estatutarios de la ciudadanía y, en el presente supuesto, nos encontramos más bien ante la expresión de una discrepancia con los criterios relativos a las condiciones de la devolución de cantidades dinerarias que manifiesta la administración actuante, cuyo análisis y resolución no corresponde a esta institución, de acuerdo con las competencias que le han sido asignadas, no apreciándose vulneración de Derechos Fundamentales que justifiquen la intervención supervisora que nos autoriza nuestra ley,

Sin perjuicio de lo anterior, traeremos a colación el principio del derecho “pacta sunt servanda”, lo “**pactado obliga**”, así como la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que sanciona que las Administraciones públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia y sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho. Igualmente, deberán respetar en su actuación los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos; participación, objetividad y transparencia; racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos; **buena fe y confianza legítima**.

Este último principio de confianza legítima impone que las decisiones de las Administraciones Públicas como las actuaciones de sus empleados públicos no spongán un cambio de sentido respecto de los actos administrativos previamente dictados, en cuyo fundamento actuó el administrado, dando con ello estabilidad a la relación jurídica administrativa. Este principio de confianza legítima se manifiesta en situaciones donde la expectativa de un sujeto por la conducta de otro (administración/empleado público) genera un grado de confianza, sinceridad, seriedad y veracidad, ocasionando una protección legal y confiando de buena fe que no varíen las circunstancias que lo rodean, así lo precisó el Consejo de Estado.

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, aplicable a la presente queja, formulamos las siguientes consideraciones a la **CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE**:

1.- **RECOMENDAMOS** que proceda, a la mayor brevedad, a dar respuesta expresa y directa al escrito de la autora de la queja de 20/01/2021, abordando y resolviendo todas y cada de las cuestiones planteadas y notificándole la resolución administrativa que recaiga en la forma legalmente prevista, con los recursos que contra la misma cabrían interponer.

2.- **SUGERIMOS** que se valoren los argumentos expuestos en la última parte del texto de esta resolución a la hora de dar respuesta a la petición de la interesada.

De conformidad con lo previsto en el art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta institución, aplicable a la presente queja, le agradecemos nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifiesta 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