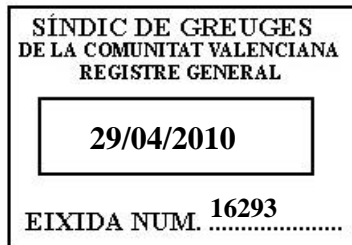




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Universidad de Valencia
Excmo. y Mgfco. Sr. Rector
Avd. Blasco Ibáñez, 13
VALENCIA - 46010

=====
Ref. Queja nº 091876
=====

Excmo. Mgfco. Sr. Rector:

Se recibió en esta Institución escrito de queja firmado por D. (...), que quedó registrado con el número arriba referenciado.

Sustancialmente exponía los siguientes hechos y consideraciones:

“Que al objeto de solicitar una beca en la Diputación Provincial de Valencia interesó en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Biológicas que le compulsaran una copia de su expediente académico, negándose la funcionaria, “salvo que abonara la suma de 23 euros”.

Que con fecha 21 de mayo de 2009 denunció por escrito los hechos relacionados (Nº R/E 51040) en el Registro General de la Universidad de Valencia sin que a fecha de formular su queja ante esta Institución, haya obtenido respuesta alguna.”

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 12 y 17 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, fue admitida, dando traslado de la misma a Vd. de conformidad con lo determinado en el artículo 18.1 de la citada Ley, y con el objeto de contrastar las alegaciones formuladas por dicho ciudadano, con el ruego de que nos remitiese información suficiente sobre la realidad de las mismas, y demás circunstancias concurrentes en el presente supuesto.

El Decano de la facultad de Ciencias Biológicas de la Universitat de Valencia emitió el siguiente informe:

“ (...) El estudiante no solicitó la compulsación de una certificación académica personal expedida por este centro.

Solicitó se le compulsase una copia informativa privada y no oficial de su expediente, que los estudiantes obtienen telemáticamente a través de la secretaría virtual de esta Universidad mediante su clave y contraseña (y a la que determinados funcionarios de este centro también tienen acceso). Se le informó que no se le podía compulsar ya que dicho documento carece de

validez académica ya que es un documento de carácter exclusivamente informativo, como así consta en el mismo.

Se le informó de que si precisaba presentar una certificación con las calificaciones obtenidas podíamos expedirle una certificación académica personal. El importe de las tasas por certificaciones académicas en el curso 2008-09 ascendía a 23,35 euros.

Que con fecha 21 de mayo de 2009 presentó el escrito que le adjunto, dirigido a esta decanato y que no le fue contestado debido a que la explicación que solicitaba ya se la había facilitado por ventanilla. (...)

El interesado, a quien dimos traslado de la comunicación recibida, formuló las alegaciones que tuvo por convenientes, ratificando íntegramente su escrito inicial de Queja e insistiendo en el incumplimiento por parte de la Facultad de Ciencias Biológicas de la obligación de resolver expresamente a su escrito de fecha 21 de mayo de 2009 (Nº RE (...)) en el Registro General de la Universidad de Valencia).

Concluida la tramitación ordinaria de la Queja procedemos a resolver el expediente con los datos que obran en el mismo, por lo que ruego considere los argumentos que a continuación le expongo y que constituyen los fundamentos de la Resolución con la que concluimos:

En el presente expediente se plantean dos cuestiones, una relativa al costo de 23,35 euros por la expedición de una certificación académica personal, y respecto a la que damos por aceptados los argumentos esgrimidos por el Sr. Decano en su informe, habida cuenta de que los estudiantes pueden obtener telemáticamente, a través de la Secretaria virtual de la Universidad mediante su clave y contraseña una copia informativa privada y no oficial de su expediente, documento que no se puede compulsar como pretende el promotor de la Queja, por cuanto se trata de un documento carente de validez académica; y otra, relativa a la obligación de resolver expresamente, en el sentido del artículo 42 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común ya que, según reconoce el Sr. Decano en su informe, el escrito dirigido por el promotor de la Queja, con fecha 21 de mayo de 2009, “ (...) no le fue contestado debido a que la explicación que solicitaba ya se le había facilitado por ventanilla (...)” y es, respecto a esta segunda cuestión, sobre la que conviene realizar las siguientes consideraciones:

El principio de eficacia del artículo 103.1 de la Constitución Española, exige de las Administraciones Públicas que 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 la decuada defensa de sus derechos e intereses legítimos, por lo que esta Institución no puede compartir el argumento esgrimido por la Facultad de Ciencias Biológicas en su comunicación de que (...) no le fue contestado debido a que la explicación que solicitaba ya se le había facilitado por ventanilla (...)

En este sentido, y en relación con la ausencia de contestación al escrito dirigido por el interesado a la Facultad de Ciencias Biológicas el 21 de mayo de 2009, debemos tener presente el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, que establece que “ *el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo será de tres meses*”.

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas de silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la Ley a la que hemos hecho referencia: “*el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituto jurídico normal, sino la garantía que impide que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando la Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado*”.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal.

Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional recogido en el artículo 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad los intereses generales, y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución Española en su artículo 9.3.

En virtud de cuanto antecede y atendiendo a las consideraciones expuestas en punto a la defensa y efectividad de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución Española y/o Título II del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, y de conformidad con lo previsto en el artículo 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, **SUGERIMOS a la Facultad de Ciencias Biológicas** que en situaciones como la analizada extreme al máximo los deberes legales que se derivan del artículo 42 y siguientes de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

De conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley de la Generalidad Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, le agradeceremos nos remita en el plazo de un mes el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de las sugerencias que se realizan o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Atentamente, le saluda

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana