

"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

<b>Queja</b>	<b>2303491</b>
<b>Materia</b>	Procedimientos administrativos.
<b>Asunto</b>	Falta de respuesta denuncia por discriminación.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

1.1 Con fecha 15/11/2023 la persona promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaban incurriendo el Ayuntamiento de Callosa de Segura a la hora de ofrecer una respuesta expresa a la reclamación formulada en relación con la prohibición de acceso, en las fiestas patronales, a una barraca alagando motivos de raza, etnia y/o religión.

En este sentido, la interesada aportó al expediente una copia del escrito presentado ante el Ayuntamiento de Callosa de Segura en fecha 14/08/2023.

1.2 Admitida la queja a trámite en fecha 21/11/2023, se requirió al Ayuntamiento de Callosa de Segura que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre la respuesta que se le ofreció a la interesada y en el caso de que ésta no se hubiera producido todavía, nos ofreciera información sobre las causas que habían impedido cumplir con la obligación de contestar el escrito presentado y las medidas adoptadas para remover estos obstáculos, con indicación expresa de la previsión temporal existente para proceder a la emisión de la citada respuesta.

1.3 Transcurrido ampliamente el plazo establecido ni solicitar ampliación del plazo para ello, no se recibió el informe del Ayuntamiento de Callosa de Segura por lo que esta institución no ha podido constatar los hechos denunciados por la autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de estos.

Al no emitir informe alguno, la autora de la queja no ha tenido la oportunidad de formular consideraciones y observaciones sobre el mismo.

### 2 Consideraciones

#### 2.1 Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja

El presente expediente se inició por la posible afeción del derecho de la persona interesada a obtener en el plazo legalmente establecido una respuesta expresa y motivada respecto de los escritos que se presenten ante las administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana) lo que faculta al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Debe recordarse que la competencia de esta institución se circunscribe, en este sentido, a la «defensa de los derechos y las libertades reconocidos en el título I de la Constitución española, en el título II del Estatuto de Autonomía, así como por las normas de desarrollo correspondiente, y los instrumentos internacionales

de protección de los derechos humanos y en la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana» (artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

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, como puede ser la falta de contestación a los escritos presentados por los ciudadanos ante las administraciones locales en relación con materias de su competencia, en el marco del derecho a una buena administración.

Puestos a resolver el presente expediente de queja, debemos tener presente que 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»**.

Respecto de esta falta de respuesta a los escritos presentados por la persona interesada, 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».

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en esta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos»

Este **derecho a una buena administración** se conforma, así como un **derecho básico y esencial** de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Tal y como ha expuesto el Tribunal Supremo en su Sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre, «*el principio a la buena administración (..), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (...)*».

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

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.

Desde el punto de vista material, debemos abordar el análisis de la cuestión que la ciudadana planteó a través de dicho escrito.

Para ello es necesario partir de la regulación contenida en la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación («BOE» núm. 167, de 13/07/2022.), que en su artículo 21, bajo la rúbrica **Derecho a la igualdad de trato y no discriminación en establecimientos, o espacios y espectáculos abiertos al público** dispone:

1. Los criterios y prácticas sobre admisión de las personas a establecimientos o espacios abiertos al público, espectáculos públicos o actividades recreativas deberán garantizar la ausencia de cualquier forma de discriminación por razón de las causas previstas en el apartado primero del artículo 2.

2. La prohibición de discriminación regulada en el apartado anterior comprende tanto las condiciones de acceso a los locales o establecimientos como la permanencia en los mismos, así como el uso y disfrute de los servicios que se presten en ellos, sin perjuicio de la existencia de organizaciones, actividades o servicios destinados exclusivamente a la promoción de grupos identificados por algunas de las causas mencionadas en el artículo 2.

3. Las personas titulares de los establecimientos y locales a los que se refieren los apartados anteriores o las organizadoras de espectáculos públicos o actividades recreativas darán a conocer en un espacio visible los criterios y limitaciones que resulten del ejercicio del derecho de admisión.

Las administraciones públicas competentes desarrollarán las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en este artículo, en particular las de vigilancia e inspección.

Y en el referido artículo 2 se dispone:

1. Se reconoce el derecho de toda persona a la igualdad de trato y no discriminación con independencia de su nacionalidad, de si son menores o mayores de edad o de si disfrutan o no de residencia legal. Nadie podrá ser discriminado por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, expresión de género, enfermedad o condición de salud, estado serológico y/o predisposición genética a sufrir patologías y trastornos, lengua, situación socioeconómica, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

2. No obstante lo previsto en el apartado anterior, y de acuerdo con lo establecido en el apartado 2 del artículo 4 de esta ley, podrán establecerse diferencias de trato cuando los criterios para tal diferenciación sean razonables y objetivos y lo que se persiga es lograr un propósito legítimo o así venga autorizado por norma con rango de ley, o cuando resulten de disposiciones normativas o decisiones generales de las administraciones públicas destinadas a proteger a las personas, o a grupos de población necesitados de acciones específicas para mejorar sus condiciones de vida o favorecer su incorporación al trabajo o a distintos bienes y servicios esenciales y garantizar el ejercicio de sus derechos y libertades en condiciones de igualdad.(...)

Y todo ello en relación con la actuación administrativa que se exige en la Ley 15/2022, de 12 de julio, contra la discriminación cuando establece en el artículo 31 que cuando una **autoridad pública**, con ocasión del ejercicio de sus competencias, **tenga conocimiento** de un supuesto de discriminación de los previstos en esta ley, deberá, si es competente, incoar el correspondiente procedimiento administrativo, en el que se podrán acordar las medidas necesarias para investigar las circunstancias del caso y adoptar las medidas oportunas y proporcionadas para su eliminación o, en caso de no serlo, comunicar estos hechos de forma inmediata a la Administración competente, de acuerdo con lo establecido en las leyes administrativas.

En el derecho de admisión la dignidad de las personas debe ser respetada en todo momento; además en ninguna circunstancia debe violar los principios de igualdad y no discriminación por raza orientación sexual religión ideología sexo u otra circunstancia.

## 2.2 Conducta de la Administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:  
a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).”

El Ayuntamiento de Callosa de Segura todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 21/11/2023, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Callosa de Segura se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

## 3 Resolución

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo art. 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos al **AYUNTAMIENTO DE CALLOSA DE SEGURA** las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

**1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el marco del derecho a una buena administración.

**2. RECOMENDAMOS** que proceda, si no lo hubiere hecho ya, a ofrecer una respuesta expresa y motivada al escrito presentado por la interesada en fecha 14/08/2023, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas en los mismos y notificándole la resolución que se adopte, con expresión de los actos que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

**3. RECOMENDAMOS** al Ayuntamiento que realice las actuaciones necesarias tendentes a comprobar los hechos denunciados y en su caso adopte las medidas necesarias en cumplimiento del artículo 31 de la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.

**4. RECORDAMOS** al Ayuntamiento de Callosa de Segura **LA OBLIGACION LEGAL** en lo que se refiere a la colaboración que deben prestar los poderes públicos; éstos están obligados legalmente a colaborar con el Síndic de Greuges en sus investigaciones sin que resulte necesario transcribir los preceptos legales que le imponen tal deber; facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

**5. ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Así:

Núm. de reg. 08/01/2024  
CSV \*\*\*\*\*  
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 08/01/2024 a las 13:19

---

- Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello.

- La no aceptación habrá de ser motivada

**6. ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada, al Ayuntamiento de Callosa de Segura y se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana