

"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	2302781
Materia	Procedimientos administrativos
Asunto	Procedimiento Administrativo. Acceso a expediente. Demora. Cobro de tasas.
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 22/09/2023 la persona autora de la queja manifiesta que su representada fue aspirante en la convocatoria de pruebas selectivas 37/18. Solicitó a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública copia íntegra de la fase de concurso. Sin embargo, la copia del expediente se le remitió, incompleta, casi 6 meses después de la solicitud y para obtenerla, tuvo que pagar una tasa de 226€ por expedición de copias.

Concluye: «(...) interponemos esta queja, por haber tardado 6 meses en facilitar la copia del expediente, haber cobrado indebidamente tasa por esa copia del expediente y sobre todo, por haber enviado copia incompleta y habernos producido una flagrante indefensión».

El 29/09/2023 admitimos la queja a trámite y requerimos a la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública (hoy competente) informe sobre si tiene implantada la gestión electrónica de los expedientes, si la persona podía acceder de modo directo a su expediente conforme a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, si tenía a su directa disposición copias del mismo o si hubo demora en facilitárselas y si para ello se realizaron labores que justificaron el cobro de tasas.

El 09/11/2023 recibimos informe de la Administración, que concluye:

- El expediente electrónico no está implantado en la Generalitat. La interesada no podía tener acceso, a través de su área personalizada de la sede electrónica, a la información actualizada del procedimiento. No obstante, se le facilitó dicha información, atendiendo todas sus solicitudes, mediante puntual entrega de la documentación requerida en cada momento.

- La documentación solicitada se encontraba en los archivos en formato papel y hubo de ser digitalizada. La expedición de copias o la transposición de la información a un formato diferente al original, necesario en este caso, sí daba lugar al pago de tasas (Ley 20/2017, de 28 de diciembre, de la Generalitat, de tasas).

El 17/11/2023 la persona autora de la queja alega, en resumen, que desde el 21/11/2022 su solicitud de copia de documentos estaba clara, sin embargo, se le remitió, incompleta, seis meses después.

El 14/12/2023 emitimos Resolución con las observaciones siguientes (ver texto completo en el enlace siguiente: <http://www.elsindic.com/Resoluciones/expedientes/2023/202302781/12031400.pdf>):

PRIMERO: RECORDAR a la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública los deberes derivados de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, en cuanto a la implantación de la gestión electrónica.

SEGUNDO: RECOMENDAR a la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública que inicie de inmediato las acciones necesarias para cumplir con los deberes relativos a la gestión

electrónica derivados de las citadas normas en toda la Administración de la Generalitat, en especial, respecto a la implantación del expediente electrónico, sin perjuicio de adoptar de modo urgente las acciones necesarias para evitar a la ciudadanía perjuicios derivados de esta situación.

TERCERO: SUGERIR a la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública que revise los criterios interpretativos con los que está exigiendo el pago de tasas por la expedición de copias en aquellos casos que deriven de previos incumplimientos de los deberes contenidos en las normas.

CUARTO: RECOMENDAR a la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública que asuma un compromiso temporal concreto y razonable (expresado en días, semanas, meses o fecha fija) para poner a disposición de la persona autora de la queja respuesta expresa, dictada por órgano competente, justificada, congruente y recurrible en garantía de su derecho de defensa a su reclamación contra el pago de tasas por la obtención de copias, teniendo presente el criterio general contenido en este acto. En el caso de que tal respuesta ya haya sido dada sin tener presente tal criterio, deberá revisar su actuación.

QUINTO: Comunicar a la citada Conselleria, que deberá trasladar esta Resolución al órgano investigado y a su superior jerárquico para que adopten las citadas medidas con el fin de corregir la situación. El superior jerárquico deberá respondernos por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta deberá manifestar, **de forma inequívoca**, su posición respecto a las anteriores observaciones, de modo que:

- Si las acepta, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento efectivo, dando cuenta de estas al Síndic.
- Si no las acepta, deberá justificar los motivos.

La Conselleria recibió esta resolución el 15/12/2023. Sin embargo, no hemos obtenido respuesta en el plazo de un mes.

El 26/01/2023 recibimos informe de la Administración. Concluye:

SE ACEPTAN LAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS del Síndic de Greuges, con la reserva de que esta Dirección General carece de competencias en materia de implantación del expediente administrativo electrónico (art. 16 del Decreto 133/2023, de 10 de agosto, del Consell, [...]).

Por esta razón, esta Dirección General considera que la no implantación del expediente administrativo electrónico constituye una situación de hecho completamente independiente de la Ley 20/2017, de 28 de diciembre, de la Generalitat, de tasas y que, en cuanto tal, no excluye ni condiciona la vigencia y plena aplicación de esta última. En este sentido, el art. 17 de la Ley 20/2017, regula la tasa por la reproducción o expedición de copias de documentos.

Además, según la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones, las tasas de la Generalitat integran los derechos de su Hacienda Pública (art. 7), y respecto de estos derechos no cabe la transacción extrajudicial (art. 9.3).

Finalmente, la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria establece que el crédito tributario, es indisponible salvo que la ley establezca otra cosa (art. 18).

No obstante, vistas las sugerencias de esa Sindicatura [...], y analizado este singular y concreto supuesto cabe considerar que la documentación facilitada a la interesada no requirió su transformación a un formato diferente del original, por lo que se procederá a la devolución de la tasa por importe de DOSCIENTOS VEINTISEIS EUROS (226 €) a (...).

En esta situación, concluimos:

A/ Por un lado, la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública informa que acepta nuestras recomendaciones, pero esta afirmación resulta testimonial ya que:

- Declara, a través de su Dirección General de Función Pública, que no es competente para implantar la administración electrónica en la Administración de la Generalitat. Por tanto, la eficacia de su supuesta aceptación a nuestra recomendación, es nula.

En esta queja, el Síndic ha dirigido su actuación a la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública como ente que actúa bajo personalidad única conforme a la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, que dispone en su artículo 60:

La Administración Pública de la Generalitat se organiza y actúa con personalidad jurídica única, conforme a criterios de eficacia, publicidad, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, dentro de la mayor economía de medios que permita la obtención de los fines que tiene encomendados.

Por ello, nuestra Resolución de Consideraciones se refería a la citada Conselleria de modo global: “(...) dicha Conselleria es competente para la implantación de la Administración electrónica en la Generalitat (Decreto 133/2023, de 10 de agosto, del Consell, de aprobación de su Reglamento orgánico y funcional)”.

Así, el mismo Decreto 133/2023, que la Conselleria cita en su respuesta, atribuye a la misma competencia en materia de Administración electrónica (artículo 17.3):

Bajo la coordinación, control y supervisión de la persona titular de la Secretaría Autonómica de Administración Pública y adscrita a la misma, la Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación ejerce, entre otras, las siguientes competencias:

a) Asumir, en materia de administración electrónica, las competencias definidas en el artículo 93 de competencias horizontales en tecnologías de la información y las comunicaciones de la Generalitat del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell por el que se aprueba el Reglamento de administración electrónica de la Comunitat Valenciana.

El reparto interno de los asuntos a sus diferentes Secretarías, Direcciones Generales, etc. es una cuestión que la propia Conselleria debió solucionar para remitir al Síndic una respuesta global, coordinada, eficaz y ajustada a lo solicitado. Así, por ejemplo (lamentamos tener que precisar algo tan básico): “Consultados las distintas Direcciones Generales, servicios, departamentos... competentes, aceptamos/no aceptamos las observaciones planteadas y para ello, hemos adoptado (en caso de aceptación) las siguientes medidas para su cumplimiento efectivo (...)”.

- Respecto a la sugerencia para que revise los criterios interpretativos con los que está exigiendo el pago de tasas por la expedición de copias, afirma la Conselleria que la no implantación del expediente electrónico es *un hecho independiente de la Ley 20/2017, de 28 de diciembre, de la Generalitat, de tasas y que, en cuanto tal, no excluye ni condiciona la vigencia y plena aplicación de esta última*.

Sin embargo, la Ley de Tasas (sin perjuicio de las peculiaridades del derecho tributario) no debe ser ajena al resto de Leyes, sino que debe aplicarse de modo coherente con ellas. Así, conforme a la Ley 39/2015, la Administración tiene el deber de digitalizar los expedientes, mantenerlos completos y a disposición de las personas *en cualquier momento*.

Así, nuestra sugerencia ha tenido como objetivo que la Conselleria reflexione sobre su actuación, pues tras incumplir dichos deberes, cuando las personas solicitan acceder a los expedientes en los que son interesadas y obtener copias de ellos (que deberían estar de modo previo, directo y completo a su disposición), la Conselleria digitaliza los documentos y les exige el pago de tasas por ello. La leal interpretación de la Ley de Tasas, debería evitar esta situación.

No pretendemos pues que la Ley de Tasas se inaplique; no planteamos transacción extrajudicial alguna, sino que, en los términos de la propia Conselleria cuando cita la Ley Tributaria, no declare la existencia de un crédito tributario cuando no se dan los requisitos para ello; como en el caso de la presente queja.

De hecho, la Conselleria, en la línea planteada desde el Síndic reconoce que, analizado el caso de la queja “la documentación facilitada a la interesada no requirió su transformación a un formato diferente del original, por lo que se procederá a la devolución de la tasa por importe de (...) (226 €) a (...)”. Hecho negado de forma expresa en su informe inicial, en el que afirmaba que había sido necesaria tal operación.

En conclusión, nuestros objetivos han sido que la Administración competente (Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública) implante el expediente electrónico en toda la Generalitat y que no exija tasas por la realización de gestiones que la Ley le exige de modo previo y directo en los términos derivados

de la citada Ley 39/2015. No los hemos alcanzado.

B/ Por otro lado, la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública no ha cumplido con el deber de colaboración con el Síndic pues no ha dado respuesta en plazo a nuestras observaciones. Así (Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana; artículo 39.1.b Negativa a colaborar): “Se considerará que existe **falta de colaboración** con el Síndic de Greuges cuando, **en los plazos** establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos: (...) b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución”.

Llegados a este punto, es evidente que desde la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 14/12/2023. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en elsindic.com/actuaciones. De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

Resolución

A la vista de lo expuesto y conforme a la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana (artículo 33) resolvemos:

PRIMERO: Poner fin al procedimiento de queja 2302781 declarando la no aceptación por parte de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública de las observaciones del Síndic.

SEGUNDO: Declarar, en la presente queja, la falta de colaboración de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública, con el Síndic de Greuges, haciendo públicas las recomendaciones emitidas, así como su incumplimiento.

TERCERO: Comunicar a la citada Conselleria para su entrega al órgano investigado y a su superior jerárquico. Notificar a la persona interesada. Publicar en la web del Síndic.

De acuerdo con la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges (artículo 33.4) contra las resoluciones adoptadas para poner fin a los procedimientos de queja no cabrá interponer recurso alguno.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana