

"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	2500196
Materia	Procedimientos administrativos
Asunto	Administración electrónica. Solicitud de acceso al procedimiento por parte de persona interesada. Citación para comparecencia y exigencia de tasas por obtención de copias.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona manifiesta que el 29/10/2024 ha solicitado al Ayuntamiento de Mutxamel acceso a un expediente en el que es interesada. La respuesta municipal ha sido que ya le ha dado acceso, que parte de la documentación no está digitalizada y que, si desea consultarla, debe comparecer en las oficinas y solicitar las copias que considere necesarias, previo abono de las tasas correspondientes. Solicita al Síndic: que el Ayuntamiento le dé acceso la documentación solicitada.

Admitimos la queja a trámite y solicitamos al Ayuntamiento (en resumen) información respecto a si ha cumplido su deber de poner a disposición de la persona interesada la información solicitada en el Punto de Acceso electrónico o solución semejante (artículo 53.1.a de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) o, en caso de negativa, si ha cumplido su deber de darle respuesta suficientemente justificada y con información sobre cómo recurrirla, en garantía de su derecho de defensa.

El informe municipal nos responde, en resumen, que la persona tiene acceso al expediente a través de la Sede electrónica municipal desde el 22/10/2024, si bien parte de la documentación no ha sido puesta a su disposición en soporte digital debido al volumen del expediente «Por ello, se le convocó (...) a las dependencias municipales, para que pueda ejercer el derecho de acceso y realizar las copias que estime oportunas». Sigue informando:

(...) que se le pida a la interesada que comparezca en las oficinas para poder acceder al material que le falta y así no dilatar en el tiempo su acceso, no se puede considerar falta de buena voluntad por parte de la Administración. Se han puesto los medios y recursos que teníamos a nuestro alcance para cumplir con lo solicitado, digitalizar los documentos que faltan implicaría un coste económico y personal mayor que el perjuicio que según la interesada se le puede ocasionar por solicitarle que acuda presencialmente a examinarlo.

(...) se ha cumplido con el deber de poner a disposición la información solicitada en el Punto de Acceso electrónico (art. 53.1 de la Ley 39/2015), ya que de 109 documentos que obran en el expediente, faltan 8 por digitalizar y por el que se le solicita la comparecencia personal. Si bien la Administración debe intentar tener todos sus expedientes digitalizados, el expediente se inició en el año 2008, la regulación de la Administración electrónica había sido aprobada un año antes, por lo que los medios y recursos disponibles eran escasos. Aunque se intenta que la mayoría de los expedientes se encuentren digitalizados, la administración no dispone de los medios y recursos necesarios para conseguirlo.

Respecto a la exacción de la tasa por copia de documentos administrativos (...) la interesada ha consultado la documentación que necesitaba en las dependencias municipales (...) y no consta liquidación (...) por copia de documentos administrativos. (...)

La persona autora de la queja reitera que el Ayuntamiento no le facilita la información solicitada como interesada el 29/10/2024 y que esta situación afecta a su derecho de defensa.

Por ello, formulamos al Ayuntamiento de Mutxamel [Resolución de consideraciones](#) con las observaciones siguientes: Le recordamos su deber de implantar la gestión electrónica conforme a la Ley 39/2015, de 1 de octubre y el 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 vigor desde 02/04/2021); le recordamos asimismo que las comparecencias personales están limitadas en los términos del artículo 19 de dicha Ley 39/2015 y le recomendamos:

3. (...) que digitalice los documentos solicitados por la persona el 29/10/2024 y los ponga a su disposición conforme al artículo 53.1.a) de la citada Ley 39/2015.

4. (...) que emita instrucción interna dirigida a sus departamentos para asegurar el respeto al derecho de acceso a los expedientes completos por parte de las personas interesadas, de modo que sea satisfecho de modo permanente e inmediato o (salvo normativa específica) en el plazo máximo de diez días y, en el caso de que no pueda ofrecerlo de tal forma, justifique a aquellas el motivo y adopte las medidas necesarias para respetar sus derechos (en especial, su derecho de defensa), manteniendo abiertos -si fuera necesario- los plazos para alegar y recurrir.

Como respuesta, el Ayuntamiento de Mutxamel expone (en resumen):

Que, a la vista de las consideraciones formuladas (...) se informa de la aceptación de las mismas, quedando recogida la respuesta y medidas que ya vienen aplicándose por el Ayuntamiento.

Este Ayuntamiento se encuentra implantada la Administración electrónica conforme a los requerimientos legales de la Ley 39/2015 y continúa en un proceso de mejora continua del sistema con el fin de implantar mejoras que automaticen y faciliten el servicio a los ciudadanos y la calidad y celeridad de los procedimientos administrativos de este Ayuntamiento. En concreto (...) con la digitalización de los documentos que (...) se van a poner a disposición de la reclamante, el mismo estaría digitalizado en su totalidad.

Desde el Ayuntamiento de Mutxamel, se cumple con los principios de Transparencia y Buen Gobierno, y por supuesto, con el derecho de acceso a la información de todas las personas. Desde la Sección de Transparencia, dependiente de la Secretaría Municipal de esta entidad, se da trámite y respuesta a todas las solicitudes, por orden de entrada y sin excepción.

Conclusiones de la investigación

El Ayuntamiento de Mutxamel afirma que acepta nuestras observaciones. Así:

Informa que ya tiene implantada la Administración electrónica conforme a la citada Ley 39/2015 y que continúa con un proceso de mejora continua del sistema con el fin de facilitar el servicio a los ciudadanos y la calidad y celeridad de los procedimientos. No se manifiesta respecto al recordatorio de que las comparecencias personales están limitadas en los términos del artículo 19 de dicha Ley.

Respecto a la Recomendación de que digitalice los documentos solicitados por la persona el 29/10/2024 y los ponga a su disposición conforme al artículo 53.1.a) de la citada Ley 39/2015, manifiesta que el expediente se va a poner en su totalidad a disposición de la reclamante.

Respecto a la Recomendación relativa a que emita instrucción interna para asegurar el respeto al derecho de acceso a los expedientes completos por parte de las personas interesadas, su respuesta es que las medidas para cumplir las normas ya vienen aplicándose.

Sin embargo, aunque el Ayuntamiento afirma que acepta esta recomendación, su declaración es testimonial, pues se limita a mantener que cumple con las normas. Si fuera así, la persona no se habría visto obligada a recurrir al Síndic para ejercer su derecho básico de acceder al expediente. En cambio, después de seis meses de su solicitud, aún no ha tenido acceso al expediente completo.

Nuestro objetivo ha sido, con la citada instrucción, garantizar el respeto del derecho de acceso de las personas interesadas a sus expedientes completos vía electrónica, evitando así situaciones como la que ha dado origen a la presente queja. El Ayuntamiento, más allá de mantenerse en su posición, no acompaña las medidas que van a adoptar para cumplir la citada recomendación (ver parte final de nuestra Resolución de Consideraciones y el artículo 35.2 de nuestra Ley).

En definitiva, daremos por aceptadas parcialmente nuestras observaciones teniendo presente su compromiso de que solucionará la causa de esta queja dando a la persona acceso completo vía electrónica al expediente. Si esta no lo tiene a su disposición vía electrónica antes del 20/05/2025, podrá presentar nueva queja al Síndic.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** declarando la aceptación parcial de nuestras observaciones sobre la base del compromiso del Ayuntamiento de Mutxamel de que dará solución al problema planteado por la persona. Acordamos asimismo la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana