

"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

Queixa 2500823
Matèria Procediments administratius
Assumpte Procediment electrònic
Pagaments PIA hereus

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 24/02/2025 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2500823, en què es manifestava que l'Administració podria haver vulnerat els drets de la persona titular(...). La interessada posava de manifest la impossibilitat de tramitar electrònicament l'expedient relatiu als drets econòmics pendents a favor dels hereus de (...), en situació de dependència amb programa individual d'atenció resol, però que va morir abans de rebre les prestacions.

Mitjançant escrit del subdirector general de Dependència i Atenció Primària de la Generalitat de data 31/01/2025 se li requerix perquè formalitze la documentació presentada a través de registres, per a la comprovació dels documents com a originals o còpia autèntica en el termini de tres mesos.

La persona promotora, segons indica com a resposta a la nostra sol·licitud de millora de queixa, va presentar escrit el passat 20/02/2025 davant de la Vicepresidència Primera i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda i indica que el requeriment rebut com a representant dels hereus de (...) vulnera el dret de relacionar-se electrònicament amb les administracions.

Admesa a tràmit la queixa, per mitjà de Resolució d'inici de data 11/03/2025, sol·licitem informació sobre si hi ha raons tècniques o d'un altre tipus que impedisquen la presentació electrònica de documents per part de la persona interessada.

Transcorregut el termini legal d'un mes, no hem rebut informe per part de l'Administració, per la qual cosa hem de partir de la veracitat de les dades aportades per la persona interessada.

2 Conclusions de la investigació

L'expedient es va iniciar per la falta de resposta a l'escrit presentat per la persona promotora, amb data 20/02/2025 davant de la Vicepresidència Primera i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, que indica que el requeriment rebut com a representant dels hereus de (...) vulnera el dret de relacionar-se electrònicament amb les administracions.

Després de la investigació que hem dut a terme, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona titular. En concret:

- Incompliment del deure de contestar dins de termini als escrits i les sol·licituds que es presenten en la Vicepresidència Primera i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda.

Hem d'analitzar la falta de resposta de l'Administració, qüestió sobre la qual hem de concloure que la Conselleria no ha donat resposta a la sol·licitud presentada per la persona interessada, ni als requeriments efectuats per esta institució.

Quant a esta falta de resposta als escrits presentats per la persona interessada, cal tindre en compte que l'article 21 (Obligació de resoldre) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, és clar quan assenyalava que «l'Administració està obligada a dictar una resolució expressa i a notificar-la en tots els procediments, siga quina siga la seua forma d'iniciació».

Així mateix, esta previsió ha de ser posada en connexió amb el que s'establix en l'article 29 de la norma procedimental citada, quan assenyalava que «els termes i els terminis establits en esta o altres lleis obliguen les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques competents per a la tramitació dels assumptes, així com als interessats en estos».

D'altra banda, hem de tindre present que l'article 9.2 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix que «tots els ciutadans tenen dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de forma equitativa i imparcial, i en un termini raonable».

En relació amb esta qüestió, s'ha de tindre en compte que l'article 8 del nostre Estatut d'Autonomia assenyalava que «els valencians i valencianes, en la seua condició de ciutadans i ciutadanes espanyols i europeus, són titulars dels drets, deures i llibertats reconeguts en la Constitució Espanyola i en l'ordenament de la Unió Europea (...)» i indica que «els poders públics valencians estan vinculats per estos drets i llibertats i vetllaran per la seua protecció i respecte, així com pel compliment dels deures».

Al seu torn, l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea (Dret a la bona administració) estableix que «Tota persona té dret que les institucions, òrgans i organismes de la Unió Europea tracten els seus assumptes de manera imparcial i equitativa i dins d'un termini raonable».

Considerem que la vigència de les disposicions analitzades imposa a les administracions una exigència major a l'hora d'abordar l'anàlisi dels escrits que els dirigeixquen els ciutadans i donar-los resposta, en el marc del dret a una bona administració.

Tal com ha exposat el Tribunal Suprem en la Sentència 1667/2020, de 3 de desembre, «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 (...)».

Este dret a una bona administració es conforma així com un dret bàsic i essencial de la ciutadania valenciana, que s'integra, com a mínim, pels drets de la persona per tal que les administracions públiques atenguen en un termini raonable les peticions que esta els formule, donant-los una resposta expressa i motivada, de manera que el ciutadà puga conèixer en tot moment quina és la posició de l'administració implicada respecte del seu problema, per a, en cas de discrepància, poder exercir les accions de defensa dels seus drets que estime més adequades.

El que no té cabuda en cap cas és que, davant d'una petició formulada per la persona interessada que s'ajusta als requisits exigits legalment, l'Administració no oferisca una resolució o emeta una resolució sense la justificació adequada que permeta al sol·licitant entendre els motius pels quals l'Administració ha adoptat la resolució citada.

En este sentit, el Tribunal Constitucional té dit, des de la Sentència núm. 71, de data 26 de març 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».

- Incompliment del dret a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.

Des del punt de vista substantiu, la persona promotora va presentar queixa perquè no se li va permetre presentar documents, de manera electrònica, per a atendre el requeriment de l'Administració per tal que formalitzara la documentació presentada a través de registres, per a la comprovació dels documents com a originals o còpia autèntica en el termini de tres mesos.

Examinada la documentació que s'adjunta a la queixa, s'observa que, amb caràcter general, se sol·liciten documents originals o còpies acarades. Esta petició, efectuada de manera estandarditzada i sense tindre en compte els avanços electrònics, l'acarament dels quals pot realitzar-se mitjançant la comprovació de les metadades que figuren en els documents que es presenten electrònicament, restringix les possibilitats de presentació previstes legalment. La presentació dels documents originals o còpies acarades en registres ha de ser una opció no excloent per a la presentació de documents de manera electrònica.

L'article 14.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix, literalment:

Les persones físiques podran triar en tot moment si es comuniquen amb les administracions públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, llevat que estiguen obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques. El mitjà triat per la persona per a comunicar-se amb les administracions públiques podrà ser modificat per aquella en qualsevol moment.

L'article 16.4 de la Llei 39/2015 permet als ciutadans comunicar-se amb les administracions públiques tant de manera electrònica com presencial, la qual cosa és un dret dels administrats.

Segons este precepte: «Els documents que els interessats dirigeixen als òrgans de les administracions públiques podran presentar-se en el registre electrònic de l'administració o organisme a què es dirigeixen, així com en la resta de registres electrònics» de l'Administració general de l'Estat, les administracions de les comunitats autònomes, les entitats que integren l'Administració local i el sector públic institucional.

També, autoritza que «es podran presentar en les oficines de Correus» (evidentment, de manera física i presencial) en la forma que reglamentàriament s'establisca; tot seguit assenyala «les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya en l'estranger»; i ja, en quart lloc, es referix a «les oficines d'assistència en matèria de registres».

En el nostre àmbit territorial, el recent Decret 54/2025, de 15 d'abril, del Consell, de simplificació administrativa i transformació digital, regula el registre electrònic i la presentació de documents. En concret, l'article 20 disposa:

1. El Registre electrònic de la Generalitat és únic per a l'Administració i els organismes autònoms de la Generalitat i accessible a través dels procediments i els servicis disponibles en la Seu PROP.
2. El registre electrònic arregarà l'apunt d'entrada de les sol·licituds, les comunicacions i els escrits presentats o rebuts que s'anotaran respectant l'orde temporal de recepció, i s'indicaran la data i l'hora; així mateix, s'anotaran els documents que hagen de ser notificats.
3. El registre electrònic estarà disponible tots els dies de l'any, durant les vint-i-quatre hores del dia, sense perjudi de les interrupcions necessàries per raons tècniques, de les quals s'informarà en la Seu PROP.
4. El registre electrònic serà plenament interoperable, de manera que es garantisca la seua compatibilitat informàtica i interconnexió amb els registres de la resta d'administracions públiques, així com la transmissió telemàtica i segura dels apunts registrals i dels documents que es presenten junt amb estos.
5. Les persones interessades seran responsables dels elements necessaris per a la seua autenticació en l'accés al Registre electrònic de la Generalitat, de la connexió precisa i de la utilització de la firma electrònica, així com de les conseqüències que puguen derivar-se del seu ús indegut, incorrecte i negligent.

Per part seua, l'article 21, sobre la presentació de documents i informació en el Registre electrònic, disposa:

1. Totes les persones físiques i jurídiques podran presentar les sol·licituds, les comunicacions i els escrits davant del Registre electrònic de la Generalitat.
2. Sense perjudi del que disposa l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, les persones no obligades a relacionar-se per mitjans electrònics també podran presentar sol·licituds, escrits i comunicacions de la manera següent:
 - a) Presencialment, en les oficines d'assistència en matèria de registres, en què el personal funcionari habilitat procedirà a digitalitzar els documents presentats i a retornar-los a la persona interessada, junt amb el justificant de la presentació, sense perjudi dels supòsits en què la norma determine la custòdia per l'Administració dels documents presentats o resulte obligatòria la presentació d'objectes o de documents en un suport específic no susceptibles de digitalització.
 - b) Mitjançant sistemes d'atenció en remot, en què seran assistides a distància pel personal funcionari habilitat.

3. En la presentació per mitjans electrònics, la firma per part de la persona interessada o el seu representant una vegada finalitzat el tràmit de presentació de sol·licituds i escrits serà suficient per a garantir la integritat i no repudi de tota la documentació adjunta.

Davant de la normativa exposada, es considera necessari que, per part de la Vicepresidència Primera i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, s'adapten els requeriments que s'efectuen en els procediments administratius a les prescripcions del Decret 54/2025, del 15 d'abril, del Consell, de simplificació administrativa i transformació digital, i que es permeta la presentació electrònica de documents, llevat dels casos expressament exceptuats en la norma.

- Incompliment del deure legal de col·laboració amb el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

L'article 39.1.a) de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, estableix:

Es considerarà que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan, en els terminis establits per a això, es produïsquen els fets següents:

- a) No es facilite la informació o la documentació sol·licitada (...).

La Vicepresidència Primera i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda no ha remés a esta institució l'informe requerit amb data 11/3/2025 -i rebut per l'entitat local el dia 13/3/2025-; per tant, ha incomplert el termini legal màxim d'un mes (article 31.2 de la citada Llei 2/2021).

Si esta administració es nega a col·laborar amb el Síndic de Greuges, es farà constar en les resolucions que posen fi al procediment, així com en els informes anuals, especials i extraordinaris que emeta el Síndic de Greuges davant de les Corts Valencianes, i en este cas s'indicarà també la identitat de les persones responsables.

La persistència en les actituds obstaculitzadores que derive en un comportament hostil o sistemàticament entorpidor de les investigacions dutes a terme pel Síndic de Greuges, donarà lloc a un informe especial de caràcter monogràfic, en el qual s'identificaran les autoritats i el personal que siguen responsables del que ha succeït.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents a la **VICEPRESIDÈNCIA PRIMERA I CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, IGUALTAT I VIVENDA**:

1. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de contestar en el termini legalment establert, expressament i motivadament, als escrits que els interessats presenten davant d'eixa administració pública, d'acord amb el que es preveu en l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i la legislació concordant, en el marc del dret a una bona administració.

2. **RECOMANEM** que s'adapten els requeriments que s'efectuen en els procediments administratius a les previsions normatives vigents i que es permeta la presentació electrònica de documents. Així mateix, que es done resposta a l'escrit presentat en este sentit per la persona promotora, amb data 20/02/2025, que aborde i resolga totes les qüestions que s'hi plantegen, i que se li notifique amb indicació de les accions que li cal exercir en cas de discrepància amb el seu contingut.
3. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de col·laborar amb el Síndic de Greuges, facilitar-li la informació sol·licitada i contestar a les recomanacions, els suggeriments o els recordatoris de deures legals efectuats.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana