

Incidències en l'ús de mitjans electrònics en les relacions entre administracions i ciutadans

L'increment progressiu de l'ús de les noves tecnologies en les relacions entre les administracions i els particulars s'ha de valorar positivament, en la mesura que amplia les vies a disposició dels ciutadans per adreçar-s'hi. També és un valor afegit des de la perspectiva de la subjecció de l'activitat administrativa als principis de transparència i rendició de comptes, ja que facilita la comunicació amb els ciutadans, l'accés a la informació pública i la seva difusió.

Alhora, la tramitació electrònica de procediments administratius, especialment quan es tracta de processos en els quals concorren un nombre significatiu de ciutadans en un termini limitat –processos selectius, pagaments de tributs i contractació pública, entre d'altres–, és una opció que permet economitza costos processals i accelerar la tramitació. Cal recordar, en aquest sentit, que la Llei 29/2010, de 3 d'agost, d'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, preveu la reducció de taxes i terminis processals quan la tramitació és electrònica, com a reflex d'aquest estalvi en costos processals i temps.

El principi general ha de ser que l'interessat esculli el mitjà per comunicar-se amb l'Administració

Tot i això, la tramitació electrònica no solament ha de mantenir les mateixes garanties i els mateixos requisits que la tramitació escrita o presencial (article 4 de la Llei 29/2010), sinó que cal adoptar les mesures necessàries perquè no generi problemes específics, amb una atenció especial a aquells que poden comportar, a la pràctica, l'exclusió de les persones que hi volen accedir per aquest mitjà. I aquestes situacions són especialment transcendents quan la tramitació electrònica és l'única opció.

En aquest sentit, cal recordar que un dels principis que han de regir la tramitació

electrònica, d'acord amb el que estableix l'article 4 de la Llei 29/2010, esmentada més amunt, és el d'accessibilitat, de manera que l'ús dels mitjans electrònics no pot generar discriminació per raó del mitjà emprat. En el mateix sentit, l'article 24.6 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, estableix que “la utilització de mitjans electrònics en l'activitat interna i externa de les administracions públiques catalanes no pot comportar l'eliminació, la limitació o el condicionament dels drets o dels deures dels ciutadans”.

Cal habilitar vies alternatives quan el mitjà electrònic pot ser una limitació

També cal remarcar que la regla general és que el ciutadà escull el mitjà per comunicar-se amb l'Administració. Així, l'article 27.1 de la Llei estatal 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, que té caràcter de norma bàsica, estableix que “els ciutadans poden escollir en tot moment la manera de comunicar-se amb les administracions públiques, sigui o no per mitjans electrònics, excepte en els casos en què d'una norma amb rang de llei s'estableixi o s'infereixi la utilització d'un mitjà no electrònic”.

Tot i això, l'apartat 6 del mateix article determina que “per reglament, les administracions públiques poden establir l'obligatorietat de comunicar-se amb aquestes administracions utilitzant només mitjans electrònics, quan els interessats es corresponguin amb persones jurídiques o col·lectius de persones físiques que, amb motiu de la seva capacitat econòmica o tècnica, dedicació professional o altres motius acreditats, tinguin garantida la disponibilitat dels mitjans tecnològics necessaris”.

I, específicament en l'àmbit del procediment administratiu, l'article 43 de la Llei 26/2010, esmentada més amunt, determina que aquestes administracions han d'utilitzar preferentment els mitjans electrònics i també preveu la possibilitat d'establir reglamentàriament l'obligació d'utilitzar només mitjans electrònics, en termes similars a la regulació bàsica que s'acaba de ressenyar.

D'acord amb aquest marc normatiu, en algun cas el Síndic ha hagut de recordar a les administracions que el principi general ha de ser que el ciutadà esculli el mitjà per relacionar-se amb les administracions; que només es pot establir que la tramitació sigui exclusivament electrònica quan aquesta limitació no vulneri el principi d'accessibilitat, perquè els particulars als quals afecta formen part de col·lectius que tenen garantit l'accés a mitjans telemàtics adequats; i que cal que s'hagi regulat prèviament aquesta obligació.

A vegades, la manca de disponibilitat d'aquests mitjans per tramitar electrònicament és deguda a la situació territorial del particular que hi vol accedir. Com s'ha assenyalat en informes anteriors, quan l'accés a la connexió a Internet per banda ampla encara no és possible a tot el territori, aquesta circumstància també actua com a factor de desigualtat en l'accés a l'Administració electrònica i, per tant, en els termes que preveu l'article 17 de la Llei 29/2010, cal crear punts públics d'accés com més propers millor a aquests indrets sense possibilitat material d'accedir a una connexió funcional.

L'adreça electrònica ha de servir per acreditar la presentació de documents

Quan l'Administració estableix que un determinat procediment s'ha de tramitar de manera exclusivament electrònica també ha de preveure disposar dels recursos telemàtics adequats per proveir una tramitació funcional. Aquesta previsió és especialment transcendent quan es tracta de procediments selectius i de concurrència, en què és previsible una concentració d'accessos en dates concretes, coincidint amb els terminis de sol·licitud i publicació de resultats establerts en la convocatòria, que el sistema d'informació de l'administració que la tramita ha de ser capaç d'absorbir.

En altres casos, les dificultats poden derivar del fet de no haver habilitat una via alternativa d'accés al procediment o a la informació de l'expedient per a les persones interessades que no poden fer-ho electrònicament. Així, quan l'accés electrònic al procediment està

limitat a un col·lectiu determinat, però hi ha persones interessades en el procediment que no formen part d'aquest col·lectiu, a aquests darrers cal notificar-los personalment els actes i els acords que els afecten, per evitar que la tramitació electrònica actuï, en aquest cas, com a limitació a la participació d'aquestes persones en el procediment.

El Síndic també ha destacat que l'adreça electrònica designada per presentar sol·licituds amb relació a un procediment determinat ha d'actuar com a registre electrònic. Per aquesta raó, i d'acord amb el que estableix l'article 25.3 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, aquest registre ha d'emetre automàticament un rebut, consistent en una còpia autenticada de la sol·licitud formulada, que inclogui la data, l'hora de presentació i el número d'entrada en el registre.

Quan es tracta de procediments selectius tramitats telemàticament, atès que la tramitació electrònica ha de preservar els mateixos drets i les mateixes garanties per als ciutadans previstos en les normes de procediment, inclòs el dret que se'ls comuniquin les resolucions que els afecten, també cal publicar els actes que integren el procediment de selecció per mitjà del mateix portal en què es publica la convocatòria, inclosa la resolució que finalment s'adopti, en els termes que estableix la legislació de procediment administratiu.

Finalment, també cal fer referència als casos en què la informació que es facilita electrònicament és inexacta i genera confusió en la persona interessada, per destacar l'obligació legal que la informació que la persona interessada pot obtenir amb mitjans telemàtics sobre l'estat de tramitació de l'expedient sigui de qualitat; és a dir, veraç, actualitzada, completa i precisa (article 4, en concordança amb l'article 9, tots dos de la Llei 29/2010.)

Aquesta obligació d'oferir una informació de qualitat dimana també dels objectius de l'ús dels mitjans electrònics en les relacions de l'Administració amb els ciutadans, que han de facilitar a aquests darrers l'exercici dels seus drets, crear les condicions de confiança en l'ús dels mitjans i promoure la proximitat i la transparència administrativa. I difícilment es pot assolir cap d'aquests objectius si la informació que es proporciona en seu electrònica és inexacta o no està actualitzada.

Queixa 03920/2011

Una persona que va demanar un ajut del fons d'acció social de l'Administració de la Generalitat de Catalunya va presentar una queixa perquè entenia que li havia estat denegat irregularment.

El Síndic va considerar que l'Administració no havia tingut en compte, en establir la tramitació electrònica com a única opció, que una part dels possibles beneficiaris no eren personal de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i que, per aquest motiu, no tenien accés al portal EPOCA (actualment, ATRI) per accedir al contingut de les resolucions.

En el cas plantejat, la persona interessada no era personal al servei de l'Administració de la Generalitat, però sí una possible beneficiària d'un dels ajuts establerts (per defunció de treballador) i no havia tingut accés al contingut dels actes i les resolucions dictats en aquest procediment. Tot i que se li va notificar personalment la convocatòria i, per tant, sabia que s'havia convocat un ajut al qual podia optar, no va rebre cap comunicació personal posterior ni tenia accés a la publicació telemàtica dels actes, ja que no disposava de clau personal d'accés al portal electrònic, que és reservat als treballadors de l'Administració de la Generalitat.

Per aquest motiu, el Síndic va considerar que calia notificar personalment a totes les persones que no eren treballadors de l'Administració de la Generalitat, però sí possibles beneficiaris d'algun ajut, la llista provisional d'admesos i exclosos en la convocatòria i la llista definitiva de beneficiaris. Aquesta recomanació la va efectuar tenint en compte que l'Administració ja havia considerat oportú notificar personalment a aquestes persones la convocatòria de l'ajut, de manera que, per coherència amb aquesta actuació prèvia, i d'acord amb els principis de bona fe i confiança legítima que han de guiar l'actuació de les administracions públiques, també els havia de comunicar les resolucions posteriors que feien referència a la mateixa convocatòria.

A més, en establir l'ús de mitjans electrònics exclusivament per tramitar aquest procediment, l'Administració no havia tingut en compte que la tramitació electrònica no pot comportar l'eliminació, la limitació o el condicionament dels drets o dels deures dels ciutadans.

Queixa 04388/2011

Aquesta queixa alertava sobre inexactituds en la informació que recollia l'aplicació informàtica de suport sobre l'estat de tramitació dels expedients d'estrangeria, gestionada pel Ministeri d'Administracions Públiques i accessible per mitjà de la web del Departament d'Empresa i Ocupació.

En concret, aquesta aplicació oferia a la persona interessada informació errònia sobre la data de resolució del seu expedient, perquè feia constar com a data de resolució efectiva del procediment la data de proposta de resolució o de passí a signatura. Si a aquesta incidència s'hi afegeix que es tractava d'expedients que acumulaven endarreriments de tramitació significatius, la confusió que aquesta informació errònia provocava en les persones interessades és fàcilment comprensible.

El Síndic va recordar al Departament d'Empresa i Ocupació que la informació que es facilita a les persones interessades s'ha de correspondre amb la realitat i que específicament la informació sobre l'estat de tramitació del procediment ha de contenir la relació dels actes de tràmit acomplerts, amb indicació del seu contingut i la data en què van ser dictats, i que aquesta informació ha de ser exacta i veraç.

D'acord amb aquest plantejament, el va requerir perquè instés l'Administració de l'Estat a revisar l'aplicació informàtica que generava informació inexacta. El Departament d'Empresa i Ocupació va explicar que ja havia traslladat al Ministeri de Treball i Immigració els problemes en l'aplicació del Ministeri d'Administracions Públiques, sense que aquesta gestió hagués permès, fins aleshores, resoldre les incidències.

Per aquest motiu, el Síndic va decidir adreçar-se al Defensor del Poble per exposar-li aquest problema i sol·licitar-li que intervingués davant l'Administració de l'Estat, en el marc de les seves competències de supervisió, per resoldre les incidències detectades. També va demanar al Departament d'Empresa i Ocupació que informés els ciutadans, per mitjà de la seva pàgina web, de les incidències en la informació que proporcionava aquell portal electrònic, mentre no es resolgués la incidència en origen.

Pàgines extretes de l'Informe Anual 2011. Per accedir al document complet, cliqueu [aquí](#).