Resolución 2019R-1084-18 del Ararteko, de 17 de mayo de 2019, que recomienda a la Diputación Foral de Bizkaia que revise el procedimiento relativo a la entrega de copia autenticada del documento de que se trate, incluyendo fecha, hora y nº de entrada, además de otras cuestiones conexas suscitadas con relación al asunto expuesto.

Antecedentes

1. El Ararteko ha recibido una queja formulada por (...), por su disconformidad con la negativa de la Oficina de Registro y Atención ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia a ponerle el sello de registro con la fecha de entrada en la carátula de la copia de los escritos que presentó el 14 de marzo de 2018.

   El promotor de la queja expone que, en la fecha que se cita, presentó en dicha oficina dos escritos idénticos de nueve páginas cada uno a los efectos de que le sellaran la carátula del escrito presentado y así disponer de la constancia de su presentación.

   Sin embargo, la funcionaria que le atendió en la oficina se negó a ponerle el sello que solicitaba, a pesar de que sí le puso el sello al documento registrado para su tramitación administrativa con la fecha y el nº de registro de entrada correspondiente. La explicación que le dio la funcionaria es que tenía instrucciones de no poner el sello de entrada en el escrito que se queda el ciudadano pues ya se le hacía entrega de un justificante del registro mecanizado.

   Ante ello, el 15 de marzo de 2018, el interesado presentó un escrito de queja y solicitó el sellado del documento presentado, por entender que tenía derecho a dicho sello, sin que el justificante recibido sea suficiente para que una persona tenga constancia efectiva de la presentación del documento, salvo que acceda a su verificación electrónica, cuando en realidad no tiene la obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración.

   El interesado, el 20 de marzo de 2018, recibió un escrito de respuesta del Jefe de Sección del Registro y Atención Ciudadana, en la que se le indicó que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en ningún momento se refiere a la obligación de sellar el resguardo acreditativo de la presentación, ni de las copias de la documentación presentada.

   A la vista de esta respuesta, el interesado volvió a presentar otro escrito de alegaciones el 3 de abril de 2018, reiterando sus argumentos y solicitando que se atendiera su reclamación, en cumplimiento de su derecho a no relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas.

Prado, 9 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: +34 945 135 118 Faxa: +34 945 135 102
E-mail: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

Este escrito de alegaciones fue respondido, mediante escrito de 16 de abril siguiente, por el Jefe de Sección del Registro y Atención ciudadana, reafirmándose en la contestación anterior. Así, señala la respuesta que la Ley 30/1992 dispone en el artículo 70.3, que la Administración con carácter potestativo tiene la posibilidad de emitir como resguardo acreditativo la copia sellada en la que figure la fecha de presentación o generar ad hoc un recibo acreditativo de dicha presentación.

Por otra parte, en dicho escrito de respuesta el ente foral incide en que, de conformidad con el artículo 16.3 de la Ley 39/2015, el Registro Central de la Diputación Foral de Bizkaia entrega un recibo acreditativo de dicha presentación; recibo consistente en una "copia autenticada" del documento que permite comprobar a posteriori en la sede electrónica la presentación del referido documento y que así mismo en dicho resguardo se facilitan los códigos "hash" de la solicitud y documentos anexos.

2. Tras valorar las cuestiones descritas en la queja, el Ararteko solicitó información al Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales de la Diputación Foral de Bizkaia, trasladándole una primera argumentación para su contraste.

3. El ente foral remitió el informe de respuesta del Jefe de la sección de Registro y Atención Ciudadana de la Dirección General de Modernización de la Administración, cuyo contenido analizaremos en el apartado siguiente de consideraciones a los efectos de una mejor sistemática en el análisis de las cuestiones planteadas en la queja.

Consideraciones

1. El objeto de la queja se refiere a la forma en la que se ha hecho entrega del justificante acreditativo de la copia de un documento presentado personalmente por el interesado en la Oficina de Registro y Atención ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia.

   Tal como consta en el antecedente primero, el 14 de marzo de 2018, la empleada que recibió el escrito de nueve páginas presentado por el interesado, se negó a ponerle el sello de registro con la fecha de entrada en la carátula de la copia de nueve páginas que presentó, con el fin de disponer de la constancia de su presentación.

   La negativa de la funcionaria se basó en que tenía instrucciones de no poner el sello de entrada en el escrito que se queda el ciudadano pues ya se le hacía entrega de un justificante del registro mecanizado.

   El justificante que se entregaba, según indicaba el ente foral, en su escrito de 10 de abril de 2018, en contestación a la queja presentada por el interesado,

Prado, 9 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: +34 945 135 118 Faxa: +34 945 135 102
E-mail: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

"es un recibo acreditativo de dicha presentación; recibo consistente en una copia autenticada del documento (incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro) y un recibo acreditativo de otros documentos que lo acompañen. Dicho resguardo incluye un CVE (código de verificación electrónica) que le permite comprobar a posteriori en la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia la presentación de los referidos documentos. Asimismo, en dicho resguardo se facilitan los códigos hash de la solicitud y documentos anexos, que garantizan la integridad y el no repudio de los mismos."

Las previsiones relativas a la implantación del registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2018, de conformidad con la disposición final séptima de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, si bien este plazo ha sido alargado hasta el 2 de octubre de 2020 (artículo 6 del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto).

Por lo tanto, la Administración no tenía la obligación de disponer del archivo único electrónico en las fechas de la actuación administrativa que se analiza, sin perjuicio de que lo pudiera tener ya operativo. De hecho, según se responde al interesado en el escrito que recibió el 20 de marzo de 2018, el nuevo sistema se encontraba en fase de pruebas y en aras a la seguridad, el registro central, además de proceder a su digitalización, recogía los escritos como venía haciéndose con la anterior regulación.

En todo caso, a estos efectos, cabe estimar que tanto si tomamos en consideración la regulación anterior como si se entiende que el registro electrónico estaba operativo, los derechos de la persona que ha presentado la queja ante el Ararteko son similares, según seguidamente analizaremos.

El artículo 16.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas -LPAC- determina que:

> *"…, se emitirá automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del documento de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro, así como un recibo acreditativo de otros documentos que, en su caso, lo acompañen, que garantice la integridad y el no repudio de los mismos."*

Para el supuesto de que se entienda que el registro electrónico se encontraba en fase de pruebas y, por tanto, no estaba legalmente operativo, resultaría de aplicación la previsión del artículo 70.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. De hecho, en el escrito de respuesta que recibió el interesado (registro de salida de 10-04-18, aunque el documento lleve

Prado, 9 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: +34 945 135 118 Faxa: +34 945 135 102
E-mail: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

fecha de 16 de abril, entendemos que por error), se cita dicho artículo, que determina que:

> *"De las solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten los interesados en las oficinas de la Administración, podrán éstos exigir el correspondiente recibo que acredite la fecha de presentación, admitiéndose como tal una copia en la que figure la fecha de presentación anotada por la oficina."*

En el escrito de respuesta, el ente foral interpreta este artículo en el sentido de que, con carácter potestativo, la Administración tiene la posibilidad de emitir como resguardo acreditativo de la presentación una copia en la que figure la fecha de presentación o generar ad hoc un recibo acreditativo de dicha presentación. A juicio del Ararteko, esta interpretación no puede estimarse correcta, ya que no es una potestad de la Administración la entrega del justificante acreditativo o el sellado de la copia del documento que se entrega, según lo estime oportuno, sino una opción del ciudadano que puede exigir el justificante u optar por el sellado de la copia del documento que entrega. Esta interpretación, además, es la que debe inferirse del artículo 35 de la Ley 30/1992, que determina que el ciudadano tiene derecho:

> *"c) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento."*

Po lo tanto, en el sistema de la Ley 30/1992, el interesado tiene derecho a que le sellen la copia que aporta del escrito que presenta y si no aporta esa copia, en ese caso la Administración deberá expedir un recibo justificativo de la documentación presentada.

Sin embargo, a nuestro entender, en la regulación vigente (aunque todavía no sea obligatoria según se ha indicado), de conformidad con el artículo 16.3 de la LPAC, uno de los recibos consiste en la entrega de una copia autentificada del **documento** que se presenta y que incluya la fecha y hora de presentación y el número de registro, es decir la propia solicitud (en este caso, escrito de nueve páginas) que lleve impresa la fecha, hora y nº de registro. Esta disposición tiene total sentido, ya que la obligación de digitalización de los documentos que se presentan para su registro electrónico, una vez se encuentre operativo el sistema, permite facilitar al interesado la copia autentificada del documento presentado y, además, esta copia deberá incorporar los detalles que antiguamente incluía el tradicional sello del registro de entrada. El modelo de justificante que le fue entregado al interesado no cumplía con estos requisitos, ya que para conocer en cualquier momento los detalles de registro del escrito presentado, le obligaba a realizar una comprobación de los códigos "hash" (código para verificar el documento registrado electrónicamente –CVE-) de la solicitud y documentos anexos, es decir que no podía tener constancia de lo entregado salvo que realizara la comprobación por medios electrónicos.

Prado, 9 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: +34 945 135 118 Faxa: +34 945 135 102
E-mail: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

Sin embargo, el recibo acreditativo de la entrega de otros documentos que se acompañan, sí que puede corresponder al modelo de justificante que el ente foral le entregó al interesado.

En suma, el responsable del registro y atención ciudadana al no haber actuado en el sentido indicado, incluso después de los dos escritos de alegaciones presentados que negaban este derecho, actuó de manera incorrecta, al no haberle sellado al interesado la copia del documento presentado o haberle facilitado la copia autentificada del documento con los datos de registro.

2. En el escrito de respuesta al Ararteko, el Jefe de la Sección de Registro y Atención ciudadana incide en que, en todos los casos, los CVE (código de verificación electrónica) permiten comprobar a posteriori en la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia la presentación de los citados documentos. Tal como ya se ha indicado en el considerando anterior, esta opción no resulta suficiente para las personas que no tienen la obligación de utilizar medios electrónicos en sus relaciones con la Administración.

   Ahora bien, la respuesta también indica que *"Es ese período inicial de pruebas en el que nos hallamos el que explica que durante unas semanas, y por la escasa familiarización del personal con el nuevo método de trabajo, no se haya impreso la última parte del recibo acreditativo de la presentación que consiste en una copia autenticada del escrito/solicitud/comunicación. Dicho fallo se subsanó a las pocas semanas de haberse detectado y mucho antes de la recepción de la presente queja del Ararteko. En consecuencia, y a la vista de la referida equivocación, procede por nuestra parte solicitar las disculpas pertinentes al reclamante, si bien no es menos cierto que en ningún caso se ha vulnerado derecho legal de los/as ciudadanos/as en su relación con esta Administración Pública, habida cuenta de que, al disponer el resguardo acreditativo de la presentación de un CVE, se puede comprobar en la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia la presentación de los referidos documentos."*

   En suma, se reconoce el derecho del interesado a obtener una copia autentificada del escrito/solicitud/comunicación y se afirma que actualmente así se está realizando, debiendo insistir en que dicha copia del documento en papel debe llevar incorporada la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro, según determina el artículo 16.3 de la LPAC, con lo cual no resulta necesario que el interesado necesite obtener el sello en la copia del documento que aporta.

3. El promotor de la queja plantea también otra cuestión relacionada con la posible vulneración del derecho fundamental a la intimidad de las personas que acceden a los dos puestos de ordenador de autoservicio puestos a disposición de la ciudadanía para la realización de trámites administrativos a través de la página web de la Diputación Foral de Bizkaia e instalados en la Oficina de

Prado, 9 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: +34 945 135 118 Faxa: +34 945 135 102
E-mail: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

Registro y Atención Ciudadana de la C/ Diputación nº 7, planta baja, 48008 Bilbao.

El interesado, al hilo de la respuesta que recibió del ente foral, en el sentido de que es identificado como "usuario habitual" de esos dos ordenadores, expresa su duda razonable de que se pueda estar vulnerando la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, por lo que solicita también que el Ararteko investigue esa cuestión.

Sobre este particular, la explicación aportada en la respuesta recibida del ente foral señala lo siguiente:

"Con respecto a la posible vulneración del derecho fundamental a la intimidad de las personas que acceden los ordenadores puestos a disposición de la ciudadanía para la consulta o realización de trámites administrativos en la oficina del Registro Central -entendemos que derivada de la siguiente afirmación en la respuesta dada a la segunda queja del reclamante: "Tampoco se le está obligando a disponer de medios electrónicos para relacionarse con esta Diputación Foral de Bizkaia. Como bien sabe, por ser Ud. un usuario habitual de los dos puestos de autoservicio instalados en dicha oficina, cuando Ud. desea utilizar medios electrónicos, esta Administración se los facilita libremente como al conjunto de la ciudadanía que hace uso de nuestro servicio", debe aclararse que el conocimiento de que sea un usuario habitual deriva simplemente del contacto periódico con el personal que presta sus servicios en dicha oficina y que atiende habitualmente a D. (…).

No debe entenderse, en ningún caso, que exista un registro de personas usuarias de los dos referidos puestos de autoservicio o que se disponga de datos personales de las mismas.

Para el inicio de la sesión de estos ordenadores se utiliza un usuario local, que no es administrador. Por lo tanto, no es necesario que el/la ciudadano/a que quiera hacer uso de los mismos se identifique.

Dichos equipos tienen instalado el programa de control DeepFreeze versión 7.30, cuya función es retornar a un punto de recuperación establecido de la situación de un equipo para impedir que se hagan modificaciones. Es decir, tras cada reinicio de ordenador siempre se restaura en el mismo punto, eliminando los datos guardados.

Además, estos ordenadores cuentan con un modo de mantenimiento que establece un periodo de actualización que se inicia a las 17:45 horas y finaliza a las 20:30 horas. En este periodo se actualiza, por ejemplo, windows y antivirus. A las 20.30 horas se guarda un nuevo punto de retorno que incluye las actualizaciones realizadas y el ordenador se apaga hasta el día siguiente sobre las 6:00 horas."

Prado, 9 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: +34 945 135 118 Faxa: +34 945 135 102
E-mail: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

A la vista de esta explicación, esta institución no dispone de elementos de juicio que puedan poner en duda que el servicio de ordenadores a disposición del público en general pueda suponer una vulneración de la regulación en materia de protección de datos de carácter personal.

4. Sobre la forma de las respuestas recibidas por el promotor de la queja en sus relaciones con el ente foral, el Ararteko en la solicitud de información remitida incidía en el hecho de que las respuestas que recibió el interesado a sus escritos no tienen el contenido previsto para las resoluciones en el artículo 88.3 de la Ley 39/2015 (recursos, órgano administrativo o judicial para su interposición, plazos, etc.).

   La respuesta recibida por esta institución aclara que:

   "… *la queja es una facultad pública que puede ser ejercida por cualquier ciudadano/a, independientemente de su condición de interesado/a, ante cualquier tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación irregular que observe en el funcionamiento de las dependencias administrativas.*

   Las contestaciones a las sugerencias y quejas formuladas por la ciudadanía no tienen carácter de resolución administrativa y contra ellas no cabe, por consiguiente, recurso administrativo alguno, sin perjuicio de que los/as interesados/as puedan invocar los motivos determinantes de la queja para la interposición de los recursos frente a los actos que dieron origen a las mismas.

   Las quejas no tienen, en ningún caso, la naturaleza de recurso administrativo, ni reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, ni reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración, ni reclamaciones económico-administrativas. Tampoco su interposición paraliza los plazos establecidos en la normativa vigente. Es decir, no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar quienes figuren en él como interesados/as. Pero, ante todo, no generan ni derechos ni obligaciones, y aunque se permite el derecho a réplica a la contestación, en ningún caso habrá lugar a recurso contra la contestación a una queja, dado que no queda regulada esta posibilidad en ninguna norma de carácter sustantivo".

   El primer escrito presentado por el interesado llevaba el título de "escrito de queja y reclamación" en contra de la denegación del sello de registro de entrada a la copia del escrito presentado que aportó a esos efectos, hechos acaecidos el 14 de marzo de 2018. El escrito del interesado de 15 de marzo de 2018 solicitaba al responsable de la Oficina de Registro y Atención ciudadana que tuviera por presentado el escrito de "QUEJA" por la negativa de la funcionaria a lo solicitado y acceda a su "RECLAMACIÓN" para que se pusiera el sello de entrada a la copia del escrito presentado.

Prado, 9 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: +34 945 135 118 Faxa: +34 945 135 102
E-mail: ararteko@ararteko.eus www.ararteko.eus

La respuesta del Jefe de la Sección de Registro y Atención ciudadana, de 20 de marzo de 2018, sobre este particular se refiere a la "queja" presentada y después de dar cuenta de la regulación de la LPAC que estimaba de aplicación, en los términos que en los apartados anteriores se han expuesto, concluía que *"La referida Ley en ningún momento se refiere a la obligación de sellar el resguardo acreditativo de la presentación, ni las copias de la documentación presentada. Es por ello que no cabe alegar vulneración alguna de derechos legales de los ciudadanos en su relación con las Administraciones Públicas. Finalmente, aprovechamos la ocasión para expresarle nuestro agradecimiento por su escrito de queja, en la medida en que la colaboración ciudadana coadyuva a mejorar el servicio que desea prestar nuestra institución."*

Sobre este particular y ante la respuesta equívoca en este apartado, al contrario de la asunción de la equivocación citada en la consideración segunda, hay que reiterar que la Administración tiene la obligación de sellar la copia del documento en papel que entrega el interesado en el sistema previsto tanto en la Ley 30/1992, o si ya se dispone del registro electrónico plenamente operativo, entregar una copia autentificada que incluya la fecha y hora de la presentación y el número del registro de entrada.

La forma de calificar por parte del ente foral este escrito del interesado nos lleva a tener que examinar el concepto de queja, consulta o sugerencia que es un recurso ampliamente utilizado actualmente por parte de las administraciones públicas como cauce de participación **informal** de la ciudadanía en los asuntos públicos y que habitualmente se sustancia por cauces como el canal web o correo electrónico y al margen de los medios de presentación previstos por el artículo 16.4 de la LPAC. En realidad, independientemente de su denominación, este instrumento corresponde en el ordenamiento jurídico al ejercicio del derecho de petición constitucionalmente previsto, convenientemente actualizado y masivamente utilizado por el auge de las nuevas tecnologías, lo que permite una valiosa información para la Administración por mor de la colaboración ciudadana y a cambio ofrece una respuesta ágil y no formalista a las diversas cuestiones que se le trasladan.

La Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición, determina en su exposición de motivos que las peticiones pueden incorporar una sugerencia, una iniciativa, una información, expresar quejas o súplicas. Añade la exposición de motivos que su carácter supletorio respecto a los procedimientos formales específicos obliga a delimitar su ámbito a lo *"estrictamente discrecional o graciable".* Esta delimitación corresponde a la construcción doctrinal del Tribunal Constitucional según cita la propia Ley y en especial la sentencia 242/1993, de 14 de julio, que señala lo siguiente:

Prado, 9 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: +34 945 135 118 Faxa: +34 945 135 102
E-mail: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

"La petición, en suma, vista ahora desde su anverso, puede incorporar una sugerencia o una información, una iniciativa, "expresando súplicas o quejas", pero en cualquier caso ha de referirse a decisiones discrecionales o graciables (STC 161/1988)."

Por tanto, el trámite seguido por el interesado, a nuestro juicio, de ninguna manera puede ser confundido con una petición que corresponda a un ámbito graciable y discrecional, entendiendo aquí lo discrecional, sin extendernos más en el concepto por no ser necesario para el asunto que nos ocupa, como aquel ejercicio de las potestades públicas que permiten diversas opciones o alternativas y que tienen una motivación basada en la mayor o menor conveniencia u oportunidad del asunto expuesto.

En este caso, la solicitud del interesado de ninguna manera permite entender que se trata de una demanda que corresponda al ámbito discrecional de la actuación de la Administración, porque lo que se demandó fue una concreta actuación del ente foral y, a pesar de lo que indica la respuesta, el derecho que pretendía ejercitar el interesado expresamente está previsto en el procedimiento administrativo común a todas las administraciones públicas. Desde luego la cuestión suscitada requiere de un pronunciamiento administrativo sobre la manera en que se debe interpretar la norma para poder concluir si el interesado tiene **"derecho"** o no a lo solicitado, de tal forma que la respuesta o resolución, previa la instrucción correspondiente y valoración de los elementos que confluyen en el asunto, únicamente admite una conclusión jurídicamente fundamentada, sin que pueda quedar a la voluntad graciable aspecto alguno de lo solicitado.

En este sentido, la propia Web de la Diputación Foral de Bizkaia, en el portal de atención ciudadana, ofrece también pautas de interpretación que inciden en el mismo sentido. Así, se indica lo siguiente:

"Si desea realizar una consulta, presentar una queja o sugerencia o remitir una comunicación, debe cumplimentar el siguiente formulario y pulsar "Enviar".

La respuesta que se facilitará a las consultas tendrá sólo carácter informativo, en ningún caso vinculante, sin que suponga una interpretación normativa.

Las quejas y sugerencias no tendrán la calificación de recurso administrativo, ni su interposición paralizará los plazos establecidos para ello en la normativa vigente. Tampoco condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos previstos en la normativa reguladora de cada procedimiento."

Desde luego, el interesado en su actuación siempre se dirigió por el conducto oficial por el que se deben presentar los escritos y solicitudes para

Prado, 9 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: +34 945 135 118 Faxa: +34 945 135 102
E-mail: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

que tengan el trámite preceptivo hasta la obtención de una respuesta motivada a la demanda formulada y aunque utilizó el término queja el trámite que el interesado demandó no puede llevar a confusión con del derecho de petición.

A igual conclusión se llega si se tiene en cuenta la previsión del artículo 88.5 de la LPAC que determina que "*En ningún caso podrá la Administración abstenerse de* ***resolver*** *so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso, aunque podrá acordarse la inadmisión de las solicitudes de reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico o manifiestamente carentes de fundamento, sin perjuicio del* ***derecho de petición*** *previsto por el artículo 29 de la Constitución."*

Es decir, que este apartado permite la inadmisión de una solicitud, inadmisión que también constituye un acto administrativo que requiere de motivación. La remisión, en su caso, al ejercicio del derecho de petición, viene delimitada de manera negativa o como dice la sentencia del Tribunal Constitucional antes citada de anverso si se trata de un derecho no previsto en el ordenamiento o no tiene fundamento "manifiesto". En este caso, lo que el interesado demanda es el ejercicio de un derecho que consta en el ordenamiento jurídico y que, además, a tenor de las consideraciones que anteceden, hubiera debido ser interpretado básicamente en el sentido solicitado por el interesado según los términos que se han expuesto.

El segundo escrito presentado resulta, si cabe, más claro sobre este particular, ya que lleva por título "escrito de alegaciones" mostrando su total desacuerdo con la respuesta recibida y la afirmación de que la Diputación Foral de Bizkaia está cumpliendo fielmente con la Ley 39/2015, de 1 de octubre. En las alegaciones que formula el interesado, debidamente presentadas a través del registro oficial, desarrolla su argumentación por la que entiende que el ente foral ha actuado incorrectamente y solicita que se admita su reclamación y *"ponga sello de entrada, en la carátula del ejemplar del escrito que me quedo yo, aparte del justificante registro mecanizado, en cumplimiento de mi derecho a no relacionarme electrónicamente con las Administraciones Públicas."*

En suma, la Diputación Foral de Bizkaia, en las respuestas remitidas al interesado en contestación a sus escritos de queja y reclamación para que se actuara en un sentido determinado, subsanando así la negativa al sellado de la copia del documento que presentó, no cumplió los requisitos exigidos por el artículo 88 de la LPAC para las resoluciones que ponen fin al procedimiento, al no expresar los recursos que contra las resoluciones correspondían, órgano administrativo ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, además de la debida motivación al desestimar la solicitud presentada. Es cierto que, a pesar de esta conclusión, el interesado presentó el escrito de alegaciones que estimó oportuno y en ese sentido la

Prado, 9 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: +34 945 135 118 Faxa: +34 945 135 102
E-mail: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

falta de requisitos formales de las comunicaciones que recibió no le causaron indefensión.

5. Finalmente, el escrito de respuesta al Ararteko, hace constar que *"desde este servicio de atención a la ciudadanía se está cumpliendo estrictamente con lo señalado desde su organismo, mediante la entrega a la persona usuaria del resguardo acreditativo de la presentación previsto en el artículo 16.3 de la Ley 39/2015, que incluye la copia del escrito/solicitud/comunicación presentado por el/la administrado/a (si bien en ocasiones esta práctica está generando quejas de determinados/as usuarios/as que la consideran poco amigable con el medio ambiente, por el considerable gasto de papel que comporta). No ha lugar, por consiguiente a la petición del reclamante del sellado de la copia del documento entregado por el mismo, habida cuenta de que el resguardo acreditativo de la presentación se ajusta lo previsto en la legislación".*

   Con respecto a la afección al medio ambiente por la expedición de copias en papel, si bien el Ararteko comparte la preocupación por este aspecto, ello no puede ir en contra de los derechos de las personas usuarias que no tienen la obligación y/o no disponen de la capacidad para la utilización de los medios electrónicos. Sin perjuicio de la concienciación y la disposición de medios humanos y materiales que hagan innecesaria la impresión en papel, el derecho de las personas a poder conservar con la debida autentificación las copias de los documentos que presentan ante la Administración debe prevalecer en aras a la protección de un derecho legítimo legalmente previsto. En cualquier caso, debería ser factible que el servicio de registro demandara a las personas que presentan una solicitud en el registro si desean o no la copia autentificada, de tal forma que en aquellos casos que no se desee se evite la impresión de papel.

   Por otra parte y como conclusión a todo lo aquí señalado, el Ararteko tiene que incidir en el hecho de que, a lo largo de la actuación llevada a cabo en este asunto, se tiene la impresión que al mismo tiempo que se admite la equivocación de que el interesado no tuvo opción a recoger la copia autentificada del documento que presentó con los datos de fecha, hora y número de registro de entrada, lo que al parecer ha sido subsanado para futuras personas usuarias, continuamente se incide en el sentido contrario de que no ha lugar al sellado de la copia del documento entregado por el mismo, cuestión que puede ser cierta, siempre que se actúe en el sentido indicado por el artículo 16.3 de la LPAC y, en caso contrario, la Administración debe facilitar el sellado en la copia del documento de que se trate.

   A modo de reflexión final, el Ararteko debe incidir, por una parte, en el sentido de esta recomendación ya que si bien podría entenderse subsanada a posteriori la actuación administrativa, al reconocer la equivocación de no haber entregado la copia autentificada del documento presentado con los

Prado, 9 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: +34 945 135 118 Faxa: +34 945 135 102
E-mail: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

datos de registro como es preceptivo, no sería necesaria la emisión de la presente recomendación. Ahora bien, lo cierto es que las cuestiones que se han expuesto según se detalla en las precedentes consideraciones, llevan al Ararteko a estimar oportuna esta resolución, teniendo en cuenta la importancia que para los derechos de las personas usuarias tiene la correcta interpretación del procedimiento administrativo común en una sección de tanta trascendencia como es el servicio de registro y de atención ciudadana.

En segundo lugar, el contenido de esta queja debe llevarnos también a incidir en los principios generales que las administraciones públicas deben respetar en su actuación y en las que el **servicio efectivo al ciudadano** (artículo 3.1 a) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público) ocupa un lugar de centralidad. Las administraciones públicas deben garantizar que las personas interesadas puedan relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, pero no pueden olvidar a aquella parte de la ciudadanía que no desea y/o, sobre todo, no tiene la capacidad y medios para relacionarse por esos medios.

Además de tener en cuenta a este colectivo en toda nueva implantación que pongan en funcionamiento, con carácter general, la Administración debe poner especial cuidado en evaluar y prever medidas que no les pongan en peor situación que a las personas que se relacionan por medios electrónicos. En ese sentido, las oficinas de asistencia en materia de registros, la asistencia en el uso de medios electrónicos, la firma electrónica válidamente realizada por funcionario público en nombre de la persona interesada, etc., son obligaciones que deben implantarse en paralelo a la organización de los sistemas por medios electrónicos y dotar a estos servicios de los recursos humanos y materiales suficientes y adecuados a sus necesidades.

Prado, 9 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: +34 945 135 118 Faxa: +34 945 135 102
E-mail: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

Por todo ello, en conformidad con lo preceptuado en el art. 11 b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, se eleva la siguiente

RECOMENDACIÓN

1. Que, previos los trámites pertinentes, revise el procedimiento que se sigue para garantizar que las personas usuarias que no tengan la obligación de relacionarse con la Diputación Foral de Bizkaia por medios electrónicos, reciban copia autentificada del documento de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de registro de entrada.

   Para el supuesto de que no tenga plenamente operativo el registro electrónico realice el sellado manual de la copia del documento presentado cuando así lo solicite la persona interesada.

2. Que, previos los trámites pertinentes, revise los criterios o instrucciones que dispone en materia de tramitación de las solicitudes sujetas a la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con la debida distinción con respecto a las iniciativas, sugerencias y quejas, encuadrables en el derecho de petición, a fin de garantizar los derechos inherentes a las garantías que debe ofrecer el procedimiento administrativo para las personas interesadas.

3. Que en toda nueva implantación de sistemas electrónicos para dar cumplimiento a la Ley tenga en cuenta a aquellas personas que no tienen la obligación de relacionarse a través de medios electrónicos, de tal forma que no coloque a estas personas en peor situación que a las personas que se relacionan por medios electrónicos.

Prado, 9 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: +34 945 135 118 Faxa: +34 945 135 102
E-mail: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus