



Resolución 2023R-1294-23 del Ararteko, de 10 de octubre de 2023, que recomienda al Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa que admita las solicitudes presentadas a través del registro electrónico general y adopte las medidas necesarias que permitan la tramitación administrativa y la coordinación con otras entidades públicas a través de medios electrónicos.

Antecedentes

1. El Ararteko admitió a trámite una queja en la que el promotor mostraba su disconformidad con el rechazo de la Diputación Foral de Gipuzkoa a sus solicitudes presentadas a través del registro electrónico general.

La persona reclamante explicó que, en fecha 28 de marzo de 2023, presentó a través del registro electrónico general de la Diputación Foral de Gipuzkoa una solicitud de valoración de la dependencia en nombre y representación de su padre.

Además de la solicitud general completada a través del registro electrónico general de la sede electrónica de esa administración, incorporó el modelo de formulario completado con los datos necesarios para la valoración de la dependencia que figura en la siguiente dirección electrónica:

Administrazioaren egoitza elektronikoaren erregistro elektroniko orokorraren bidez egindako eskaera orokorraz gain, galdetegiaren eredua ere aurkeztu zuen, mendekotasuna baloratzeko beharrezko datuak beteta. Hemen dago jasota:

<https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/listado-tramites/-/tramiteak/xehetasuna/843>

Igualmente, añadió el DNI de su representado y el poder notarial otorgado a su favor para demostrar la capacidad de representación de su padre como persona interesada en el procedimiento.

Añade la persona reclamante que posteriormente recibió un correo electrónico de la Diputación Foral de Gipuzkoa con el rechazo a su pretensión motivada en que había *"utilizado el formulario genérico en relación con un servicio, procedimiento o trámite que tiene asociado y disponible en la sede electrónica su correspondiente formulario"*, y que, además, la solicitud debía presentarla presencialmente en los servicios sociales del ayuntamiento.

En efecto, describe la persona reclamante que tuvo que pedir cita en los servicios sociales de Eibar, situación que, en su opinión, le comportó un perjuicio personal y laboral al tener que desplazarse desde Vitoria, donde reside, para acompañar a su





padre que padece evidentes problemas de movilidad. La cita se obtuvo para el 25 de abril de 2023, es decir, casi un mes después de la solicitud presentada ante el registro electrónico general de la Diputación.

Por otro lado, con posterioridad a la citada solicitud de valoración de la dependencia, la persona reclamante presentó una solicitud de valoración de la discapacidad a través del registro electrónico general de esa entidad foral en fecha 4 de mayo de 2023, a la cual incorporó el modelo de solicitud que figura en el trámite publicado en la web de la administración¹ debidamente cumplimentado. También añadió el DNI del interesado y el poder notarial para acreditar la representación otorgada a su favor en nombre de su padre.

La solicitud de valoración de la discapacidad así presentada fue rechazada por la Diputación, motivada en este caso por dirigirse *“a Administraciones no integradas en el sistema de interconexión de registros o no se conoce el destino al que están dirigidas”* y, además, se le indicó a la persona reclamante que la documentación entregada debía presentarse en los servicios sociales del ayuntamiento.

2. A la vista de los hechos expuestos en la queja, el Ararteko remitió una petición de colaboración al Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa, en la que se requirió conocer la causa de rechazo de una solicitud presentada a través del registro electrónico general, motivada en que existe un trámite específico en la sede electrónica para pedir la valoración de la dependencia sin que, como se ha podido apreciar en la página web de la administración, sea posible iniciar la vía electrónica para su tramitación, siendo, además, preciso acudir presencialmente ante la entidad local que corresponda para poder presentarla.

Por otro lado, esta institución requirió una aclaración sobre la causa de rechazo a la solicitud de valoración de la discapacidad motivada en que se dirigió *“a Administraciones no integradas en el sistema de interconexión de registros o no se conoce el destino al que están dirigidas”*, aun cuando, aparentemente, el reclamante indicó correctamente los datos de vecindad administrativa en Eibar de su padre, y, además, la propia administración le indicó que debía acudir al ayuntamiento.

Además, el Ararteko solicitó a la administración que explicara las razones que impiden la entrega o puesta a disposición de la entidad local correspondiente de las solicitudes y escritos presentados por la persona reclamante a través del registro electrónico general.

¹ <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/listado-tramites/-/tramiteak/xehetasuna/841>



Finalmente, se requirió conocer las causas o motivos por los cuales no se encuentran habilitados los trámites electrónicos en la sede electrónica de la administración foral para presentar las solicitudes de valoración de la dependencia y la discapacidad.

3. Posteriormente, tuvo entrada en el registro de esta institución el informe de respuesta de la administración en el que señala que en la sede electrónica se informa de la existencia del trámite de valoración de la dependencia, el cual incluye el formulario específico para realizar la solicitud, y de la necesidad de que la solicitud sea presentada de manera presencial en los servicios sociales del ayuntamiento donde esté empadronada la persona solicitante.

Señala la Diputación que ese procedimiento de acceso se encuentra establecido en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales², y más concretamente de su Sección 1ª (Procedimiento ordinario de acceso). La administración incorpora en su respuesta el literal de los artículos 17, 18 y 19 del citado decreto, que no se reproducen por su extensión y cuya consulta puede efectuarse en el enlace a la norma.

Por otro lado, la Diputación refiere que el motivo de la inadmisión no fue el que oficialmente se le facilitó a la persona reclamante, sino que, como señala el artículo 19 del Decreto de Cartera, son los servicios sociales municipales los que analizan, entre otras cuestiones, la necesidad de la valoración de la discapacidad, y, por ello se le remitió a estos.

Por último, ante la cuestión relativa a las causas por las cuales no se encuentran habilitados los trámites electrónicos para presentar las solicitudes de valoración de la dependencia y discapacidad, la administración destaca el buen trabajo que realizan los servicios sociales municipales y, por otro lado, señala que, de acuerdo con lo previsto en el Decreto de Cartera y la Ley de Servicios Sociales, los servicios sociales municipales determinan si procede una intervención del Sistema Vasco de Servicios Sociales con la valoración inicial de necesidades. Así, la Diputación concluye el informe de respuesta señalando que, *“por el momento creemos que este procedimiento funciona, motivo por el cual seguimos este camino”*.

Entendiendo esta defensoría, por tanto, que dispone de los hechos y fundamentos de derecho suficientes, emite las siguientes:

² <https://www.legegunea.euskadi.eus/eli/es-pv/d/2015/10/06/185/dof/spa/html/webleg00-contfich/es/>
<https://www.legegunea.euskadi.eus/eu/eli/-/eli/es-pv/d/2015/10/06/185/dof/eus/html/>



Consideraciones

1. El Ararteko tiene como función primordial salvaguardar los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones públicas vascas y comprobar que ésta actúa con sometimiento pleno a la ley y al Derecho de acuerdo con lo establecido en el artículo 103 de la Constitución Española.

El Ararteko es conocedor del destacable trabajo realizado por los servicios sociales de base de las entidades locales para valorar y diagnosticar inicialmente las necesidades de la ciudadanía y así determinar si procede una intervención del Sistema Vasco de Servicios Sociales de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto de Cartera y la Ley de Servicios Sociales. El [artículo 29.1](#) de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, precisamente. Dispone que el servicio social de base se constituye como la unidad polivalente y multidisciplinar de atención integrada en los servicios sociales municipales que actúa como primer punto de acceso de la población al Sistema Vasco de Servicios Sociales.

La cuestión que dilucidar, por lo tanto, es si ello impide cualquier otra forma de presentación de solicitud de valoración de discapacidad o dependencia.

En el caso presente, la queja versa sobre la forma de presentación de la solicitud inicial ante una administración que forma parte del Sistema Vasco de Servicios Sociales y que informa en su página web de que ostenta dicha competencia y sobre la manera y la motivación con la que rechazó la misma.

Por lo tanto, las consideraciones que se realizarán se centrarán en analizar la forma de presentación de la solicitud inicial de valoración de la dependencia y la discapacidad presentadas ante la Diputación Foral de Gipuzkoa por el hijo, que ejerce la representación de un padre mayor con problemas de movilidad.

De este modo, en el marco de la queja presentada ante esta institución, el Ararteko considera adecuado realizar distintas consideraciones relacionadas con el derecho a relacionarse con la administración a través de medios electrónicos y el principio de interoperabilidad.

2. En primer lugar, el [artículo 14](#) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC), dice con respecto al derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas en su apartado 1:

1. “Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a



través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento”.

El apartado 2 del [artículo 3](#) 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 adelante RAFME) desarrolla el citado precepto en los siguientes términos:

“Artículo 3. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

1. (...).

2. Las personas físicas no obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas podrán ejercitar su derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración Pública de que se trate al inicio del procedimiento y, a tal efecto, lo comunicarán al órgano competente para la tramitación del mismo de forma que este pueda tener constancia de dicha decisión. La voluntad de relacionarse electrónicamente o, en su caso, de dejar de hacerlo cuando ya se había optado anteriormente por ello, podrá realizarse en una fase posterior del procedimiento, si bien deberá comunicarse a dicho órgano de forma que quede constancia de la misma. En ambos casos, los efectos de la comunicación se producirán a partir del quinto día hábil siguiente a aquel en que el órgano competente para tramitar el procedimiento haya tenido constancia de la misma”.

La normativa aludida consolida la relación electrónica con la administración como un derecho-deber, si bien ya el artículo 14 de la LPAC establecía el derecho general de elección del canal, presencial o electrónico, por el conjunto de la ciudadanía, aplicable en cualquier tipo de trámite y procedimiento, sin excepción.

Este derecho tan ampliamente reconocido a las personas conlleva una obligación correlativa que recae en todas las entidades públicas de disponer de los recursos y herramientas electrónicas necesarias para hacerlo efectivo.

Así, el Decreto Foral 23/2010, de 28 de septiembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la Administración Foral³ (en adelante, Decreto Foral de Administración Electrónica de Gipuzkoa), establece lo siguiente:

³ <https://egoitza.gipuzkoa.eus/ogasuna/normativa/docs/LE0000428615.html>

“Artículo 3 Principios informadores en la utilización de medios electrónicos

La utilización por la Administración Foral de medios electrónicos en sus relaciones con los ciudadanos se regirá por los siguientes principios:

a) No podrá implicar en ningún caso ventaja o desventaja jurídica respecto a la utilización de medios no electrónicos en el acceso de los ciudadanos a la prestación de servicios públicos y a cualquier actuación o procedimiento administrativo, sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar el uso de los medios electrónicos.

(...)”. (El subrayado es del Ararteko).

Y con respecto a los efectos jurídicos de las actuaciones realizadas a través de la sede electrónica, el artículo 8 del citado Decreto establece:

“Artículo 8 Efectos jurídicos de las actuaciones realizadas a través de la sede electrónica

1. Las actuaciones realizadas a través de la sede electrónica producirán los mismos efectos jurídicos que si se hubieran realizado de manera presencial, no supondrán ninguna merma en los derechos de los ciudadanos, en especial, en su derecho a la protección de sus datos de carácter personal.

(...)”.

En el contexto de la queja presentada, la persona reclamante utilizó los servicios de la sede electrónica de la Diputación Foral de Gipuzkoa, en concreto, el registro electrónico general, para remitir solicitudes y documentos. Aparentemente, cumplió con los requisitos establecidos para iniciar un procedimiento a solicitud de la persona interesada de acuerdo con lo previsto en el [artículo 66](#) de la LPAC. Es decir, aportó sus datos identificativos, los poderes de representación y los formularios específicos de solicitud disponibles en la sede electrónica de valoración de la dependencia⁴ y la discapacidad⁵.

Ambas solicitudes fueron rechazadas por la Diputación, en el primer caso (solicitud de valoración de la dependencia) por utilizar *“el formulario genérico en relación con un servicio, procedimiento o trámite que tiene asociado y disponible en la sede electrónica su correspondiente formulario”* y en el segundo (solicitud de valoración de discapacidad), por dirigirse *“a Administraciones no integradas en el sistema de interconexión de registros o no se conoce el destino al que están dirigidas”*.

Ante estas razones aludidas por la administración para rechazar la tramitación, el Ararteko debe destacar que en la práctica **no resulta posible** la tramitación electrónica de las solicitudes de valoración de discapacidad y de la dependencia.

⁴ <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/listado-tramites/-/tramiteak/xehetasuna/843>

⁵ <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/listado-tramites/-/tramiteak/xehetasuna/841>



La administración competente no ha desarrollado la posibilidad de su solicitud a través de medios electrónicos. En su lugar, únicamente informa mediante enlaces de internet de los requisitos a cumplir y ofrece un documento de solicitud en formato pdf descargable con el logotipo de la Diputación. Además, señala que, se trata de un trámite a efectuar presencialmente.

Esa sería la explicación de que la persona interesada no pudiera, en el caso presente, tramitar electrónicamente las solicitudes, porque realmente no existía esa alternativa. En consecuencia, optó por descargar y completar documentos en formato pdf para su presentación a través del registro electrónico general.

De este modo, la primera motivación para el rechazo no parece ajustada a derecho, pues no existe un formulario específico para presentar la solicitud como informa la administración. El citado formulario es un documento pdf que no puede completarse a través de medios electrónicos, se ha de descargar, imprimir y completar para su presentación vía presencial o escaneado si se opta por el medio electrónico. Y vía electrónica **únicamente existe la posibilidad del envío a través del registro electrónico general porque, como se ha indicado anteriormente, no se encuentra habilitado el trámite electrónico específico.**

A mayor abundamiento, el propio Decreto Foral de Administración Electrónica de Gipuzkoa (Decreto Foral 23/2010, de 28 de septiembre) parece admitir la vía elegida por la persona reclamante de remitir sus solicitudes a través del registro electrónico por cuanto indica en su artículo 13.2:

“2. El registro electrónico admitirá la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones tanto a través de formularios electrónicos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites susceptibles de iniciación electrónica, como a través de un formulario genérico de presentación en los demás casos”.

Por otro lado, la segunda razón alegada por la administración para el rechazo basada en que la solicitud se dirige *“a Administraciones no integradas en el sistema de interconexión de registros o no se conoce el destino al que están dirigidas”* no parece coherente con lo expresado en el apartado 3.b del [artículo 37](#) del RAFME por cuanto los registros electrónicos deben admitir *“Cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los mencionados en el párrafo anterior dirigido a cualquier Administración Pública”*.

Además, el [artículo 16.4](#) de la LPAC señala que *“los registros electrónicos de todas y cada una de las Administraciones, deberán ser plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como*





la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros”.

De este modo, los motivos alegados por la diputación para no admitir la solicitud no encuentran encaje en la normativa precitada, que obliga a todas las administraciones a admitir en cualquier caso la solicitud, aunque se encuentre dirigida a otra administración debiendo, en su caso, remitirla a la administración u organismo competente a través de los sistemas de interconexión de registros de acuerdo con el principio de interoperabilidad.

En otras palabras, dado que las solicitudes de valoración de dependencia y discapacidad deben presentarse al inicio del procedimiento ante la Diputación Foral de Gipuzkoa, el Ararteko considera que esa administración debe articular las herramientas y medios tecnológicos acordes a la legislación aplicable en materia de administración electrónica que permitan la efectiva tramitación de la solicitud por parte de la persona interesada con los mismos efectos jurídicos que si hubiera elegido el medio presencial para relacionarse con la administración.

3. Con ánimo de colaboración, el Ararteko considera adecuado exponer algunas apreciaciones con respecto al funcionamiento de los sistemas de interconexión de registros y al principio de interoperabilidad que pueden facilitar la transmisión de datos, solicitudes y escritos de la administración foral a entidades locales con el fin de que puedan tramitarse vía electrónica las solicitudes presentadas ante la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Se debe partir del principio general de que las administraciones públicas deben relacionarse entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos, *“que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas (...)”* ([artículo 3](#) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en adelante LRJSP).

La interoperabilidad es una exigencia legal aplicable al funcionamiento de los registros electrónicos de todas las administraciones públicas como ha quedado señalado anteriormente ([artículo 16.4](#) LPAC).

Así, las disposiciones relativas a la interoperabilidad configuran el marco jurídico aplicable a las transmisiones de datos entre administraciones públicas, tal y como sucede en el contexto de la queja presentada.

El artículo 47 del Decreto Foral de Administración Electrónica de Gipuzkoa establece que:





“1. La transmisión de datos que se realice entre la Administración Foral y otras administraciones públicas se registrará por lo dispuesto en este capítulo, por la normativa que regule la interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica, por la norma que prevea dicha transmisión y, en su caso, por lo que se disponga en el correspondiente convenio de colaboración. (...)”. (El subrayado es del Ararteko).

Y entre los principios que rigen la transmisión de datos del citado Decreto se contempla ([artículo 48](#)):

“En todo caso, toda transmisión de datos por medios electrónicos se registrará por los siguientes principios:

(...)

k) Interoperabilidad, en su acepción general como capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que dichos sistemas dan soporte, para compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimientos entre ellos; así como en sus dimensiones organizativa, semántica, técnica y temporal”.

De acuerdo con lo anteriormente indicado, el Ararteko estima que las interconexiones entre registros de las administraciones públicas deben realizarse a través del Sistema de Interconexión de Registros (en adelante, SIR) de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad⁶ (en adelante ENI). En caso de que una administración no se encuentre adherida a dicho sistema, debe habilitar un mecanismo que garantice la interoperabilidad porque es la obligación que le corresponde atender, derivada de los principios de cooperación, colaboración y coordinación entre las administraciones públicas a que se refiere el [artículo 3.1.k](#) de la Ley 40/2015 ,de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

Por lo tanto, el Ararteko considera que cualquier escrito, solicitud o documento que reciba la Diputación Foral de Gipuzkoa través del registro electrónico general debe admitirse y, en su caso, remitirse a la administración competente de acuerdo con el principio de interoperabilidad, independientemente de las actuaciones administrativas que correspondan en el marco de la ejecución de competencias compartidas. En todo caso, las administraciones públicas deben relacionarse a través de medios electrónicos, por lo que, cuando resulte preciso remitir un expediente electrónico a otra administración también deben cumplirse las reglas previstas en el ENI.

⁶ [Real Decreto 4/2010](#), de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica



En materia de interoperabilidad, cabe añadir que el Ararteko se encuentra sensibilizado con el grado de implantación y desarrollo de la administración electrónica por las administraciones públicas de Euskadi y fruto de ello ha publicado un estudio denominado [“Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas”](#) en el que se analiza, entre otros aspectos, la problemática relativa a la interoperabilidad en los siguientes términos:

“Es más, no parece que, con carácter general, la Administración pública haga uso de los sistemas de interoperabilidad para acceder a documentos que obran en poder de otras administraciones, que es uno de los núcleos del problema para ofrecer mejores soluciones a la ciudadanía y evitar la carga que representa aportar documentos que ya obran en poder de la propia Administración. En cualquier caso, sorprende el número tan alto de administraciones públicas que siguen exigiendo documentos a la ciudadanía cuando no son requeridos por las normas, dado que se trata normalmente de datos que ya obran en su poder o que se pueden comprobar por sí mismas con una actuación diligente, sin necesidad de que la propia ciudadanía tenga que aportar esa documentación o información.

Sin duda, en esta materia, es muy importante la regulación recogida en los artículos 60 (Sistema de interconexión de Registros), 61 (transmisiones de datos) y 62 (Plataformas de intermediación de datos) del Reglamento de medios electrónicos, puesto que son las tres herramientas o mecanismos en los que va a descansar la interoperabilidad y, particularmente, la transmisión e intermediación de datos entre administraciones públicas, para eximir de determinadas cargas a la ciudadanía o interesados. En el correcto funcionamiento de estos instrumentos descansará la efectividad del modelo de Administración electrónica y de derechos de la ciudadanía en estos ámbitos”.

En el apartado relativo a conclusiones derivadas del estudio, se proponen algunas soluciones y pautas que pueden ser interesantes para la Administración:

[...]

En todo caso, hay que ser conscientes de que la implantación de un sistema integral u holístico de administración electrónica o digital comporta una serie de medidas de medio/largo plazo que deben combinar armónicamente la atención imprescindible a los aspectos tecnológicos, las inversiones financieras (que pueden ser cuantiosas), los procesos (simplificación de trámites y correlativa reducción de cargas) y las medidas de innovación en materia de organización y gestión de personas, así como tener en cuenta en todo momento que el centro de atención del nuevo modelo de administración digital no es otro que la mejora en la prestación de servicios a la ciudadanía. Efectivamente, un sistema de administración electrónica correctamente planteado debería mejorar la gestión,



ofrecer servicios de mayor calidad y rapidez a la ciudadanía, eliminar trabas y cargas burocráticas (al hacer las cosas de otra manera), suponer una palanca de innovación en la organización, tener impactos positivos de racionalización sobre las estructuras, en la gestión de los procesos (agilidad y trazabilidad). Indudablemente ello provoca, asimismo, un inevitable impacto en aquellos puestos de trabajo que realicen tareas de tramitación o gestión de documentos en soporte de papel, que obviamente deberán migrar hacia el desempeño de tareas y funciones de más elevada cualificación, para lo cual deberán previamente formarse. También debería incrementar la transparencia y, por tanto, la rendición de cuentas. La Administración pública, por lo común, sigue haciendo las mismas cosas, pero esta vez no con medios tradicionales, sino con recursos tecnológicos o digitales. Sin embargo hay algunas experiencias de cierto éxito en la introducción de mejoras puntuales en la gestión, en la simplificación de procedimientos y trámites, en la reducción de cargas administrativa y en la obtención de resultados (eficacia) con un menor coste (eficiencia)

[...]

Situación de la administración electrónica en Euskadi y necesidad de profundizar en los mecanismos de interoperabilidad: Resulta inaplazable acelerar la implantación del conjunto de infraestructuras tecnológicas precisas para un funcionamiento completo de la administración electrónica, priorizando la puesta en marcha de aquellas que faciliten la relación con la ciudadanía, especialmente las orientadas a la interoperabilidad para evitar requerir la aportación de documentos de los que ya disponen las administraciones vascas. En este empeño resulta pieza clave la operatividad de los archivos electrónicos en cada administración”.

4. Finalmente, resulta preciso traer a colación que el derecho de la ciudadanía a la buena administración implica una obligación correlativa de las administraciones públicas de garantizar el derecho al procedimiento administrativo. Este derecho supone que, en el caso de los procedimientos iniciados a instancia de la ciudadanía, la administración pública está obligada, al menos, a acusar recibo de los escritos que ante ella se presenten, a su impulso de oficio en el procedimiento que corresponda y al deber de responder de forma congruente y motivada, dentro de un plazo de tiempo razonable, a todas las cuestiones y peticiones planteadas.

De ese derecho al procedimiento administrativo se deduce que, la presentación de escritos dirigidos a las administraciones públicas a través de los diferentes canales de acceso y de comunicación con la ciudadanía, requiere, siempre y en todo caso, una tramitación administrativa en los términos previstos en la LPAC. Ello obliga, en este caso, a la remisión de las solicitudes de discapacidad y dependencia a los servicios sociales municipales, en aplicación del artículo 29.1 de la Ley de Servicios Sociales. Aunque la Diputación Foral de Gipuzkoa fundamente en esta



previsión normativa el rechazo de las solicitudes en el presente caso, el Ararteko considera que tal rechazo pasa por alto otras previsiones normativas también de aplicación, aquellas que regulan la administración electrónica y la interoperabilidad y a las que este escrito alude largamente.

Es cierto que los escritos y peticiones presentados ante la administración deben disponer de unos requisitos mínimos que permitan a la administración conocer la voluntad del promotor del escrito y garantizar el ejercicio de sus derechos.

Sin embargo, la falta de concreción del objeto, su remisión a través de un formato de presentación inadecuado o la inexistencia de medios electrónicos de tramitación y coordinación entre administraciones públicas no deben ser causa de rechazo que impida el ejercicio de derechos de la ciudadanía.

En definitiva, la importancia de aplicar un motivo de respuesta ajustado a derecho y de impulsar adecuadamente la tramitación se encuentra ligado al deber de la administración de actuar con sometimiento pleno a la ley y al Derecho (artículo 103 CE). Exigencia que tiene relación directa con el principio de la buena administración como señala el Tribunal Supremo en sentencia de 3 de diciembre de 2020 (RC 8332/2019)⁷:

“que 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 del que se ha hecho eco la misma jurisprudencia de este Tribunal Supremo desde la sentencias de 30 de abril de 2012, dictada en el recurso de casación 1869/2012 (ECLI:ES:TS:2012:3243); hasta la más reciente sentencia, con abundante cita, 1558/2020/, de 19 de noviembre último, dictada en el recurso de casación 4911/2018 (ECLI:ES:TS:2020:3880); que se ha querido vincular, en nuestro Derecho interno, a la exigencia que impone el artículo 9.3º de nuestra Constitución sobre la proscripción de la arbitrariedad en la actuación de los poderes públicos; pero que, sobre todo, debe considerarse implícito en la exigencia que impone a la actuación de la Administración en el artículo 103, en articular con le impone los principios de sometimiento “pleno” a la ley y al Derecho. Y en ese sentido, es apreciable la inspiración de la exigencia comunitaria en el contenido de los artículos 13 y 53 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas al referirse a los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración.

⁷ [ECLI:ES:TS:2020:4161](https://www.boe.es/boe/2020/12/03/15111.htm)



Pero la buena administración es algo más que un derecho fundamental de los ciudadanos, siendo ello lo más relevante; porque su efectividad comporta una indudable carga obligación para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento. (...)". (El subrayado es del Ararteko).

Por todo ello, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 b) de la Ley 3/1985 de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, el Ararteko eleva al Departamento de Cuidados y de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa la siguiente

Recomendación

1. Que admita las solicitudes presentadas por la persona reclamante a través del registro electrónico general de la administración sin aplicar causas de rechazo que no están ajustadas a derecho.
2. Que habilite los medios tecnológicos que permitan la tramitación de los procedimientos administrativos citados con los mismos efectos jurídicos que comporta el inicio a través de medios presenciales.
3. Que, de acuerdo con el principio de interoperabilidad, desarrolle las medidas tecnológicas y jurídicas que permitan la transmisión de expedientes a través de medios electrónicos entre la Diputación Foral de Gipuzkoa y las entidades locales en el marco del desarrollo y ejecución de competencias compartidas.

