

Con planteamientos similares recibimos la queja 19/4984, promovida a instancia de parte sobre el Ayuntamiento de Almogía (Málaga), en la que la persona planteaba una situación de hecho similar respecto de la referida tasa y su cuantía, así como sobre la insuficiencia de medios materiales del servicio en las zonas rurales y diseminadas del municipio. Por, tal motivo formulamos idéntica Resolución que en la queja anteriormente expuesta.

Finalmente debemos reseñar en el presente epígrafe del Informe Anual la **queja 20/1329**, promovida a instancia de parte respecto de la Mancomunidad de Servicios La Vega (Burguillos-Sevilla); en la que el interesado nos comunicaba que con fecha 6 de febrero de 2020, había dirigido **solicitud de devolución a la Mancomunidad**, ante las reclamaciones que le viene efectuando esta por una serie de tasas de recogida de residuos y demás impuestos municipales de 2013 a 2015, ejercicios en los que ya el interesado no era propietario de la vivienda objeto de los tributos. Afirmaba que le habían efectuado una retención por embargo en cuenta y que pese a su solicitud de devolución de ingresos indebidos le manifestaron que tardarían un año en resolver la misma.

Admitida a trámite la queja y solicitado el correspondiente informe al Organismo indicado, formulábamos Resolución, con los fundamentos legales y jurisprudenciales. Concluyendo la misma con el consiguiente Recordatorio de los Deberes Legales de cumplir aquellos preceptos y Recomendación concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a los escritos presentados por la parte afectada con fecha 6 de febrero de 2020.

1.1.2.2. Administraciones Públicas y Ordenación Económica

1.1.2.2.1. Administración Electrónica

En el informe extraordinario presentado al Parlamento de Andalucía, bajo la denominación **"Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia"** dejamos constancia de las quejas que nos plantearon los ciudadanos sobre incidencias surgidas en relación al proceso de plena implantación y funcionamiento de la administración electrónica en la Junta de Andalucía.

En esta segunda y tercera ola de la pandemia, para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2 persiste la **importancia de la plena implantación y funcionamiento de la administración electrónica**.

Las administraciones aun cuando han mantenido su actividad y la prestación de los servicios públicos básicos y esenciales, gracias a la utilización de medios telemáticos, también han evidenciado las carencias y disfunciones que todavía presenta el desarrollo de la e-administración en la Comunidad Autónoma. Prueba de ello han sido las numerosas quejas recibidas de personas desesperadas ante las dificultades que encontraban para realizar gestiones y trámites con las administraciones públicas a través de las vías telemáticas habilitadas por las mismas.

Referíamos en aquel informe las principales incidencias habidas al respecto del establecimiento y funcionamiento de la e-administración en la comunidad autónoma: *"Procedimientos aparentemente sencillos, adquirirían gran complejidad por estar mal diseñados y peor explicados; trámites que exigían la aportación de documentos que no estaban al alcance de una población confinada en sus domicilios; peticiones de datos que ya obraban en poder de la administración y resultaban de difícil o imposible aportación para el solicitante; instrucciones para la realización de trámites redactadas con un lenguaje difícil de entender para el ciudadano medio e, inextricable para muchas de las personas vulnerables a las que iban dirigidas; recurso generalizado a las "declaraciones responsables" como medio de suplir la incapacidad de la administración para acceder a información y datos que debían obrar en su poder o en el de otras administraciones; personas vulnerables obligadas a firmar declaraciones responsables para acceder a prestaciones que necesitaban imperiosamente sin entender bien ni el contenido de lo firmado ni el alcance de la responsabilidad asumida...*

Han sido muchas las quejas recibidas por el mal funcionamiento de una administración electrónica que se ha revelado ineficiente y poco accesible, pero de todas las reclamaciones recibidas las más repetidas han sido las que denunciaban la inexistencia de canales de atención al público que ayudaran a solventar las muchas

complejidades de la tramitación telemática y las que denunciaban la imposibilidad de acceder a información sobre el estado de tramitación de las solicitudes presentadas o de los procedimientos en curso.

Resultó palmario y evidente que los servicios de información y atención ciudadana de las administraciones públicas andaluzas han funcionado de forma deficiente y no han aportado a la ciudadanía esa ayuda que precisaban para solventar las dificultades de una administración electrónica compleja”.

En el ámbito normativo de Andalucía, fue promulgado -como desarrollo de la normativa estatal básica- el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

Un Decreto que además de desarrollar los aspectos básicos establecidos por las leyes de procedimiento administrativo y de régimen jurídico del sector público, y a pesar de que algunos de los aspectos más relevantes no tienen fijado la fecha de su plena aplicación, facilita a la ciudadanía el acceso a la administración electrónica de manera sencilla y garantizando sus derechos.

Así, se han puesto en marcha instrumentos como las sedes electrónicas, los puntos de acceso electrónico, los medios de identificación y firma electrónicas, el registro electrónico, los medios electrónicos en el procedimiento y la gestión documental, y la Carpeta Ciudadana.

Consideramos que en los momentos actuales, marcados por las constantes medidas excepcionales y temporales determinadas en todos los sectores de actividad, en aras de la protección de la salud pública, se produce **una fuerte demanda de la ciudadanía en cuanto a la prestación de servicios de la administración electrónica**, lo que evidencian las quejas que recibimos trasladándonos los problemas referidos al acceso a los registros electrónicos o en cuestiones de tramitación de procedimientos.

Estas medidas, ayudarán a hacer efectivo el derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital, que venimos propugnando.

Para hacer realidad y facilitar la plena implantación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público es necesario que la Administración del Estado adopte las medidas de planificación e impulso y coordinación interadministrativa.

La tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí; para lo que es necesario implementar los servicios comunes, infraestructuras y otras soluciones tecnológicas que respondan a las múltiples previsiones realizadas acerca del uso de los medios electrónicos.

Pese a ello, son conocidos los distintos **aplazamientos respecto de la entrada en vigor de la normativa básica estatal en su vertiente electrónica y de la plena efectividad de las normas de procedimiento electrónico**.

Lo que evidencia que no es una tarea sencilla la plena transformación de las Administraciones Públicas en administración electrónica integral e interconectada, situación que contribuiría a facilitar en mayor medida si cabe la relación con la ciudadanía y, a aumentar la transparencia, desde el respeto mutuo de la respectiva autonomía y ámbito competencial y, articulando aquel funcionamiento sobre la base de los principios de colaboración, cooperación y coordinación interadministrativas.

A modo de ilustrar los diferentes problemas planteados por los administrados traemos a colación algunas de las quejas relacionadas con la situación antes expuesta:

- Queja 20/3862, en que nos exponen que en diversas ocasiones ha intentado la **presentación de escritos y documentos en forma electrónica, ante los Registros** establecidos por la Administración de la Junta de Andalucía. El funcionamiento de los mismos se había mostrado *“inestable y, con continuos bloqueos que obligan a hacer el trámite de presentación varias veces hasta que funcione”*. Tan defectuoso funcionamiento, según el interesado manifestaba: *“genera angustia”, (sic) “ porque no hay garantía de poder presentar los documentos y escritos en los plazos señalados”*.

- Queja 20/3865, el interesado consideraba **mal funcionamiento de la sede electrónica de la Junta de Andalucía** y planteaba *"Soy creador de cultura, (y) después de preparar durante días una documentación exhaustiva, me encuentro en reiteradas ocasiones que el sistema informático de ventanilla no funciona o funciona mal. No es la primera vez que tengo usar este medio en los últimos años, y es difícil cumplir con unos plazos de presentación porque la ventanilla no funciona correctamente"*.

"La Bolsa única común de la Junta de Andalucía nos exponía diversas dificultades que había sufrido en el procedimiento de inscripción"

- Queja 20/4124, en el que el promovente, participante en la **Bolsa única común de la Junta de Andalucía** nos exponía diversas dificultades que había sufrido en el procedimiento de **inscripción**. Así, denunciaba que: (...) quiso introducir una aplicación de autofirma electrónica llamada AutoFirmaJA que daba constantemente fallos, hasta el punto de tener que volver a instalar AutoFirma de la Administración General del Estado, con la que pude finalizar -a duras penas- los trámites dentro de la plataforma habilitada al efecto en la web del Empleado Público de la Administración Andaluza. Los continuos fallos al intentar utilizar la Carpeta Ciudadana de la Junta de Andalucía para ver mis expedientes y trámites, o los más recientes

intentos de comunicar estos errores continuos al titular de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía cuya presentación electrónica tampoco pude finalizar desde la Presentación Electrónica General de la Junta de Andalucía (...)"

- Queja 20/4905, la interesada nos informaba que: *"El día 21 de julio pedí cita para la validación del certificado electrónico, para poder gestionar alegación a la Bolsa de empleo única, a la que me inscribí, y cuyo plazo de alegación terminaba el día 31 a las 24 horas. Me dieron cita para el mismo día 31 a las 13,33 horas; pero cual fue mi sorpresa, cuando acudí a la cita en el Instituto Andaluz de Juventud, el trabajador que había allí me dijo que no podía atenderme porque el responsable de la verificación de certificados estaba de vacaciones."*

Tras la admisión a trámite de las quejas anteriormente reseñadas, la Institución formuló a la Dirección General de Transformación Digital, (Consejería de Hacienda Industria y Energía, competente al momento de iniciación de las quejas), que nos informe sobre las actuaciones y medidas que, en ejercicio de las competencias que a esa Dirección General asigna el Decreto 101/2019, de 12 de febrero, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, esté llevando a cabo para:

- *"Implantar y garantizar la universalización de la administración electrónica y, de los derechos de la ciudadanía con plena observancia de los principios de legalidad y reserva de ley; igualdad y neutralidad tecnológicas; interoperabilidad; cooperación; protección de datos; seguridad; transparencia; etc.*
- *Implementar en la relación jurídico administrativa, los medios instrumentales como: las sedes electrónicas, la firma digital e instrumentos para la plena incorporación de la misma como la Carpeta Ciudadana; Registros electrónicos y Registros de apoderamiento; puntos de acceso electrónico general."*

La rápida respuesta del órgano directivo referido nos informaba que:

"... en relación con las competencias descritas sobre coordinación de las políticas de administración electrónica en el artículo 8 del Decreto 101/2019 de 12 de febrero, está realizando acciones para dar cumplimiento a las Leyes 39 y 40 de 1 de octubre de 2015, así como al Decreto 622/2019, de 27 de

diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

En particular se realizan tareas como el desarrollo de forma centralizada de una serie de sistemas de información que se ponen a disposición de las consejerías y organismos adscritos para su uso e implantación.

Se está trabajando así mismo, en coordinación con la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior, para el desarrollo e implantación de la sede electrónica general de la Junta de Andalucía y las sedes electrónicas de cada Consejería tal y como se describe en el artículo 17 del Decreto 622/2019 antes mencionado.

Durante los días a los que hace referencia en su escrito sobre los errores en la Presentación Electrónica General, puede indicarse que los días 18 y 24 de junio de 2020 hemos comprobado que no hay ninguna incidencia registrada por parte de la ciudadanía, ni nuestros sistemas de monitorización detectaron mal funcionamiento. El día 18 de junio se realizaron 1.791 presentaciones con un total de 6.327 documentos recibidos y el día 24 de junio 1.806 presentaciones con un total de 6.163 documentos recibidos, que entran dentro del rango normal de presentaciones electrónicas de ese periodo.

Sobre los sistemas que se mencionan en la solicitud de colaboración, el sistema Carpeta Ciudadana esta en funcionamiento desde diciembre de 2019 y se le están añadiendo nuevas funcionalidades continuamente. El sistema que posibilita la firma electrónica y el que permite el registro de documentos electrónicos está en pleno funcionamiento desde 2003, el Registro de apoderamientos es un sistema de gestión estatal que aún no está a pleno rendimiento y con el que la Junta de Andalucía tiene pendiente realizar su integración en cuanto este disponible. En este sentido recientemente se ha producido una modificación sobre los plazos de cumplimiento de este registro entre otros en la Ley 39/2015 que ha ampliado el plazo de cumplimiento hasta el 2 de abril de 2021.

Debido al confinamiento y a la transición forzada a que todos los sistemas de administración electrónica fueran los únicos disponibles, a causa de que el resto de canales de relación con la ciudadanía fueron imposibilitados por la situación sanitaria, se ha producido una alta demanda de dichos sistemas que ha provocado que, en ocasiones, el servicio sufriera una merma en las horas de más exigencia que provocara, en algunos casos, indisponibilidades momentáneas.

Por último, todos los sistemas informáticos desarrollados y gestionados por la Dirección General de Transformación Digital tienen disponibles sistemas de carácter multicanal de atención a personas usuarias (formulario web, teléfono y correo electrónico) para ayudar en la realización de tramites, apoyo y soporte técnico ante cualquier tipo de incidencia. Esos sistemas han estado funcionando con una alta demanda, gestionando incidencias similares a las que se da traslado en esta queja, que pudieron ser atendidas y solucionadas con satisfacción para la ciudadanía”

Por todo lo expuesto, **se considera imprescindible que las administraciones andaluzas sigan profundizando en el proceso de mejora y desarrollo de la administración electrónica de forma que solvente las insuficiencias y carencias detectadas:**

- Simplificando los procedimientos y los trámites; haciéndolos más asequibles y comprensibles para los administrados.
- Eliminando los requerimientos de información a los administrados, solicitud de datos o documentos que ya obren en poder de la administración o puedan ser recabados por la misma.
- Ofreciendo recursos efectivos de asesoramiento y ayuda para la realización de procedimientos y trámites telemáticos.
- Facilitando una formación adecuada al personal al servicio de la administración para un uso eficiente y eficaz de los recursos que ofrece la sociedad digital.
- Dotando de medios técnicos adecuados a los servicios administrativos para el desarrollo de sus funciones.