

Conforme el artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas la *"..Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación"*.

Pues bien, sobre estos fundamentos normativos, la solicitud de devolución de ingresos indebidos, debe dar lugar al dictado y notificación de una resolución expresa a los seis meses computados desde la fecha en que la solicitud tenga entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación

Dado que el derecho a una buena administración, comprende el de resolución de los asuntos en un plazo razonable, **la demora administrativa vulnera la normativa estatal y autonómica de aplicación.**

En este sentido señalar los artículos 20, 21 y 29 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en relación con el artículo 103 de la **Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria** alusivos a la obligación de resolver expresamente y en plazo, a la obligatoriedad de términos y a la responsabilidad de la tramitación.

Ante el inicio de un expediente administrativo de devolución de ingresos indebidos el ciudadano espera obtener una resolución expresa, motivada y en plazo al amparo de la normativa citada. Una cuestión que no siempre sucede, dado las numerosas quejas recibidas referidas a la falta de respuesta a las solicitudes formuladas.

Ejemplo de estas actuaciones es la **queja 21/0879** por la que el representante legal de un establecimiento hotelero de la provincia de Cádiz, presentó solicitud de devolución de ingreso indebido derivado ante el Ayuntamiento de Rota.

La ausencia de una respuesta expresa y motivada que pusiera término a dicho procedimiento le llevó a acudir a la Institución, que tras diferentes y numerosas actuaciones por nuestra parte, nos llevó a formular **Resolución** recomendando que se adoptasen las medidas que permitiesen observar el derecho a obtener resolución expresa a la solicitud de devolución de ingresos indebidos. Resolución que fue aceptada por el Ayuntamiento de Rota, procediendo a la devolución del ingreso indebido.

Igualmente la **queja 21/2760** conllevó nuestra actuación para obtener una resolución expresa a una vecina de la provincia de Cádiz, que presentó reclamación y solicitud de devolución de ingresos indebidos, a consecuencia de liquidación por el denominado impuesto de plusvalía -IIVTNU-.

Recogía en la queja que pese a que la transmisión del bien inmueble debió quedar exenta, pues la venta fue a pérdidas; no se le había devuelto el importe liquidado. Tras la tramitación de la queja, el Ayuntamiento de Chiclana resolvió en sentido favorable la devolución, quedando el asunto solucionado.

Por su parte en la **queja 20/2770** una vecina de un municipio de la provincia de Málaga nos exponía que pagó la tasa por una actuación de los bomberos para que retirarán un enjambre de abejas, que solicitó a través del 112 por considerar que era una situación de peligro, pero consideraba que no era ajustada a derecho por lo que presentó recursos contra la liquidación de la misma ante el Consorcio de Bomberos de Málaga. Tras la intervención de la Defensoría se procedió a la devolución de las cantidades liquidadas.

A los efectos de garantizar la resolución de expedientes en plazo, las administraciones deben adoptar reformas estructurales y procedimentales que permitan observar la normativa en vigor, dotándose de los medios materiales y personales que precisen.

1.13.2.3. Administración Electrónica

En el ámbito normativo de la Junta 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 fijados la fecha de su plena aplicación, **facilita a la ciudadanía el acceso a la administración electrónica de manera sencilla y garantizando sus derechos.**

Así, a los efectos de su implementación, 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.

Considerando que en la sociedad digital que vivimos, la administración electrónica es un instrumento imprescindible para canalizar las demandas frente a la administración, es imprescindible que ese derecho se haga efectivo para todas las personas en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad.

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.

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.

Por otra parte, desde la declaración del estado de alarma las relaciones de las Administraciones públicas con la ciudadanía se han visto modificadas por la plena implantación y funcionamiento de la Administración Electrónica.

Las administraciones aun cuando básicamente han mantenido su actividad y la prestación de servicios públicos básicos y esenciales gracias a la utilización de medios telemáticos, también han evidenciado -en este periodo excepcional- 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 utilizando las vías telemáticas** habilitadas por las mismas.

Somos conscientes de la adopción de medidas de planificación e impulso y coordinación interadministrativa por parte de la Administración del Estado 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 que configuran un escenario en el que, por un lado, 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; y, por otro lado, son necesarios servicios comunes, infraestructuras y otras soluciones tecnológicas que respondan a las múltiples previsiones realizadas en las mismas acerca del uso de los medios electrónicos.

En este contexto y en relación a lo que respecta a las actuaciones de la Junta de Andalucía, se ha tramitado la queja de oficio **queja 21/1377**, mediante la cual se ha requerido a la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto 2020 para que informara, entre otras cuestiones sobre las prestaciones, servicios y procedimientos que se hayan implantado para la autoorganización y gestión de la Administración electrónica de la Junta de Andalucía; además de las medidas adoptadas e implementadas para la simplificación de procedimientos especiales y sus trámites así como los planes de formación adecuados al personal al servicio para un uso eficiente y eficaz de los recursos que ofrece la sociedad digital

En el informe recibido se traslada la apuesta de la Junta de Andalucía por *"la implantación de una administración electrónica que cumpla con todas las necesidades impuestas por la normativa y por supuesto con la calidad, seguridad y confianza necesarias ..."* Una apuesta que se ha visto reflejada en *"la creación de la Agencia Digital de Andalucía que permitirá dar respuesta con más agilidad a las necesidades que dicha implantación requiere"*.

La Dirección General de Estrategia Digital, es responsable de una serie de plataformas que prestan servicios de manera horizontal a toda la organización de la Junta de Andalucía.

Entre las estrategias de trabajo nos trasladan que para la plena implementación de la administración electrónica se trabaja con *"los responsables de los procedimientos en mejorar la información que se presta, en hacerla más accesible y en conseguir que, incluso las personas afectadas por la innegable brecha digital y que, dadas las circunstancias, sufrieron la obligación de relacionarse electrónicamente con la Junta de Andalucía, puedan acceder a los sistemas que se ponen a disposición de la Ciudadanía con la misma facilidad que ya lo hacen miles de andaluzas y andaluces"*.

Dentro de las medidas puestas en marcha a raíz de la situación sanitaria descrita son de destacar las siguientes:

- *"Creación e implantación de una herramienta para gestionar comunicaciones electrónicas de forma interna"*.
- *"Incorporación de servicios de consulta de datos"*.
- *"... Apuesta decidida por la automatización y robotización de procesos que ha permitido que se reduzcan las tareas de bajo valor añadido y los tiempos de tramitación en los procesos donde se incorporan..."*. Una medida con amplio impacto en *"la gestión de ayudas y subvenciones, en particular para las empresas y autónomos afectados por la crisis sanitaria y la posterior crisis económica"*.

También nos informan de la impartición de formación a los funcionarios y empleados públicos que mejoren las capacidades tecnológicas de los mismos.

1.13.2.4. Ordenación Económica

En el epígrafe de ordenación económica se analizan las cuestiones referidas a los problemas que nos transmite la ciudadanía referidos a los sectores productivos de Andalucía, como puede ser el turismo o el comercio.

En el informe de este año analizamos los problemas surgidos en relación al sector del comercio ambulante y al turístico, en cuestiones referidas a la creación del **bono turístico** de la Junta de Andalucía, como medio para incentivar y promover el turismo andaluz en el contexto de la crisis sanitaria derivada del COVID-19.

1.13.2.4.1. Comercio

En el informe de 2020 se dio cuenta de los problemas relacionados con el comercio ambulante en lo que se refiere a las prohibiciones o limitaciones de estos establecimientos durante las distintas fases de la pandemia.

En el análisis que realizamos sobre la cuestión, constatamos que la intervención municipal en la organización del comercio ambulante requiere el cumplimiento de las previsiones recogidas en el **Decreto Legislativo 2/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Ambulante de Andalucía**, por el que se regula el ejercicio de la venta ambulante.

Dentro las medidas de control previstas, **los ayuntamientos deberán garantizar que el procedimiento para el otorgamiento de la autorización sea público y su tramitación se desarrolle conforme a criterios de acceso y participación claros, sencillos, objetivos y predecibles**.

La selección de los puestos de venta debe respetar los principios de publicidad, transparencia y concurrencia competitiva, sin que quepa establecer requisitos que resulten innecesarios, desproporcionados o discriminatorios.

En todo caso, los ayuntamientos deben facilitar y fomentar la difusión de toda la información relativa a los requisitos de acceso y participación en los mercadillos que se desarrollen en el espacio público municipal.

Unos requisitos que deben estar contemplados en las ordenanzas municipales para el sector del comercio ambulante. El artículo 8 del citado Decreto legislativo dispone que *"Los municipios donde se lleve a cabo*