

CÁTEDRA JEAN MONNET GOBERNANZA Y REGULACIÓN EN LA ERA DIGITAL

Administración electrónica

17 de mayo

Amalia Balaguer Pérez

Profesora permanente laboral de Derecho Constitucional
Departamento de Derecho Constitucional, Facultad de Derecho
Universidad Nacional de Educación a Distancia, UNED
abalaguer@der.uned.es

Cátedra Gobernanza y Regulación en la Era Digital (GoReDig). Proyecto
101127331 *GovReDig*, ERASMUS-JMO-2023-HEI-TCH-RSCH*

GovReDig



Financiado por
la Unión Europea

Financiada por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen al autor y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA) o la Comisión Europea. Ni la Unión Europea, la EACEA o la Comisión Europea pueden ser considerados responsables de ellos.

Cátedra ISAAC. Derechos Individuales,
Investigación Científica y Cooperación
UNED- CNR/IFAC.





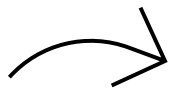
Financiado por la Unión Europea

Investigación, reflexión, análisis y diálogo sobre los desafíos: Investigación, Gobernanza Regulación



Proyecto 101127331 GovReDig, ERASMUS-JMO-2023-HEI-TCH-RSCH

- Gobernanza
- Regulación



en la Era Digital



- ✓ Estado de Derecho
- ✓ Protección de derechos (en particular, derechos y principios digitales)
- ✓ Democracia

Seguidnos: <https://blogs.uned.es/govredig/>

#GovReDig

Redes sociales:

X @gobredig

Facebook:

Cátedra

Govredig

<https://www.facebook.com/profile.php?id=61554739036187>

Instagram: <https://www.instagram.com/govredig/>

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/catedra-govredig-6448712a6/>

Cátedra ISAAC. Derechos Individuales, Investigación Científica y Cooperación

- Concienciación sobre los derechos y obligaciones
- 5ª Libertad (Investigación Científica)
- Cuestiones éticas y legales del área de investigación europea
- Networking



- ✓ Derechos
- ✓ Investigación científica
- ✓ Cooperación

Seguidnos:

<https://blogs.uned.es/isaac/> #ISAAC

[Canal UNED - Investigación. Gobernanza y Regulación en la Era Digital](#)

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 14. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

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.

2. En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

a) Las personas jurídicas.

b) Las entidades sin personalidad jurídica.

c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.

d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.

e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.

3. **Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.**

Ley 39/2015

3. Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

Artículo 13. Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Quienes de conformidad con el artículo 3, tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:

(...)

b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Ley 39/2015

Artículo 12

(....)

2. Las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.

Asimismo, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. En este caso, será necesario que el interesado que carezca de los medios electrónicos necesarios se identifique ante el funcionario y preste su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

Sobre esto, destacar la opinión de Adriana Antúnez Sánchez “parece lógico afirmar que son precisamente los sujetos sobre los que recae la obligación de relacionarse electrónicamente los que precisan de mayor asesoramiento y asistencia por parte de la administración.” (Adriana Antúnez Sánchez, “Hacia la deshumanización progresiva de la administración: la cita previa obligatoria”, p. 4)

ANA SÁNCHEZ LAMELAS menciona algunas de las desventajas de esta regulación:

“Podemos advertir estas desventajas en la propia Ley 39/2015 que, por ejemplo, únicamente reconoce el deber de asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados que no tengan la obligación de relacionarse electrónicamente (art. 12.2); o que considera inaplicable en los registros electrónicos la regla de la inhabilidad de los días festivos correspondientes al domicilio del interesado contenida en el art. 30.6 (art. 31.3); o que limita la posibilidad de subsanación de la solicitud en plazo (art. 68.4).

*Más allá de estas desventajas legalmente reguladas, la verdadera limitación o restricción de derechos que conlleva la obligatoriedad de la relación electrónica se manifiesta, en la práctica, en las dificultades reales que conlleva en no pocas ocasiones **la cumplimentación de los formularios diseñados por las Administraciones o en los no menos infrecuentes problemas de interoperabilidad.***

(...)

*Cualquier persona que haya utilizado estos formularios y plataformas sabe de las dificultades que conlleva su uso y de la imposibilidad de realizar la presentación si no se cumplimentan adecuada y completamente todos sus requisitos. Las solicitudes presenciales, sin embargo, siempre se pueden presentar, aun incompletas o inexactas, dando lugar si fuera preciso a un período de subsanación” (Sánchez Lamelas, A. (2023), “La reciente jurisprudencia sobre la obligación de utilizar medios electrónicos en las relaciones administrativas”, *Revista de Administración Pública*, 220, 183-217)*

Ley 39/2015

Artículo 41. Condiciones generales para la práctica de las notificaciones.

6. Con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las Administraciones Públicas enviarán un aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que éste haya comunicado, informándole de la puesta a disposición de una notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo correspondiente o en la dirección electrónica habilitada única. La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

Art. 68.4: “Si alguno de los sujetos a los que hace referencia el artículo 14.2 y 14.3 presenta su solicitud presencialmente, las Administraciones Públicas requerirán al interesado para que la subsane a través de su presentación electrónica. A estos efectos, **se considerará como fecha de presentación de la solicitud aquella en la que haya sido realizada la subsanación**”

JURISPRUDENCIA

STS 3295/2023, de 11 de julio

”determinar los supuestos y condiciones de presentación de las declaraciones por medios electrónicos o telemáticos no significa que la ley autorice a la norma reglamentaria a dejar sin efecto el derecho, que es lo que hace la Orden HAC/277/2019, sino que requiere identificar que características o circunstancias concurren en determinados obligados tributarios, que les diferencien del conjunto de los obligados tributarios -para los que relacionarse electrónicamente es un derecho- y que justifican la pertinencia de imponerles la obligación de relacionarse necesariamente de forma electrónica, en lugar del derecho, ejercitable o no, a hacerlo en esta forma”

“no es ajustada a Derecho la imposición a los obligados tributarios de relacionarse electrónicamente con la Administración, recogida en la Orden HAC/277/2019, de 4 de marzo, pues **se establece de manera general para todos los obligados tributarios sin determinar los supuestos y condiciones que justifiquen, en atención a razones de capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos, que se imponga tal obligación**, que constituye una excepción al derecho de los ciudadanos a ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento”

JURISPRUDENCIA

Sobre la subsanación (art. 68.4) Art. 68.4: “Si alguno de los sujetos a los que hace referencia el artículo 14.2 y 14.3 presenta su solicitud presencialmente, las Administraciones Públicas requerirán al interesado para que la subsane a través de su presentación electrónica. A estos efectos, se considerará como fecha de presentación de la solicitud aquella en la que haya sido realizada la subsanación”

STS 2747/2021

”el artículo 68.4 de la Ley 39/2015 regula un trámite procedimental de subsanación específico respecto de las solicitudes que se hubieren presentado ante la Administración de forma presencial, **que resulta estrictamente aplicable a los procedimientos iniciados a solicitud del interesado y no a los procedimientos iniciados de oficio por la Administración, ni a los procedimientos de revisión de los actos administrativos**”

“Por ello, sostenemos que no resulta convincente la tesis argumental que desarrolla el Letrado de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, que postula la aplicación generalizada de la previsión contenida en el artículo 68.4 de la Ley 39/2015, en aras de incentivar el cumplimiento de la obligación de relacionarse con la Administración por medios electrónicos contemplada en el artículo 14.2 del citado texto legal, por cuanto no hay –según se aduce– diferenciación de objetos entre el procedimiento administrativo común y los procedimientos revisorios, pues no tiene en cuenta que el instituto procedimental de la subsanación no puede comportar para el interesado que cumple en tiempo y forma el requerimiento efectuado por la Administración unas consecuencias jurídicas lesivas del derecho a la protección jurídica, que constituye uno de los postulados nucleares de la configuración del Estado social y democrático de Derecho, en contravención del deber de buena administración.”

“El apartado 4 del artículo 68 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que dispone que si alguno de los sujetos a los que hace referencia el artículo 14.2 y 14.3 presenta su solicitud presencialmente, las Administraciones Públicas requerirán al interesado para que la subsane a través de su presentación electrónica, y que a estos efectos, se considerará como fecha de presentación de la solicitud aquella en la que haya sido realizada la subsanación, **resulta aplicable a la fase inicial de los procedimientos administrativos iniciados a instancia del interesado.**”

STSJ Castilla y León de 14 de octubre de 2019

“Es verdad que en dicho requerimiento se hace saber al interesado que se considerará como fecha de presentación de recurso aquella en la que haya sido realizada la subsanación, pero, una cosa es que esa sea la fecha a tener en cuenta (a efectos, por ejemplo, de cómputo de los plazos que la Administración tiene para resolver) y otra distinta que se pueda declarar extemporáneo un recurso cuando se ha cumplido el requerimiento de subsanación”

Diego Gómez Fernández, La subsanación electrónica del art. 68.4 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo, <https://www.derechoadministrativoyurbanismo.es/post/2018/02/25/la-subsanacion-electronica-del-art-684-de-la-ley-392015-de-procedimiento-administrativo>

“Supongamos un procedimiento de obtención de una subvención en los que se establece un plazo para presentar las solicitudes, plazo que finaliza, por ejemplo, el 12 de febrero de 2018. Ese mismo día un obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración presenta su solicitud con la documentación completa en papel en una Oficina de Correos. El 20 de febrero se le requiere para subsanar ese error y presentarla electrónicamente, lo que hace el día siguiente, el 21 de febrero.

Si interpretamos literalmente el inciso final del art. 68.4 de la Ley 39/15 se tendría en todo caso como fecha de presentación el 21 de febrero, con lo que habiendo finalizado el plazo el día 12, nos encontraríamos con que su solicitud sería extemporánea y el ciudadano no podría ya participar en el proceso de obtención de la subvención”

JURISPRUDENCIA

Sobre la notificación electrónica (art. 41.6): “Con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las Administraciones Públicas enviarán un aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que éste haya comunicado, informándole de la puesta a disposición de una notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo correspondiente o en la dirección electrónica habilitada única. La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida”

Supuesto: error al escribir la dirección de email

STC 84/2022 de 27 de junio: “Consideramos que la actividad desplegada por la administración no ha sido respetuosa con el derecho a la defensa y el derecho a ser informado de la acusación que se reconocen en el art. 24.2 CE. Achacar al demandante la responsabilidad de que no llegara a ser conocedor de la dirección electrónica habilitada que le fue asignada, del contenido del requerimiento y de las demás comunicaciones practicadas por vía electrónica, con fundamento en la forma en que trazó la letra “v” al escribir su dirección de correo electrónico en la declaración formulada el 16 de diciembre de 2016, supone conferir a esta circunstancia unas consecuencias manifiestamente desproporcionadas, vistos los efectos adversos producidos en el procedimiento sancionador. A juicio de este tribunal, el hecho de haber escrito aquella letra sin total precisión caligráfica no configura un supuesto equiparable a los casos en que, conforme a nuestra doctrina, la lesión denunciada se debe atribuir al proceder del afectado por su impericia, indiligencia o descuido.

Interesa notar que, en la práctica, no resulta infrecuente que la grafía de determinadas letras manuscritas no se sujete con exactitud a su formato ortodoxo, amén de la relevancia del componente de valoración subjetiva que lleva al tercero a interpretar qué letra ha sido realmente transcrita. Al margen de lo expuesto, en el presente caso debe advertirse que las primeras letras de la dirección de correo correcta —javn— coinciden con las iniciales del nombre compuesto y de los dos apellidos del demandante, dato este del que disponía la administración.

La concurrencia de los factores apuntados lleva a considerar que, ante lo infructuoso de las comunicaciones practicadas por vía electrónica, la administración debería haber desplegado una conducta tendente a lograr que las mismas llegaran al efectivo conocimiento del interesado

(...) Por todo lo expuesto, afirmamos que la actuación administrativa impugnada ha vulnerado el derecho de defensa y el derecho a ser informado de la acusación (art. 24.2 CE), dado que la resolución sancionadora se dictó sin que el recurrente tuviera conocimiento de las comunicaciones que por vía electrónica se practicaron en su dirección electrónica habilitada, al igual que tampoco fue sabedor del procedimiento sancionador que le fue incoado, por haber desatendido el requerimiento que le dirigió el servicio de inspección del entonces Ministerio de Fomento”

Ana SÁNCHEZ LAMELA pone algunos ejemplos en los que se impone la relación electrónica:

“A modo de ejemplo podemos citar la Orden PCI/1255/2019, de 26 de diciembre, por la que se establece la obligatoriedad de relacionarse a través de medios electrónicos en las pruebas de evaluación de aptitud profesional para el ejercicio de las profesiones de abogado/a y procurador/a. También la Orden TFP/510/2019, de 30 de abril, por la que se establece la obligatoriedad de la inscripción electrónica en los procesos selectivos para el ingreso o el acceso a los cuerpos o escalas de funcionarios cuya selección corresponde al Ministerio de Política Territorial y Función Pública. Igualmente, entre muchas otras, la Orden EFP/103/2022, de 11 de febrero, por la que se establece la obligatoriedad de comunicaciones y notificaciones por medios electrónicos en las convocatorias de programas de movilidad y formación del profesorado de la acción educativa exterior”

(Sánchez Lamelas, A. (2023). La reciente jurisprudencia sobre la obligación de utilizar medios electrónicos en las relaciones administrativas. *Revista de Administración Pública*, 220, 183-217)

Ejemplo

Dice esta última orden:

“Pueden ser beneficiarios de estas plazas los **personas físicas profesionales incluidas en el profesorado funcionario o no funcionario, así como estudiantes del último curso universitario.**

Teniendo en cuenta la naturaleza y el objeto de estos programas, puede afirmarse que **las personas físicas potencialmente beneficiarias disponen de las habilidades digitales y medios electrónicos adecuados para comunicarse con la Administración a efectos de estos procedimientos**, demandando el procedimiento la total adaptación de las comunicaciones de todas las actuaciones y trámites a los medios electrónicos”

Otro ejemplo

Sería el Bono joven:

Real Decreto 210/2022, de 22 de marzo, por el que se establecen las normas reguladoras del Bono Cultural Joven (ya derogado)

“Dado el colectivo al que van dirigidas las ayudas, **población joven con capacidad técnica y habilidades suficientes para el manejo de dispositivos electrónicos y digitales**, se establece la obligatoriedad de relacionarse electrónicamente con la administración para todas las fases del procedimiento, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Igualmente, y en base a la argumentación esgrimida respecto de los beneficiarios, se establece la obligación de tramitación electrónica de todo el procedimiento para las personas físicas que soliciten la adhesión al programa atendiendo a la actividad profesional que desarrollan”

Citando nuevamente a Ana Sánchez Lamelas (op. cit. “La reciente jurisprudencia...p. 194):

“El art. 14.3 de la Ley 39/2015 exige a la Administración en todo caso, sea cual sea el rango de la norma reglamentaria, **justificar y acreditar** que los sujetos a los que se impone la obligación tienen acceso y disponen de los medios electrónicos necesarios”

Sobre la obligación de motivar:

STSJ del País Vasco de 9 de febrero de 2022, FJ 5

“Como se indica por la parte recurrente el Decreto Foral no contiene ninguna motivación de las razones que les permite concluir que todos los obligados tributarios por IRPF en el Territorio Histórico de Bizkaia reúnen las características que establece el art. 14.3 de la Ley 39/2015, precepto que viene a reconocer que no todas las personas físicas están en disposición de relacionarse por sí mismos por medios electrónicos con la Administración Pública”

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

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

3. De acuerdo con lo previsto en el apartado 3 del artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la obligación de relacionarse electrónicamente podrá establecerse reglamentariamente por las Administraciones Públicas para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos, quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

A tal efecto, en el ámbito estatal la mencionada obligación de relacionarse por medios electrónicos con sus órganos, organismos y entidades de derecho público podrá ser establecida por **real decreto acordado en Consejo de Ministros o por orden de la persona titular del Departamento competente respecto de los procedimientos de que se trate que afecten al ámbito competencial de uno o varios Ministerios cuya regulación no requiera de norma con rango de real decreto. Asimismo, se publicará en el Punto de Acceso General electrónico (PAGe) de la Administración General del Estado y en la sede electrónica o sede asociada que corresponda.**

Como afirma Cotino Hueso, “el artículo 3.3 de dicho decreto regula sólo para el Estado la posibilidad de imponer reglamentariamente la relación electrónica a las personas físicas. Nada aporta respecto del deber de acreditación de la existencia de capacidades y medios para los sujetos a los que se obliga” (Lorenzo Cotino Hueso, El nuevo reglamento de Administración electrónica, que no innova en tiempos de transformación digital, Revista catalana de dret públic, N.º. 63, 2021, p. 124)

Efectivamente, el art. 3.3 solo recuerda lo que se establece en el artículo 14 de la ley 39/2015.

Artículo 4. Canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos.

Las Administraciones Públicas prestarán la asistencia necesaria para facilitar el acceso de las personas interesadas a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito competencial a través de alguno o algunos de los siguientes canales:

- a) Presencial, a través de las oficinas de asistencia que se determinen.
- b) Portales de internet y sedes electrónicas.
- c) Redes sociales.
- d) Telefónico.
- e) Correo electrónico.
- f) Cualquier otro canal que pueda establecerse de acuerdo con lo previsto en el artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Notificaciones: Art. 42.2: “Con independencia de que un interesado no esté obligado a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas o de que no haya comunicado que se le practiquen notificaciones por medios electrónicos, su comparecencia voluntaria o la de su representante en la sede electrónica o sede asociada de una Administración, organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente o a través de la Dirección Electrónica Habilitada única, y el posterior acceso al contenido de la notificación o el rechazo expreso de esta tendrá plenos efectos jurídicos”

Disposición adicional primera. Obligatoriedad de uso de medios electrónicos en los procesos selectivos para el acceso al empleo público en el ámbito de la Administración General del Estado.

Las personas participantes en procesos selectivos convocados por la Administración General del Estado, sus organismos públicos o entidades de derecho público vinculados o dependientes a la misma, deberán realizar la presentación de las solicitudes y documentación y, en su caso, la subsanación y los procedimientos de impugnación de las actuaciones de estos procesos selectivos a través de medios electrónicos.

Disposición adicional segunda. Formación de empleados y empleadas públicos de la Administración General del Estado.

La Administración General del Estado promoverá la formación del personal a su servicio para garantizar el derecho de las personas interesadas a ser asistidas en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la Administración Pública, establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Adriana Antúnez (op. cit) describe el siguiente problema “son innumerables los problemas que generan realizar ciertos trámites de forma electrónica. Por citar algunos de ellos, son comunes los procedimientos en los que se requiere adjuntar un número concreto de documentos y, sin embargo, a la hora de presentar la documentación el sistema restringe el número de archivos que se pueden adjuntar, o requiere un tamaño o formato concreto”

La cuestión de la cita previa

Se ha criticado por algunos autores la obligación de pedir cita previa por internet para algunos trámites.

Esta cita previa se instauró por lo general durante la crisis de la Covid 19, y se ha criticado que este sistema esté todavía en uso.

Esta cita previa es necesaria, por ejemplo, para realizar trámites en las oficinas de la seguridad social, para acudir a las oficinas del servicio público de empleo (SEPE), para las oficinas de tráfico (excepto mayores de 65 años y personas con problemas de motilidad en algunos casos, y en el caso de que se vayan a presentar escritos o recursos o quejas o sugerencias), etc.

Ejemplo. DGT

Por ejemplo, esto es lo que se lee en la página de la DGT:

“Si tienes 65 años o más, puedes acudir a nuestras oficinas en el horario de atención que se indica para cada Jefatura y realizar tu trámite de manera presencial sin necesidad de solicitar cita previa. Ten en cuenta que el trámite que vengas a realizar tiene que ser para ti, no puedes venir a realizar un trámite en nombre de otra persona. Nuestro personal te atenderá y explicará cómo hacer las gestiones fácilmente.”

La cita puede pedirse por teléfono o internet. Sólo puede solicitarse en persona de este modo:

“Presencialmente. Consulta en tu oficina más cercana si dispone de puestos de información desde donde puedes solicitar una cita tú mismo por internet.”

Es decir, solo si en la oficina hay un puesto de información para solicitarla por internet.

Por otra parte, en el caso de solicitar la cita por teléfono:

“La solicitud de cita previa es un servicio gratuito y sin comisiones.

En el caso de solicitar la cita previa por teléfono desde el número 060, la llamada tiene un coste en función de tu operador telefónico:

Desde un teléfono fijo: el mismo coste que una llamada nacional.

Desde un teléfono móvil: el precio será el de una llamada de móvil a un número fijo nacional”

<https://sede.dgt.gob.es/es/otros-tramites/cita-previa/>

Ejemplo.

Solicitar cita previa en la Seguridad Social. Guía para solicitar cita previa con la Seguridad Social (<https://revista.seg-social.es/-/cómo-solicitar-cita-previa-para-pensiones-y-otras-prestaciones-de-la-seguridad-social#:~:text=Puedes%20pedir%20cita%20previa%20con,o%20901%2010%2065%2070>)

La mayor parte de los trámites con la Seguridad Social se pueden realizar de manera telemática, tanto si cuentas con certificado digital como si no.

Sin embargo, hay ocasiones en que se requiere solicitar una cita telefónica o acudir presencialmente a alguno de los Centros de la Seguridad Social. Para ello, es recomendable solicitar una cita previa en la mayoría de los casos

La cita puede pedirse por teléfono o por internet

*Para trámites con la Tesorería General de la Seguridad Social **no es necesario pedir cita previa***

Agencia Tributaria: <https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/procedimientoini/GC29.shtml>

Conoce los servicios de asistencia que presta la Agencia Tributaria por los distintos canales y solicita asistencia y cita

Asistencia y Cita para particulares

También puedes solicitar asistencia o pedir cita por:

App AEAT" de la Agencia Tributaria"

Teléfono de cita general con atención personal 91 290 13 40 o 901 200 351. De lunes a viernes, de 9 a 19 horas (hasta las 15 horas en agosto).

La atención presencial en oficinas requiere cita, salvo para presentación de documentación por registro.

Ejemplo. El ingreso mínimo vital

Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el ingreso mínimo vital.

“Artículo 27. Solicitud.

1. La solicitud se realizará en el modelo normalizado establecido al efecto, acompañada de la documentación necesaria para justificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta Ley y en sus normas de desarrollo.

Dicha solicitud se presentará, **preferentemente**, en la sede electrónica de la Seguridad Social o a través de aquellos otros canales de comunicación telemática que el Instituto Nacional de la Seguridad Social tenga habilitados al efecto, sin perjuicio de lo que pueda establecerse en el marco de los convenios a los que se refiere el artículo 32.”

Ejemplo. El ingreso mínimo vital

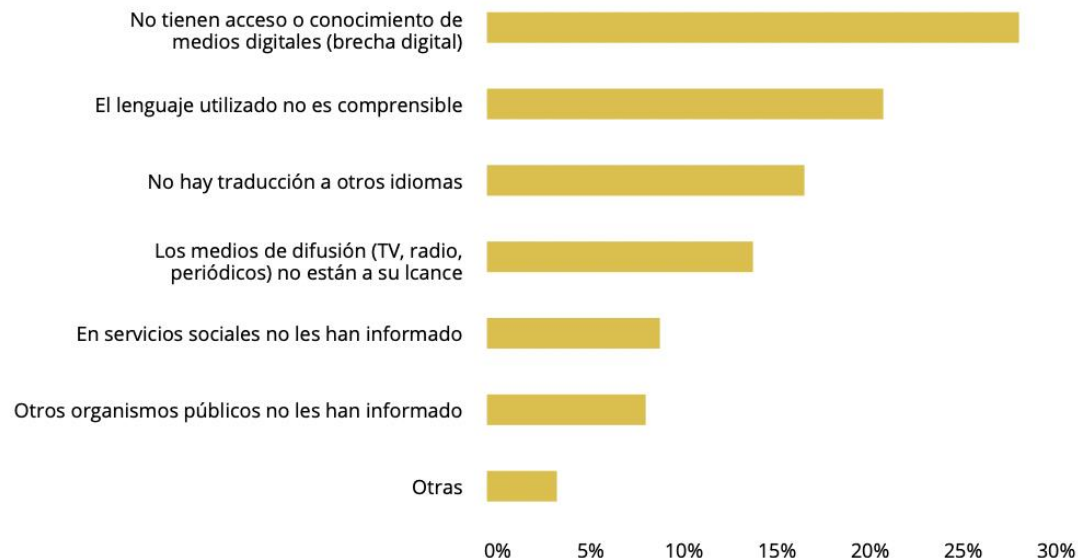
Informe: Ingreso mínimo vital y sinhogarismo, ¿Una protección estructural para toda la sociedad?, realizado por Hogar Sí, Fundación Rais, p. 22 y 25:

GRÁFICO 5

N= 143

Multirrespuesta

Barreras de acceso a la información



Por qué no lo has solicitado

Encuesta contestada por las personas en situación de sinhogarismo

Me falta información	25%
No sé cómo hacerlo ni dónde acudir	21%
No tengo situación administrativa regular	18%
Tengo otras ayudas incompatibles	14%
No estoy empadronado/a o no el tiempo suficiente que piden	11%
El año pasado tuve más ingresos que los permitidos	4%
No me interesa solicitarlo	4%
La familia o la gente con la que vivo somos más en número de lo permitido	1%

Problemas que se han detectado en relación con la cita previa obligatoria

“Lo realmente novedoso de la cita previa no es su existencia, sino la imposición de su obligatoriedad. Con ello, para acceder a muchos trámites o recibir atención presencial se exige con carácter generalizado la obtención de una cita previa, que en la mayoría de las ocasiones resulta imposible obtener por **saturación, mal funcionamiento o desconocimiento** sobre el modo en el que proceder. Pero las dificultades no acaban aquí pues, de conseguir acceder a la cita previa, **en ocasiones se solicita un número de teléfono y correo electrónico de los que no todos los ciudadanos disponen ni tienen por qué disponer** . Se trata, por tanto, de una alteración notable de las reglas legales por las que deben regirse las relaciones electrónicas, **pues aun no estando obligados a relacionarse electrónicamente tienen que recurrir a estos medios para poder realizar un trámite administrativo** . En este sentido, la configuración pasa de ser una opción a ser una imposición que, para mayor abundamiento, no cuenta con reconocimiento legal expreso

...

Otro asunto al que afecta especialmente es el llamado derecho al plazo administrativo. En su ejercicio, el ciudadano dispone libremente de un plazo legalmente establecido para presentar documentos, si bien su operatividad es relativa dada la obligatoriedad y dificultad para obtener una cita previa.” Adriana Antúnez Sánchez, “Hacia la deshumanización progresiva de la administración: la cita previa obligatoria”

“Respecto a la procedimental, la imposición de una cita previa obligatoria puede afectar al procedimiento administrativo: a la presentación de escritos, a los plazos y, en general, al ejercicio por la ciudadanía de sus derechos. El principio/derecho a una buena administración recogido en el art. 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y que la jurisprudencia española ha derivado directamente de los arts. 9.3 y 103 CE «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» (STS 3/12/2020, RC 8332/2019).

Desde este punto de vista procedimental, la Ley 39/2015 impediría exigir la cita previa para el acceso a las oficinas de asistencia en materia de registros y servicios de atención básicos por varias razones:

— por ser un trámite a mayores que no ha sido introducido por ley (5) en la que se haya motivado que resulte eficaz, proporcionado y necesario para la consecución de los fines propios del procedimiento (art. 1.2 CE);

— por impedir a la persona la libre elección entre los distintos modos de presentación de escritos que la ley ofrece en el art. 16.4 (Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Asturias de 17/02/2023; o las del Tribunal Superior de Justicia de Madrid STSJ de Madrid de 21/06/2019 y STSJ Madrid no 399/2012, de 4 de mayo, que, para proteger al ciudadano, han asimilado la fecha de petición de la cita previa con el de la presentación de la solicitud);

— por vaciar de facto el derecho de las personas a que las autoridades y empleados públicos les faciliten el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones [art. 13.e)];

— por no respetar otros derechos reconocidos por la CE (ese derecho/obligación de servicio público) o las leyes [art. 13.i)] o, en concreto, los reconocidos a los interesados en un procedimiento administrativo en las letras a, e, f e i del art. 53.

— Y, además, en los casos en que los usuarios se les exija obtener la cita previa obligatoria por vía electrónica, vulneraría el derecho de las personas físicas a elegir el medio por el que se relacionan con la Administración, electrónico o presencial/en papel (art. 14 y STS de 11/07/2023, RC 6391/2021)”

(Diego Gómez Fernández, “¿Hace falta cambiar la Ley de procedimiento administrativo para acabar con la obligatoriedad de la cita previa?”, *Diario LA LEY*, Nº 10442, Sección Opinión, 8 de Febrero de 2024, LA LEY)

Resolución del expediente AO-00164/2022 relativa a la cita previa como requisito para ser atendido en las administraciones catalanas, Síndic de Greuges de Catalunya, p. 4:

“Si la cita previa es obligatoria y, además, debe concertarse por vía electrónica –como único canal, porque así está previsto o porque el resto de opciones están saturadas o requieren más tiempo–, en la práctica se está impidiendo, o dificultando, el acceso a la atención presencial a buena parte de la población.”

“Pedir cita por teléfono suele ser complicado, por saturación de la línea, por lo que la vía electrónica suele ser el único canal operativo. Sin embargo, para concertar cita por vía electrónica hay que disponer de un dispositivo electrónico, de conexión a Internet y de ciertas habilidades tecnológicas. Esto incrementa la desigualdad entre las personas vulnerables desde el punto de vista social y tecnológico, y el resto de la sociedad. Además, también cabe tener en cuenta que, en los sistemas ofrecidos para pedir cita previa, a menudo no hay día y hora cercanos para los trámites presenciales, lo que puede comportar pérdidas de los derechos o prestaciones que deban solicitarse dentro de un plazo concreto.” (p.5)

STSJ Asturias 00169/2023 de 17 de febrero de 2023:

“las administraciones adoptaron una serie de decisiones tendentes a evitar la acumulación presencial en las oficinas públicas, en aras a la protección de la salud pública, mejora de la eficacia, y optimización de los recursos, implantando, entre otros instrumentos, el sistema de cita previa para realizar actuaciones que precisaban la presencia de los interesados, entre otras, la presentación de escritos. Evidentemente, esta decisión, que se desarrolla dentro de la potestad de autoorganización, tenía un efecto trascendente en relación con aquellas diligencias que estaban sometidas a un plazo preclusivo, de forma que debía ser valorado por la propia Administración a efectos de evitar situaciones de indefensión a los interesados. Por ende, la aplicación de principios como el de la buena administración, inferido de los artículos 9.3 y 103 de la Constitución, el de confianza legítima, y buena fe, debían haber llevado a evitar situaciones de confusión en los recurrentes creados por la propia administración, generando la confianza de haber solicitado la cita para la presentación de la reclamación dentro del plazo establecido. Por ende, a la Administración le competía adoptar las medidas que evitasen situaciones de indefensión, bien advirtiendo del fatal efecto de la cita previa, en el supuesto de señalarse una fecha posterior al límite temporal; bien adoptando un acuerdo de interrupción del plazo entre la fecha que en la que se solicita la cita previa, y el de la cita fijada; o bien, interpretando como fecha a considerar la primera (la de la solicitud de la cita). Lo que no cabe acoger es que utilizándose una vía principal de acceso a un registro público, como es el del registro general, los interesados vean cercenados sus derechos, o se les obligue a utilizar otros medios alternativos, por la decisión unilateral de la Administración de fijar un sistema que limita el acceso presencial en las oficinas destinadas a la recepción de documentación.

En definitiva, una interpretación flexible de la norma ritual, acorde a la situación post pandemia, evitando la rechazable indefensión efectiva de los interesados, nos lleva a fijar la fecha de presentación de la reclamación económico- administrativa, en el 16 de abril de 2021, por lo que estaría dentro del plazo de un mes del art. 235 de la LGT, lo que conduce a la estimación del recurso en este punto, declarando la nulidad de la Resolución del TEARA aquí impugnada”

Supuesto: se pidió cita previa el 16 de abril de 2021, se dio la cita para el 21, la fecha límite para interponer la reclamación era el 19.

Conclusiones sobre cita previa

Indudablemente una ventaja para evitar la saturación de las oficinas y para que la atención en el día en el que se da la cita sea más ágil.

Una posible solución a estos problemas es que la solicitud de cita previa sea voluntaria, y no obligatoria:

“Con la recuperación de la normalidad, la cita previa ha recuperado en muchos sitios su carácter voluntario, siendo una buena opción que beneficia al ciudadano porque ahorra tiempo y también a la Administración que puede organizar mejor el servicio.” (Diego Gómez Fernández, La cita previa obligatoria en las Administraciones Públicas, 2022, <https://www.derechoadministrativoyurbanismo.es/post/la-cita-previa-obligatoria-en-las-administraciones-públicas>)

Igualmente, la posibilidad de pedir la cita previa en persona y no por internet o teléfono.

No parece especialmente una buena solución la de la DGT: que las personas mayores de 65 años no tengan que pedir cita previa. Como hemos visto, otras personas pueden verse afectadas por la brecha digital. El establecimiento de una edad concreta deja además fuera a las personas que tienen casi esa edad, es decir, resulta al final una línea aleatoria.

■ **Gracias por la
atención**

