

6



La buena administración en el procedimiento administrativo

Luis Felipe López Álvarez

1. Introducción

La regla básica para conseguir una buena administración es que ésta se encuentre sometida a la Ley. Como es bien sabido, el uso de las nuevas tecnologías se ha implantado en la Administración Pública, de ahí que, sin olvidar el resto de principios y reglas de buena administración, la principal misión de la actual normativa sea la de implantar, de una vez por todas, el llamado expediente electrónico, de manera que la supresión del papel y la comunicación por medios electrónicos sea la tónica general.

Hay luces y sombras en la implantación de los medios telemáticos y, por más que se imponga en una norma con rango de ley, la realidad de cada Administración Pública es la que se al final establece el mayor o menor desarrollo de los medios tecnológicos. En este tema vamos a desarrollar cómo debería estar desarrollado el expediente electrónico a la vista de los principios que deben informar la regulación jurídica del procedimiento administrativo.

Por ejemplo, para el caso español, la derogada Ley 30/1992, de régimen jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, ya recogió en su primera versión el impulso al empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, por parte de la Administración al objeto de desarrollar su actividad y el ejercicio de sus competencias y de permitir a los ciudadanos relacionarse con las Administraciones cuando fuese compatible con los medios técnicos de que dispongan.

En la actualidad, el principio de servicio al ciudadano exige consagrar su derecho a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos. La contrapartida de ese derecho es la obligación de estas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse. Esa es una de las grandes novedades y retos a conseguir de las normativas actuales: pasar de la declaración de impulso de los medios electrónicos e informáticos que se concretan en la práctica en la simple posibilidad de que algunas Administraciones, o algunos de sus órganos, permitan las comunicaciones por medios electrónicos, a la efectiva obligación de realizarlo porque una ley reconozca el derecho de los ciudadanos a establecer relaciones electrónicas con las Administraciones públicas.

El principio de servicio efectivo consagra la relación con las Administraciones públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales Administraciones. El reconocimiento de tal derecho y su correspondiente obligación se erigen así en los ejes centrales de las normativas actuales.

En torno a dichos ejes es preciso abordar muchas otras cuestiones que contribuyen a definir y concretar el alcance de ese derecho. Así, por ejemplo, tal derecho se hace efectivo de modo real mediante la imposición de la obligación de poner a disposición de ciudadanos y empresas al menos un punto de acceso general a través del cual los usuarios puedan, de forma sencilla, acceder a la información y servicios de su competencia; presentar solicitudes y recursos; realizar el trámite de audiencia cuando proceda; efectuar pagos o acceder a las notificaciones y comunicaciones que les remita la Administración pública.

2. Condiciones para una efectiva implantación de la administración electrónica

La primera condición es que, el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones públicas por medios electrónicos, se encuentre reconocido en una norma con rango de ley, regulando los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

Para poder ofrecer este derecho a los ciudadanos, las Administraciones públicas, en cumplimiento de los principios de seguridad de la información y de protección de la privacidad de los ciudadanos, utilizarán las tecnologías de la información, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

Entre otros, los principios mencionados anteriormente y el de servicio efectivo a los ciudadanos, implican la consecución de los siguientes fines:

- Facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos.
- Facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso.
- Crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la integridad de los derechos