



Consejo Consultivo de Canarias

D I C T A M E N 4 2 7 / 2 0 0 6

(Pleno)

La Laguna, a 13 de diciembre de 2006.

Dictamen solicitado por el Excmo. Sr. Presidente del Gobierno de Canarias en relación con el *Proyecto de Decreto por el que se regula el Servicio de Información y Atención Ciudadana en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (EXP. 405/2006 PD)**.

F U N D A M E N T O S

I

1. Al amparo del art. 11.1.B.b), en relación con el art. 12.1, de la Ley 5/2002, de 3 de junio, del Consejo Consultivo de Canarias (LCCC), por el Excmo. Sr. Presidente del Gobierno se interesa, mediante comunicación de fecha 2 de noviembre de 2006, registrada de entrada en este Consejo el día 6 del mismo mes, la emisión del preceptivo Dictamen sobre el *Proyecto de Decreto por el que se regula el servicio de información y atención ciudadana en la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (PD)*, tomado en consideración por el Gobierno en sesión celebrada el 17 de octubre de 2006, según resulta del certificado del acuerdo gubernativo que acompaña a la solicitud de Dictamen.

El Dictamen se emite dentro del plazo legalmente establecido para las solicitudes que se tramitan por el procedimiento ordinario (art. 20.1 de la LCCC).

2. En el procedimiento de elaboración del Proyecto de Decreto se han evacuado los siguientes preceptivos informes: el de acierto y oportunidad, por la Inspector General de Servicios, el día 31 de agosto de 2006 [arts. 44 de la Ley 1/1983, de 14 de abril, del Gobierno y 56.e) del Decreto 40/2004, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia y Justicia]; el de

* **PONENTE:** Sr. Reyes Reyes.

impacto por razón de género, de fecha 31 de agosto de 2006, emitido igualmente por la Inspector General de Servicio [disposición final primera de la Ley 1/1983, en relación con el art. 24.1.b) de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, en la redacción dada por la Ley 30/2003]; el de legalidad, emitido por la Secretaria General Técnica de la Consejería de Presidencia y Justicia el 2 de octubre de 2006 [art. 44 de la citada Ley 1/1983 y art. 15.5.a) del Decreto 212/1991]; el de la Dirección General del Servicio Jurídico del Gobierno, de fecha 8 de junio de 2006 [art. 20.f) del Reglamento de este Servicio, aprobado por Decreto 19/1992, de 7 de febrero]; el emitido por el Director General de Función Pública el día 27 de septiembre de 2006 [arts. 6.2.1.l) de la Ley 2/1987, de 30 de marzo, de la Función Pública Canaria y 37.a del citado Decreto 40/2004]; y el de la Comisión de Secretarios Generales Técnicos, emitido en la sesión celebrada el día 11 de octubre de 2006 (art. 1 del Decreto 80/1983).

El Proyecto de Decreto fue informado favorablemente por la Comisión de la Función Pública Canaria reunida el día 9 de octubre de 2006 [art. 8.3.a) de la Ley 2/1987].

En el expediente recibido obran, igualmente, los siguientes documentos: la memoria económica elaborada por la Inspector General de Servicios el día 5 de julio de 2006 [art. 44 y disposición final primera de la Ley 1/1983 en relación con el art. 24.1.a) de la Ley 50/1997]; el informe de la Oficina Presupuestaria de la Consejería de Presidencia y Justicia, emitido el 2 de agosto de 2006, conforme a lo previsto en el art. 2.2.f) del Decreto 153/1985, de 17 de mayo, modificado por Decreto 234/1998, por el que se crean las Oficinas presupuestarias de las Consejerías del Gobierno de Canarias; y el informe del Director General de Planificación y Presupuesto de la Consejería Economía y Hacienda, evacuado el 29 de agosto de 2006, [art. 26.4.a) del Decreto 12/2004, de 10 de febrero].

3. El objeto del Proyecto de Decreto es la regulación del servicio de información y atención ciudadana en la Administración pública de la Comunidad Autónoma, que se concibe, de acuerdo con lo señalado en su exposición de motivos, como el conjunto de actividades y medios que la Administración pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

En cuanto a su contenido, la disposición proyectada va precedida de una exposición de motivos y se estructura en cuatro Capítulos, veintisiete artículos, once

disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria, tres finales y un Anexo relativo a la imagen identificativa del servicio de información y atención ciudadana, regulándose en la misma, entre otros aspectos, los relativos a la propia actividad de información, atención y orientación ciudadana, así como la organización del servicio, que conlleva asimismo la modificación del Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia y Justicia prevista en la disposición adicional octava del Proyecto de Decreto.

II

1. La norma proyectada regula, como se ha indicado, la actividad de información, atención y orientación ciudadana, estableciendo, entre otras cuestiones, sus fines, objetivos, canales de comunicación y tipos de información que será facilitada a quienes la soliciten.

Desde esta perspectiva, la norma proyectada constituye desarrollo de la legislación básica en la materia, constituida por la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común en la medida en que la citada Ley, dentro del conjunto de los derechos reconocidos a los ciudadanos y que se contemplan en su art. 35, incluye en los apartados a), b) y g) de este precepto, que se hallan directamente relacionados con la función de información que han de prestar las Administraciones públicas.

Junto a este desarrollo en materia de información, el Proyecto de Decreto tiene igualmente por objeto el establecimiento de una serie de medidas organizativas relativas a los servicios administrativos de atención a los ciudadanos, que se sitúa en el marco de la potestad de autoorganización de la Comunidad Autónoma, reconocida en el art. 22.1 del Estatuto de Autonomía y legalmente prevista en el art. 4 de la Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias.

2. En relación con el objeto del Proyecto de Decreto, en aras a facilitar las relaciones entre los ciudadanos y las distintas Administraciones públicas y la disponibilidad de Servicios normalizados de presentación de documentos, información y gestión, no desconoce este Consejo los más recientes avances y logros obtenidos, como el resultado de la Red de Oficinas integradas de Atención al Ciudadano y los Convenios Marco 060, concertados entre la Administración del Estado y las

Comunidades Autónomas adheridas, en desarrollo de Acuerdo adoptado por el Consejo de Ministros en su reunión de 15 de julio de 2005. Y últimamente, la remisión al Parlamento del Proyecto de Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas, que fue aprobado igualmente por el Consejo de Ministros el 1 de diciembre de 2006.

3. En términos generales, el articulado de la norma reglamentaria proyectada se ajusta al ordenamiento jurídico. No obstante, se realizan las siguientes observaciones:

Art. 3.

Este precepto, en su apartado 1, incluye entre las actividades que integran el Servicio de Información y atención ciudadana la gestión de los procedimientos y la prestación de servicios, funciones que no se consideran propias de una oficina de información y sobre las cuales el propio Proyecto de Decreto adolece de una marcada indefinición dado que, por una parte, no se contiene ninguna concreción acerca de cuál sea el contenido de estas funciones y, por otra, en lo que se refiere a su regulación, en tanto que en el apartado 4 del mismo precepto se contiene una remisión a su normativa específica, en la disposición transitoria única se prevé la progresiva incorporación a este Servicio de Información ciudadana de los procedimientos y servicios en función del grado de desarrollo de los aplicativos informáticos de cada departamento.

La inclusión de estas cuestiones obvia el hecho de que, conforme a la normativa básica de aplicación, la actividad de información que han de prestar las Administraciones públicas se proyecta sobre los derechos de los ciudadanos a conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, a identificar a las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos y a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar [apartados a), b) y g) del art. 35 de la Ley 30/1992].

Constituyen todas actuaciones de atención al ciudadano en las que claramente se trata de facilitar al mismo la información que requiera, de tal forma que puedan acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los

bienes y servicios públicos. La gestión de procedimientos y prestación de servicios no constituyen en cambio actuaciones de tal índole o naturaleza.

Art. 9.

Este precepto define la información especializada mediante un concepto impreciso, ya que se trata de aquella que, por sus características específicas, requiera una mayor profundización en la respuesta o sea preciso efectuar consultas complementarias.

En la documentación obrante en el expediente se concreta que se trata de un tipo de información en lo que por los conocimientos técnicos que se requiera exceda de la mera información administrativa de carácter general prevista en el art. 8 (por ej., en materias de proyectos de ingeniería, de viviendas, tributos, ...) y que se facilitará por las Oficinas de información especializada también previstas en el propio Proyecto de Decreto, algunas de ellas ya existentes (oficinas del Instituto Canario de la Vivienda o de información tributaria).

La inclusión en el Proyecto de Decreto de este tipo de información no presenta reparos de legalidad, si bien por razones de concreción y claridad de la norma, el precepto debiera contener una definición más ajustada a la finalidad pretendida.

Art. 10.

Dado que la información particular regulada en este precepto es aquella que concierne a procedimientos administrativos en tramitación o finalizados y aunque se prevé que será facilitada de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre procedimiento administrativo común, deberá añadirse la cautela de que en aquellos casos en los que la información no se facilite de forma presencial (internet, vía telefónica, art. 6.1 PD) deberá constar acreditada de modo fehaciente la personalidad del solicitante y su condición de interesado.

Art. 15.

Este precepto regula un denominado "procedimiento de respuesta inmediata", definido en su apartado 1 como aquel en que la Administración resuelve a la vista de la solicitud del ciudadano, sin que sea preciso realizar otros trámites ni obtener informe o cualquier otro tipo de actos intermedios, salvo, en su caso, el pago de una

tasa y cuya gestión (apartado 2) se otorga a las unidades de información ciudadana que regula el propio Proyecto de Decreto. La regulación se completa con la previsión de que será una Orden departamental la que establezca las normas precisas para su efectiva implantación y determine los procedimientos susceptibles de respuesta inmediata (apartado 3).

Se configura por tanto como un procedimiento que ha de resolver, sin ninguna tramitación, las propias Oficinas de información. Con ello se está atribuyendo a estas unidades competencias resolutorias en relación con determinados procedimientos instados por los particulares y que son completamente ajenas a las funciones meramente informativas propias de este Servicio.

Este reparo decaería si se sustituye en la titulación del precepto la expresión "procedimientos" por "actuaciones" y, consecuentemente, en el texto, la indicación "resuelve" por "decide".

Arts. 22-24.

De conformidad con el 19 PD, el servicio de información y atención ciudadana se integra por la Oficina Canaria de Información, los Puntos de Información y Atención Ciudadana y las Oficinas de Información Especializada.

Esta estructura organizativa sin embargo no se configura de forma clara en el articulado propuesto, sobre todo en lo que respecta a las funciones que cada una de ellas ha de cumplir, dado que básicamente todas cumplen los mismos cometidos [por ejemplo: las tres citadas orientan y asesoran al ciudadano, tramitan los procedimientos de respuesta inmediata (...)].

Por otra parte, la función de coordinación se atribuye en el art. 18 PD al Centro directivo competente en la materia (la Inspección General de Servicios, de conformidad con la modificación del Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia y Justicia prevista en la disposición adicional octava PD), pero también cumple esta función de coordinación la Oficina Canaria de Información (art. 19 PD). A su vez, esta Oficina, a pesar de que según el art. 22.1 PD se configura como la unidad encargada de la coordinación del servicio de información, se le otorgan competencias que no revisten este carácter, tales como las previstas en los apartados c), e), f), g) e i) del art. 22.2 PD, en las que concurren con los Puntos de Información [art. 23.1) PD y con las Oficinas especializadas (apartado c) del art. 24 PD].

Por ello, se considera que la definición de la estructura organizativa del Servicio de Información requiere de una mayor precisión en la determinación de las competencias asignadas, de tal forma que la creación de las distintas unidades se fundamente en la diversidad de funciones que cada una ha de cumplir.

C O N C L U S I Ó N

El Proyecto de Decreto por el que se regula el Servicio de Información y Atención Ciudadana en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias se ajusta al Ordenamiento jurídico de aplicación. No obstante, en el Fundamento II.2 se formulan determinadas observaciones al articulado.