



ESTUDIOS Y ARTÍCULOS

El acceso a los trámites de la administración desde los pequeños ayuntamientos: una exigencia constitucional y de buen gobierno local

Jaime Clemente Martínez¹
Universitat Jaume I de Castelló
España

ORCID: [0000-0002-3092-0401](https://orcid.org/0000-0002-3092-0401)

RECIBIDO: 15 de abril de 2022
ACEPTADO: 17 de septiembre 2022

RESUMEN: Los municipios de menos de 5.000 habitantes en España suponen la mayoría de la planta municipal, con lo cual los ayuntamientos se convierten en la «carta de presentación» de la administración pública ante la ciudadanía, ya que esta acude a los consistorios locales para preguntar sobre cualquier trámite que tenga previsto realizar ante cualquier administración.

Las complejas estructuras administrativas hacen que para la ciudadanía realizar un trámite resulte en ocasiones una tarea excesivamente complicada. Por ello, se pretende exponer cómo la adecuada configuración de los trámites administrativos y el establecimiento de mecanismos adecuados para informar y asesorar a la ciudadanía sobre los mismos resulta una labor esencial para que se logre un buen gobierno local y la correcta satisfacción del interés general constitucionalmente previsto.

PALABRAS CLAVE: Buen gobierno local, trámites administrativos, atención ciudadana.

NOTA: Este trabajo ha sido realizado en el marco del proyecto del Ministerio de Ciencia e Innovación DATATRANSCO con referencia n.º PID2021-128309NB-I00.

¹ Profesor asociado de Derecho Constitucional de la Universitat Jaume I de Castelló y doctorando en Derecho por dicho centro. Ha ejercido como funcionario de carrera de administración local con habilitación de carácter nacional, subescala de Secretaría-Intervención. Asimismo, también ha desempeñado el cargo de Subdirector General en la Conselleria de Transparencia de la Generalitat Valenciana y el puesto de responsable del Área de Administración Local en la Subdelegación del Gobierno en Castellón.

CONTENIDOS: 1. Introducción. 2. La configuración de los trámites administrativos en los pequeños consistorios. 3. La atención ciudadana para los trámites del propio ayuntamiento. 4. La atención ciudadana para trámites de otras administraciones. 5. La percepción sobre el servicio recibido. 6. Conclusiones.

Access to administrative procedures from small municipalities: a constitutional and good local government requirement

ABSTRACT: In Spain, municipalities of less than 5,000 inhabitants are the majority, which means that the municipalities become the "cover letter" from the public administration to the citizens, since individuals usually attend to local councils to ask about any procedure they plan to carry out before any administration. The complex administrative structures make it an excessively complicated task for citizens to carry out a procedure. Therefore, this paper shows how the proper configuration of administrative procedures and the establishment of appropriate mechanisms to inform and advise citizens about them are essential tasks to achieve a good local government and the proper satisfaction of the general interest constitutionally provided for.

KEYWORDS: Good local government, administrative procedures, citizen attention.

1. Introducción

La configuración de la tramitación en los ayuntamientos y la gestión de la atención ciudadana en los municipios pequeños supone uno de los nuevos retos que debe afrontar toda administración local. Destinar los tradicionales recursos humanos y materiales a dichas labores no permite actualmente garantizar las demandas de información que solicita el vecindario, especialmente el de pequeños municipios.

Por ello, resulta necesario mejorar la forma de tramitar con las entidades locales así como establecer una adecuada atención ciudadana, todo ello mediante una verdadera voluntad política y administrativa. De este modo, se conseguirá que los ayuntamientos se vuelvan a convertir en el punto de referencia del vecindario ante cualquier duda que les surja frente a cualquier administración pública. Así pues, en el presente artículo se abordará la necesidad de configurar adecuadamente los trámites administrativos para que la ciudadanía pueda ejercerlos adecuadamente.

Asimismo, se destaca la importancia de establecer mecanismos de atención presencial y telemática a la población local, para que pueda obtener información adecuada sobre cómo tramitar ante la entidad local y no vean menoscabados sus derechos.

En definitiva, lo que se pretende abordar es la importancia de que la administración local, especialmente la de menor tamaño, actúe en base a los principios de buen gobierno a la hora de establecer sus trámites administrativos. El concepto de buen gobierno se encuentra recogido en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y si bien incluye una multiplicidad de principios, en este caso nos interesan aquellos concretos que permiten una mayor adecuación de los trámites administrativos a las necesidades de la ciudadanía local. En concreto, resulta relevante en este ámbito los principios de eficiencia y eficacia previstos en el artículo 26.2.a.1 de la citada Ley 19/2013, puesto que, si se permite a la ciudadanía acceder adecuadamente a dichos trámites, sin excesivas trabas ni dificultades, se estará garantizando la correcta persecución de estos principios de buen gobierno.

Si bien, no solo al actuar de una manera adecuada en la configuración de los trámites administrativos se logra satisfacer estos principios de buen gobierno local, sino que necesariamente se garantiza de una mejor forma la previsión establecida en el artículo 103 de la Constitución Española referido a la eficacia e interés general. De tal forma, este precepto constitucional se encuentra también presente en la correcta previsión de los citados trámites, ya que si solo una parte de la población sabe cómo tramitar con la administración no se garantiza el interés general municipal, como tampoco se logra un buen gobierno local.

2. La configuración de los trámites administrativos en los pequeños consistorios

La necesidad de realizar alguna gestión o trámite con la administración pública es, sin duda, una realidad que todo ciudadano debe afrontar en diferentes momentos de su vida. Por ello, es un requisito indispensable conseguir que la burocracia en la realización de trámites administrativos sea accesible para cualquier persona, de modo que la administración esté verdaderamente al servicio de su municipio.

En esta línea se pronuncia Pérez Francesch (2021:2) al indicar la necesidad del buen trato a la persona cuando expone: «Atender el cuidado de la persona debería convertirse en una exigencia ética, pero también política y, por lo tanto, administrativa. El reto es construir un nuevo paradigma político donde el cuidado sea el centro de gravedad de la legitimidad de los poderes públicos y también de las relaciones comunitarias». De esta forma, la posibilidad de que la gestión administrativa no sea «una odisea» para el ciudadano es más que necesario para que las personas sintamos que las administraciones están a nuestro servicio.

Para analizar la sencillez de tramitar con una administración local hemos de detenernos, en primer lugar, en cómo los consistorios locales configuran sus trámites administrativos. Hacerlo de una forma que no resulte especialmente gravosa para el ciudadano es parte fundamental del derecho al buen gobierno, en concreto en referencia a la eficiencia y eficacia en la administración local, prevista

en el art. 26.2.a.1 de la Ley 19/2013. Un derecho que se encuentra estrechamente unido con la previsión del artículo 103.1 de la Constitución Española: «La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho».

De hecho, Merino Estrada (2010:985) expone claramente al explicar el citado artículo 103.1 CE el propósito de la administración, incluida la local, al indicar: «La función central se identifica con el servicio a la sociedad. La Administración Pública sirve a los ciudadanos en todas sus tareas o funciones. La Administración Pública es un ente instrumental, con clara orientación finalista. No tiene sentido en sí misma y solo se legitima en la medida en que resuelve adecuadamente su función de servicio a la sociedad, en la medida en que resuelve "los problemas sociales"».

Actuar con objetividad para satisfacer el interés general es la premisa de los ayuntamientos, que se traduce también en cómo la ciudadanía accede a los trámites municipales sin excesivas trabas burocráticas. En caso contrario, el ayuntamiento deja de ser accesible para cualquier persona y, por tanto, deja de servir a toda la ciudadanía local. Para lograr este objetivo en un pequeño ayuntamiento es necesario que exista tanto una voluntad política como administrativa de querer simplificar la burocracia local. Así, expone Tejedor Bielsa (2021:191) la importancia de llevar a cabo, progresivamente, dicha labor de simplificación al indicar: «La necesidad de abordar la simplificación administrativa es constante en el debate social, económico y político desde hace tiempo. Probablemente, los objetivos y motivos del sector público y del sector privado para reclamarla no coinciden. Pero lo cierto es que se percibe como una necesidad».

Para establecer una configuración para los trámites es necesario catalogarlos conforme al elenco de competencias propias que establece el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. Una lista que no se agota, ya que se ve ampliada por las competencias delegadas previstas en el artículo 27 de la misma norma, así como por otros procesos de transferencia de competencias a entidades locales fruto del desarrollo autonómico de normativas sobre el régimen local².

Resulta relevante indicar que no siempre todos los ayuntamientos se configuran de igual forma, lo cual, inevitablemente afecta a sus trámites. Recordemos que aquellos municipios de gran población, establecidos por Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, tienen una singularidad propia que les diferencia del régimen común. Una situación que todavía es más distinta en el caso de municipios especialmente pequeños, donde según el artículo 26 de la citada Ley 7/1985 ni siquiera tienen obligación de presentar unos determinados servicios si no superan una determinada población, lo que afecta a los trámites que prestarán a su vecindario.

Dependiendo de la tipología deberán actuar unos servicios u otros y serán de aplicación unas normas sectoriales u otras, lo que dificultan la posibilidad de

² Véase como ejemplo el artículo 33 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana que amplía las competencias municipales en el ámbito de esta comunidad autónoma.

establecer un procedimiento de tramitación único para todos los asuntos que gestiona un ayuntamiento. Por ejemplo, la forma en la que un consistorio local prepara los trámites urbanísticos y otros de naturaleza sustancialmente distinta, como pueden ser los relativos a las haciendas locales³.

No por ello debe cesarse en el intento de prever adecuadamente los trámites para la ciudadanía, ya que hacer uso de la improvisación conforme se presenta un trámite en el ámbito local no siempre es la mejor opción. Por tanto, resulta altamente recomendable hacer una lista de todos los trámites que potencialmente el ayuntamiento puede asumir, en especial aquellos de uso más frecuente, para conseguir anticiparse a la documentación que resultará necesaria y así facilitar dicha información a la ciudadanía.

Para exponer los trámites municipales también puede ser de gran utilidad las cartas de servicios municipales, que permiten conocer los trámites que presta a la ciudadanía dicha administración. Como expone Pardo Beneyto (2020:232) en referencia a las cartas de los ayuntamientos de Valencia y Alicante: «ambas instituciones cumplen con los requisitos básicos de este instrumento, sirviendo, por tanto, para mejorar el flujo de información de servicio, así como para incrementar la eficiencia en este punto de forma formal, al menos.» En efecto, compartimos, como el autor concluye, que dichas cartas permiten fijar cuáles han de ser los servicios ofrecidos y, por tanto, contribuir a que se cumplan mejor. Además, Palacín Sáenz (2019:355) expone que dichas cartas no solo se quedan en un compromiso formal, sino que: «Una carta de servicios es una declaración que relaciona a la Administración con los ciudadanos y grupos de interés receptores de sus servicios, mediante la fijación de unos compromisos de calidad reales, no meramente formales como si de un folleto informativo se tratara». Por ello, el objeto de dichas cartas es preocuparse por la ciudadanía local en aras a un buen gobierno local, en esta línea se pronuncia Gimeno Ruiz (2015:111): «las cartas de servicio aúnan en un único instrumento, la gestión de las necesidades y demandas de los ciudadanos, con el proceso interno de mejora que debe darse en la entidad prestataria del servicio, para poder satisfacer esas necesidades».

Por tanto, debe existir un compromiso de la entidad local en querer ir más allá que el resto y garantizar que tramitar con ella sea sencillo y, al mismo tiempo, llevarlo a cabo sin perder la calidad del servicio. Asimismo, dichos trámites locales no solo deben estar preparados únicamente para ser gestionados de forma presencial sino también telemática, en cumplimiento de la tramitación electrónica de los expedientes que se prevé en el artículo 70.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Por ello, a través de sus sedes electrónicas municipales debe facilitarse la información sobre dichos trámites en cumplimiento, entre otros, de los principios de transparencia y

³ En este sentido, sirvan como ejemplos la lista de trámites administrativos de las sedes del Ayuntamiento de Benlloc: <https://benlloch.sedelectronica.es/dossier.2> y del Ayuntamiento de Benicarló: <https://benicarlo.sedipualba.es/catalogoservicios.aspx> en las que se observa que dependiente de la naturaleza de la actuación administrativa a realizar se exige una documentación u otra, lo que justificante la necesidad de planificar dichos trámites locales. Enlaces consultados el 11/06/2022.

calidad previstos en el artículo 38.8 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Ahora bien, lograr que todas las sedes electrónicas municipales dispongan de los trámites disponibles se trata de una utopía de difícil alcance⁴. De hecho, Vega Felgueroso (2018:94) exponen que, de partida, existen problemas de acceso y otros de índole informático en dichas sedes que hacen que difícilmente se pueda lograr satisfacer el interés general del citado artículo 103 CE y, por tanto, un buen gobierno local en la gestión de trámites municipales; en concreto nos indica el autor ejemplos de entidades locales que tiene problemas informáticos en sus sedes electrónicas: «Los problemas expuestos son recurrentes en la planta municipal del país, compuesta por 8.124 municipios —tema sobre el que nos detendremos en el apartado II— pudiendo observarse una pléyade de anomalías que van desde el reiterado incumplimiento de la neutralidad y accesibilidad que hemos visto en el ejemplo del Ayuntamiento de Almería y de la que también es exponente en idénticos términos el Ayuntamiento de Aguarán (Población 5.025) hasta alcanzar Corporaciones Locales como Becedas (Población 219) o Sinlabajos (Población 130) que sencillamente no tienen ni tan siquiera Sede Electrónica. Aunque la no existencia de Sede Electrónica quizá incluso induzca menos a error que Sedes Electrónicas como la de Calldetenes (Población 2.446), en la que se pueden presentar instancias sin firmar electrónicamente, lo que resulta en un flagrante error y vulneración de la Ley».

Así pues, las dificultades técnicas son uno de los principales escollos para los trámites administrativos, sirva como referencia el Estudio de accesibilidad de los trámites con la administración pública en España, 2017 elaborado por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social⁵, que aunque se refiere a trámites de dicha administración estatal, haciendo especial hincapié en el acceso que tienen a los mismos personas con discapacidad, nos muestra situaciones que fácilmente son extrapolables al ámbito local. De esta forma, se indica en dicho estudio que los niveles de accesibilidad, hechos con un análisis técnico, a los trámites de solicitud de sistema clave o del sistema de donantes tienen una puntuación de 6,51 y 5,01 respectivamente, por lo que queda evidenciado el margen de mejora para que resulten más sencillos tecnológicamente para la ciudadanía.

Las dificultades para lograr tener una sede electrónica con la información suficiente sobre los trámites viene también ocasionada por la falta de recursos informáticos y de formación de la ciudadanía local en este ámbito, ya que como bien expone Soto Lostal (2014:61): «aquellos municipios de pequeño tamaño y presupuesto que carezcan de dichos elementos, o que, aun disponiendo de ellos, no cumplirán con los requerimientos de accesibilidad e interoperabilidad, dado que la mayoría de la

⁴ Véanse como ejemplos las sedes electrónicas del Ayuntamiento de Alfara de la Baronia (<https://alfaradelabaronia.sede.dival.es/catalogoservicios.aspx>) y del Ayuntamiento de la Granja de la Costera (<https://lagranjadelacostera.sede.dival.es/>) donde solo se indican unos pocos trámites disponibles. Enlaces consultados el 11/04/2022.

⁵ Estudio de accesibilidad de los trámites con la administración pública en España, 2017, Real Patronato sobre Discapacidad, 2017 elaborado por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

población carecerá de los medios informáticos necesarios para acceder a la información».

Resulta más que necesario para lograr este buen gobierno en la gestión de trámites no solo dotar de medios informáticos a los ayuntamientos, sino también formar a la ciudadanía en el uso de dichos medios, así lo han atestiguado Gutiérrez, López, García y Quintal (2021:134) al indicar: «es necesario que las autoridades locales y autonómicas lleven a cabo intervenciones directas en favor de la alfabetización tecnológica en los grupos sociales en riesgo de exclusión social».

Facilitar la información y la documentación que debe adjuntarse a cada trámite en los pequeños consistorios no solo facilita y agiliza los expedientes administrativos a realizar, sino que incluso supone una garantía para la ciudadanía en lo referente a los plazos de resolución de los mismos.

Tengamos en cuenta que la administración, incluida la local, no siempre tiene una capacidad de respuesta elevada y por ello es necesario conocer los plazos y los efectos de los silencios administrativos que se ocasione en cada tramitación. De esta forma, indicar el plazo de resolución de los expedientes y el sentido del silencio de los mismos, es una garantía esencial para que un ciudadano pueda ejercer derechos cuando, pasado un tiempo razonable, no ha obtenido la respuesta esperada de su consistorio local. Así pues, si en sede electrónica ya se ha indicado dichos plazos de resolución y los sentidos del silencio, con independencia de los responsables políticos o administrativos que en cada momento concreto impulsen y decidan la resolución de los expedientes, se garantiza al ciudadano este conocimiento efectivo de la norma para que pueda actuar en consecuencia.

Y es que hemos de tener en cuenta que la falta de respuesta de la administración a un trámite es un perjuicio para la ciudadanía que no debe suponer la práctica habitual, ni por supuesto generar derechos para el ayuntamiento que ha omitido su obligación de tramitar. De hecho, como ha expuesto en Tribunal Constitucional en sentencia n.º 220/2003⁶: «la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes de los ciudadanos, pues este deber entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1 , 103.1 y 106.1 CE».

No debemos olvidar que en el ámbito de la administración la ciudadanía no está obligada a actuar mediante representantes, circunstancia que sí ocurre en el ámbito judicial. Por tanto, si existe la opción de que una persona lega en derecho pueda tramitar con la administración local (sin asumir los costes de una representación y defensa jurídica mediante abogado y procurador) también resulta necesario que exista información sobre la documentación requisitos y plazos de resolución de los expedientes a disposición de la ciudadanía municipal. En este sentido, destacamos la Recomendación 50/2007 del Defensor del Pueblo⁷ a un ayuntamiento al exigirle

⁶ Sentencia del Tribunal Constitucional (sala primera), n.º 220/2003, de fecha 15-12-2003, BOE 17/2004, de 20 de enero de 2004, rec. 3715/2000.

⁷ Recomendación 50/2007, de 27 de marzo, del Defensor del Pueblo sobre medidas para corregir las irregularidades en el Palacio Municipal de Hielo de Madrid. BOCG. Cortes Generales. IX Legislatura. Serie A. N.º 14, pág. 483.

en referencia a un trámite concreto: «Que facilite información a los vecinos, y en especial la solicitada por los reclamantes» y «Que potencie la atención y participación vecinal mediante servicios web y telemáticos». Unas afirmaciones sencillas pero categóricas, al indicar que es necesario potenciar la información y atención vecinal, hecho que permite a los ciudadanos conocer cómo puede tramitar con su consistorio local.

Además, resulta esencial que la información facilitada sobre los trámites se configure de una forma sencilla y entendible. En este sentido Salvador y Salvador (2019:76) ya indicaron en el ámbito de la redacción de la técnica legislativa que: «En un Estado democrático, la ley es considerada emanación de la voluntad popular, pero esa afirmación difícilmente puede mantener su fuerza si la ciudadanía no entiende el Derecho surgido del funcionamiento de los mecanismos políticos democráticos». Por tanto, si es necesario que resulte entendible una norma con rango legal, todavía más la información que sirve para saber cómo tramitar un asunto municipal que aplica dicha norma.

Tal como se pronuncia Campos Acuña (2018:195) existe un volumen considerable de: «información objeto de publicidad activa que permite comprender el volumen de información que por vía electrónica deben publicar el conjunto de administraciones públicas» y como dicha autora defiende, es necesario que la misma se publique en la sede electrónica municipal: «de forma estructurada, clara, accesible, comprensible y en formato preferentemente reutilizable». De lo contrario, si la información sobre los trámites se indica de forma enrevesado no podemos conseguir que dicha información acabe siendo de utilidad para la ciudadanía.

Otra forma más de mejorar la configuración de los trámites de los consistorios es permitir que la ciudadanía pueda conocer el avance de su expediente administrativo de una forma efectiva. En muchas ocasiones, cuando se contacta con el ayuntamiento para conocer el estado de un expediente, no siempre se obtiene la información, ya sea por reticencias de las personas que deben informar sobre el asunto o por cualquier otro motivo. Conocer el estado de tramitación de un expediente es un derecho reconocido para todo interesado en el artículo 53.1.a de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y no garantizarlo supone una injerencia en este derecho y por extensión del buen gobierno que debe imperar en toda administración local, por pequeño que sea su tamaño.

Así pues, visto que en la actualidad los expedientes deben tramitarse de forma electrónica, debería también configurarse para permitir al ciudadano conocer telemáticamente el estado concreto de tramitación de un expediente sin necesidad siquiera de contactar con el ayuntamiento. De hecho, se trata de una exigencia legal prevista en el segundo párrafo del citado artículo 53.1. de la Ley 39/2015⁸. La realidad nos muestra que esta posibilidad de consulta de expedientes electrónica no siempre

⁸ En concreto, dicho párrafo segundo del artículo 53.1.a LPCAP expone: "Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso".

resulta fácil, en la medida en que en muchas ocasiones los ayuntamientos no tienen implementados sistemas de archivo electrónico y mecanismos de interoperabilidad adecuados o su personal no los utiliza, elementos imprescindibles para poder realizar esta opción, tal y como nos indica Romero Barrios (2021:23) en referencia a la auditoría operativa realizada en el Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano, donde se observa que: «los resultados del cuestionario sobre uso de herramienta tecnológicas y su dificultad relleno por personal técnico y administrativo de cada servicio municipal de oficinas. Los datos revelan la carencia de un archivo electrónico y el uso prácticamente nulo de la digitalización de copias fehacientes o de aplicativos interoperables (sólo un 25% lo ha utilizado alguna vez)».

Para hacer efectiva esta posibilidad, debería existir una efectiva conexión entre los tramitadores de expedientes y la sede electrónica correspondiente, de forma que los ciudadanos puedan conocer el avance de sus expedientes identificándose en dicha sede como interesados. Se trata este de un reto de interoperabilidad, que como bien indica Manteca Valdelande (2010:261): «es el desafío más importante que se plantea a la gestión administrativa en el siglo XXI».

La consulta por el ciudadano de forma telemática del estado de su expediente es una opción factible informáticamente, pero de escasa implementación práctica, algo que sin duda generaría un beneficio muy positivo para la ciudadanía⁹ y permitiría seguir garantizando el interés general previsto en el artículo 103 CE.

3. La atención ciudadana para los trámites del propio ayuntamiento

Queda, por lo expuesto, demostrada la necesidad de la planificación en la gestión de los trámites municipales como elemento sustancial para garantizar este buen gobierno local. Pero junto a la configuración de dichos trámites, es necesario establecer mecanismos para poder atender al vecindario sobre las consultas que quiera realizar en relación con los mismos.

Esto, sin ninguna duda, implica disponer de un servicio de atención a la ciudadanía adecuado en cuanto a personal y medios técnicos. Así lo reafirmó el Tribunal Constitucional en sentencia nº108/2003¹⁰ ese concepto de cercanía de los ayuntamientos con la ciudadanía al exponer la importancia de que los consistorios locales tengan adecuados servicios técnicos que les asesoren: «Teniendo en cuenta que la Administración local es la más pequeña y la más cercana al ciudadano, puede fácilmente concluirse que un mejor o más adecuado asesoramiento a ella repercute directamente en beneficio del ciudadano y de la sociedad en general».

Por ello, ante cualquier cuestión municipal, los ciudadanos exigen ser atendidos de una forma directa y sencilla por parte de los funcionarios locales. Los ayuntamientos

⁹ Encontramos algunos ejemplos de entidades locales que han establecido mecanismo en línea de consulta de expedientes, como es el caso del Ayuntamiento de Vila-real (seuelectronica.vila-real.es), el Ayuntamiento de Arganda del Rey (sedeelectronica.ayto-arganda.es) o el Ayuntamiento de Teruel (sede.teruel.es), aunque éste último con ciertas limitaciones para el caso de expedientes donde hay más de un interesado o son de servicios sociales.

¹⁰ Sentencia del Tribunal Constitucional (sala segunda), nº 108/2003, de fecha 2-6-2003, BOE 156/2003, de 1 de julio de 2003, rec. 82/2002

se han visto obligados a establecer sistemas de atención ciudadana para recoger adecuadamente las demandas ciudadanas de su vecindario, lo que supone una extensión más del artículo 103 de la Constitución Española.

Según la auditoría operativa del grado de implantación de la administración electrónica en municipios de la Comunitat Valenciana mayores de 50.000 habitantes, para el periodo 2008-2013, elaborada por el Síndic de Greuges¹¹ el sistema de atención ciudadana en estos municipios de gran población es óptimo: «Los indicadores relativos al área de relaciones con los ciudadanos y la sociedad (información y atención al ciudadano, así como participación ciudadana) han alcanzado el promedio más elevado, 75%». Si bien, este grado de atención ciudadana no necesariamente es tan adecuado en la administración local de menor tamaño, donde existen menos recursos humanos y materiales.

Para poder realizar dicha atención al público local en municipios de menor tamaño podemos diferenciar dos opciones: por un lado, la que se realiza en las oficinas de atención al público-registro, por otro, la atención en cada departamento o servicio sobre los trámites concretos que se tramitan en él.

En primer lugar, las oficinas de atención al público-registro vienen asumiendo la mayor carga de atención ciudadana en los consistorios locales, dado que suponen la puerta de entrada y representación del ayuntamiento ante cualquier solicitud vecinal. Esto es así porque realizan la atención tanto de forma presencial como telemáticamente, e informan a los vecinos sobre trámites administrativos, información cultural, sobre incidencias en la vía pública o sobre otras cuestiones generales que son competencia del ayuntamiento. En efecto, el gran volumen de solicitudes que reciben hace que sea necesaria la implementación de sistemas telemáticos y dotar de mayor personal a dichas oficinas para poder absorber toda la demanda existente. En este sentido, tal como indica Moreno Cegarra (2012:50): «La implantación de TIC supone un cambio en la atención ciudadana orientado a la gestión de la información y el conocimiento. Por ello, identificar las fuerzas impulsoras que se solapan entre las necesidades de los diferentes agentes, limitaciones de conocimiento, TIC utilizadas y tipo de transacciones a realizar, es clave para implantar el gobierno electrónico en el domicilio local».

La necesidad de implementar los citados canales de atención ciudadana telemática no debe suprimir la atención presencial, en tanto en cuanto la misma resulta imprescindible para determinados trámites de dificultad o que frecuentemente requieren de «un diálogo» con el funcionario para resolver todas las dudas. Un ejemplo de lo que puede suponer en la práctica esta atención presencial lo encontramos en la Instrucción nº1/1999 emitida por el Consejo General del Poder Judicial¹², que explica con detalle lo que acaba implicando este proceso de atención

¹¹ Auditoría operativa del grado de implantación de la administración electrónica en municipios de la Comunitat Valenciana mayores de 50.000 habitantes para el periodo 2008-2013, elaborada por el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en el año 2014.

¹² Acuerdo del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, de 22 de septiembre de 1999, por el que se aprueba la Instrucción 1/1999, del consejo general del poder judicial que contiene el protocolo de servicio y los formularios de tramitación de quejas y reclamaciones y previa información al ciudadano. Publicado en BOE núm. 250, de 19 de octubre de 1999.

ciudadana: «El proceso específico de atención e información presencial y telefónica al ciudadano requiere no sólo escuchar, hablar y transmitir información sino que, con frecuencia, es necesario afrontar situaciones ante las que el funcionario debe adoptar comportamientos de índole psicológica y social que no están sometidos a reglas, a normas y procedimientos como el resto del trabajo interno de la oficina judicial, pero que resultan necesarios para desarrollar adecuadamente la actividad de la función pública de la atención e información al ciudadano». Por tanto, garantizar dicha atención también por medios presenciales nos facilitará conseguir un ayuntamiento «más amable» que permita seguir cumpliendo un buen gobierno local y por tanto con la previsión constitucional de satisfacción del interés general.

Precisamente, este concepto de conseguir una administración amable según Gimeno Ruiz (2015:356) está incluido en la mayoría de cartas de servicios de municipios de gran población, si bien como el autor expone: «es necesario destacar que el 77% de las cartas planteaban algunos compromisos difíciles de cuantificar, tales como, "atender al ciudadano con cortesía y amabilidad». Aunque en algunos casos, éstos vienen medidos con encuestas de satisfacción, se trata sin embargo, de aspectos altamente subjetivos, por tanto, ello nos hace observar que no resulta fácil conseguir.

Recordemos, asimismo, que dichas oficinas de atención al público municipales también realizan funciones de registro público y tramitan toda la documentación que se quiere presentar ante el consistorio local, con independencia del departamento al que se dirija. Ante la gran tarea encomendada a estas oficinas, resulta esencial implementar varias medidas en su gestión que permitan cumplir adecuadamente sus fines.

En primer lugar, resulta conveniente que el personal de estas oficinas reciba formación periódicamente no solo sobre cuestiones generales de atención al público, sino sobre todos y cada uno de los trámites municipales que se gestionen en el consistorio, o por lo menos, sobre aquellos más frecuentes. De este modo, cualquier trámite, por ejemplo, del ámbito urbanístico, puede ser solucionado en la oficina de atención al público, sin necesidad de consulta del departamento de urbanismo, y se habrá conseguido actuar de una forma eficiente y evitar la intervención de dos departamentos para solventar el trámite de una única persona. En efecto, como Ramos Ramos (2021:88) destaca: «La formación es el siguiente escalón para avanzar del "no puedo" al pleno convencimiento de las ventajas y del ahorro de tiempo y trabajo» que permite mejorar la eficiencia de las oficinas de atención al público de pequeños municipios.

Igualmente, es necesaria también la implementación de herramientas informáticas adecuadas que permitan tramitar de una forma rápida los registros presentados por los ciudadanos y transmitirlos de una forma eficiente y adecuada a los departamentos al final tienen que tramitarlos. Precisamente, Escudero Moratalla y Lacaba Sánchez (2020:4) indican que: «las condiciones de trabajo, la descripción de funciones y tareas, el aprovechamiento y mantenimiento de los medios materiales, el seguimiento por parte del responsable, la política de incentivos y un largo etcétera, entre el que cabe resaltar la formación del funcionariado, no son sino complementos importantísimos de los factores esenciales en un servicio con atención al público». Por tanto, es necesario dedicar notorios esfuerzos para que

los funcionarios de dichas oficinas alcancen el mayor grado de profesionalización, de lo contrario, éstas no podrán llevar a cabo adecuadamente sus labores esenciales para el consistorio.

La atención ciudadana debe realizarse también en los servicios o departamentos del consistorio que tramitan los expedientes. Esto se debe a que, en muchas ocasiones, como expone Campos Jiménez (2014:194), en las oficinas de atención generalistas «no se está en disposición del expediente administrativo concreto, ni conoce los criterios seguidos por la unidad administrativa que tramite el procedimiento, por lo que en ocasiones puede ser de poca ayuda a la ciudadanía».

Frecuentemente sucede que los departamentos se niegan a realizar una mínima atención ciudadana especializada. Aunque esta medida a priori se puede ver como una forma de organizar el trabajo municipal (ya que se deriva toda la atención a las oficinas de registro), no se considera la forma más adecuada, ya que existe información que no pueden facilitar las oficinas de atención al público y, por tanto, es necesario que se dirijan a los departamentos o servicios que conocen los criterios legales que van a aplicar a la resolución del expediente. Se trata de un derecho ciudadano solicitar dicho tipo de información especializada antes de iniciar cualquier trámite, como establece el artículo 53.1.f de la Ley 39/2015, que establece el derecho: «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».

Se trata de un aspecto a mejorar en muchos consistorios, que se niegan a facilitar este segundo tipo de atención ciudadana que implica la participación de sus servicios en el proceso de tramitación de consultas de vecinos sobre trámites. En efecto Gimeno Ruiz (2015:225) advierte en su estudio como el índice de transparencia de las cartas de servicios (ITCDS) analizado por áreas temáticas de ayuntamiento no siempre es igual: "El valor más bajo del ITCDS lo muestran las cartas dedicadas a juventud y comercio e industria, mientras que el valor más alto (7,17 puntos) lo alcanzan las cartas dedicadas a turismo, seguidas de las de cementerios (6,70)", lo que nos demuestra que no necesariamente todos los servicios de una entidad local dedican el mismo esfuerzo a exponer claramente sus trámites ofrecidos a la ciudadanía en dichas cartas de servicio, muestra de que no todas las áreas están dispuestas a atender de la forma más diligente a la ciudadanía.

Las posibilidades de realizar esta atención ciudadana por parte de los servicios y departamentos municipales puede realizarse por medios que no retrasen innecesariamente la tramitación de los expedientes y, al mismo tiempo, garanticen una atención ciudadana mínima. En este sentido, la utilización del correo electrónico supone una herramienta muy útil para la atención ciudadana por parte de estos departamentos, ya que pueden destinar a una persona del mismo a contestar durante toda su jornada, o parte de la misma a consultas ciudadanas sobre los criterios jurídicos y técnicos que se aplican desde ese servicio para tramitar los expedientes administrativos. Marzo Portera (2019:15) considera, explícitamente un canal oficial de comunicación al correo electrónico: «podríamos hablar de otras tantas cuestiones que nos generan incógnitas jurídicas como la consideración de estos canales como canales oficiales de atención al ciudadano (como lo pueda ser el teléfono o el correo electrónico)».

La utilización de este medio telemático, que no requiere de una formación avanzada en informática por parte de los ciudadanos, al no necesitarse siquiera un certificado electrónico para realizar dicha consulta, hace que sea efectivo y adecuado utilizar el correo electrónico como forma de asesoramiento personalizado por parte de estos servicios.

Resulta de igual modo necesario reseñar el hecho de que los municipios más pequeños (por ejemplo, en aquellos de menos de 500 habitantes) no se diferencia entre áreas y servicios municipales ya que solo existen el funcionario de administración local con habilitación de carácter nacional (el Secretario-Interventor) y algún personal administrativo de apoyo, lo cual hace que la atención especializada y la generalista en la oficina de registro sea la misma en la práctica.

Así pues, ya sea a través de las oficinas de atención al público y registro o a través de los departamentos o servicios, es necesario que se proporcione al vecindario local una atención ciudadana adecuada sobre los trámites del consistorio como garantía del buen gobierno. Asimismo, podemos indicar que en muchas ocasiones la mayoría de las cuestiones que se preguntan a los consistorios es sobre cómo tramitar un determinado asunto ante el propio ayuntamiento. Por esta razón, para prevenir una saturación de los servicios de atención ciudadana, tanto en su vertiente de oficinas de atención ciudadana como en los demás centros y servicios municipales concretos, una forma de evitar dichas aglomeraciones de consultas es mediante la formación breve a la ciudadanía sobre cómo realizar los principales trámites administrativos¹³.

Cabe la posibilidad de realizar cursos sobre cómo utilizar la sede electrónica e incluso qué documentación se debe aportar en los principales trámites municipales. De esta forma se consigue que una parte de los ciudadanos puedan realizar en el futuro estos trámites sin necesidad de apoyo de los funcionarios locales.

Precisamente, recordemos que las oficinas de atención al público se denominan desde la citada Ley 39/2015 «de asistencia en materia de registros», porque el objetivo principal de las mismas es que la ciudadanía, en lugar de acudir a registrar una documentación, acuda a dichas oficinas para que le informen sobre cómo puede realizar electrónicamente dicho trámite. Y es que el artículo 14 de la mencionada Ley 39/2015 no obliga a todas las personas físicas a relacionarse electrónicamente con la administración, pero cada vez son más los colectivos, que sí que tienen dicho deber¹⁴. De esta forma, lo que nació como un derecho se ha convertido, según los

¹³ Encontramos ejemplos de cómo los consistorios locales españoles han realizado este tipo de charlas para su vecindario sobre trámites administrativos, en ese sentido encontramos charlas sobre dicha temática en el Ayuntamiento de San Antoni en el Ayuntamiento de San Vicent del Raspeig o en el Ayuntamiento de Avilés, entre otros.

¹⁴ En concreto, según el artículo 14 de la Ley 39/2015 los sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con la administración son: personas jurídicas, entidades sin personalidad jurídica, quienes ejerzan una actividad de colegiación obligatoria, notarios, registradores de la propiedad y mercantiles, quienes representen a un interesado obligado a relacionarse electrónicamente, empleados de las administraciones cuando actúen como tales y otros colectivos que según el art. 14.3 LPACAP se establezca reglamentariamente la obligación de que se relacionen electrónicamente con la administración.

casos en una obligación y por ello resulta más que necesario que los ayuntamientos faciliten a su ciudadanía cómo relacionarse electrónicamente con ellos.

Otro ámbito en el que la atención ciudadana de los ayuntamientos se ha visto incrementada en los últimos años ha sido la utilización de las redes sociales como forma de comunicación entre el vecindario y su consistorio local. De hecho, el primer indicio de que las redes sociales ya son una evidencia en la administración local actual lo encontramos en el artículo 4.c del 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, que expresamente indica que las administraciones proporcionarán información de sus trámites a través, entre otros, de las redes sociales. En este sentido, muchos ayuntamientos han utilizado las redes sociales más usadas por la ciudadanía para informar y al mismo tiempo recoger consultas del vecindario, ya que se puede acceder a dichas redes de forma sencilla para la población. Como nos exponen Criado y Rojas Martín (2015:31): «el 84,9% de los ayuntamientos mayores de 50.000 utiliza las RSD como una herramienta más dentro de sus dispositivos de gestión. Esto confirma que tan solo un 15,1% no las utiliza, lo que nos confirma la rápida e importante difusión de una nueva generación de tecnologías que apenas cuenta con una década y media de vida. De entre las principales plataformas digitales disponibles, prácticamente la totalidad están utilizando de manera prioritaria Twitter (99,2%) y Facebook (96,7%) y en menor medida YouTube (79,3%)», por tanto, la utilización de dichas redes es claramente una realidad en el mundo local como medio para relacionarse con la ciudadanía.

Expone López Acera (2018:116) la utilización de las redes sociales «no quiere decir que la incorporación de estos últimos suponga el suprimir los anteriores, sino que cuantos más canales de comunicación pongamos a disposición de los ciudadanos mejor será la atención que ofrezcamos, sobre todo porque nos adaptaremos a lo que los ciudadanos nos solicitan. Pues bien, las redes sociales se están convirtiendo en un canal más de la atención al ciudadano y debemos entenderlas como tal».

En municipios pequeños pueden existir dificultades a la hora de gestionar dichas redes sociales como medio de comunicación y atención ciudadana. En este sentido, Paricio Esteban y Bruno Carlos (2018:221-225) exponen en su estudio que en los municipios medianos solo existe dichos gabinetes en 2 de cada 3 y en los municipios pequeños estudiados no existen siquiera dichos gabinete de comunicación, si bien: «a pesar de la no existencia de gabinetes de comunicación, la función comunicativa municipal es una parte indiscutible en la organización del ayuntamiento y es por ello que se desempeña desde otros departamentos o servicios como por ejemplo los gabinetes de alcaldía, concejalías relacionadas o incluso desde concejalías propias de comunicación, prensa o protocolo. En este sentido, destaca que todos los ayuntamientos pequeños afirman que la comunicación municipal se desarrolla desde el ayuntamiento, aunque no exista gabinete».

Por tanto, resulta necesario seguir prestando un servicio de atención ciudadana adecuado a través de redes sociales, y por ello, como Cortés Abad (2014:933) indica: «La formación para funcionarios en gestión inteligente de redes sociales es más necesaria que nunca».

Además de la utilización de las redes sociales, también existen consistorios locales que han apostado por desarrollar o adherirse a una aplicación para dispositivos móviles que permite a la ciudadanía comunicarse ágilmente con el Ayuntamiento¹⁵. En concreto, estos sistemas permiten tramitar con el consistorio local asuntos que por su escasa relevancia o por la inmediatez en la que deben ser solucionados, no es aconsejable que se utilicen los métodos clásicos de comunicación con la administración previsto en el artículo 16 de la Ley 39/2015, que la presentación de un registro de entrada por medios físicos o telemáticos. Nos referimos en particular a incidencias que puedan suceder en la vía pública y que la ciudadanía quiere trasladar al ayuntamiento para que se resuelvan lo antes posible por afectar, por ejemplo, a la limpieza o seguridad de circulación de las vías públicas y perdiendo sentido que sean reclamadas mediante un registro de entrada oficial.

Es una realidad que estas aplicaciones ya se han implementado en el mundo local de forma efectiva, como es el caso del Ayuntamiento de El Rosario¹⁶, cuya aplicación para comunicar estas incidencias ha alcanzado las 1.200 descargas en el periodo de 2019 a 2022, o el caso del Ayuntamiento de Eibar¹⁷, que consiguió 300 descargas de su aplicativo para incidencias en la vía pública solo en su primer mes de puesta en marcha; o por último sirva también de ejemplo el caso del Ayuntamiento de Chiclana¹⁸, que en el año 2019 contabilizó 1.209 incidencias por su aplicación móvil de comunicación con la ciudadanía, lo que supuso un incremento del 29,17 por ciento respecto al año anterior.

En todo caso, sí que podría ser recomendable para un ciudadano la presentación de un registro de entrada como medio oficial para acreditar de forma válida haber solicitado un trámite al ayuntamiento, por si posteriormente el Ayuntamiento hace caso omiso del mismo y se derivan de dicha omisión responsabilidades

¹⁵ Sirvan como ejemplos las siguientes noticias de prensa donde se indica cómo han utilizado dichas aplicaciones móviles ayuntamientos:

El Ayuntamiento pone en marcha una aplicación para móvil con toda la información sobre el municipio: <https://aspe.es/el-ayuntamiento-pone-en-marcha-una-aplicacion-para-movil-con-toda-la-informacion-sobre-el-municipio/> (consultado 2/4/2022)

Aplicación móvil del Ayuntamiento de Eibar:

<https://www.eibar.eus/es/ayuntamiento/aplicacion-movil-del-ayuntamiento-de-eibar> (consultado 2/4/2022)

El Ayuntamiento de Crevillent pone en marcha una aplicación para el móvil con noticias, notificaciones y avisos de incidencias: <https://www.crevillent.es/actualidad/el-ayuntamiento-de-crevillent-pone-en-marcha-una-aplicacion-para-el-movil-con-noticias-notificaciones-y-avisos-de-incidencias/> (consultado 2/4/2022)

¹⁶ Noticia de prensa: *Los usuarios de la app "El Rosario informa" comunican más de 200 incidencias cada año:* <https://www.ayuntamientoelrosario.org/index.php/2022/01/11/los-usuarios-de-la-app-el-rosario-informa-comunican-mas-de-200-incidencias-cada-ano/> (consultado el 10/06/2022)

¹⁷ Noticia de prensa: *La nueva app del Ayuntamiento de Eibar cuenta con más de 300 descargas en su primer mes:* <https://www.eibar.eus/es/gobierno-abierto/noticias/la-nueva-app-del-ayuntamiento-de-eibar-cuenta-con-mas-de-300-descargas-en-su-primer-mes> (consultado el 10/6/2022)

¹⁸ Noticia de prensa: *Línea Verde supera en Chiclana el número de consultas con respecto a 2018:* <https://www.lineaverdemunicipal.info/linea-verde-supera-en-chiclana-el-numero-de-consultas-con-respecto-a-2018/> (consultado el 10/06/2022).

patrimoniales contra el consistorio local. Precisamente en este sentido la sentencia 191/2001¹⁹ del Tribunal Constitucional expone cómo la omisión de actuación de un ayuntamiento hizo a un interesado presentar un recurso: «como consecuencia de las acciones y omisiones del Ayuntamiento de Valencia respecto de actividades calificadas como molestas con injerencias acústicas en su vivienda, infracciones de horarios, consumo de estupefacientes y desórdenes en la vía pública, impedían su derecho a dormir y al descanso con afección para su salud».

Ciertamente, en ocasiones, sí resulta necesario la utilización de un medio oficial de solicitud al ayuntamiento por si se deriva responsabilidad en las omisiones de actuación del mismo, ya que el hecho de no actuar un ayuntamiento cuando procede supone una práctica de mal gobierno contraria a la constitución y además incluso puede llegar a implicar una injerencia en otros derechos fundamentales, como, por ejemplo, los citados en la referida sentencia 191/2001 del TC.

Si bien, fuera de estas excepciones, la regla habitual aconseja establecer un sistema rápido de comunicación con el ayuntamiento para incidencias sencillas en la vía pública, ya sea a través de una aplicación concreta o la utilización de un sistema de mensajería instantánea. Las experiencias en este ámbito también han sido frecuentes, donde incluso se ha aprovechado dichas aplicaciones o sistemas de mensajería instantánea no solo para que la ciudadanía pueda realizar trámites sencillos con el Ayuntamiento, sino también para permitir al consistorio difundir de una forma efectiva mensajes que tradicionalmente se hacían por megafonía. En este sentido, encontramos ayuntamientos como el de Chiclana²⁰ que en 2021 contaba con 1.195 personas registradas en su servicio de aviso por mensajería por Whatsapp, o el de Torrent²¹, con más de 1.000 usuarios suscritos a su aplicación de mensajería en el año 2018 o el Ayuntamiento de Valladolid²², que gestionó unas 23.178 comunicaciones por mensajería móvil en el año 2019.

Así pues, la competencia de bando municipal, propia del alcalde según el artículo 21.1.e de la Ley 7/1985, pretende difundir información o recordatorio del cumplimiento de las normas a los ciudadanos también se ha utilizado mediante estos sistemas de mensajería instantánea como forma de transmitir datos a la ciudadanía. Recordemos que el bando del alcalde, a pesar de su apariencia «informal» (ya que generalmente no está dictado por escrito), adquiere igualmente relevancia como herramienta para producir efectos jurídicos, como quedó reseñado

¹⁹ Sentencia del Tribunal Constitucional (sala segunda), nº 191/2001, de fecha 1-10-2001, BOE 266/2001, de 6 de noviembre de 2001, rec. 3583/1998.

²⁰ *El servicio de whatsapp del Ayuntamiento de Chiclana ya cuenta con 1.195 personas registradas:* https://www.diariodecadiz.es/chiclana/servicio-Whatsapp-municipal-personas-registradas-chiclana_o_1537346506.html (consultado el 12/6/2022)

²¹ *El servicio de alertas por Whatsapp del Ayuntamiento de Torrent alcanza los mil usuarios suscritos:* <https://www.infotorrent.es/noticias/el-servicio-de-alertas-por-whatsapp-del-ayuntamiento-de-torrent-alcanza-los-mil-usuarios-suscritos/> (consultado el 12/6/2022)

²² *El Ayuntamiento pone en marcha el Whatsapp para que los ciudadanos comuniquen sugerencias o incidencias:* <https://www.valladolid.es/en/actualidad/noticias/ayuntamiento-prepara-quince-propuestas-disfrutar-valladolid/ayuntamiento-pone-marcha-whatsapp-ciudadanos-comuniquen-sug> (consultado el 12/6/2022)

en los antecedentes de la sentencia nº88/2003²³ del Tribunal Constitucional, donde los demandantes exponen como un bando pudo afectar al derecho fundamental a la libertad sindical y al derecho de reunión. Por tanto, el bando es también una herramienta de poder que debe ser un instrumento que debe actualizarse para poder resolver las necesidades sociales, y así llegar mejor a la ciudadanía.

Y es que dictar un bando no es más que la comunicación a la ciudadanía del inicio de oficio de un trámite o procedimiento por parte del ayuntamiento. Llevar a cabo esta información de forma telemática supone utilizar un medio de fácil acceso para la población, ya que *se hace saber* a través de una aplicación móvil o por un sistema de mensajería instantánea. Este es un ejemplo más de cómo los ayuntamientos pueden conseguir una adecuada comunicación con sus ciudadanos y, por tanto, contribuye a la consecución de ese buen gobierno local. Así, queda demostrada la necesidad de utilizar las redes sociales como forma clara de comunicación con la ciudadanía para permitirse gestionar más fácilmente sus trámites, como se indica del estudio de Pulido Esteban (2018:218) en el pequeño municipio de Castillo de Bayuela, donde el autor expone que: «el 63,9% de las respuestas recibidas optaban por la opción de Whatsapp como medio principal que preferían para recibir información. La segunda respuesta fue Facebook, con un 22,7% de las respuestas, y por debajo el pregón, con un 13,4% de todas las contestaciones recibidas», así, queda patente que dichas herramientas telemáticas de comunicación entre ayuntamiento y ciudadano han llegado para quedarse.

4. La atención ciudadana sobre trámites de otras administraciones realizadas en los ayuntamientos

La administración local es la más próxima al ciudadano y por este motivo los vecinos acuden al ayuntamiento para consultar o tramitar cualquier cuestión que deben realizar ante otra administración pública. Por ello, además de informar sobre sus propios trámites, los consistorios locales deben dedicar recursos a informar y registrar asuntos que son tramitados por la administración estatal, autonómica u otra distinta a la del propio ayuntamiento. Como ya apuntaba Salvador Crespo (2009:2) los ayuntamientos son como una «galaxia local dentro de la muy complicada constelación de las relaciones intergubernamentales en España», por lo que la mejor forma de acercar dicha compleja estructura administrativa a la ciudadanía es que dichos ayuntamientos pongan sus medios para ayudar a gestionar trámites de otras administraciones territoriales e institucionales.

La exigencia de dichos trámites de registro viene dada por el artículo 16.4.a LPACAP: «En el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2.1.», que implica la posibilidad de que cualquier ciudadano pueda instar cualquier solicitud dirigida a cualquier administración desde el registro de las administraciones públicas del artículo 2.1 LPACAP: «La Administración General del Estado. Las Administraciones de las Comunidades Autónomas. Las Entidades que integran la Administración Local. El sector público institucional». Y para efectuar

²³ Sentencia del Tribunal Constitucional (sala primera), nº 88/2003, de fecha 19-5-2003, BOE 138/2003, de 10 de junio de 2003, rec. 5040/1998.

dicha tarea de oficinas «multiregistro», como indica Losa Muñiz (2021:57) son fundamentales los códigos DIR: «para conformar los metadatos de los documentos y expedientes electrónicos», ya que dichos códigos permiten el fácil intercambio de registros entre diferentes administraciones.

A pesar de que se trata de una situación que, aunque se encuentra claramente establecida en la citada norma, sigue generando muchísima controversia, ya que no son pocos los ayuntamientos que se niegan a registrar solicitudes que les llegan mediante estos cauces no habituales. Por tanto, la práctica de mal gobierno de no admitir un registro cuando el mismo se ha registrado en otra administración pública supone una actuación contraria a derecho y que sobre todo perjudica a la ciudadanía. Comi todavía no está extendida esta práctica de utilizar un registro de un ayuntamiento para acudir a otra administración por eso los datos de utilización de esta posibilidad son escasos; por ejemplo, en el caso del Ayuntamiento de Madrid se observa que de los más de 316.813 registros presentados entre los meses de enero a marzo de 2022, solo 1.120 son destinados a otros ayuntamientos, lo que supone un 0,35% del total de instancias presentadas²⁴.

Dicha posibilidad, la de utilizar cualquier registro, supone sin duda una carga que debe asumir toda administración, ya que además de tramitar los asuntos que le llegan por los cauces ordinarios de su registro debe atender la documentación recibida por otro registro administrativo, con la consiguiente tarea de coordinación y mejora en la gestión documental que venía realizando hasta la fecha.

Esta posibilidad supone una garantía esencial para el ciudadano, que puede utilizar cualquier registro físico de cualquier administración para evitarse desplazamientos. Precisamente aquí es donde los municipios más pequeños juegan un papel tan relevante para aquellas personas que encuentran una brecha digital, sumada a una brecha territorial y por tanto acuden a su ayuntamiento para tramitar una cuestión relacionada, por ejemplo, con su pensión de jubilación. En este sentido, Colón de Carvajal Fibla (2018:343) indica: «será en este tránsito hacia la modernidad administrativa real donde las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro jueguen un papel más importante, ya que de ellas dependerá que la brecha digital que aun hoy existe y que, por lógica generacional y territorial muy probablemente siempre persista, pueda mitigarse hasta tal punto en que sea totalmente asumible por nuestras administraciones».

Por otro lado, recordemos que, aunque no existan dichas brechas (porque el ciudadano sepa presentar la documentación electrónicamente), no son pocas las situaciones en las que los registros electrónicos administrativos de una

²⁴ Datos obtenidos de la web: Anotaciones de entrada en el Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid, dentro del fichero de datos del año 2022.

administración «caen» y dejan de estar disponibles en su servidor²⁵. Ante esta situación, el ciudadano que tenga la necesidad de presentar una documentación con urgencia para evitar que finalice un plazo administrativo, puede utilizar el registro electrónico de otra administración pública que no sea la destinataria final de dicho registro.

De hecho, obligar al ciudadano a que «acierte» cuál es el trámite administrativo concreto a través de la sede electrónica de la administración correspondiente que debe utilizar para tramitar un determinado asunto, es una exigencia demasiado gravosa. Sirve como ejemplo de esto el curioso caso de casi coincidencia toponímica entre el Ayuntamiento de Castelló de la Plana (provincia de Castellón) y el Ayuntamiento de Castelló (provincia de Valencia), que ha hecho que entre febrero y octubre de 2021 se registraran 1.105 registros en la sede electrónica del Ayuntamiento de Castelló (Valencia), cuando iban dirigidos al Ayuntamiento de Castelló de la Plana (Castellón)²⁶, ya que por la similitud de nombres de ambos consistorios se ha generado una confusión a la ciudadanía de la que no puede ser culpable y por ello la administración receptora de un escrito dirigido a otra administración debe remitirlo sin rechazárselo al ciudadano, que puede presentarlo en cualquier administración.

Así pues, aunque para una administración puede resultar lo más eficiente que todos los trámites sean registrados a través de la misma sede electrónica, supone una exigencia desmesurada para un vecino, además de incumplimiento de la citada Ley 39/2015, que le permite registrarlos por cualquier medio.

Si bien existe dicha posibilidad de poder registrar cualquier asunto de una administración a través del registro de cualquier otra, no existe de una forma tan explícita la obligación de que los registros locales informen sobre los trámites de otras administraciones.

En todo caso, en aras del principio de colaboración previsto en el artículo 3.1.k de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, muchas administraciones locales han implementado medidas para poder realizar trámites de información de otras administraciones y evitar desplazamientos de sus vecinos. En este sentido, destacan los trámites en materia de extranjería a través de los convenios de la Red Pangea²⁷, donde se evitan desplazamientos a los interesados y

²⁵ A modo de ejemplo, podemos destacar el ciberataque sufrido por el Ayuntamiento de Castelló de la Plana que afectó a su sede electrónica, así como a su tramitador de expedientes. Puede verse una noticia de prensa al respecto aquí: *Un ciberataque bloquea la sede electrónica, el portal tributario y el sistema informático del Ayuntamiento de Castellón* <https://elpais.com/espana/2021-03-31/un-ciberataque-bloquea-la-sede-electronica-el-portal-tributario-y-el-sistema-informatico-del-ayuntamiento-de-castellon.html> (consultado el 15/03/2022)

También encontramos como un ejemplo de la no disponibilidad de los datos

²⁶ Noticia de prensa: *El lío de los topónimos en Castelló acaba con 1.000 documentos en otro Castelló*. Disponible en: <https://www.esdiario.com/castellon/249500943/lio-toponimos-castello-acaba-documentos-castello.html> (consultado el 14/06/2022)

²⁷ La Red Pangea se trata de una iniciativa de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana. Puede obtenerse más información aquí:

se consigue desde una oficina municipal una tramitación más ágil de un asunto que corresponde a las Oficinas de Extranjería de la Administración General del Estado. El éxito de estas oficinas viene avalado por sus datos, ya que durante el 2020 se atendieron a 24.055 personas en las 88 oficinas Pangea de los ayuntamientos de la Comunidad Valenciana²⁸.

Otro ejemplo de la utilización de las dependencias municipales para realización de trámites de otras administraciones los encontramos con los convenios catastrales. En palabras de Aragón Amunárriz (2020:23): «La colaboración entre el Catastro y las Entidades Locales para el mantenimiento catastral es un importante ejemplo de colaboración entre administraciones públicas, que se viene desarrollando desde los albores del Estado Moderno, y que arroja excelentes resultados tanto para las administraciones colaboradoras como para la sociedad en general».

5. La percepción sobre el servicio recibido

Como se ha expuesto, configurar los trámites para que sean accesibles para la ciudadanía y proporcionar una atención al público adecuada son elementos fundamentales para garantizar los principios de buen gobierno, en concreto los de eficiencia y eficacia, y conseguir así la satisfacción de los intereses generales conforme prevé el artículo 103 de la Constitución. Pero como expone Palacín Sáez (2019:334): «no basta con decir, es preciso actuar. ¿Hasta cuándo conceptos como la eficacia, eficiencia, o la satisfacción de los grupos de interés, acogidos por nuestro ordenamiento jurídico con antecedentes inmediatos en la Constitución Española de 1978, dejarán de ser mera retórica y se aplicarán realmente? Porque no es solo buena voluntad y querencia lo que necesita la Administración, es algo más, se trata de método y de garantía de cumplimiento».

Por tanto, para poder verificar que efectivamente existe dicha voluntad de mejora en la administración y comprobar que sus actuaciones se han realizado conforme a dicho derecho constitucional es necesario analizar cómo la ciudadanía ha percibido la atención recibida y cómo de fácil le ha resultado tramitar con la administración.

La preocupación por la calidad en el servicio prestado en las administraciones es cada vez una necesidad más acuciante. Como expone Aguilera Izaguirre (2010:2695): «los ciudadanos, las organizaciones y las empresas reclaman de la Administración que la prestación de sus servicios sea cada vez de mayor calidad. Para ello, se hace imprescindible introducir en los órganos y organismos públicos sistemas de calidad en la gestión, incorporar la metodología de la mejora continua y adoptar aquellos principios de esa filosofía de gestión de las organizaciones que sean transponibles en las Administraciones Públicas, de acuerdo con su especificidad y de conformidad con el ordenamiento jurídico».

<https://inclusio.gva.es/es/web/igualdad-diversidad/xarxa-d-oficines-pangea>

(consultado el 11/06/2022).

28 Memoria del año 2020 de la Red Pangea de oficinas de atención a personas migrantes, elaborada por la Generalitat Valenciana.

En la práctica, y especialmente en el ámbito local de los pequeños municipios, son pocas las herramientas establecidas para analizar dicha calidad y comprobar si los trámites ofrecidos a la ciudadanía han sido adecuados. Esto es, no siempre la ciudadanía tiene la opción de poder rellenar una encuesta de satisfacción o cualquier otro elemento que permita verificar que el servicio se ha prestado adecuadamente o no. En efecto, como avanzamos anteriormente, en los municipios especialmente pequeños la escasez de recursos humanos y de la diferenciación de servicios hace que también resulte complejo medir, con instrumentos precisos, el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por el ayuntamiento. Siendo, en la mayoría de ocasiones, el alcalde o concejal el que acaba recogiendo las opiniones del vecindario sobre cómo podría mejorar el servicio prestado por el ayuntamiento²⁹.

En algunas ocasiones sí encontramos un buzón de sugerencias o quejas, lo que permite, en cierta forma, medir la satisfacción ciudadana con el ayuntamiento, una herramienta que es utilizada cada vez por la ciudadanía como se puede ver en el Ayuntamiento de San Sebastián, donde recibieron 27.435 comunicaciones (entre quejas consultas y sugerencias) durante el 2021, una cifra que aunque inferior a la del 2020 sí supone un 40% de la del 2019³⁰ o el Ayuntamiento de Lorca, con unas 130 quejas y reclamaciones en el año 2021³¹.

Si bien, todavía resulta más relevante en este sentido lo ya mencionado en la utilización de las redes sociales como forma de comunicación entre la ciudadanía y el consistorio local, donde no solo se puede obtener información sobre los trámites a realizar sino también poder recoger las opiniones y las quejas sobre las dificultades que ha encontrado la ciudadanía en este ámbito. Como ya avanzó Jara Hueso (2009:830), dichas redes sociales podrían ser el nuevo método de los ayuntamientos para recibir el *feedback* de los servicios prestados: «poder recibir comentarios y evolucionar de alguna forma el "buzón de sugerencias" que todas las Administraciones Locales tienen en su web puede ser el primer paso para conseguir mejorar la relación con el ciudadano».

Aunque el consistorio local no disponga de una herramienta propia de recogida de datos sobre el servicio prestado, se puede hacer igualmente un seguimiento sobre el cumplimiento del buen gobierno local en lo que se refiere a la atención ciudadana y el acceso a los trámites. Nos referimos, por ejemplo, a la recogida de información expresada por la ciudadanía en las redes sociales municipales referentes a las

²⁹ Sirva como ejemplo en este sentido la asamblea ciudadana realizada en el pequeño municipio de Bejis (Castellón), que sirvió para recoger las opiniones del vecindario de forma informal y así mejorar los trámites administrativos ofrecidos, puede verse aquí la noticia de prensa: *Bejis organiza una asamblea vecinal para explicar la gestión municipal*: <http://www.bejis.es/content/bejis-organiza-una-asamblea-vecinal-para-explicar-la-gestion-municipal> (consultado el 15/06/2022)

³⁰ Noticia de prensa: *El Buzón de la Ciudadanía recibe más de 8.000 quejas de los donostiarras*. Disponible en: <https://www.diariovasco.com/san-sebastian/buzon-ciudadania-recibe-20220329185201-nt.html> (consultado el 14/06/2022)

³¹ Noticia de prensa: *La Concejalía de Participación Ciudadana continúa potenciando el Buzón de Sugerencia y Reclamaciones de Lorca*. Disponible online: <https://www.lorca.es/noticias/noticias.asp?idn=14531> (consultado el 14/06/2022).

inquietudes, quejas y problemas que ha tenido—para realizar cualquier trámite municipal.

Tener en cuenta esta información ayuda notablemente a mejorar el servicio, ya que frecuentemente la atención recibida o la configuración de los trámites puede resultar demasiado compleja para la ciudadanía, sin que necesariamente los servicios administrativos o las concejalías responsables que hayan decidido el procedimiento sean del todo conocedores de las dificultades que podría tener la población para poder realizar dichos trámites.

Lamentablemente en muchas ocasiones, la forma de establecer los trámites administrativos o la atención ciudadana para explicar su contenido se realiza de una forma deficiente, bien por puro desconocimiento técnico o político; ya que existe la costumbre arraigada de realizar los trámites de una determina forma, cuando quizás la norma o el sentido común aconsejaría lo contrario.

Pongamos, por ejemplo, un ayuntamiento en el que para solicitar una ayuda de servicios sociales es necesario aportar entre la documentación el certificado de empadronamiento en dicho municipio, cuando es evidente que el propio ayuntamiento puede verificar de oficio que dicha persona está empadronada en su municipio antes de concederle la ayuda correspondiente. Así pues, este trámite estaría configurado de una forma notoriamente deficiente y para evitarlo sería necesario una adecuada coordinación entre los servicios administrativos de empadronamiento y servicios sociales, no pidiéndole, en este caso concreto, un certificado de empadronamiento, lo cual no es necesario porque esta información ya obra en poder del consistorio.

Tomás Mallén (2004:128) expuso al analizar la jurisprudencia constitucional que: «el FJ 3.º de la STC 32/1999 pone luz a una cuestión nada despreciable desde la perspectiva de la buena administración, a saber: “que la vulneración del plazo razonable se produce no solo cuando media inactividad administrativa, sino incluso cuando la Administración lleva a cabo trámites improcedentes que alargan excesivamente el procedimiento”; por ejemplo, requiriendo al ciudadano documentos o datos que ya obran en las oficinas administrativas». Por tanto, evitar requerir documentación al ciudadano innecesaria no solo sirve para simplificar la burocracia local, sino también para resolver en plazo legal los trámites administrativos.

Ejemplos como el indicado, referido al certificado de empadronamiento, pueden ocurrir con frecuencia en el ámbito local y fácilmente podrían solucionarse con una voluntad real de hacer los trámites mucho más sencillos y satisfacer de forma más adecuada el interés general local.

Convendría preocuparse activamente no solo por configurar los trámites y la atención ciudadana de una forma adecuada antes de que un ciudadano se dirija a la oficina de atención,—sino también llevar a cabo una revisión completa y con base en el sentido común de todos los trámites que se realizan en el consistorio. Además, esto permitiría en gran medida simplificarlos, de manera que no resultaran especialmente complejos. En su conjunto, estas medidas contribuirían a que la administración municipal resultara «más amable», y eficiente, para la ciudadanía.

6. Conclusiones

Si bien gran parte de los ayuntamientos de pequeño tamaño tienen configurados mínimamente sus trámites administrativos y sus sistemas atención ciudadana, los datos expuestos muestran que resulta necesario realizar una revisión de los modelos existentes para que las entidades locales sean más eficientes y eficaces y permitan a su ciudadanía un mejor acceso a sus trámites administrativos, con el objeto de que sean lo más adecuados posible para el interés general constitucionalmente garantizado.

Conseguir que la ciudadanía vea a su consistorio local como un lugar de referencia al que acudir ante cualquier cuestión relacionada con una administración ha de ser un objetivo primordial de los ayuntamientos. Como hemos visto, para lograrlo se pueden aplicar diferentes medidas, entre las que podemos destacar la adecuada configuración de sus trámites administrativos, la utilización de las redes sociales y aplicaciones móviles, la atención personalizada tanto por parte de las oficinas centrales de registro como por los departamentos que tramitan los expedientes, o el suministro de información o el registro en un ayuntamiento de trámites dirigidos a otras administraciones.

Ello resulta más que necesario, ya que la complejidad de los trámites y las numerosas administraciones existentes en España hace que, para las personas no habituadas, comunicarse con una administración sea una tarea ardua. Por esta razón los ayuntamientos, especialmente los de menor tamaño, han de responder a las exigencias del presente con todos los medios actuales a su alcance para así convertirse en unos verdaderos facilitadores de las cuestiones administrativas y, de este modo, garantizar la aplicación de los principios de buen gobierno de eficacia y, por ende, el interés general del artículo 103 CE en su municipio.

Bibliografía

- Aguilera Izaguirre, G. 2010. "La calidad como parámetro de actuación de la Administración Pública", *Actualidad Administrativa de Editorial LA LEY*, núm. 22.
- Aragón Amunárriz, F. 2020. "La colaboración del Catastro con las Entidades Locales", *El Consultor de los Ayuntamientos*, núm. 4.
- Campos Acuña, C. 2018. "El documento electrónico y sus interacciones normativas (II). Acceso a la información, transparencia y garantías" en Bustos Petrel, G., *La gestión del documento electrónico*. España: Wolters Kluwer, pp. 189-213.
- Campos Jiménez, A. 2014. "Participación ciudadana y administración local". *Universidad de Castilla la Mancha*.
- Colón de Carvajal Fibla, B. 2018. "El registro único y la asistencia al ciudadano en materia de registros" en Bustos Petrel, G., *La gestión del documento electrónico*. España: Wolters Kluwer, pp. 319-333.

- Cortés Abad, O. 2014. "Ayuntamientos 2.0: ¿cómo tener una presencia de éxito en redes sociales?", *El Consultor de los Ayuntamientos*, núm. 8.
- Criado, J. I. y Rojas Martín, F. 2015. "El impacto de las redes sociales digitales en las administraciones locales. Mitos y realidades en el caso español", *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, núm. 20, pp. 25-42.
- Escudero Moratalla, J.F y Lacaba Sánchez, F. 2020 "Oficina de Atención al Ciudadano (OAC): asignatura pendiente", *Diario La Ley*, núm. 9712., pp. 1-9 (online).
- Gimeno Ruiz, A. 2015 "Las Cartas de Servicio en las páginas web municipales como instrumento de información al ciudadano", *Universidad de Valencia*.
- Guitérrez Provecho, ML, López Aguado, M, García Llamas JL y Quintanal Díaz, J. 2021. "La brecha digital en población en riesgo de exclusión social", *Pedagogía social: revista interuniversitaria*, núm. 30: 123-138.
- Jara Hueso, I. 2009, "Participación ciudadana y nuevas tecnologías: la Administración Local en las redes sociales", en Almonacid Lamelas, V, Rodríguez Castaño, AR y Sánchez Sánchez, Z., *Estudios sobre la modernización de la Administración Local: teoría y práctica*, Madrid: Editorial El Consultor de los Ayuntamientos, pp. 811-833.
- López Acera, A. 2018. "Las redes sociales como elemento disruptor en las Administraciones Públicas", *El Consultor de los Ayuntamientos*, núm. 1.
- Losa Muñiz, V. 2021. "Configuración y funcionamiento del Registro electrónico general: canales de acceso y relaciones electrónicas con la administración", *El Consultor de los Ayuntamientos*, núm. 3.
- Manteca Valdelande, V. 2010. "Régimen jurídico de los documentos en la Administración Local", en González i Ballesteros, J y Castro Abella. F y Muñoz Amor, MM, *Procedimiento Administrativo Local*, Editorial El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados, pp.239-351.
- Marzo Portera, A.M. 2019. "Protección de datos y transparencia, reutilización de la información y plataformas de comunicación de las Administraciones Públicas", *El Consultor de los Ayuntamientos*, núm. 3.
- Merino Estrada, V. "Calidad en la gestión de los servicios locales. Las cartas de servicios" en Carbonero Gallardo, JM, *Teoría y práctica para la gestión de los*

- servicios locales*, Madrid: Editorial El Consultor de los Ayuntamientos, Madrid, pp. 975-1020.
- Moreno Cegarra, J.L. 2012. *Evaluación del gobierno electrónico del Ayuntamiento de Cartagena en la atención ciudadana*, Cartagena: Universidad Politécnica de Cartagena.
- Palacín Sáenz, B. "La calidad como objetivo permanente en la prestación de los servicios", en Martínez Fernández, JM, *La gestión de los servicios públicos locales*, Barcelona: El Consultor de los Ayuntamientos, Barcelona, pp. 330-370.
- Pardo Beneyto, G. 2020. "El uso de instrumentos incrementales para la mejora de los servicios públicos locales: Las cartas de servicio en los Ayuntamientos de Alicante y Valencia", *Revista "Cuadernos Manuel Giménez Abad"*, núm. 19:217-237.
- Paricio Esteban, M.P. y Bruno Carlos, T. 2018. "La gestión de las relaciones con los medios en los gabinetes de comunicación de los ayuntamientos valencianos", *Communication papers: media literacy and gender studies*, vol. 7, núm. 15.
- Pérez Francesch, J.L. 2021. "La exigencia ética y política de proximidad, atención y buen trato. Introducción a la sección monográfica: La Administración pública y el cuidado de las personas", *Revista Catalana de Dret Públic*, núm. 62:1-5.
- Pulido Esteban, F. 2018. "La convivencia de las formas tradicionales de comunicación institucional en el ámbito rural: Castillo de Bayuela (Toledo)", en Muñoz Fernández, N, Ortega Pérez, A.M. y d. Oliveira, J.S. (Ed.), *Aportación interdisciplinar a los retos de la comunicación y la cultura en el siglo XXI*, pp. 205-222.
- Ramos Ramos, A. 2021. "Aplicación práctica del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos en los pequeños y medianos municipios. Especial referencia a la Oficina de Asistencia en Materia de Registros (OAMR)", *El Consultor de los Ayuntamientos*, núm. 3.
- Romero Barrios, G. 2021. "Caja de herramientas para la implementación de la administración electrónica en municipios medianos", *Universitat Oberta de Catalunya*.
- Salvador Crespo, M. 2009. "El gobierno local en España tras treinta años de ayuntamientos democráticos", *Revista General de Derecho Constitucional*, núm. 8: 1-28.

- Salvador Salvador, G y Salvador Salvador, J. 2019. "La simplificación del lenguaje jurídico en España: una propuesta de regulación del proceso de redacción legislativa". *Revista de estudios de ciencias sociales y humanidades*, núm. 42: 75-85.
- Soto Lostal, SA. 2014. "Consideraciones sobre el buen gobierno desde un análisis de la ley 27/2013, de racionalización y sostenibilidad de la administración local", *Nuevas Políticas Públicas: Anuario multidisciplinar para la modernización de las Administraciones Públicas*, núm.9: 55-83.
- Tejedor Bielsa, JC. 2021. "El impulso a la simplificación administrativa en Aragón", *Revista Aragonesa de Administración Pública*, núm. 57:191-220.
- Tomás Mallén, B. 2004. *El derecho fundamental a una buena administración*, Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
- Vega Felgueroso, MA. 2018. "El procedimiento en la Ley 39/2015: la Sede Electrónica", *El Consultor de los Ayuntamientos*, núm. 4.