



La decisión de dedicar las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo al análisis del derecho a la buena administración nace de la experiencia diaria adquirida por las defensorías como receptoras de las quejas de la ciudadanía. A resultas de ello, las defensorías observamos un sentimiento creciente por parte de la ciudadanía acerca de la existencia de una mala administración sistémica. Este problema hunde sus raíces en la forma en la que las administraciones se organizan y se coordinan, en la deficiente asignación de recursos humanos y materiales; así como en el modo en el que están diseñados los procedimientos y en la manera de actuar de quienes forman parte de las administraciones.

La buena administración implica un conjunto de obligaciones impuestas a las administraciones públicas para actuar con la diligencia debida en el ejercicio de sus competencias, garantizando no solo el cumplimiento estricto de los procedimientos legales, sino también la plena efectividad, en cada caso concreto, de los derechos y garantías reconocidos a la ciudadanía. Se trata de un cambio de paradigma que introduce la exigencia de una conducta administrativa proactiva, empática y centrada en satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Este derecho es crucial para fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas y para prevenir el deterioro del sistema democrático. Además, es una condición esencial para la efectividad del Estado de Derecho y la plena vigencia del derecho de defensa. Su reconocimiento y aplicación son fundamentales para asegurar una gestión pública de calidad, eficiente y equitativa.

La labor de los servidores públicos debe garantizar el derecho de las mujeres y hombres a ser oídas, a recibir información comprensible y a participar activamente en los procedimientos administrativos, poniendo a la persona en el centro de las actuaciones administrativas. La empatía y la sensibilidad social son esenciales en el trato con la ciudadanía, de manera muy especial en las relaciones con las personas vulnerables.

Las defensorías gozan de una posición privilegiada para conocer prácticas de mala administración. Por tanto, deben velar por el respeto al derecho a una buena administración, contribuir a su desarrollo, concretar estándares de diligencia y promover su conocimiento público.

Por todo ello, y a la luz de las conclusiones alcanzadas en las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo, el Defensor del Pueblo de España, el Defensor del Pueblo Andaluz, la Síndica de Greuges de Catalunya, la Valedora do Pobo de Galicia, la Diputada del Común de Canarias, la Justicia de Aragón, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Procurador del Común de Castilla y León, el Defensor del Pueblo de Navarra / Nafarroako Arartekoa, y el Ararteko del País Vasco, adoptamos el siguiente decálogo.

DECÁLOGO

1. La buena administración exige situar a la ciudadanía en el centro de las actuaciones de las administraciones públicas, garantizando un trato justo y equitativo en todas sus interacciones. Las y los servidores públicos, en el ejercicio de potestades y funciones públicas, deben actuar con empatía y sensibilidad social, de manera proactiva, poniéndose en el lugar de las personas intervinientes en cada caso facilitando el ejercicio de sus derechos.
2. La buena administración exige también que todas las actuaciones administrativas se realicen con la diligencia debida, evitando disfunciones, y utilizando los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados.
3. La buena administración necesita de la transparencia en las actuaciones administrativas y requiere la participación activa de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones. En particular, las y los jóvenes necesitan que se escuche su voz, facilitando su participación en las decisiones que les afectan. Igualmente, debe respetarse el derecho de las personas mayores a seguir tomando parte en las decisiones sobre sus proyectos vitales.
Además, la ciudadanía tiene derecho a relacionarse con la administración de una manera comprensible, lo cual exige un lenguaje claro, cercano y accesible de los textos normativos, documentos y resoluciones.
4. La buena administración es incompatible con la falta de respuesta, la motivación insuficiente y la inacción administrativa, que no sólo son ejemplos de mala administración, sino que suponen un incumplimiento de las obligaciones legales, pudiendo generar situaciones de grave indefensión.
Por añadidura, la falta de colaboración de las administraciones públicas con las defensorías del pueblo no solo es contraria a la ley, sino que perpetúa irregularidades que perjudican gravemente al ejercicio de los derechos ciudadanos.
5. La buena administración exige una actitud proactiva para garantizar la plena efectividad de los derechos reconocidos constitucional y legalmente.

6. La buena administración implica actuar con equidad y sin discriminación, respetando los derechos y las libertades fundamentales. En particular, requiere prestar una especial atención a las personas en situaciones de vulnerabilidad. En este sentido es preciso garantizar derechos tan básicos como el de ser atendido de manera presencial y con inmediatez, sin que esté justificada la imposición de cita previa obligatoria o la extensión desmedida de la obligación de relacionarse telemáticamente con la administración.
7. La buena administración es esencial para fomentar la confianza en las instituciones públicas y el correcto funcionamiento del Estado de Derecho. La administración debe asumir la responsabilidad en la que pueda incurrir y reconocer sus propios errores, pedir disculpas, en su caso, y reparar el daño causado.

El derecho a una buena administración guarda una especial relación con el derecho a la tutela judicial efectiva, a cuya redefinición debe contribuir, pues nadie debería ser obligado a litigar para obtener aquello a lo que tiene derecho.
8. La buena administración requiere la dotación de recursos humanos adecuados y la provisión de vacantes para la prestación de los servicios públicos, así como la formación continua y la sensibilización del personal sobre los principios y valores de la buena administración. Ello exige también adoptar medidas para garantizar el relevo generacional y una planificación que permita anticiparse a las necesidades actuales y emergentes.
9. La buena administración demanda incorporar la innovación tecnológica, con el fin de mejorar la eficiencia y la accesibilidad de los servicios públicos. La digitalización de la administración, que debe ser responsable en clave social, necesita asegurar la asistencia en el uso de herramientas electrónicas a las personas usuarias, así como la seguridad y la privacidad de los datos.

La implantación de procedimientos electrónicos no debe menoscabar las garantías que asisten a los ciudadanos en sus relaciones con la administración, en especial la protección que merece el derecho a la corrección del error digital.
10. La buena administración necesita también aprovechar los beneficios de la inteligencia artificial para mejorar la calidad de los servicios públicos. A pesar de su significativo potencial, es también crucial identificar y corregir los riesgos asociados a su uso para proteger los derechos y las libertades de la ciudadanía. Esto incluye garantizar la intervención humana en las decisiones, la transparencia, y evitar sesgos y discriminaciones.

* * *

Como colofón de lo anterior,

- Las defensoras y defensores del pueblo aprobamos las “Conclusiones técnicas del taller preparatorio de las 27 Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo”, celebrado en Alicante el 27 y 28 de junio de 2024 y tomamos nota de las conclusiones del “Encuentro de jóvenes asesores de las defensorías del pueblo”, celebrado en Barcelona el 26 y 27 de junio de 2024.

- Las defensoras y defensores del pueblo nos comprometemos a aplicar estas medidas y principios básicos de la buena administración en nuestra labor cotidiana.
- Las Defensorías del Pueblo expresamos nuestro convencimiento de que la aplicación escrupulosa de las medidas contenidas en el presente decálogo, unida a un sistema público de integridad, equipado de los mecanismos de control objetivos, independientes y eficaces, contribuirá al respeto de los principios éticos indisociables de la legitimidad del ejercicio democrático del poder público. De este modo, estas medidas aportarán mejoras significativas a la calidad institucional, a la gestión ejemplar de los asuntos públicos y, en último término, a la salvaguarda de los derechos ciudadanos.