



EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ÁVILA
ILMO. SR. PRESIDENTE

Expediente: ACTUACIÓN DE OFICIO 1965/2024

Asunto: Promoción del derecho a la buena administración / Resolución

Ilmo. Sr.:

Nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente de oficio que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Los días 28 a 30 de octubre de 2024 han tenido lugar las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo, celebradas en Vitoria, para analizar “*La labor de las defensorías en la promoción del derecho a la buena administración*”.

En estas jornadas se ha debatido en profundidad el citado derecho a la buena administración, tomando como punto de partida nuestras respectivas experiencias en relación con el tema, lo que en buena medida ha dado lugar a un documento de trabajo que puede ser objeto de consulta en [Conclusiones técnicas](#), pues estimamos que resulta de especial interés no sólo para el funcionamiento de esa Consejería, sino también y, sobre todo, para procurar la mejor la atención a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos.

Dicha jornadas concluyeron con la aprobación por parte del Defensor del Pueblo de España y de los Defensores Autonómicos de un Decálogo que sintetiza los aspectos más relevantes en que se manifiesta la buena administración en las relaciones de los entes públicos con los ciudadanos. Puede consultarse el [Decálogo](#), precedido por un texto introductorio y tres manifestaciones a modo de colofón.

Pues bien, al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución** que refleja el referido Decálogo:

Primera: 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.



Segunda: 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.

Tercera: 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.

Cuarta: 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.

Quinta: La buena administración exige una actitud proactiva para garantizar la plena efectividad de los derechos reconocidos constitucional y legalmente.

Sexta: 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.

Séptima: 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.

Octava: 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.

Novena: 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.

Décima: 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.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Asimismo solicitamos de V.I. que, para su conocimiento y a los efectos oportunos, esa Diputación dé traslado de la presente Resolución a los Ayuntamientos de su provincia que cuentan con menos de 5.000 habitantes.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López

NOTA IMPORTANTE: No será necesario que nos envíen su respuesta por correo postal si la registran al Procurador del Común (DIR3 I0000423, CIF Q9750006J) y tienen activados los avisos por correo electrónico (procurador@procuradordelcomun.es) o el envío de comunicaciones/notificaciones a la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), o bien si la registran directamente en nuestra sede electrónica (pccyl.sedelectronica.es). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).