



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE XXX**  
**EXCMA. SRA. ALCALDESA**

**Asunto: Salida de garaje / Solicitud de instalación de espejo convexo-parabólico**

Excma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **1451/2024**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, en la queja se hace alusión a que D. XXX, se ha dirigido en varias ocasiones a ese Ayuntamiento para solicitar la instalación de un espejo, entre los números 42 y 44 del XXX, para tener más visibilidad a la salida del garaje, dado que en la situación actual cada vez que lo hace se genera una situación de riesgo para la seguridad vial.

Según manifestaciones del autor de la queja, hasta la fecha el espejo solicitado no ha sido objeto de colocación.

Iniciada la investigación oportuna, se le solicitó información en relación con las cuestiones planteadas en aquella.

En atención a dicha petición de información se remitió informe, en el cual se hacía constar lo siguiente:

*“Como ya reconoció la propia Institución en Resolución de queja 698/2023 acertadamente, tras la entrada en vigor de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las solicitudes de todo tipo que se presenten a la Administración han de contener las determinaciones que refleja el art. 66 y en concreto la letra e).*

(...)

*En conclusión, la remisión de un correo electrónico, ni permite identificar al solicitante, ni acredita la autenticidad de su voluntad por no estar firmado, por lo que no vincula a la Administración a la incoación de expediente alguno, ni como interesado ni como denunciante, en este supuesto así lo refleja el art. 62.2 de la Ley 39/2015”.*



Continuaba indicado que *“con independencia de la forma adoptada para la solicitud o traslado de quejas, ha procedido al análisis de la situación, y traslada las siguientes consideraciones: (...)”*, en las que venía a pronunciarse sobre el fondo del asunto de las peticiones planteadas por el Sr. XXX.

A la vista de lo informado y acreditado en el expediente, procedemos a formular las siguientes consideraciones para fundamentar jurídicamente el contenido de la presente Resolución.

Como bien indica ese Ayuntamiento, y así ha tenido ocasión de pronunciarse esta Defensoría, es cierto que los correos electrónicos no generan un documento que dé inicio a un expediente administrativo tras la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dado que las solicitudes de todo tipo que se presenten a la Administración han de contener las determinaciones reflejadas en el artículo 66, entre ellas, según dispone la letra e), *“la firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio”*, con la finalidad de que quede acreditada la autenticidad de su voluntad, que no es reconocible por un simple correo electrónico o acceso a plataformas o redes on line de la Administración, adecuadas simplemente para poner en conocimiento quejas o reclamaciones.

No obstante lo anterior, no debemos olvidar, como esta Procuraduría ya ha puesto de manifiesto en múltiples ocasiones y, más concretamente, en la actuación de oficio 1962/2024, que *“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”*, con el objetivo de *“garantizar la plena efectividad de los derechos reconocidos constitucional y legalmente”*.

Así la proactividad de la administración pública se configura como un principio esencial para garantizar la eficacia, eficiencia y el cumplimiento de los fines de todas las entidades públicas en el marco en el que se ha de desarrollar la gobernanza en la actualidad. La afirmación de que *“la Administración debe ser proactiva”* responde a un enfoque moderno del Derecho Administrativo que busca superar las características reactivas y burocráticas tradicionales.

El principio de eficacia, reconocido por el artículo 103 de la Constitución Española establece que la Administración deber servir con objetividad los intereses generales y actuar con eficiencia. La proactividad es una consecuencia directa de este mandato.



El artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea consagra el derecho a una buena administración, lo que incluye la celeridad, previsión y responsabilidad. La proactividad refuerza este principio, permitiendo un ejercicio ágil y eficaz de las funciones públicas.

El artículo 3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece los principios de celeridad y eficacia, principios que se hallan alineados con la proactividad.

También debe ser tenido en cuenta lo que dispone el artículo 3.1.e) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, cuando establece que las Administraciones Públicas deben respetar en su actuación y relaciones los principios de buena fe y confianza legítima, lo que conduce a exigir a la Administración una actuación acorde con las expectativas de los particulares, lo que contribuye a que quiebren esos principios; los cuales vienen siendo acogidos por nuestros tribunales de forma reiterada y constante en su jurisprudencia.

Pues bien, del contenido de la documentación que nos ha sido remitida por esa Entidad local, y con los datos de que disponemos, no se desprende que por esa Administración se haya dado respuesta, ni tampoco se haya dirigido al firmante de los e-mails, desplegando con ello una actitud proactiva, para advertirle, si así lo consideraba conveniente, de la necesidad de que se dirija a la misma en los términos *ut supra* indicados para que se pudiera dar inicio al correspondiente expediente administrativo, sin que sirva, a tal efecto, la contestación que se remite a esta Defensoría, pues es al propio interesado a quien se debe responder, toda vez que no es finalidad de esta Institución convertirse en receptor o transmisor de las decisiones municipales, sino velar por el cumplimiento efectivo de los derechos de los ciudadanos en los términos previstos en la normativa aplicable, que *ut supra* hemos referenciado.

En conclusión, la Administración debe garantizar que todas las comunicaciones recibidas, aunque no inicien un procedimiento formal, sean objeto de una respuesta que explique, en su caso, las razones para no actuar o no generar un expediente, orientando, en su caso, al ciudadano sobre los cauces adecuados para plantear su solicitud.

En virtud de todo lo expuesto, y 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**:

**ÚNICA: Recordar a esa Administración, sobre la base de los argumentos expuesto en el cuerpo de este escrito, el deber que tiene de garantizar que todas las comunicaciones recibidas, aunque no inicien un procedimiento formal, sean objeto de una respuesta que explique, en su caso, las razones para no actuar o no generar**



**un expediente, orientando, si fuera preciso, al ciudadano sobre los cauces adecuados para plantear su solicitud.**

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.

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).