



SUXESTIÓN DIRIXIDA Á DIRECTORA DO ARQUIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE PONTEVEDRA
PARA QUE AVANCE NA IMPLEMENTACIÓN DE OPCIONS ELECTRÓNICAS NO TRASLADO DE
DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA Á CIDADANÍA

Expediente: R.5.Q/4455/18

Santiago de Compostela, 8 de outubro de 2018

Sra. [REDACTED]:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de [REDACTED], referente á non recepción dun certificado acreditativo do cumprimento dun servizo social nese Arquivo, tras ter aboadas as correspondentes taxas para a súa expedición.

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, indícanos que en data do pasado 1 de marzo de 2018 solicitou por correo electrónico a ese arquivo unha certificación acreditativa do cumprimento do servizo social, aboando as taxas e prezos correspondentes á súa expedición e achegando a esa entidade os xustificantes de pago. Ao non recibir a documentación solicitada, refire *“comuniqueillo telefonicamente á referida oficina, que me remitiu por correo electrónico copia dun oficio de remisión e uns albaráns de Correos, que non consta que vaian dirixidos a min nin que teñan como destino o meu domicilio”*.

A ausencia de acreditación da remisión da información á interesada levouna a pedir de novo, en data do pasado 7 de maio *“a entrega da documentación solicitada e pagada ben en soporte papel ou, preferiblemente, de acordo coa Lei 39/2015, mediante copia auténtica electrónica, co correspondente código seguro de verificación, o que me permitiría a súa descarga sen risco de extravío”*.

O 28 de maio asegura ter recibido mediante correo certificado con acuse de recibo unha comunicación asinada pola Dirección do Arquivo Histórico Provincial de Pontevedra na que se lle informa de que se quere recibir a documentación, ten que solicitala de novo e volver a aboar as taxas. *“Entende a directora que a partir do momento en que o Arquivo remitiu por correo ordinario a documentación solicitada, nun sobre presuntamente dirixido a min (extremos que non se acreditan), remata a súa responsabilidade, de modo que se non recibo a carta o problema debo resolvelo co servizo de Correos”*, indica a particular.

A reclamante solicita da valedoría que realice as actuacións necesarias para que o Arquivo Histórico de Pontevedra *“me entregue de forma fidedigna a documentación solicitada e pagada á maior brevidade posible en soporte papel, ou preferiblemente mediante copia auténtica electrónica, de conformidade co previsto no noso ordenamento xurídico”*.

Ante a chegada da queixa requirimos un primeiro informe ao Arquivo Histórico de Pontevedra, que foi rexistrado de entrada no Valedor do Pobo o día 20 de xuño de 2018. Este documento, entre outros aspectos facía constar que *“o pasado 7 de marzo remitiúselle por correo postal ordinario ao enderezo proporcionado pola propia solicitante a compulsa do documento pedido (Rº de Saída nº 67/2018)”*. Segundo se informou desde o Arquivo o axente de Correos recolleu a carta en data de 8 de marzo *“tal e como consta no albará de entrega desa data”*.

Coa información aportada non era posible aclarar a controversia co envío, polo que dende o Valedor do Pobo dirixímonos de novo a ese Arquivo para que achegara copia da carta de saída e albará de entrega a Correos para a remisión do documento solicitado pola particular.

En resposta á nova petición de información, o Arquivo Histórico de Pontevedra achegou (rexistro de entrada no Valedor do Pobo o 13 de agosto de 2018) a copia da carta de saída con data 7 de marzo de 2018 e a copia do albará de entrega desa carta a Correos, con data de saída 8 de marzo de 2018.

Con esta información, a valedoría do pobo solicitou colaboración á Dirección de zona da Sociedad Estatal Correos y Telégrafos. Facilitando código do albará de entrega e número de cliente do Arquivo co obxecto de poder aclarar a controversia co envío e a súa efectiva recepción ou non por parte da interesada.

Correos contestou a esta petición o pasado 26 de setembro, informando: *“en contestación a su escrito con nº de registro de salida 11522/18 de fecha 13/09/2018, referente a la confirmación de la recepción de la comunicación por correo postal ordinario de un envío en el domicilio de [REDACTED] y remitente Arquivo Histórico de Pontevedra, le participo que no es posible la confirmación que nos solicitan, debido a que se trata de un envío ordinario y no queda registro de la trazabilidad del mismo”*.

ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da administración, e da resposta aportada pola Sociedad Estatal Correos, cómpre facer as seguintes consideracións:

A queixa de ██████████ pon o foco na non recepción da certificación solicitada ante o Arquivo Histórico Provincial de Pontevedra, tras ter aboadas as correspondentes taxas.

A forma de remisión da documentación realizada por parte do Arquivo Histórico Provincial de Pontevedra, por correo postal ordinario, impide, tal e como informou Correos, debuxar a trazabilidade do envío, co que non se pode aclarar a controversia xerada coa recepción ou non da carta.

Existe unha discrepancia entre ambas as dúas partes acerca do envío/recepción do documento solicitado, por correo postal ordinario, na que esta institución, con todos os datos recabados, non pode afondar máis no marco da investigación da queixa.

A segunda petición da reclamante da documentación insta a ese Arquivo a lle facilitar a información por medios electrónicos, o que permitiría, no caso de non empregar correo postal certificado, ter constancia da recepción ou non da documentación solicitada. Como saberán, o actual marco normativo do procedemento administrativo e as recentes normas sobre e.administración priorizan este tipo de comunicacións, máis áxiles e garantistas no cumprimento dos obxectivos de atender as peticións da cidadanía.

É responsabilidade da institución do Valedor do Pobo facer pedagogía de dereitos e, a través das queixas, poder contribuír a unha mellora das prácticas administrativas e das relacións entre os cidadáns e as súas administracións. Neste caso concreto, quedou constancia de que o envío da documentación acreditativa do cumprimento de servizos nese arquivo, previo aboamento das taxas, non se produciu con todas as garantías para a cidadá afectada. Por isto cremos convinte tentar de corrixir en adiante este tipo de situacións.

CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese Arquivo Histórico Provincial de Pontevedra a seguinte suxestión:

“Que estude a posibilidade de implementar as opcións electrónicas para dar resposta ás solicitudes de documentación de carácter administrativo, para poder mellorar as relacións coa cidadanía con todas as garantías nestas comunicacións, sobre todo cando tal documentación estea suxeita ao correspondente aboamento de taxas”.

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución do Valedor do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da recomendación formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémoslle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

Debo lembrarlle tamén que, ao abeiro da lei reguladora desta institución, o seu artigo 33 prevé que, se formuladas as súas recomendacións, non obtivese resposta ou, nun prazo razoable, non se producise unha medida adecuada ao suxerido, o Valedor do Pobo poderá poñer os antecedentes do escrito e as recomendacións efectuadas en coñecemento do conselleiro do departamento afectado ou da máxima autoridade da Administración Pública galega.

Se tampouco obtivese unha xustificación adecuada, incluírá tal asunto no seu informe anual ou especial con mención dos nomes das autoridades ou funcionarios que persistan naquela actitude, especialmente nos casos en que, considerando o Valedor do Pobo que era posible unha solución positiva, esta non se conseguise.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que o Valedor do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Saúdoa atentamente.

Milagros María Otero Parga
Valedora do Pobo