



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**  
**202500013395**  
**02 DIC 2025**  
**REGISTRO DE SALIDA**

**Exp: Q24/1673/07**

**Excma. Sra. Alcaldesa-Presidenta**  
**Ayuntamiento de Zaragoza**

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

Lo1502973 / O00015520

**ASUNTO:** Sugerencia relativa a la subsanación de las solicitudes telemáticas no finalizadas.

## **I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** Tuvo entrada en esta Institución escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba indicado En la misma se hacía alusión a lo siguiente:

*«Me pongo en contacto con ustedes para hacer constar mi reclamación y para solicitar ayuda en este proceso tan injusto con la concesión de ayudas por parte del ayuntamiento de Zaragoza*

*Me llamo ....., residente en el barrio del Actur, Zaragoza.*

*Les pongo en situación:*

*Hace unos días salió una subvención en concreto esta*

*Subvenciones mejora competitividad empresarial*

*Dirección url: <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/tramite/39935>*

*Publicada en el B.O.P. nº 236 el 13 de octubre de 2016, en la base 30 de ejecución del Presupuesto municipal para 2024*

*- Web , seo , programas de gestión de redes , programas de edición, varios curso de marketing, equipo nuevo recién adquirido, nueva aplicación móvil que me están haciendo, vamos que me entraban un montón de cosas.*



*Me había guardado un día de fiesta para dedicárselo en exclusiva a echar la solicitud de la subvención. Empezar ya por la mañana a subir la documentación tranquilamente etc.*

*Mi gran sorpresa es que al hacer la solicitud y subir todos los archivos y documentos necesarios por un error de clave de firma no pude finalizar el proceso.*

*Un día entero intentándolo desde las 10 de la mañana hasta las 23h de la noche que acaba el plazo. Ni mi marido ni mi gestor ni yo fuimos capaces de solucionarlo.*

*Intente poner remedio, llame por teléfono al Ayuntamiento, en el cual no me prestaron ningún tipo de ayuda ni me dijeron donde podía dirigirme, mande varios email a la dirección de email [oficinatecnicaempleo@zaragoza.es](mailto:oficinatecnicaempleo@zaragoza.es) Oficina Técnica de Empleo, Emprendimiento e Inclusión Social, que era el gestor de la subvención, aparte de no ayudarme en nada, se limitaron a decirme que el plazo había acabado, si señores lo se pero cuando yo adjunte la documentación que fue el día de antes fue imposible.*

*Acudí a la Agencia Tributaria donde me atendió una moza joven muy maja que estuvo conmigo más de tres cuartos de hora para intentar solucionarlo y nada, al final me tubo que invitar a que me marchara porque no había manera de arreglarlo.*

*Le adjunto emails enviados a la oficina gestora de la subvención, yo entiendo que a las 22h de la noche no contesten al email pero le envié toda la documentación dentro de plazo por email para que lo tuvieran en cuenta, ya que no había ninguna otra manera de presentarla y cuando todo se hace online es fácil que pasen estas cosas, es más me comentaron que les había pasado los mismo con unos procesos de matriculación, pero vamos me parece increíble que pases estas cosas y no te presten ni un mínimo de atención. No obstante para algo hay un plazo de 15 días para subsanar errores, aunque ya les adelanto que lo de la firma no se ha solucionado .*

*Adjunto emails enviados al órgano gestor con toda la documentación aportada y dentro de plazo, explicándoles la incidencia.*

*Errores con clave pin, con clave permanente, etc., le adjunto solo algunas imágenes esto empezó ya ha primera hora de la mañana pero hasta la noche no cai en hacer las capturas de pantalla*

*En fin me pongo en contacto porque me parece súper injusto que por el mal funcionamiento de un sistema informático me quede fuera de un programa que podría ayudar. Ya sabéis que los inicios de negocios son duros y hay echarle muchas horas para tener un sueldo en el que encima se gana poco y con todas las inversiones que hago para crecer, prosperar, mejorar y ser más competente en mi*



*trabajo me da mucha rabia que por algo así me haya quedado fuera. Ya que intento currármelo todo lo que puedo y para una vez que sale algo que me puede ayudar va y me pasa esto.*

*A parte quería expresar también el sentimiento de abandono total que he sentido como ciudadana y demandante , en el que nadie me ha sabido ni me ha querido ayudar. Por teléfono una desesperación no tenían ganas de ayudar.*

*Ruego por favor se tenga en cuenta mi solicitud y me digan como tengo que proceder para seguir adelante con esta reclamación».*

**SEGUNDO.-** Habiendo examinado el contenido del escrito de queja presentado, se resolvió admitir la misma a supervisión, y dirigirse al Ayuntamiento de Zaragoza con la finalidad de recabar información sobre la cuestión planteada en la queja.

**TERCERO.-** En contestación a lo solicitado por esta Institución, el Ayuntamiento de Zaragoza nos remitió el siguiente Informe de la Unidad de Emprendimiento y Zaragoza Activa del Área de Economía, Transformación Digital y Transparencia:

*«La Unidad gestora de las subvenciones de competitividad empresarial es la Unidad de Emprendimiento y Zaragoza Activa del Área de Economía, Transformación Digital y Transparencia.*

*Las subvenciones referenciadas son unas subvenciones en concurrencia competitiva que implican el cumplimiento estricto del procedimiento administrativo en cuanto a los plazos de presentación de solicitudes. Estas solicitudes tuvieron de plazo de presentación del 12 de octubre al 28 de octubre de 2024. El procedimiento es exclusivamente telemático pudiendo presentarse solicitud a través de representante con la acreditación correspondiente.*

*Ante el alto número de solicitudes se estableció atención a través de dirección de correo electrónico indicado en web. La solicitante que presenta la queja envió correos el día 28 de octubre a las 21:48, 22:36 y 22:41 así como el 29/10 a las 16:01. La atención a través de correo se realizó hasta el día 28 a las 17:48 no habiendo recibido correo hasta ese momento a través del medio indicado en web para consultas. Existieron otros casos en los que por problema de firma, habitualmente fallos de certificado, se aconsejó la presentación a través de representante. En este caso no se pudo informar de este hecho.»*



## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**PRIMERA.-** Como se ha descrito más arriba la promotora de la queja mantiene que el día 28 de octubre de 2024, intentó presentar una solicitud al Ayuntamiento de Zaragoza, de manera telemática, para obtener una subvención. Añade que el proceso no habría culminado con éxito, al producirse un “error de clave” que le fue imposible subsanar, y que se trataba del último día del plazo para presentar dicha solicitud y que, dicho día, cumplía los requisitos establecidos para que la subvención le fuera otorgada.

Igualmente, la interesada informa que el mismo día 28 de octubre de 2024, en el que finalizaba el plazo para presentar la petición de la subvención, tras no conseguir solución a su problema, tampoco en sus contactos telefónicos con el Ayuntamiento, remitió varios emails a la dirección de correo [oficinatecnicaempleo@zaragoza.es](mailto:oficinatecnicaempleo@zaragoza.es) de la Oficina Técnica de Empleo, Emprendimiento e Inclusión Social (“*hasta las 23 h de la noche que acaba el plazo*” dice expresamente) siéndole contestado finalmente, en esencia, que la solicitud estaba fuera de plazo.

**SEGUNDA.-** En fecha 17 de abril de 2024, esta Institución formuló Sugerencia en expediente 23/1311, también relativa a la subsanación de las solicitudes telemáticas no finalizadas, en un caso con importantes semejanzas como el que aquí nos ocupa.

Concretamente, en la misma se analizaba la cuestión de si, una solicitud efectuada de manera telemática el último día del plazo establecido y no finalizada con éxito, por las circunstancias que se describían, debía entenderse realizada en el plazo previsto o debería habersele ofrecido un plazo de subsanación. Se añadía, como ocurre en el presente supuesto, que con dicha solicitud pretendía obtenerse una subvención y que, el día en que se efectuó el intento telemático se cumplían los requisitos exigibles.

Se plasma aquí, nuevamente, el contenido literal de dicha Sugerencia:

*“...periódicamente se vienen detectando problemas con la presentación de escritos por medios telemáticos que, en ocasiones, pueden suponer una merma de derechos de los ciudadanos si se adopta una interpretación restrictiva de la normativa aplicable. Dicha interpretación restrictiva podría quizá superarse con base en los principios pro administrado y antiformalista que han inspirado el procedimiento administrativo ya desde*



*la legislación preconstitucional (la Ley de Procedimiento Administrativo de 1958).»*

*En este sentido, en otros ámbitos del procedimiento administrativo, es posible ya encontrar declaraciones jurisprudenciales muy favorables a garantizar la posición del ciudadano, que citábamos en nuestra Resolución al expediente 21/820, y que reiteramos ahora. Ha sido el propio Tribunal Supremo, en su Sentencia de 16 de noviembre de 2016, Rec. 2841/2015, el que, en relación con las notificaciones telemáticas, ha podido enseñar lo siguiente:*

*«el cambio tan radical que supone, en tema tan sumamente importante como el de las notificaciones administrativas, las notificaciones electrónicas, en modo alguno ha supuesto, está suponiendo, un cambio de paradigma, en cuanto que el núcleo y las bases sobre las que debe girar cualquier aproximación a esta materia siguen siendo las mismas, dada su importancia constitucional, pues se afecta directamente al principio básico de no indefensión y es medio necesario para a la postre alcanzar la tutela judicial efectiva (...)».*

*En esta misma línea, y en relación con las notificaciones de la Tesorería General de la Seguridad Social, cabe remitirse a la STC 63/2021, de 15 de marzo. E incluso existe un reciente pronunciamiento del Tribunal Constitucional en el que se ha concedido un amparo a un usuario de las plataformas telemáticas de la Administración de Justicia, con ocasión de la utilización por un Juzgado de Zaragoza del sistema “avantius” en la STC 79/2021, de 19 de abril.*

*De cualquier modo, interesa destacar que, dentro de un lógico casuismo, los Tribunales han debido pronunciarse sobre cuestiones parecidas a las que nos ocupan, siendo significativo que, incluso, se hayan planteado varios recursos de casación ante el Tribunal Supremo en relación con las llamadas “presentaciones telemáticas no finalizadas” de solicitudes de participación en proceso selectivos. Sirva de ejemplo, entre otros, el Auto de 22 de septiembre de 2022, rec. 6947/2021, en el que se fijó la siguiente cuestión casacional: «Declarar que la cuestión planteada en el recurso que presenta interés casacional objetivo para la formación de la jurisprudencia consiste en determinar si el artículo 71 LRJCA (EDL 1998/44323)-de redacción similar al artículo 68 Ley 39/2015 (EDL 2015/166690)- resulta de aplicación en los supuestos de presentaciones telemáticas no finalizadas, de*



*forma que no se pueda tener por decaído en su derecho al solicitante sin previo requerimiento de subsanación.»*

*Siendo esto así, hay que destacar que, en fechas recientes, se ha resuelto, algunos de estos recursos de casación. Debe, en concreto, repararse en la Sentencia del Tribunal Supremo de 31 de mayo de 2021, en la que se ha consagrado el instituto de la subsanación en las solicitudes telemáticas del siguiente modo:*

*«Quinto.- Abordando ya la cuestión de interés casacional objetivo, esta Sala no alberga ninguna duda sobre la respuesta: el deber de dar un plazo de diez días para la subsanación de solicitudes que hayan omitido la firma del solicitante o acreditación de su voluntad expresada por “Administración electrónica” resulta evidente de la simple lectura de la citada Ley 39/2015, para la que el modo tendencialmente normal de comunicación entre la Administración y los particulares es electrónico. Así las cosas, sería sumamente difícil –por no decir imposible- argumentar que la previsión legal del carácter subsanable de la omisión de firma en las solicitudes no es aplicable a las solicitantes presentadas por vía electrónica. Ello vale igualmente para aquellas omisiones que, sin referirse a la firma electrónica propiamente dicha, afectan a la “acreditación de la autenticidad de la voluntad del solicitante como podría ser el paso final de validar lo formulado y enviado por vía electrónica».*

*Esta doctrina ha sido reiterada en la Sentencia del mismo Alto Tribunal, de fecha 6 de julio de 2021, rec. 814/2020.*

*Recientemente, el Tribunal Supremo, en Sentencia dictada el 15 de enero de 2024 (rec. 1905/2021), establece lo siguiente:*

*«.. la Administración debe, en todo caso, dar la posibilidad de subsanación cuando el interesado reacciona frente a su no inclusión en la lista de admitidos y acredita que sólo omitió el paso final, esto es, la firma electrónica y el registro de su solicitud (...)*

*El recurrente sí realizó operaciones por vía telemática tendentes a la presentación de su solicitud. Cosa distinta es que, por unas razones u otras, no siguiera los pasos adecuados y su solicitud no quedase registrada. Es precisamente en este punto donde hay que llamar la atención sobre los deberes que incumben a la Administración para el arraigo y la buena marcha de su funcionamiento por medios telemáticos. En efecto, al enunciar los derechos de las personas en el procedimiento administrativo, el art. 13*



*de la Ley 39/2015, declara en su apartado b): “A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.” Ello significa que la Administración no puede fundar sus actos desfavorables para los particulares en la mera falta de pericia de estos para el manejo por medios telemáticos. Debe, por el contrario, demostrar que ha hecho lo razonablemente posible para facilitarles el correcto uso de los mismos, así como la subsanación de errores y omisiones; algo que, en el presente caso, no consta que hiciera”».*

*A la vista de estos precedentes jurisprudenciales, cabría plantearse si por parte de la Administración no hubiera sido más congruente con principios de nuestro procedimiento administrativo común haber permitido la subsanación de los trámites telemáticos pendientes en un momento posterior. En este sentido, no está de más reiterar el principio favorable a la actuación de los derechos de los ciudadanos, como ha venido proclamando el Tribunal Supremo en relación con los registros no telemáticos, tal y como ocurre en la Sentencia de 23 de enero de 1998, casación 1878/1992, al permitir la subsanación de los escritos carentes de firma.*

*Procede, en consecuencia, efectuar la Sugerencia que recoja lo manifestado hasta ahora....”.*

La Sugerencia, expuesta parcialmente más arriba, fue aceptada por el Ayuntamiento de Zaragoza, Zaragoza Vivienda, admitiendo que en los procesos de solicitudes por vía telemática se permita la subsanación ofreciendo un plazo en los casos en que no pudiera el solicitante finalizar la presentación por cuestiones o problemas de carácter telemático que se comuniquen y justifiquen oportunamente.

Antes de finalizar, tan sólo añadir, que en orden a la justificación del intento de presentación telemática, resulta suficientemente clarificadora la trazabilidad que esta modalidad de presentación implica (o suele implicar), lo que permite la oportuna comprobación de los sucedido en cada supuesto.

### **III.- RESOLUCIÓN**

En cumplimiento de la Ley reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto SUGERIR al Ayuntamiento de Zaragoza que, en virtud de lo expuesto, se proceda a permitir la subsanación de las solicitudes telemáticas no finalizadas y, en concreto, que se valore la posibilidad de ofrecer un plazo de subsanación



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

a la señora promotora de la queja, en función de las actuaciones telemáticas por ella realizadas, de las que existe constancia, que revelan la voluntad de la ciudadana de solicitar la subvención de competitividad empresarial publicada.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

**En Zaragoza, a 18 de noviembre de 2025**



**Concepción Gimeno Gracia  
Justicia de Aragón**