



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202200000534

20 ENE 2022

REGISTRO DE SALIDA

**Exp: Q21/1067/02**

**Sr. Consejero de Hacienda y  
Administración Pública**  
eljusticiatramitesdgr@aragon.es

**ASUNTO:** Sugerencia relativa a la asistencia en el uso de los medios electrónicos a los participantes en procesos selectivos.

### **I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** El día 9 de junio de 2021, se presentó una queja como consecuencia de la obligación de solicitar, de modo telemático, la participación en los procesos selectivos contemplados en la oferta de empleo público de la Administración autonómica, dado que *«los certificados y métodos para apuntarte son complicados, tienes que pedir el certificado o saber cómo funciona el DNI electrónico. Todo ello supone una barrera para que la gente se pueda apuntar. Me parece muy bien que establezcan el servicio electrónico pero no puedes retirar la presentación en papel porque estás dificultando claramente un derecho fundamental»*. Además, por el señor promotor de la queja se añadió que *«tengo 35 años, conocimientos básicos de informática a nivel de usuario, acabo de comprar el lector de DNI y todavía no he sido capaz de darme de alta en la oposición que deseo»*.

**SEGUNDO.-** Admitida a supervisión la anterior queja, se solicitó información al Sr. Consejero de Hacienda y Administración Pública sobre el objeto de la misma.

**TERCERO.-** En el informe remitido por el Departamento se expuso lo siguiente:

*«El desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación ha afectado profundamente a la forma y al contenido de las relaciones de la Administración con los ciudadanos y las empresas.*

*La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas estableció, en su artículo 14, derechos y obligaciones de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas estableciendo un*



*sistema electivo para las personas físicas y un sistema obligatorio para personas jurídicas, entidades, personas con una actividad profesional colegiada y empleados públicos.*

*En el apartado 3 de ese mismo artículo 14, se posibilitaba para que reglamentariamente se pudiera establecer la obligación de “relacionarse con las Administraciones a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios”.*

*Además, el apartado 6 del artículo 66 de la misma Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece que “Cuando la Administración en un procedimiento concreto establezca expresamente modelos específicos de presentación de solicitudes, éstos serán de uso obligatorio por los interesados”.*

*Por su parte, la Ley 1/2021, de 11 de febrero, de simplificación administrativa de Aragón, en la disposición adicional tercera bajo el epígrafe “Relación electrónica con la administración de determinados colectivos de personas físicas”, establece una previsión para los que aspiren a participar en procesos selectivos para el ingreso o acceso a los cuerpos, escalas y categorías profesionales de personal funcionario o laboral por la que deberán relacionarse obligatoriamente a través de medios electrónicos, de acuerdo con lo que establezca la orden del departamento competente en materia de empleo público y la propia convocatoria.*

*Asimismo, esta disposición adicional tercera recoge el contenido mínimo que debe incluir la convocatoria para los casos en los que se produzca una incidencia técnica y tenga lugar una ampliación de los plazos no vencidos o cuando se presente una solicitud de forma presencial y se tenga que subsanar de forma electrónica.*

*En desarrollo de estas previsiones, se dicta la Orden HAP/345/2021, de 31 de marzo, por la que se establece la obligatoriedad de la inscripción electrónica en los procesos selectivos para el ingreso o acceso a los cuerpos, escalas y categorías profesionales de personal funcionario o laboral cuya selección corresponde al Instituto Aragonés de Administración Pública.*



*Dicha Orden HAP 345/2021, de 31 de marzo, en su artículo único, dispone:*

*“1. Quienes aspiren a participar en procesos selectivos para el ingreso o acceso a los cuerpos, escalas y categorías profesionales de personal funcionario o laboral cuya selección corresponde al Instituto Aragonés de Administración Pública deberán relacionarse obligatoriamente a través de medios electrónicos y en los términos que establezca la convocatoria en los trámites de cumplimentación y presentación de solicitudes, aportación de documentación, pago de tasas y presentación de solicitudes de devolución de tasas.*

*2. Cada convocatoria deberá incluir la previsión de que en el caso de incidencia técnica a que se refiere el artículo 32.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que imposibilite el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación que corresponda y hasta que aquella se solucione la Administración podrá determinar una ampliación de los plazos no vencidos. Tanto la incidencia técnica acontecida como la ampliación concreta del plazo no vencido deberán publicarse en la sede electrónica del órgano convocante.*

*3. Asimismo, la convocatoria de cada proceso selectivo determinará los sistemas de identificación y de firma admitidos para las personas interesadas de acuerdo con lo contenido en los artículos 9 y 10 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.*

*4. Si alguna de las personas interesadas presentase su solicitud presencialmente, el órgano convocante le requerirá para que la subsane a través de la presentación electrónica de la solicitud de inscripción en los procesos selectivos, en los términos del artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.”*

*Por ello, dado que la Orden HAP 345/2021, de 31 de marzo, se publicó el 15 de abril de 2021 y entraba en vigor al día siguiente, todas las convocatorias que se han publicado desde entonces, incluyen en su base tercera, la siguiente previsión:*

*“3.1. Quienes deseen tomar parte en estas pruebas selectivas deberán hacerlo constar en la solicitud, según el modelo 524 aprobado por Orden de 19 de agosto de 2003 (Boletín Oficial de Aragón nº 109, de 8 de septiembre). La solicitud será obligatoriamente cumplimentada accediendo a la sede electrónica de la Administración Pública de la*



*Comunidad Autónoma de Aragón según lo previsto en la base 3.5.a) y de acuerdo con las instrucciones que pueden consultarse en la página web [www.aragon.es/oposiciones](http://www.aragon.es/oposiciones). El uso del modelo específico de solicitud generado electrónicamente será obligatorio de acuerdo con el artículo 66.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.*

*3.3. La presentación de solicitudes se realizará por vía telemática (<https://www.aragon.es/tramites>), de conformidad con lo dispuesto en la Orden HAP/345/2021, de 31 de marzo, por la que se establece la obligatoriedad de la inscripción electrónica en los procesos selectivos para el ingreso o acceso a los cuerpos, escalas y categorías profesionales de personal funcionario o laboral cuya selección corresponde al Instituto Aragonés de Administración Pública (Boletín Oficial de Aragón nº 81 de 15 de abril de 2021) de acuerdo con lo especificado a continuación:*

*a) La solicitud debe presentarse ante el Registro Telemático de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, una vez cumplimentado el modelo 524 citado en el apartado 1, siguiendo las instrucciones que se indiquen, y siendo requisito necesario identificarse y firmar electrónicamente. Para ello deberán disponer de un certificado electrónico en vigor o, alternativamente, cl@ve permanente (habilitada para firmar con cl@ve firma).*

*La presentación de solicitudes conlleva obligatoriamente el pago telemático de la tasa de derechos de examen a que se refiere el apartado 5. La documentación acreditativa de la exención de pago se adjuntará telemáticamente como documento pdf.”»*

## **II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS**

**ÚNICA.-** Ciertamente, en el informe de la Administración se ha explicado, motivadamente, la evolución normativa seguida hasta llegar a imponer la obligatoriedad del uso de medios telemáticos por parte de los participantes en los procesos selectivos de la Administración autonómica.

De este modo, se ha partido del principio general de libre elección del uso de medios electrónicos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración (presente en la legislación reguladora del procedimiento administrativo común, ex art. 14.1 de la Ley



39/2015, de 1 de octubre), de sus amplias excepciones a esta posibilidad de elección (art. 14.2) y de la capacidad de extender la obligatoriedad de su utilización a través de norma reglamentaria (art. 14.3).

En la Comunidad Autónoma de Aragón, ha sido la Ley 1/2021, de 11 de febrero, de Simplificación Administrativa, la que ha establecido dicha obligatoriedad a los participantes en procesos selectivos autonómicos, en los términos previstos en su Disposición adicional tercera, que dice así: *«Disposición adicional tercera. Relación electrónica con la administración de determinados colectivos de personas físicas.*

*1. Quienes aspiren a participar en procesos selectivos para el ingreso o acceso a los cuerpos, escalas y categorías profesionales de personal funcionario o laboral deberán relacionarse obligatoriamente a través de medios electrónicos, conforme a lo que se establezca mediante Orden del departamento competente en materia de empleo público y en los términos que establezca la convocatoria, en los trámites de cumplimentación y presentación de solicitudes, aportación de documentación y pago de tasas. En todo caso cada convocatoria deberá incluir el siguiente contenido mínimo:*

*a) La previsión de que, en el caso de incidencia técnica a que se refiere el apartado cuarto del artículo 32 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que imposibilite el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación que corresponda y hasta que aquella se solucione, tendrá lugar una ampliación de los plazos no vencidos. La incidencia técnica acontecida y la ampliación concreta del plazo no vencido deberán publicarse en la sede electrónica del órgano convocante.*

*b) Los sistemas de identificación y de firma admitidos para los interesados de acuerdo con lo contenido en los artículos 9 y 10 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.*

*Si alguno de los interesados presentase su solicitud presencialmente, el órgano convocante le requerirá para que la subsane a través de la presentación electrónica de la solicitud de inscripción en los procesos selectivos, en los términos del artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.*

*2. Mediante orden del departamento competente en la materia podrá establecerse, por causas justificadas, que otros determinados colectivos de personas físicas, para*



*procedimientos o servicios digitales específicos, estén obligados a relacionarse por medios electrónicos con el sector público autonómico siempre que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizados el acceso y la disponibilidad de los medios electrónicos necesarios».*

La remisión en la transcrita Disposición adicional tercera a una disposición reglamentaria proveniente de un Consejero ha dado lugar a la Orden HAP/345/2021, de 31 de marzo, en la que efectivamente se ha reiterado esta obligatoriedad.

Sentado lo anterior y expuesto el régimen jurídico del carácter forzoso de la utilización de medios telemáticos para participar en procesos selectivos (en los trámites de cumplimentación y presentación de solicitudes, aportación de documentación y pago de tasas), que ha sido consagrado en Aragón en una norma con rango legal, cabe plantearse si, desde la perspectiva del principio de buena administración y de mejora de los servicios públicos, sería conveniente, al menos, reconocer un derecho de asistencia de la Administración a quienes están interesados en tomar parte en los procesos selectivos.

Es verdad que la legislación de aplicación general parece vetar este derecho de asistencia en el art. 12 de la Ley 39/2015 a quienes no están obligados a la utilización de medios telemáticos. Sin embargo, no parece imposible que los poderes públicos autonómicos puedan reconocer algún tipo de derechos en este sentido, ante la ampliación de esta obligación a colectivos cada vez más amplios, como sucede ahora con quienes aspiran a acceder a los empleos públicos.

A favor de esta tesis, hay que señalar que no ha faltado en la doctrina quien ha defendido una interpretación *pro administrado* de los arts. 12, 13 y 14 de la Ley 39/2015, en virtud de la cual se debería prestar asistencia a toda persona que lo necesite (María Concepción CAMPOS ACUÑA, *Comentarios a la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, Madrid, 2017). En este sentido, cabe destacar que, si bien el art. 12 limita la facilitación de asistencia a quien no está obligado a la utilización de medios telemáticos, el art. 13 proclama un derecho más incondicionado a ser asistido «*en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas*».

Es ilustrativo que el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, en su disposición adicional segunda, aplicable a la «*formación de empleados y empleadas*



*públicos de la Administración General del Estado», establezca esta asistencia de modo también general y sin limitaciones, al menos, explícitas:*

*«La Administración General del Estado promoverá la formación del personal a su servicio para garantizar el derecho de las personas interesadas a ser asistidas en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la Administración Pública, establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre».*

Por lo demás, no puede obviarse que el régimen general de utilización de medios electrónicos ante la Administración y la habilitación general para la ampliación de su obligatoriedad para otros colectivos (a los inicialmente previstos) ha sido objeto de censura doctrinal. Así María GUINOT [en José María BAÑO LEÓN (Dir.), *Comentarios al Procedimiento Administrativo*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2021, pág. 117] ha recogido esta opinión:

*«El artículo 14 LPAC supone un cambio sustancial de planteamiento en la medida en que viene a imponer, con carácter general, la obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración a la mayor parte de sujetos, pues sólo exceptúa a determinadas personas físicas.*

*Ello ha sido objeto de numerosas críticas por parte de la doctrina (GAMERO CASADO) en la medida en que muchos de los nuevos sujetos obligados carecen hoy en día de los medios y de los conocimientos necesarios para entablar relaciones electrónicas con la Administración».*

Y, respecto a la posible ampliación de colectivos obligados, esta misma autora (*Comentarios, cit*, pp. 122-123) ha añadido lo que sigue:

*«Antes y ahora, esta posibilidad ha sido objeto de duras críticas, no sólo por la insuficiencia del rango reglamentario, que cuestionan autores como GAMERO o VALERO, sino muy especialmente por la indefinición de los requisitos que han de concurrir en los sujetos identificados para imponerles esta obligación, pues las menciones contenidas en el artículo 14.3 LPAC capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos y acreditación del acceso y disponibilidad- son conceptos jurídico indeterminados de difícil concreción».*

Por su parte, Eva MENÉNDEZ SEBASTIÁN (*Las garantías del interesado en el procedimiento administrativo electrónico*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2017, pag. 24) ha



criticado, tanto el régimen de obligatoriedad de utilización de sistemas de relación electrónicos como la posibilidad de ampliar esta obligación respecto de los que estaban ya vinculados en la Ley 39/2015:

*«Lo anteriormente indicado, provoca, a mi juicio, una importante discriminación, por cuanto no todos los ciudadanos, ni siquiera los obligados, tienen acceso a estos medios, ni los manejan. Y lo que aún es más grave, ni siquiera se pone a su disposición la asistencia en el empleo de los mismos, lo que entiendo que debería ser obligatorio, dado que de otro modo se está creando una carga excesiva e injustificada sobre ellos».*

Complementariamente, debe decirse que el Tribunal Supremo ha sido más bien riguroso a la hora de exigir el cumplimiento de los requisitos del art. 14.3 a la hora de ampliar los colectivos obligados a la utilización de medios informáticos en su Sentencia de 6 de mayo de 2021, rec. 150/2020, en relación con el anulado proceso de elección de plazas de formación sanitaria especializada (tipo MIR):

*«Dado que la imposición del uso obligado de los medios electrónicos se establece como excepción al reconocimiento del derecho de las personas a comunicarse con la Administración por medios electrónicos, reconocido en el propio art. 14 LPAC, es preciso satisfacer cumplidamente tanto los presupuestos que habilitan para tal imposición, como el instrumento formal necesario, que es el reglamento».*

Finalmente, debe decirse que la Sugerencia no pretende, necesariamente, la aplicación de la totalidad de los concretos instrumentos de asistencia previstos en el art. 12 de la Ley 39/2015, sino que se exhorta para que, en la medida de lo posible, se implanten sistemas de ayuda para los opositores, como pueden ser la puesta a disposición de contacto telefónico para favorecer la cumplimentación de trámites dentro de los plazos perentorios de que disponen los aspirantes para cursar su solicitud. Ello resultaría también especialmente aconsejable, a la vista de los problemas que se están produciendo con las llamadas *«solicitudes telemáticas no finalizadas»* de participación en procesos selectivos que han supuesto unos obstáculos a los ciudadanos que, en principio, no se producían con los sistemas tradicionales de presentación de solicitudes, en los que resultaba más fácil, con carácter general, la posible subsanación de defectos, como, por ejemplo, la ausencia de firma.

Por todo ello, se formula una Sugerencia que recoja lo hasta ahora manifestado en esta resolución.





EL JUSTICIA DE ARAGÓN

### III.- RESOLUCIÓN

En cumplimiento de la Ley reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto SUGERIR al Departamento de Hacienda y Administración Pública que se facilite asistencia a los participantes en los procesos selectivos de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Aragón en el uso de medios electrónicos ante la Administración.

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 20 de enero de 2022

Ángel Dolado  
Justicia de Aragón

