



Trámites ante la Administración Pública

La participación activa de los ciudadanos resulta esencial para mejorar la calidad de los servicios y de la administración pública. Para ser eficaz, esta participación debe traducirse en la posibilidad de hacer oír su voz en los procesos de toma de decisiones que los afectan como en la aptitud de reclamar de manera efectiva cuando sus intereses o derechos son vulnerados. Ambas vías de acceso fortalecen la capacidad de respuesta del estado a las demandas legítimas de los ciudadanos, contribuyendo a fomentar una cultura de transparencia y la rendición de cuentas.

El ciudadano tiene derecho de peticionar y las autoridades la obligación de resolver. Constituye un derecho constitucional peticionar ante las autoridades. Todo ciudadano tiene derecho a pedir, y a las autoridades la obligación de considerar y resolver, en forma fundada y razonable, los pedidos que se le formulan. Cuando ello no sucede, existen medios para conseguirlo.

El derecho de peticionar y la obligación de las autoridades de resolver

Constituye un derecho constitucional peticionar ante las autoridades. Todo ciudadano tiene derecho a pedir, y las autoridades la obligación de considerar y resolver, en forma fundada y razonable, los pedidos que se le formulan. Cuando ello no sucede, existen medios para conseguirlo.

Las autoridades deben resolver los pedidos que se le formulen. Aún cuando su silencio, pasarlo cierto tiempo, se considera, como regla general, una negativa, tal interpretación es una opción a favor de quien lo hace pudiendo exigir que se resuelva la cuestión. El ciudadano tiene derecho a saber las razones por las que se le niega una petición determinada y puede exigir conocerlas mediante un pronunciamiento expreso.

Aspectos básicos de los trámites ante la administración pública

Todos los pasos del “*trámite administrativo*” que se van sucediendo hasta la decisión del funcionario se denominan “*procedimiento administrativo*”. Todos los documentos y escritos se agrupan en un mismo expediente que se llama “*expediente administrativo*”. Todo el trámite se encuentra expresamente regulado en diversas normas, con el objeto de unificar criterios de actuación y evitar la arbitrariedad de la administración.

Sólo existe lo que está dentro del expediente. Lo que no está dentro del expediente no

existe. No existe, por ejemplo, lo hablado con un funcionario ni los documentos que se mencionen sin adjuntarlos. Asimismo tampoco habrá de ajustarse a lo que verbalmente nos pueda decir algún empleado, sino sólo a las decisiones expresadas por escrito por el funcionario competente.

Hay dos formas de presentarse ante la administración: **reclamos y recursos**

En los **reclamos**, el ciudadano realiza una petición determinada; y en los **recursos**, pretende que se modifique una decisión ya adoptada por el Estado.

Todo reclamo realizado ante cualquier oficina del Gobierno o ente de contralor, tramita dentro de un expediente administrativo que está individualizado con un número o a veces, con letras y números. En algunas oportunidades se les asigna inicialmente un número de nota y luego se los incluye en un expediente con un número distinto. Resulta importante guardar el número de expediente del reclamo que se realiza e incluirlo en el encabezamiento de todas las presentaciones que sucesivamente se hagan sobre la misma temática.

Cualquier reclamo debe ser analizado y resuelto en forma fundada; para ello, la repartición en donde se tramita deberá requerir un dictamen (opinión) del cuerpo técnico específico y del área jurídica. El primero dictamina (opina) sobre las cuestiones propias de la materia que se trate, el segundo sobre la competencia del organismo y el marco jurídico aplicable.

Quien presenta un reclamo, no tiene la obligación de esperar su resolución para conocer el estado de su trámite. Puede y es conveniente conocer el dictamen técnico y jurídico antes que se resuelva para tener la oportunidad de efectuar aclaraciones o solicitar alguna medida o dictamen complementario al realizado.

Se debe presentar ante el organismo competente. Cada organismo estatal o ente de contralor tiene una competencia específica. Se ocupan de una determinada materia en una determinada área geográfica. Es indispensable iniciar el reclamo ante el organismo al que le corresponde el análisis de las cuestiones que se le someten. En caso de duda, puede consultarse en el mismo organismo que se cree competente y ante Organizaciones No Gubernamentales (ONG's) especializadas en la temática a tratarse.

Difundir el reclamo: presentar copias ante todos los organismos que pudieran tener alguna injerencia. Resulta conveniente acompañar copias del reclamo (lo mismo en caso de escritos de pronto despacho o recursos) a todos los organismos que pudieran tener injerencia en la cuestión (Defensores del Pueblo, Auditorías, Fiscalías, comisiones parlamentarias, ONG's, etc.) indicando en la parte superior del reclamo a quienes se envían copias.

Siempre es posible que otras entidades o particulares se interesen en las cuestiones planteadas y colaboren con su resolución.

Presentación escrita con recibo de recepción en una copia sellada, fechada y firmada con copia aclarada y número de expediente o trámite: es recomendable realizar todas las presentaciones mediante un escrito, conservando una copia como comprobante de que se presentó el reclamo. Dicha copia deberá:

- 1) ser sellada en todas sus hojas,
- 2) contener constancia de la fecha y de la hora en que se la entregó,
- 3) señalar el número de expediente o trámite,
- 4) contar con la firma debidamente aclarada del funcionario que la recibió.

Se recomienda guardar las copias de todas las presentaciones realizadas.

Los trámites avanzan de acuerdo a la insistencia de quien los realiza. La administración en general tiene más reclamos que medios para resolverlos.

En la mesa de entrada de cada repartición, se obtiene la información del lugar donde se encuentra el reclamo.

Es conveniente sacar copias de todo lo actuado y cerciorarse que sus páginas estén numeradas (foliadas, en la jerga administrativa) en forma correlativa sin saltarse ninguna hoja. En caso de advertir alguna irregularidad en tal sentido, debe exigirse que se la corrija inmediatamente. La numeración correlativa de las páginas garantiza la regularidad del trámite y evitar intercalaciones o modificaciones de fechas.

Una vez ubicado el trámite, es conveniente averiguar quién es la persona encargada de llevarlo adelante y anotar su nombre y apellido. Presentarse, explicarle la necesidad de la resolución y preguntarle cuándo cree que va a realizar el acto que a ella le compete. Llegada dicha fecha, averiguar si el expediente sigue en las mismas condiciones, si ello fuera así, recordarle al funcionario que debe terminar su función antes del vencimiento del plazo dispuesto en la norma, puesto que, de lo contrario, se pedirá un "*pronto despacho*".

Para que un reclamo tenga éxito, deben plantearse claramente los hechos y antecedentes en que se funda. Para ello, es recomendable que el escrito contenga las siguientes subdivisiones:

- Presentación

Una presentación en la que se indique el nombre completo del presentante, el domicilio en donde se le notificarán todas las novedades del expediente –al que se llama "constituído" y debe ser de la misma localidad de la repartición en la que se presenta el trámite- y toda otra indicación que pueda contribuir a su individualización (número de documento, número de abonado, de usuario, de cliente, domicilio donde se provee el servicio público en cuestión. número de expediente si ya existe, etc.)

-Interés legítimo en juego

Explicar cómo las cuestiones planteadas afectan un interés propio o común o uno común en el que participe el presentante.

- Objeto

Especificar claramente cuál es el propósito de la presentación y, si se la hace en contra de una persona o empresa determinada, individualizarla indicando su domicilio.

- Hechos y pruebas

Narrar en forma clara y coherente los hechos que dan lugar al reclamo con la mayor precisión de circunstancias y lugares, detallando toda la documentación que se adjunta e indicando la prueba de la que quiera valerse durante el trámite.

- Petitorio

Un petitorio en forma sintética, clara y precisa al final de la presentación. Esto es, qué es lo que concretamente se pide.

Los plazos en los trámites ante la administración pública: no sólo son obligatorios para los interesados (usted, el ciudadano que reclama), sino también para la Administración, que debe actuar en un lapso determinado (que difiere en cada caso).

Sin embargo, cuando se actúa frente al Estado, es menester tener muy presente que el incumplimiento de esos plazos (es decir, que se nos venza algún trámite) tiene consecuencias muy distintas para el ciudadano y para el funcionario.

En el caso del funcionario (el Estado), la propia ley establece que la falta de respuesta podrá implicar -en determinadas circunstancias- una negativa respecto de lo solicitado por el particular. Asimismo, ante el atraso en adoptar una decisión el particular puede acudir a la Justicia para "*obligar*" al Estado a responderle en forma expresa su pedido. También se encuentran previstas sanciones disciplinarias para los funcionarios que no tramiten los expedientes en los plazos previstos y hasta puede hacérselos responsables de los perjuicios de la demora, aunque, como es de prever, ello rara vez sucede.

Muy por el contrario, el incumplimiento de ciertos plazos por parte del ciudadano puede traerle aparejada graves y muy concretas consecuencias, como ser la imposibilidad de continuar su reclamo ante la administración, e incluso vedarle el acceso posterior al propio Poder Judicial para impugnar la decisión estatal cuestionada.

Salvo disposición en contrario, los **plazos** se cuentan en *días hábiles administrativos*. Esto quiere decir que son los días en que la dependencia pública de que se trate atiende al público. Debe tenerse presente que la feria judicial no se descuenta del plazo, puesto que la administración pública sigue con su actividad normal.

Notificación

Es el modo en que la administración pone en conocimiento del interesado una decisión que le compete en forma personal.

Tiene una importancia fundamental, pues el acto empieza a surtir efecto a partir de su

notificación, y también, a partir de ella, comienzan a correr los plazos para cuestionar la decisión que le comunicaran.

Puede realizarse por cualquier medio que dé certeza de la fecha de recepción del instrumento y de su contenido. Sin perjuicio de ello, las formas más usadas son:

-Acceso directo

De la parte interesada al expediente. Es decir, leer directamente la resolución en cuestión, dejándose constancia en las actuaciones de la fecha y la hora en que ello sucedió. La administración debe certificar una copia íntegra del acto si se lo solicita.

-Cédula

Se trata de una nota que reproduce íntegramente el acto o lleva agregada una copia de él, y que un funcionario de la administración lleva personalmente al domicilio que hemos constituido para el trámite, donde nos hará firmar una copia que indica quién y cuándo la recibió.

-Telegrama con aviso de entrega o carta-documento.

Son otros medios que utiliza la administración para notificar.

Como una manera de salvaguardar los derechos del particular, las notificaciones deben respetar ciertas formalidades que se aplican a todos los métodos que la administración puede utilizar, a saber:

-Individualización del caso

Debe estar dirigida al interesado y al domicilio que éste constituyó para el trámite o, en algunos casos, el que consta en los registros de la administración. Debe individualizar al expediente y a la autoridad que dictó el acto, así como su domicilio.

-Indicación de los recursos

Como en el procedimiento administrativo el ciudadano puede actuar sin el asesoramiento de un abogado, la notificación debe indicarle cómo puede defenderse de la decisión estatal que se le comunica. Por eso, la notificación debe hacerle saber *qué recursos* puede interponer contra el acto que se notifica y en qué *plazos* debe hacerlo. Asimismo, también debe indicarse si el acto *agota la vía administrativa*; es decir, si ya no queda ningún trámite o recurso para hacer dentro de la administración pública.

El incumplimiento o error en estas indicaciones no puede perjudicar al interesado.

Las notificaciones deben transcribir íntegramente la decisión que se comunica, incluyendo sus fundamentos.

Notificaciones inválidas.

En principio, las notificaciones practicadas sin cumplir las formalidades que detallamos precedentemente, carecen de validez.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires toda violación de las formalidades previstas implica la nulidad de la notificación, con lo cual el acto no puede comenzar a cumplirse y todavía no corre ningún plazo en contra del interesado. Sin embargo, hay que tener mucho cuidado, puesto que, si se considera que la notificación igualmente se produjo, puede resultar válida.

En el caso de que se recibe una notificación defectuosa, se puede presentar a la administración y solicitar que se subsane el defecto incurrido y que se suspendan los plazos hasta tanto eso se realice, y que se declare la nulidad de la notificación si no se subsanara el defecto en un plazo razonable. Cuando el vicio de la notificación tiene la suficiente gravedad como para impedir que se tome cabal conocimiento de lo que se pretende notificar, puede pedirse su nulidad, es decir, que se la declare inválida, en cuyo caso, la notificación deberá rehacerse. El pedido de nulidad de la notificación debe contener:

- indicación precisa de las falencias y defectos de la notificación.
- enumeración de los inconvenientes que *los* defectos trajeron
- la enunciación de las defensas que se dejaron de articular

El “**consentir**” una resolución quiere decir que, por acción u omisión, estamos de acuerdo con lo decidido por la administración. Ello puede darse a través de una presentación expresa o por no oponerse a ella mediante un recurso durante el plazo que se dispone de ello.

Si “consentimos” un acto administrativo, luego será muy difícil poder atacarlo o modificarlo si la administración no quiere hacerlo. A tal fin, se puede presentar un recurso o simplemente incluir, al momento de firmar la notificación, la leyenda “*recurso*”, “*apelo*” o “*en disconformidad*”; sin olvidarse de que después hay que fundar, es decir, dar las razones por escrito de ese recurso, apelación o disconformidad.