



RESOLUCIÓN 2022R-1689-21 del Ararteko, de 31 de mayo de 2022, por la que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que revise el Decreto 98/2020 por el que se regula la obligatoriedad de la tramitación electrónica exclusiva en las solicitudes y demás trámites de becas para realizar estudios universitarios.

Antecedentes

1. Se ha recibido en esta institución un escrito en el que el promotor de la queja trasladaba al Ararteko la imposibilidad de poder presentar en plazo varios documentos para la concesión de beca universitaria de su hija, dentro la convocatoria 2021-2022, por falta de certificado digital para su presentación de forma telemática. Intentada, sin éxito, la presentación de la documentación requerida de forma física en el Registro del Departamento, y dado que no le fue admitida, ante la inminente finalización del plazo de presentación, procedió el último día hábil -30 de julio- al envío certificado de la documentación a través del servicio de Correos (documentado como envío CD0CP70002590060048009T)).

El promotor de la queja informaba de que la matriculación de su hija ante la Escuela de Ingenieros de Bilbao se había realizado de forma presencial y en modo manual el día 20 de julio de 2021, al fallar el registro electrónico de la escuela, no habiendo recibido en ese momento información sobre el procedimiento a seguir en la convocatoria de becas ni seguimiento de la tramitación, información que si recibió posteriormente su hija mediante un email, pero con escaso margen para realizar la tramitación, dándose la circunstancia de que nadie de su familia disponía de certificado electrónico para poder realizar la solicitud de forma telemática con anterioridad al día 30 de julio en que finalizaba el plazo para ello, ni plazo suficiente para poder obtenerlo.

2. Esta institución del Ararteko se dirigió, en fecha 7 de marzo pasado, al Departamento de Educación del Gobierno Vasco interesando información sobre diversos extremos:

- La constancia del envío certificado de solicitud de beca remitido por el promotor de la queja en fecha 30 de julio de 2021 por medio del Servicio de Correos.
- Las medidas adoptadas por ese Departamento en la convocatoria de Becas universitarias 2021-2022 para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en relación al derecho de las personas





físicas a elegir el medio de relación con la administración para el ejercicio de sus derechos y obligaciones.

3. En fecha 15 de marzo se ha recibido en esta institución la oportuna respuesta del Departamento de Educación del Gobierno Vasco que podría sintetizarse en las siguientes informaciones:

- Mediante Orden de 1 de junio de 2021, del Consejero de Educación, se convocaron becas para realizar estudios universitarios y otros estudios superiores en el año académico 2021-2022, y ayudas destinadas a sufragar los gastos de transporte de estudiantes con discapacidad física o psíquica y especiales dificultades de movilidad.

- Que el día 6 de agosto de 2021 tuvo entrada en el Registro del Departamento de Educación el escrito de solicitud de beca para su hija, no presentándose la solicitud como debiere, a través de la [Sede electrónica](#) de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

- En base al apartado primero del artículo 33 de dicha Orden, y teniendo en cuenta su fecha de publicación el 30 de junio de 2021, el último día de plazo para presentar solicitudes fue el 30 de julio de 2021. En este caso, la persona solicitante presentó la solicitud de beca en formato papel el día 6 de agosto de 2021, por tanto, la solicitud se ha presentado fuera del plazo previsto en el artículo 33.1.

- El Departamento, por medio de la Resolución de 21 de febrero de 2022, de la Directora de Política y Coordinación Universitaria, acordó inadmitir la citada solicitud de beca, por presentación de la solicitud fuera de plazo, estando en este momento pendiente de resolución el recurso de alzada interpuesto por la interesada con fecha 30 de enero de 2022.

4. En el recurso de alzada presentado por la solicitante de la beca, se plantean argumenta (en extracto) varios argumentos:

- que la solicitud presentada en Correos estaba dentro del plazo, siendo este un medio válido.

- que una cuestión meramente formal ignora la finalidad misma de las becas que es facilitar el acceso a educación universitaria sin contemplar las circunstancias de las personas peticionarias.

- las circunstancias del alumnado de primer curso que no conoce el procedimiento, y no recibe toda la información necesaria sobre los plazos y requisitos, máxime cuando estos plazos expiraban en periodo vacacional.





- la imposibilidad de tramitación electrónica si no se dispone de certificado digital ya que se exige disponer de certificado electrónico válido para poder identificarse y presentar las solicitudes en la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- que la interpretación estricta del Departamento es contraria a la finalidad de la norma aprobatoria de las propias ayudas.

Consideraciones

1. Relaciones electrónicas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El Artículo 14 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC), al regular el derecho y la obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, establece con carácter general el derecho a las personas físicas a la multicanalidad con algunas excepciones:

“1. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

2. En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

- a) Las personas jurídicas.*
- b) Las entidades sin personalidad jurídica.*
- c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.*
- d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.*
- e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.*





3. Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas 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”.

2.- Bases de la convocatoria de becas para realizar estudios universitarios y otros estudios superiores en el año académico 2021-2022.

La [Orden de 1 de junio de 2021, del consejero de educación, por la que se convocan becas para realizar estudios universitarios y otros estudios superiores en el año académico 2021-2022](#), y ayudas destinadas a sufragar los gastos de transporte de estudiantes con discapacidad física o psíquica y especiales dificultades de movilidad señala en su Artículo 31. *Cómo presentar la solicitud:*

“Para presentar las solicitudes se seguirán estos pasos: 1.– Identificarse con un certificado electrónico válido para acceder al formulario de solicitud en la Sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi: <https://www.euskadi.eus/servicios/1010607>. La identificación y firma de las solicitudes se debe realizar mediante los medios de identificación y firma electrónica admitidos en la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, accesibles en la siguiente dirección: <https://www.euskadi.eus/certificados-electronicos>”.

La obligatoriedad de la tramitación electrónica en estas convocatorias viene determinada por lo dispuesto en el [Decreto 98/2020, de 28 de julio](#), por el que se regula la obligatoriedad de la tramitación electrónica exclusiva en las solicitudes y demás trámites de becas para realizar estudios universitarios y otros estudios superiores no universitarios.

En la Exposición de Motivos de dicho Decreto, y como base habilitante para ello, se señala que *“la Dirección de Coordinación y Política Universitaria ha decidido establecer la tramitación exclusivamente electrónica de las becas destinadas a realizar estudios universitarios y otros estudios superiores no universitarios”.*

Y las razones para ello se desgranar en base a diversos argumentos:

“Las personas destinatarias de las becas universitarias son aquellas que se encuentran en vías de obtener un título universitario. Por lo tanto, las personas solicitantes podrán ser aquellas que o bien han alcanzado ya la mayoría de edad, o bien están a punto de alcanzarla y han superado el Bachillerato o Ciclos





Formativos de Grado Superior y las Pruebas de Acceso a Estudios Universitarios. De manera que cabe presuponer en las personas solicitantes de beca una capacidad técnica a los medios electrónicos precisos.

Por lo tanto, las personas solicitantes de beca forman parte de un colectivo de personas físicas que posee una acreditada capacidad técnica y que tienen garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos, ya que quien no disponga de medios puede recurrir a los numerosos centros de carácter público y gratuito donde se ofrecen, tales como centros cívicos, bibliotecas y por supuesto, a los propios centros universitarios.

*Durante las últimas legislaturas el Gobierno Vasco ha realizado un esfuerzo importante para el desarrollo y la puesta en marcha de la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos, fruto del cual aproximadamente dos terceras partes de los procedimientos gestionados por los Departamentos, Organismos y Entes Públicos dependientes del Gobierno Vasco están disponibles para la interacción electrónica con las personas interesadas en los mismos y pueden tramitarse de forma íntegramente electrónica también en el ámbito interno de la organización.
(...)”.*

3.- Brecha digital y utilización por la ciudadanía de los medios electrónicos en su relación con las administraciones.

Según la Encuesta de la Sociedad de la Información-ESI-Familias, (datos de otoño de 2021), únicamente el 54% de la población se relaciona electrónicamente con la administración.

También, según el último informe mensual publicado por Zuzenean, organismo dependiente del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco, más de la mitad de los trámites realizados con Zuzenean se han llevado a cabo cara a cara en alguna de las tres oficinas con las que cuenta el servicio en las capitales vascas. Si el total de atenciones registradas en Euskadi en febrero fue de 62.593, las realizadas en persona fueron 32.720 (el 52%).

El último informe de Cáritas y la Fundación Foessa (2022) «Exclusión y desarrollo social en Euskadi», revela que casi la mitad de los hogares en exclusión social sufren el apagón digital, lo que significa que 64 mil hogares viven la brecha digital de manera cotidiana. Este apagón digital supone dificultades especialmente serias para más de 24 mil familias (19% de los hogares excluidos), que han perdido oportunidades de mejorar su situación debido a cuestiones digitales/ falta de conexión, de dispositivos informáticos o de habilidades digitales.





Sin duda, este contexto debe tenerse siempre presente a la hora de que la administración pública de que se trate utilice la vía del número 3 del artículo 14 LPAC para ampliar el contorno de personas o colectivos obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración.

4.- Algunas consideraciones en torno a la e-administración y la ampliación del contorno de obligados a relacionarse electrónicamente con la administración pública.

Indudablemente es necesario fomentar y afianzar el desarrollo e implantación de la e-administración y, en tal sentido, resultan encomiables los esfuerzos que todas las administraciones públicas están realizando para implantar el conjunto de infraestructuras tecnológicas derivadas de la LPAC, llevar a cabo los cambios en los procesos de trabajo, las prácticas de funcionamiento asentadas con el transcurso del tiempo y el reajuste de los servicios. Pero al mismo tiempo es evidente que ello no puede conducir a una merma de derechos de la ciudadanía en su relación con la administración pública y en un deterioro de la calidad de los servicios públicos.

No resulta ocioso, en tal sentido, recordar los Principios generales de actuación de las administraciones públicas recogidos en el Artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público:

“1. Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

Deberán respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios:

- a) Servicio efectivo a los ciudadanos.*
- b) Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos”.*

Estos principios deben configurarse como elementos inspiradores que deben estar presentes en la adopción de medidas organizativas, técnicas o procedimentales que puedan adoptarse por las administraciones públicas, evitando aquellas iniciativas que puedan entrar con contradicción con los mismos.

Por su parte, la [Recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre servicios públicos de escala regional y local \(CM/Rec\(2007\)4](#), de 31 de enero de 2007, incluye entre sus “Directrices para las autoridades locales y regionales” las siguientes:



“22. La igualdad entre los usuarios debe ser una de las metas de los servicios públicos de escala regional y local, y esto puede requerir la aplicación de un trato diferente (en cuanto a precios, asistencia, condiciones de acceso, etc.) para tener en cuenta sus situaciones específicas. (...)

(...)

25. “Las autoridades locales y regionales deben procurar una mayor accesibilidad de sus servicios, mediante:

c) La reducción de los costes de acceso, especialmente para los grupos de usuarios más desaventajados.”

Es preciso señalar, asimismo, que la LEY 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco, recientemente aprobada y ya vigente, aporta varias claves de interés:

“- Artículo 5.– Principios de actuación.

1.– Sin perjuicio de los principios que rigen la organización y el funcionamiento propio de cada ámbito institucional, todos los sujetos integrantes del sector público vasco observarán en su actuación los siguientes principios generales:

a) De servicio, conforme al cual toda administración, organismo o entidad perteneciente al sector público vasco tiene por finalidad servir con objetividad al bien común y a los intereses generales, dirigiendo el ejercicio de sus funciones a la mejor prestación de servicios a la ciudadanía. (...)

- Artículo 68.– Principios de la administración electrónica.

(...) La administración electrónica no excluirá el modelo de estructura y servicio de la administración ordinaria. La administración electrónica se basará en la respuesta a las demandas de la ciudadanía y en la garantía de un funcionamiento adecuado.

El uso de medios electrónicos en las actuaciones del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi y en sus relaciones con la ciudadanía y otras administraciones públicas deberá, dentro de las limitaciones establecidas en el ordenamiento jurídico, estar informado en todo momento por los principios generales previstos en el mismo, respetando el pleno ejercicio por la ciudadanía de los derechos que tiene reconocidos y ajustándose a los siguientes principios:

a) Principio de igualdad, con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para las ciudadanas y ciudadanos que se relacionen con el sector público de la



Comunidad Autónoma de Euskadi por medios no electrónicos, sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de medios electrónicos.

- Artículo 64.- Derechos y deberes de la ciudadanía.

(...) m) Derecho a conocer cuáles son sus derechos y deberes en relación con los servicios prestados por las administraciones públicas y a ser asesoradas o asesorados y, en su caso, ayudadas, para el efectivo ejercicio de sus derechos y la correcta recepción de dichos servicios públicos, sin perjuicio del asesoramiento que, sobre estas mismas materias, puedan prestar de forma profesional empresas o personas particulares.

- Artículo 69.- Derechos en materia de administración electrónica.

(...) 2.- En particular, tendrán, en relación con la utilización de los citados medios electrónicos en su relación con el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, los siguientes derechos:

a) A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse”.

En tal sentido, la ampliación de los sujetos obligados 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, en la medida en la que supone una excepción a la regla general de que las personas físicas pueden elegir el canal a través del cual relacionarse con las administraciones públicas, debe realizarse con sumo cuidado, debe estar plenamente justificado de forma detallada, especialmente cuando, como es el caso, no estamos ante colectivos con capacidad económica o técnica o dedicación profesional, sino que se trata, precisamente, de dar cauce a peticiones de ayudas económicas para cursar estudios universitarios. La opción del apartado 3 del artículo 14 LPAC “in fine” que abarca *otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos*, exigiría, según la doctrina autorizada, una homogeneidad de condiciones objetivas y materiales que justificarían esa agrupación, no siendo posible una referencia genérica, indeterminada o indiscriminada para calificar ese conjunto como colectivo. De hecho, la memoria de análisis de impacto normativo puede ser el instrumento adecuado para ello, en la que cabría incorporar informes estadísticos sobre el colectivo de que se trate y los medios económicos y técnicos para acceder a medios telemáticos, a sistemas de firma electrónica, y a la oportuna información para poder llevar a cabo esa tramitación. No olvidemos que el precepto de la LPAC **incluye el requisito de la “acreditación”**, por tanto no resultaría admisible una simple presunción, exigiendo elementos demostrables de que todas las personas que componen el colectivo de que se trate pueden asumir sin problema la relación telemática impuesta.



Lo cierto es que estas exigencias legales deben tener justa correspondencia en la motivación de la disposición reglamentaria que incorpore tales obligaciones, justificándolas razonable y proporcionalmente en función de que los colectivos obligados se enmarquen dentro de las exigencias de la LPAC (artículo 14.3 in fine).

Precisamente la utilización de ese principio de proporcionalidad debe estar presente en la actuación o decisión administrativa. Y, como señalaba (Gamero Casado)¹ se recoge de forma precisa por la STC 207/1996, el "juicio de proporcionalidad", que se configura en los clásicos tres escalones o subcriterios establecidos por la doctrina alemana, en concreto:

- 1) juicio de idoneidad: analiza si la medida es susceptible de lograr el objetivo propuesto.
- 2) juicio de necesidad: si no existe otra medida más moderada para la consecución del mismo propósito con igual eficacia.
- 3) juicio de proporcionalidad en sentido estricto: si la medida es ponderada o equilibrada, derivándose de ellas más beneficios o ventajas para el interés general que perjuicios sobre otros bienes o valores en conflicto. Este último componente lleva, además, a la necesidad de ponderar la proporcionalidad de la medida con otros principios en escena, como es el de eficacia de la Administración (artículo 103 CE).

También se trae a colación, por guardar relación con la cuestión analizada, la sentencia del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso, sección 4ª, de 6 de mayo de 2021, nº de rec. 150/2020, en la cual se determina:

" SÉPTIMO. - *La imposición del sistema de relación electrónica obligatoria en la Orden SND/411/2020 no constituye desarrollo reglamentario del art. 14.3 LPAC ni tiene fundamento en la declaración de estado de alarma del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.*

La modificación introducida, vulnera además el art. 14.3 de la LPAC, al imponer a las personas participantes en el proceso selectivo, que no constituyen un colectivo profesional determinado de los incluidos en el apartado 2 del art. 14 LPAC, una forma de relación exclusivamente por medios electrónicos. Hay que comenzar por señalar que el art. 14 de la LPAC regula el "Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas", y en su apartado 1 proclama que constituye un derecho de las personas físicas, que "[...] podrán elegir en todo momento si se

¹ GAMERO CASADO, E. (2010), ob. cit



comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento [...]".

[La Carta de derechos digitales](#) adoptada el pasado 14 de julio de 2021 por el Gobierno Español, constituye un instrumento de "soft law" del máximo interés para ilustrar las diferentes hojas de ruta para las administraciones públicas en este ámbito. La Carta recoge dentro de su apartado XVIII dedicado a los Derechos digitales de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones públicas, en su epígrafe 4, que *"se ofrecerán alternativas en el mundo físico que garanticen los derechos de aquellas personas que **no quieran** o no puedan utilizar recursos digitales y no resulten obligadas a ello, en las mismas condiciones de igualdad."*

5.- Estudio del Ararteko [Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas](#)

En este Estudio se analiza cómo se articulan efectivamente las relaciones digitales entre los sujetos no obligados y la propia Administración así como en qué medida la brecha digital erosiona a determinados colectivos o personas en el ejercicio de sus derechos.

En él se recoge que:

"Sería imprescindible evitar el riesgo de que la manida brecha digital termine generando mayores situaciones de desigualdad, estableciendo, así, dos tipos de ciudadanía: la que tiene capacidad para relacionarse digitalmente con las administraciones públicas (que podrán realizar sus gestiones con una serie de comodidades y facilidades que la Agenda España Digital 2025 y el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas llegan a sugerir); mientras que otra parte de esa ciudadanía (la que dispone de menores recursos económicos y carece de las necesarias competencias básicas digitales) se verá obligada a interactuar por medios convencionales de carácter físico o presencial, cuyos accesos están siendo cada vez más minoritarios y cerrados".

Otra de las consideraciones del Estudio señala (...) *"lo cierto es que la ciudadanía sigue eligiendo de forma abrumadoramente mayoritaria la relación física y presencial o la tramitación en papel en sus relaciones con la administración (como se advierte nítidamente en los resultados del estudio empírico realizado) (...), debiendo siempre mantener abierto el canal presencial y la posibilidad de*





interactuar físicamente y no solo con carácter virtual en las relaciones ciudadanía/Administración”.

La Recomendación 1 del Estudio está dirigida, precisamente, a fomentar una transición armónica a las relaciones telemáticas de la ciudadanía con la Administración:

“1. Definir y aprobar una estrategia de transición para el fomento del uso de los medios electrónicos que incorpore un acompañamiento a la ciudadanía y una planificación de las acciones normativas y ejecutivas necesarias. Con el fin de garantizar un proceso de adaptación progresivo y efectivo hacia la digitalización de las administraciones públicas es absolutamente imprescindible que éstas diseñen a la mayor brevedad una estrategia de transición y acompañamiento a la ciudadanía no digitalizada para que pueda fortalecer su posición, garantizar sus derechos y evitar cualquier foco de hipotética discriminación que se pueda producir como consecuencia de la brecha digital”.

La Recomendación 3 del dicho Estudio se dirige a **“Asegurar el derecho ciudadano a la multicanalidad: Aun cuando el avance de la implantación de las herramientas de la administración electrónica debe afianzarse e incrementarse, es imprescindible mantener siempre abierto el canal presencial con la ciudadanía y la posibilidad de interactuar y relacionarse físicamente y no solo con carácter virtual”.**

6.- Asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos

“Artículo 12 LPAC. Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados.

1. Las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

2. Las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.

Asimismo, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. En este caso, será necesario que el interesado que carezca de los medios electrónicos necesarios se identifique ante el funcionario y preste su





consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio”.

Como se analiza también en el Estudio del Ararteko ya citado, este artículo constituye la clave de bóveda para la asistencia y apoyo a la ciudadanía, máxime en un momento de transición de la clásica relación analógica con la administración a la relación electrónica, y establece un deber general de asistencia junto a un deber específico de asistencia en materia de identificación y firma electrónica. Y ello por varios motivos:

a) En primer lugar, porque establece una obligación o deber general a las administraciones públicas para que asistan a aquellos ciudadanos en el uso de medios electrónicos, siempre que éstos no se encuentren a su vez obligados a relacionarse con aquéllas por medios electrónicos, y con la finalidad de hacer efectiva esa relación y, asimismo, facilitar a la Administración sus tareas y ahorrar costes, con la idea-fuerza de suprimir internamente el papel, lo que comporta medidas de incentivación y estímulo, cuando no de formación, dirigidas a tales ciudadanos para que lleven a cabo la utilización de los medios electrónicos en sus relaciones con la Administración pública. Ese deber general sólo es aplicable, en principio, a los sujetos no obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración, pero nada impide, sino todo lo contrario, que esa obligación se amplíe por Ley o reglamento (o incluso por mera actividad propia de cada nivel administrativo asistiendo a las entidades sin personalidad jurídica para que pudieran relacionarse con la administración por medios electrónicos) y que esa asistencia se haga extensiva también a quienes están obligados. Existen interesantes iniciativas de algunas administraciones en ese sentido.

b) Esa obligación implica un deber de prestación por parte de la Administración. Tiene distinto alcance e intensidad y la Administración debe poner en juego los recursos necesarios para hacerlo efectivo. (...).

c) Además, la capacidad que tiene cada Administración para determinar por medio de Reglamento la ampliación de sujetos obligados, así como el impulso que previsiblemente tendrá esa ampliación como consecuencia de la revolución tecnológica en marcha, harán más necesarias que nunca esas medidas de asistencia y apoyo a los nuevos colectivos de personas que se vean obligados a relacionarse con las administraciones públicas por medios telemáticos, por lo que cualquier extensión de sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración por medios electrónicos, deberá venir acompañada de medidas de asistencia técnica a las personas físicas y de las medidas de fomento, formación y apoyo que sean necesarias para garantizar la efectividad de sus derechos; derechos que nunca podrán ser inferiores a los existentes para quienes se relacionen personalmente con aquélla.





Esta institución considera que esa es la voluntad de la norma, que vista en un sentido finalista, realmente lo que pretende es impulsar que la digitalización vaya haciéndose cada vez más presente en la propia sociedad y que permeabilice las relaciones con las administraciones. Y, en ese sentido, disponer de oficinas de asistencia a la ciudadanía con estas características, constituiría una ayuda de gran valor para poder facilitar la presentación de forma telemática de todo tipo de solicitudes.

7.- El Ararteko reconoce el esfuerzo del Departamento de Educación del Gobierno Vasco en dotar a los procesos masivos de convocatoria de becas de la posibilidad de realizar toda su tramitación de forma telemática, lo cual constituye un acierto, al tiempo que viene a cumplir la obligación impuesta a las administraciones públicas para garantizar el derecho de la ciudadanía a optar por el canal de relación que considere más apropiado.

Resulta indudable, también, que el Departamento se ha dotado de un instrumento jurídico como es el Decreto 98/2020, que establece el medio de relación telemático y, en ese sentido, da cobertura a la Orden de 1 de junio de 2021, del Consejero de Educación, por la que se convocan becas para realizar estudios universitarios y otros estudios superiores en el año académico 2021-2022 por lo que no cabría alegar falta de apoyo normativo para imponer esa relación telemática.

En lo que esta institución discrepa es la razonabilidad de establecer una obligación absoluta de utilización del canal telemático en un procedimiento, precisamente, de solicitud de becas económicas, sin contemplar las diferentes situaciones de equipamiento o medios electrónicos en las que pueden encontrarse las posibles personas candidatas a percibir dichas ayudas.

La Ley funcional del Ararteko permite a esta institución señalar las deficiencias de la legislación a fin de dotar la actuación administrativa y a los servicios públicos de la necesaria objetividad y eficacia en garantía de los derechos de los administrados. En tal sentido, el artículo 11 de la Ley 3/1985 de 27 de febrero, por la que se crea y regula la Institución del "Ararteko", establece:

"Artículo 11. El Ararteko podrá:

"(...) c) Señalar las deficiencias de la legislación formulando recomendaciones a fin de dotar la actuación administrativa y a los servicios públicos de la necesaria objetividad y eficacia en garantía de los derechos de los administrados. Estas recomendaciones podrán dirigirse al Parlamento, Gobierno, Juntas Generales, Diputaciones Forales, Ayuntamientos o a las Entidades u Organismos a que se refiere el artículo 9.1.d)".





Es por ello que, a fin de facilitar esa transición armónica a la tramitación digital que se señalaba en el ordinal anterior, se plantea la conveniencia de proceder a la revisión del Decreto 98/2020, en el sentido de diseñar y prever una alternativa complementaria de presentación no electrónica de solicitudes de becas, modificación que permitiría su incorporación en las ulteriores órdenes anuales de convocatoria.

Una alternativa transitoria, que no exigiría una modificación perentoria de dicho Decreto sería contemplar que la administración educativa, a través de las oficinas de asistencia, pueda suplir con su ayuda las carencias que las personas peticionarias puedan tener en el uso de medios electrónicos, al menos durante los periodos de solicitud de becas universitarias, especialmente de primer año.

Por todo ello, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 b) de la Ley 3/1985 de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, el Ararteko eleva al DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DEL GOBIERNO VASCO la siguiente

RECOMENDACIÓN

- Que proceda a la revisión del *Decreto 98/2020 por el que se regula la obligatoriedad de la tramitación electrónica exclusiva en las solicitudes y demás trámites de becas para realizar estudios universitarios y otros estudios superiores no universitarios*, para incorporar un sistema complementario que permita la presentación de la solicitud y documentación por medios no telemáticos y, en consecuencia, esta modalidad pueda incorporarse en ulteriores convocatorias de becas universitarias.
- Que, de forma transitoria y subsidiaria, el Departamento implemente servicios que presten asistencia en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas que permitan una transición eficaz al uso intensivo de medios electrónicos para la realización de estas solicitudes.

