

BLOQUE I – TEMA 7

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA

LA TRANSPARENCIA EN LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA

ÍNDICE

1. La atención al ciudadano en la Comunidad Autónoma de Galicia.
2. La transparencia en la actividad administrativa.

El contenido está protegido por derechos de autor. No está permitida la reproducción total o parcial de su contenido, así como su difusión a través de ningún medio, sin la autorización previa y por escrito del autor.

1. LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA

La Carta de derechos fundamentales de la Unión Europea, proclamada en la cumbre de Niza de diciembre del año 2000, reconoce por primera vez en Europa el derecho a la buena administración. Esta carta, tal y como reconoce el Tratado de Lisboa en su artículo 6, tiene el mismo valor jurídico que los propios tratados de la Unión. Y aunque ese valor no es de aplicación directa a los actos que los Estados o las comunidades autónomas dicten en el marco de sus propias competencias, se debe tomar como marco de actuación para la actividad pública.

El artículo 41 de la Carta hace mención expresa a la importancia de que las instituciones aborden los asuntos de manera imparcial y equitativa dentro de plazos razonables e invoca el derecho de la ciudadanía a ser escuchada, a acceder al expediente que le afecte y a dirigirse y a ser tratada en su propia lengua, además de la obligación de la Administración de motivar los actos que afecten a la persona interesada.

Por otra parte, en el ámbito estatal, la Comunidad Autónoma de Galicia se adhirió a la Carta de compromisos con la calidad de las administraciones públicas españolas, aprobada en la Conferencia Sectorial de Administración Pública celebrada el 16 de noviembre de 2009. Esta carta, elaborada a través de la Red interadministrativa de calidad en los servicios públicos, de la cual forma parte la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa de la Xunta de Galicia, tiene como finalidad la coordinación de los esfuerzos de las distintas administraciones públicas estatales en la instauración de la cultura y de las estrategias de calidad.

En efecto, la plena modernización de las administraciones públicas implica no solamente un cumplimiento estricto del principio de legalidad sino también la necesidad de instaurar y concebir una nueva base de relaciones entre la Administración y la ciudadanía en el marco de la posición preponderante que ésta adquiere como primera y última beneficiaria de la labor diaria que desarrollan los poderes públicos.

Una administración cada vez más próxima requiere, pues, conjugar un conjunto de esfuerzos y sinergias orientados al logro de la eficacia, a la eficiencia en la asignación de recursos, al impulso de la transparencia y a la agilización de los procedimientos administrativos; a potenciar el acceso electrónico y a garantizar el conocimiento de los derechos de las personas usuarias, así como los mecanismos para el seguimiento y la reclamación de estos derechos. Todo ello en un marco general caracterizado por la calidad, la mejora continua y el impulso de la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos.

El artículo 4.2 de la Ley orgánica 1/1981, de 6 de abril, del Estatuto de autonomía de Galicia (en adelante EAG), establece que los poderes públicos deberán facilitar la participación de todos los gallegos en la vida política, económica, cultural y social. Este derecho de participación va íntimamente ligado al principio de eficacia de las administraciones públicas, emanante del artículo 103 de la Constitución española (en adelante CE), y asumido como propio por la Administración pública gallega en el artículo 39 EAG.

El artículo 4 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia (LOFAXGA), consagra como otro de los principios fundamentales de la organización administrativa autonómica el de proximidad a la ciudadanía.

Por otra parte, el artículo 7 de la Ley orgánica 2/2012, de 27 de abril, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, y de la Ley 2/2011, de 16 de junio, de disciplina presupuestaria y sostenibilidad financiera de Galicia, hacen referencia a una gestión de los servicios públicos orientada a la eficacia, a la eficiencia, a la economía y a la calidad.

La Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración, estableció los derechos que garantizan la eficacia de la participación de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración autonómica y que redundan en la mejora de la calidad de esta última. Supuso, además, la configuración de un sistema integrado de atención a la ciudadanía para garantizar, a través de un servicio multicanal, el derecho de la ciudadanía a recibir de la Administración la información que precisa y la elevación a rango de ley del derecho a presentar sugerencias y quejas en el sector público autonómico.

Esta ley estableció que el sector público gallego dispondrá de un sistema integrado de atención a la ciudadanía que garantizará la prestación de este servicio a través de tres modalidades: presencial, telefónica y telemática, siendo esta última la que se ofrece a través de la web institucional y de la sede electrónica de la Xunta de Galicia, o por cualquier otro medio que, vinculado a las tecnologías digitales, pudiera implementarse.

La referida ley determina, asimismo, como mecanismos de atención los siguientes: el recibimiento y acogida, la orientación, la información, la recepción y registro de documentos y la presentación de quejas y sugerencias, regulando además la información y sus tipos, las sugerencias y quejas y el procedimiento para su presentación.

Para abordar, con más profundidad, la modalidad de atención telemática a la que se refiere dicha ley se aprobó (entre otros motivos), la Ley 4/2019, de 17 de julio, de administración digital de Galicia (en adelante LEDIXGA).

El título I de la LEDIXGA, “De las relaciones con la ciudadanía”, se centra en la regulación de diversos instrumentos y cauces necesarios para las relaciones *ad extra*. El primero de los capítulos define el modelo de sede electrónica de la Xunta de Galicia, su contenido mínimo y el régimen de titularidad y responsabilidad de la misma. Relacionado con la sede electrónica, el capítulo II, “Carpeta ciudadana de la Xunta de Galicia”, amplía el concepto de la actual Carpeta del ciudadano para facilitar el acceso a la ciudadanía y a las empresas tanto a la información de carácter personal como a la información y documentación de carácter administrativo o de prestación de servicios, así como a mantener permanentemente actualizados y vigentes aquellos datos o documentación que la persona interesada pueda aportar.

Por otro lado, se regula el Sistema único de registro, integrado por el Registro Electrónico General, la Red de oficinas de atención a la ciudadanía y registro y, si existieran, los registros electrónicos de las entidades públicas instrumentales. Esta Red de oficinas de atención a la ciudadanía y registro realiza las funciones de servicio público para la prestación de información, asistencia o atención coordinada de acceso a los servicios públicos y en las relaciones digitales de la ciudadanía y las empresas con las administraciones públicas, así como la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.

Por su parte, las previsiones sobre representación, con la creación del Registro Electrónico General de Apoderamientos de Galicia, identificación y firma, notificación y medios de pago incorporan en el ámbito del sector público autonómico las especificidades de estos elementos necesarios para asegurar el funcionamiento de una administración cien por cien digital.

Asimismo, el capítulo V del Título I establece las interacciones informales con la ciudadanía, que son aquellas comunicaciones que se efectúan a través de canales digitales, promovidas por el sector público autonómico, con la finalidad de proporcionar información general en tiempo real, así como de dar respuesta de naturaleza meramente orientativa o informativa a determinadas cuestiones. Las respuestas dadas en el marco de las interacciones informales en ningún caso serán vinculantes ni para la persona que las plantea ni para el órgano o unidad del sector público autonómico que las conteste. Se consideran canales de interacción informal:

- a) Los canales sociales y participativos, promovidos por el sector público autonómico, accesibles desde el Portal web institucional de la Xunta de Galicia.
- b) Los buzones de correo electrónico del órgano o unidad del sector público autonómico con competencias en la materia objeto de consulta o comunicación que figuren en el Portal web institucional de la Xunta de Galicia.
- c) Los sistemas de mensajería electrónica de tipo individual o colectivo y chats de texto o voz que figuren en el Portal web institucional de la Xunta de Galicia.

En desarrollo de la citada Ley 1/2015, de 1 de abril, y más concretamente del capítulo I de su título I, se hizo necesario dictar el Decreto 129/2016, de 15 de septiembre, por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia. Reglamento que sigue teniendo plena vigencia.

El decreto tiene por objeto la regulación de la atención a la ciudadanía, los instrumentos de difusión de la información a la ciudadanía y el procedimiento para la presentación y tramitación de las sugerencias y quejas en desarrollo de lo previsto en la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración.

Las disposiciones del decreto serán de aplicación al sector público autonómico de Galicia, integrado, de conformidad con la LOFAXGA, por la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y por las entidades instrumentales.

Las acciones relacionadas con el objeto del presente decreto que se formulen en relación con la actividad de la Administración en los ámbitos relativos a la educación, a la sanidad y a la justicia, se regirán por su normativa específica y serán de aplicación supletoria las previsiones contenidas en el citado decreto.

La atención a la ciudadanía se configura como el conjunto de medios que el sector público autonómico pone a disposición de los ciudadanos y de las ciudadanas para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos. Los mecanismos de atención a la ciudadanía son, conforme a lo previsto en el artículo 6 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, el recibimiento y la acogida, la orientación, la información, la recepción y el registro de documentos, y la admisión de sugerencias y quejas.

La atención a la ciudadanía se prestará mediante el Sistema integrado de atención a la ciudadanía de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia a través de las modalidades electrónica, telefónica y presencial habilitadas por la Xunta de Galicia según lo previsto en el presente decreto, las cuales cumplirán con los estándares vigentes en materia de accesibilidad.

La Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia, a través del Sistema integrado de atención a la ciudadanía, garantizará la efectiva atención a la ciudadanía, facilitando el ejercicio de

sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos. A estos efectos, el Sistema integrado de atención a la ciudadanía tendrá las siguientes funciones:

- a) Facilitar a la ciudadanía información general y orientación sobre las dependencias, centros, servicios, procedimientos administrativos, ayudas, subvenciones y cualquier otra documentación necesaria para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones. Se prestará especial atención a las personas con discapacidad a través de los medios y/o formatos adecuados.
- b) Informar sobre el estado de tramitación de los procedimientos administrativos a las personas que tengan la condición de interesadas, así como a las personas responsables de su tramitación y resolución.
- c) Orientar, según la normativa vigente, sobre los requisitos técnicos y jurídicos que deban contener las solicitudes o actuaciones que la ciudadanía pretenda realizar.
- d) Informar y orientar sobre el procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública al amparo de la legislación vigente en materia de transparencia.
- e) Informar y orientar sobre el acceso y la tramitación del procedimiento de presentación de sugerencias y/o quejas, así como facilitar su tramitación.
- f) Informar y orientar sobre el acceso y la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos.
- g) Y, en general, la orientación y atención a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones.

La información es el mecanismo a través del cual se facilitan a la ciudadanía los datos necesarios para conocer la organización y las competencias del sector público autonómico de Galicia y se proporciona y ofrece la ayuda que aquella requiera sobre los procedimientos administrativos y sus trámites, los requerimientos y la documentación precisa para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones. La información facilitada en función de su contenido podrá ser de carácter general o particular.

- La **información general** tiene por objeto ofrecer a la ciudadanía una visión global, homogénea y sistematizada de la actividad del sector público autonómico integrado por la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y por las entidades instrumentales. La información general se facilitará a la ciudadanía sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna y será proporcionada por el conjunto de órganos, servicios y unidades que conforman el Sistema único de registro y por el teléfono 012. Además, también estará a disposición de la ciudadanía a través de la web institucional de la Xunta de Galicia y del Portal de transparencia y gobierno abierto.
- **Información particular** es aquella que versa sobre el estado o contenido de procedimientos en tramitación o ya finalizados, así como sobre la identificación de las autoridades y personal al servicio del sector público autonómico responsables de su tramitación.

Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesadas en cada procedimiento, o a quien ejerza su representación legal, de acuerdo con la normativa reguladora del procedimiento administrativo común, en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal y con la normativa reguladora de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. La información particular será proporcionada por los órganos, servicios y unidades de gestión de los ámbitos competenciales específicos.

La ciudadanía podrá solicitar información a través de las siguientes modalidades, sin perjuicio de la obligatoriedad de la utilización de medios electrónicos por parte de determinados sujetos de conformidad con la normativa vigente: electrónica, telefónica, presencial o por cualquier otra prevista en la normativa reguladora del procedimiento administrativo.

La información que se facilite deberá ser clara, sucinta y de sencilla comprensión para la ciudadanía y estará a disposición de las personas con discapacidad en una modalidad facilitada por los medios y/o formatos adecuados, de manera que resulte accesible y comprensible. En todo caso, la información facilitada:

- a) No entrañará una interpretación normativa, ni consideración jurídica o económica, sino que contendrá la determinación de conceptos, informaciones sobre las distintas opciones legales o consistirá en asistir en la cumplimentación de los anexos correspondientes.
- b) No se podrá invocar a efectos de interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación en el expediente. No supondrá, en ningún caso, vinculación con los procedimientos administrativos.
- c) No originará derechos ni expectativas de derechos a favor de las personas solicitantes ni de terceras personas y tampoco podrá lesionar derechos ni intereses legítimos de las personas interesadas ni de otras personas.

La información a la ciudadanía, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, se ofrecerá generalmente de modo inmediato, salvo que por la naturaleza y complejidad de la petición esta no pueda ser atendida en el momento en que se solicite, caso en que se facilitará con posterioridad, en un plazo máximo de quince días, por cualquiera de los medios habilitados al efecto. La información se facilitará en la forma indicada por la persona interesada, salvo que esté obligada a relacionarse a través de medios electrónicos de conformidad con la normativa vigente. Si la información solicitada no es competencia del sector público autonómico, se dará traslado al órgano competente, en el supuesto de conocerse, y se dará cuenta a la persona solicitante. En caso de tratarse de una solicitud presencial, se indicará a la persona solicitante el órgano al que se deberá dirigir.

La Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos de la Administración General y del Sector Público Autonómico de Galicia (adscrita a la Consellería de Hacienda y Administración Pública según el artículo 2.3.j del Decreto 141/2024, de 20 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consellería de Hacienda y Administración Pública), será el órgano encargado de coordinar la información a la ciudadanía. llevará a cabo, asimismo, el seguimiento y control de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía. A este fin, elaborará un informe anual en el que evaluará, con carácter general, el tratamiento dado a la información, los datos estadísticos globales y las medidas susceptibles de mejora.

Junto con estos instrumentos de difusión de la información a la ciudadanía, el sistema integrado contempla también el procedimiento para la presentación y tramitación de sugerencias y quejas:

- **Sugerencias:** todas aquellas iniciativas y propuestas, presentadas por escrito por cualquier persona física o jurídica, que tengan como finalidad mejorar la organización y/o la calidad de los servicios prestados por el sector público autonómico y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites en su relación con la Administración.
- **Quejas:** formulaciones presentadas por escrito, por cualquier persona física o jurídica, relativas a cualquier aspecto de insatisfacción sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el sector público autonómico, especialmente tardanzas, desatenciones o cualquier otra deficiencia en su actuación, que contribuyan a incrementar los parámetros de eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos.

Las quejas formuladas no impiden ni condicionan el ejercicio de cuantos recursos, reclamaciones o acciones de carácter administrativo o judicial puedan corresponder a la ciudadanía.

En ningún caso tendrán carácter o naturaleza de recurso administrativo, o de reclamación previa a la vía judicial civil o laboral, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración ni reclamaciones económico- administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente.

La Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia informará a la ciudadanía de los distintos lugares y medios a los que pueden acceder para presentar sugerencias o quejas. La información para su presentación será clara, sencilla y plenamente accesible a la ciudadanía, y contendrá la indicación de que deberá emplear preferentemente los modelos normalizados habilitados para ello.

Esta información, así como los modelos normalizados, deberá estar disponible en todos los órganos, servicios y unidades que conforman el Sistema único de registro, así como en la sede electrónica de la Xunta de Galicia, en la web institucional de la Xunta de Galicia, en el Portal de transparencia y gobierno abierto, e incluso a través del teléfono 012.

El órgano competente en materia de evaluación de la calidad de los servicios públicos actuará funcionalmente como Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos del sector público autonómico. A estos efectos, las sugerencias o quejas que se presenten deberán ir dirigidas a dicha oficina para su tramitación y gestión.

Con base en la documentación recabada, la Oficina emitirá su contestación en el plazo más breve posible, que no excederá de un mes desde la recepción de la sugerencia o queja, y se comunicará a la persona interesada por el medio elegido, según la normativa reguladora del procedimiento administrativo.

La contestación se comunicará en la forma indicada por la persona interesada, salvo que este obligada a relacionarse a través de medios electrónicos de conformidad con la normativa vigente.

El informe de contestación emitido por la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos deberá ser motivado y contendrá la descripción de la situación producida, su justificación, las actuaciones realizadas y las medidas que se vayan a adoptar para atender las demandas o las propuestas planteadas en las sugerencias o quejas, o la imposibilidad de adoptar medidas, e informará de los derechos y deberes a quien formuló la queja.

La Oficina elaborará un informe semestral de gestión en el que se evaluarán, con carácter general, el tratamiento dado a las sugerencias y quejas, los datos estadísticos globales y las medidas susceptibles de mejora. Este informe se publicará en el Portal de transparencia y gobierno abierto para garantizar su conocimiento y se remitirá al Valedor del Pueblo.

2. LA TRANSPARENCIA EN LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA

La aplicación del principio de transparencia a los poderes y agentes públicos, su control y garantía, son elementos centrales de los sistemas democráticos. Por ello es frecuente subrayar la íntima relación entre el desarrollo democrático y la profundización y salvaguardia de la transparencia. En los últimos tiempos se ha puesto mayor énfasis en la necesidad de perfeccionar los cauces de participación ciudadana y, como premisa para ello, el acceso a la información pública. La complejidad de las sociedades democráticas y la necesidad de preservar los medios de control ciudadanos hacen que este principio se convierta en uno de los puntos clave de lo que se conoce como calidad democrática.

Al concebirse como un elemento esencial para el sistema democrático, su actual configuración constitucional y legal resulta de la lógica evolución para profundizar en sus exigencias. Ya las primeras declaraciones de derechos surgidas de las revoluciones liberales aludían a la necesidad de garantizar la transparencia, y así la Declaración de Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1789 señalaba que *“la sociedad tiene derecho a pedir cuentas de su gestión a todo agente público de su administración”* (art. 15).

En el ámbito internacional se reconoce el derecho a investigar y recibir informaciones o a la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas (art. 19 Declaración Universal de Derechos Humanos y art. 19. 2 Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos). Este derecho-libertad será el punto de partida del que derivará la configuración independiente de la garantía de acceso a la información pública como derecho fundamental, constitucional o legal, pero en cualquier caso básico para el funcionamiento democrático del Estado. Esta derivación se desarrolla por la Relatoría Especial de Naciones Unidas para la Libertad de Opinión y Expresión desde su informe de 1998.

A partir del reconocimiento de la nueva configuración del derecho a la transparencia y al acceso a la información pública, su desarrollo ha resultado ingente en los organismos internacionales, y la mayor parte de los Estados democráticos han realizado una labor de profundización tanto en su reconocimiento como en la gestión de las obligaciones públicas derivadas de él.

La CE reconoce el carácter esencial de la participación política de los ciudadanos (art. 9.2 CE) en el marco del Estado social y democrático de Derecho (art. 1.1 CE). Esta participación no es posible sin transparencia, por lo que el presupuesto de la participación debe considerarse constitucionalizado. Además, de acuerdo con los postulados internacionales que examinamos, el reconocimiento

constitucional de la transparencia deriva del derecho a comunicar y recibir libremente información (art. 20 CE). En términos más concretos y directamente relacionados con la transparencia se reconoce el derecho de acceso a los archivos y registros administrativos (art. 105.b CE).

Así, entre los principios generales de funcionamiento de la Administración en sus relaciones con los ciudadanos se encuentra el de transparencia, y así se recoge en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. La inclusión de ese principio obliga a las Administraciones públicas a su implementación y cumplimiento.

La aprobación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTAIBG), ha supuesto un considerable avance en las previsiones sustantivas y en las garantías para acceder a la información pública. Como desarrollo de sus presupuestos constitucionales, la nueva ley supone el establecimiento de obligaciones para todas las administraciones y para algunas instituciones no públicas, el reconocimiento de derechos subjetivos de los ciudadanos para acceder a la información en sus manos, y el establecimiento de garantías administrativas específicas mediante la creación de instancias independientes, que junto con los mecanismos ordinarios de naturaleza judicial garantizan su efectividad.

La participación de la ciudadanía en los asuntos públicos se conforma hoy como un elemento fundamental en el contexto de un modelo de gobierno caracterizado por la transparencia, la información y la asunción de responsabilidades, y constituye, además, una expresa encomienda que el artículo 9.2 CE realiza a los poderes públicos en general y que el artículo 4.2 EAG deposita sobre los poderes públicos de Galicia, a los cuales encarga el cometido de facilitar la participación de todos los gallegos y gallegas en la vida política, económica, cultural y social.

La competencia del Parlamento gallego para la aprobación de Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno (en adelante LGALTBG), proviene de lo dispuesto en el artículo 28.1 EAG, que, dentro del marco fijado por el artículo 149.1.18 y 149.3 CE, contempla las atribuciones de la comunidad autónoma para el desarrollo legislativo y la ejecución de la legislación del Estado en materia de régimen jurídico de la Administración pública de Galicia y de régimen estatutario de su funcionariado.

Esta norma se estructura en un título preliminar y tres títulos numerados, cada uno de ellos dedicado a regular: la transparencia, el buen gobierno de las administraciones públicas autonómicas, y el régimen sancionador.

El artículo 1 LGALTBG entiende por transparencia a los efectos de control, la que se refiere a la actividad pública, entendiendo por ésta la que se desarrolla sujeta a una "financiación pública".

En el mismo artículo 1 establece la ley que, además de procurar la transparencia es preciso asegurar el buen gobierno. Por tanto, la ley se debe ocupar de determinar las obligaciones del sector público autonómico además de aquellas otras de las personas que ocupen altos cargos en el mismo, incluyendo "su régimen de incompatibilidades, de conflicto de intereses y de control de sus bienes patrimoniales".

De acuerdo con su artículo 2, los principios sobre los que se asienta la transparencia son los siguientes:

- a) Principio de transparencia.
- b) Principio de accesibilidad universal de la información pública.

- c) Principio de participación ciudadana.
- d) Principio de veracidad.
- e) Principio de responsabilidad.
- f) Principio de no discriminación tecnológica ni lingüística.
- g) Principio de reutilización de la información.
- h) Principios de integridad, honestidad, imparcialidad, objetividad y respeto al marco jurídico y a la ciudadanía en lo relativo a la actuación de las personas que ocupen altos cargos.

Por lo que respecta al fundamento competencial de esta norma, el título I se dicta en ejercicio de la competencia autonómica exclusiva en materia de organización de sus instituciones de autogobierno contemplada en el artículo 27.1 EAG, de la competencia de desarrollo legislativo y ejecución de la legislación del Estado en materia de régimen jurídico de la Administración pública de Galicia contemplada en los artículos 28.1 y 39 del mismo texto legal, en relación con el artículo 148.1.1 de la CE, dentro del marco legislativo básico dictado por el Estado.

El artículo 3 de la encargado de establecer el ámbito subjetivo de aplicación de la norma recoge en su letra d), que están sometidos entre otros al control de transparencia el Parlamento de Galicia, el Consejo Consultivo, el Valedor do Pobo, el Consejo de Cuentas, el Consejo Económico y Social, el Consejo Gallego de Relaciones Laborales y el Consello de la Cultura Gallega *"en relación con sus actividades sujetas al Derecho Administrativo y, en todo caso, respecto de sus actos en materia de personal y contratación"*. Con este mandato la norma somete a las instituciones y a los órganos estatutarios al control de transparencia y buen gobierno.

El Título I de la Ley se centra en el ámbito de la transparencia:

- **Capítulo I:** define aquellos sujetos a los que serán de aplicación las obligaciones de transparencia y regula, asimismo, la obligación de otros sujetos de colaborar con aquellos en la satisfacción de las solicitudes de información pública.
- **Capítulo II:** se establecen obligaciones de publicidad activa, adicionales a las fijadas por la normativa básica y que, a su vez, amplían las establecidas por la anterior ley. De esta manera, se marcan nuevas obligaciones de publicidad sobre información institucional, de relevancia jurídica o en materias como relaciones con la ciudadanía, contratación pública, convenios, personal, patrimonio o información económica y presupuestaria.
- **Capítulo III:** contempla como modalidad preferente de difusión de la información pública los formatos abiertos, que permitan a la ciudadanía la reutilización de los datos públicos.
- **Capítulo IV:** aborda la regulación del derecho ciudadano al acceso a la información pública más allá de aquella que sea ofertada en virtud de lo dispuesto en el capítulo I. De este modo, se determina el procedimiento pertinente, estableciendo la necesaria obligación de las administraciones públicas de facilitar a la ciudadanía aquella orientación y asesoramiento que precise, así como de proporcionarle modelos normalizados de solicitudes y canales electrónicos para tramitarlas.
- **Capítulo V:** regula los necesarios mecanismos de coordinación y control de dichas obligaciones de transparencia. Así, regula el Portal de transparencia y Gobierno abierto, en el que el sector público autonómico deberá dar cuenta de las obligaciones de publicidad activa.

En segundo lugar, organiza los mecanismos internos de coordinación dentro del sector público autonómico para dar cumplimiento a las solicitudes de información pública y, por último, de conformidad con la posibilidad regulada en la disposición adicional cuarta de la ley básica, determina el órgano independiente capaz de resolver las reclamaciones sobre resoluciones denegatorias a dichas solicitudes. Para garantizar la auténtica independencia de este órgano, se opta por la atribución de esta competencia al Valedor del Pueblo, institución estatutaria de contrastada independencia, al tener garantizado en su ley reguladora que ni su nombramiento ni su cese sean potestad del Gobierno autonómico sino del Parlamento.

La ley autonómica prevé la creación de dos órganos incardinados de diferente forma en el Valedor do Pobo, destinados al control del cumplimiento de las obligaciones generales de la propia ley (Comisionado da Transparencia), y a la resolución de los recursos derivados de las solicitudes de acceso a la información pública (Comisión da Transparencia). Separando en todo caso la Ley claramente las funciones del Comisionado y la Comisión de las funciones propias del Valedor do Pobo (art. 34 LGALTBG).

El artículo 36 LGALTBG señala que el Valedor do Pobo incluirá en su informe presentado anualmente ante el Parlamento de Galicia, previsto en la ley reguladora de la institución, un epígrafe relativo al grado de aplicación y cumplimiento de la ley de transparencia, en la cual recogerá, en todo caso: los criterios interpretativos y recomendaciones; la relación de reclamaciones; la actividad de asesoramiento; los requerimientos efectuados; y la evaluación del grado de cumplimiento de los deberes de publicidad activa por parte de los sujetos afectados.

La LGALTBG prevé que son funciones del Valedor do Pobo como Comisionado de la Transparencia las siguientes (art. 32 LGALTBG):

- a) Responder a las consultas que, con carácter facultativo, le sean formuladas por los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de la presente ley.
- b) Adoptar recomendaciones para el mejor cumplimiento de las obligaciones legales en materia de transparencia y buen gobierno, oída la Comisión de la Transparencia.
- c) Asesorar en materia de transparencia del derecho de acceso a la información pública y buen gobierno.
- d) Emitir informe, con carácter previo a su aprobación, sobre proyectos de ley o de reglamentos en materia de transparencia y buen gobierno, oída la Comisión de la Transparencia.
- e) Efectuar, a iniciativa propia o a causa de denuncia, requerimientos para la subsanación de los incumplimientos que pudieran producirse de las obligaciones establecidas en materia de publicidad activa previstas en la presente ley.

Las materias del Título II, bajo la rúbrica de “buen gobierno”, tienen su fundamento en las competencias de la Comunidad Autónoma para regular por ley el alcance de la responsabilidad y el estatuto personal de los miembros de la Xunta, en la competencia autonómica en materia de organización de sus instituciones de autogobierno, con arreglo a lo previsto en los artículos 27.1 y 39 en relación con el artículo 16 EAG.

El Título II de la LGALTBG, centra su atención en los mecanismos de buen gobierno y control de la actividad de las personas que ocupan altos cargos en el sector público autonómico. En concreto, el capítulo I de este título procede a regular con precisión, en primer lugar, el repertorio de personas que tienen la consideración de alto cargo y, a continuación, las obligaciones que les acompañan en el ejercicio de esa responsabilidad, dando rango legal a la necesaria existencia de un código ético institucional en el ámbito del sector público autonómico.

- **Capítulo I:** En lo referente a las incompatibilidades, partiendo del principio general de dedicación exclusiva, establece las oportunas, razonables y limitadas excepciones a esta y pasa, a continuación, a potenciar el control sobre los eventuales conflictos de intereses que puedan surgir en el ejercicio de su cargo.

Finalmente, el control de la actividad de las personas que ocupan altos cargos no se circunscribe únicamente al ámbito interno, sino que se hace público a través de la publicidad de la información recogida en las declaraciones de actividades y bienes de estas personas. Por tanto, gracias a la publicación de las declaraciones de actividades, la ciudadanía podrá conocer las actividades desarrolladas por cada una de estas personas en los dos años anteriores a su toma de posesión, lo que, sumado a la obligatoria publicación de las resoluciones de compatibilidad aprobadas tras el cese, proporcionará una completa información sobre la trayectoria de quien gestiona o gestionó los recursos públicos. Sin embargo, en lo relativo a las declaraciones de bienes, se extiende la obligación de publicidad que la Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de racionalización del sector público autonómico, estableció para los miembros del Gobierno.

- **Capítulo II:** incide sobre las buenas prácticas específicamente relacionadas con los procesos de transición entre gobiernos (partiendo de la delimitación de la consideración del Gobierno en funciones contemplada en el artículo 17 EAG).

La Ley 10/2023, de 28 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas, introduce dos nuevos capítulos en el presente título II de la LGALTBG con la finalidad de adaptar su redacción a lo dispuesto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción:

- **Capítulo III:** dedicado al Sistema de integridad institucional del sector público autonómico. La integridad institucional se configura como el marco de comportamiento ético de las personas que tengan la consideración de alto cargo y personal empleado público de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y de su sector público autonómico establecido en la presente ley, en la normativa aplicable en materia de personal y en los instrumentos que se relacionan en los apartados siguientes de este artículo. El Sistema autonómico de integridad institucional está conformado por el Programa marco de integridad institucional y prevención de riesgos de gestión, el Código ético institucional y los planes de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude, o documentos que los sustituyan.

Asimismo, se indica que el Sistema interno de información de la Xunta de Galicia se configura como el canal preferente para informar sobre las acciones u omisiones previstas en el artículo

2 de dicha ley, siempre que se pueda tratar de modo efectivo la infracción y si la persona informante considera que no existe riesgo de represalia.

Además, las entidades del sector público autonómico que cuenten con menos de 50 personas trabajadoras podrán compartir con la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia dicho sistema interno de información.

- **Capítulo IV:** dedicado a los mecanismos externos de comunicación de informaciones y de protección de la persona informadora en la Comunidad Autónoma de Galicia por el que se crea la Autoridad Gallega de Protección de la Persona Informante, que se adscribe al Valedor del Pueblo. Ejercerá sus funciones con plena autonomía e independencia, sin que en ningún caso pueda recibir indicaciones o instrucciones de cualquier órgano, autoridad pública o entidad privada. Su composición y funciones se regulan en los artículos 51 septies y octies.

El Título III establece el régimen sancionador derivado de los incumplimientos en materia de incompatibilidades y conflictos de intereses. Asimismo, en desarrollo de las infracciones en gestión económico-presupuestaria y de las infracciones disciplinarias reguladas por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se precisa su procedimiento sancionador, además de incorporar al catálogo de infracciones disciplinarias dispuestas por la ley básica aquellas otras derivadas del incumplimiento de las obligaciones de transparencia previstas en esta ley.

BIBLIOGRAFÍA

- Otero Parga, M.M., de Andrés Alonso, F.L. y González Moreno, B. (2018). La ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno de Galicia y el Valedor do Pobo. En A. Troncoso Reigada (Dir.), *Transparencia Pública y Comunidades Autónomas* (pp. 317-354). Tirant lo Blanch.