

**ARTÍCULO: ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS E INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN. RETOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.**

**AUTORA: HERRERO LÓPEZ, M. R. JEFA DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN EDUCATIVA. MADRID-ESTE.**

---

## ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS E INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN. RETOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

[María Rocío Herrero López.](#)

Jefa del Servicio de Inspección Educativa. DAT Madrid- Este.

### RESUMEN

La atención al ciudadano se ha convertido en uno de los objetivos y prioridades de las administraciones públicas, cualesquiera que sean. Tomando como punto de referencia nuestro ámbito de trabajo, el educativo, esta prioridad que se establece para los servicios públicos está teniendo una incidencia notable en las actuaciones de la inspección de educación.

### PALABRAS CLAVE:

Administraciones públicas, administración electrónica, inspección de educación.

### ABSTRACT

The assistance to the citizen has become one of the objectives and priorities of all the public administrations. From our work environment, education, as a point of reference, this priority set for public services is having a notable impact on the actions of the education inspection.

### KEYWORDS:

Public administrations, e-administration, education inspection.

**ARTÍCULO: ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS E INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN. RETOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.**

**AUTORA: HERRERO LÓPEZ, M. R. JEFA DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN EDUCATIVA. MADRID-ESTE.**

---

## INTRODUCCIÓN

Con las diferencias y singularidades propias de los distintos servicios de inspección, creo no errar afirmando que la pauta de actuación común para los responsables de las distintas administraciones ha sido que todo aquello que tuviera relación con el centro educativo, la comunidad educativa y los órganos de gestión de la educación, o simplemente rozara dichos ámbitos, se delegara a la intervención de la inspección de educación. Esta regla se ha venido aplicando también a los cauces referidos a la atención al ciudadano que las distintas administraciones han establecido.

## INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante largo tiempo los procesos de atención al ciudadano y los procedimientos administrativos por los que se debe regir la actuación de la inspección de educación no han entrado en conflicto, sin embargo, el impacto de la generalización de las tecnologías de la información y la comunicación en los sistemas de relación entre administración y administrado han variado ese *status quo*, provocando en muchas ocasiones conflictos en la atención a reclamaciones, además de haber incrementado de forma exponencial en los últimos cinco años el porcentaje de tiempo que un inspector de educación dedica a dicha tarea.

Como ejemplo significativo de este impacto compararé los términos referidos a la atención al ciudadano entre el Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, derogada posteriormente por la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

**ARTÍCULO: ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS E INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN. RETOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.**

**AUTORA: HERRERO LÓPEZ, M. R. JEFA DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN EDUCATIVA. MADRID-ESTE.**

---

- El Decreto en su preámbulo concibe la atención al ciudadano como el conjunto de actividades y medios que la Administración, en este caso la Comunidad de Madrid, pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

- La Ley 11/2007 se motiva en estos tres pilares: exigencia ciudadana, voluntad política y desarrollo tecnológico. Reconoce el derecho a la relación electrónica entre ciudadano y administración, y establece claramente la relación de la administración con el administrado en términos de servicio eficaz y eficiente; por ello desarrolla gran parte de su articulado en torno a procedimientos que garanticen los plazos y ejecución de ese servicio.

Cierto es que el artículo 151 (letra f)) de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, atribuye a la inspección de educación la función de “asesorar, orientar e informar a los distintos sectores de la comunidad educativa en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones”, pero también lo es que el mismo artículo en su enunciado g) es muy explícito al indicar que la inspección de educación emitirá los informes solicitados por las Administraciones educativas respectivas “a través de los cauces reglamentarios”. Parecería por lo tanto procedente que las respectivas administraciones, en el ámbito de sus competencias, acotaran qué actuaciones son las que debe realizar la inspección de educación con respecto a la atención al ciudadano y cuáles, a pesar de que pudieran tratarse de temas relacionados con el servicio educativo que dicha administración presta, no son específicas de dicho organismo.

Como ha quedado de manifiesto en párrafos anteriores, previo a la entrada en vigor de Ley 39/2015 y de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, la modernización del sistema administrativo mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, ya era una realidad; pero la reforma del procedimiento administrativo común y del régimen jurídico del sector público sitúa a la administración ante

---

**ARTÍCULO: ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS E INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN. RETOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.**

**AUTORA: HERRERO LÓPEZ, M. R. JEFA DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN EDUCATIVA. MADRID-ESTE.**

---

un “ uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación”, tal y como se señala en los principios y motivos que desglosa en su preámbulo, regulando que sólo existirá un procedimiento administrativo y que sólo será electrónico.

El artículo 3 de la Ley 40/2015 aúna los principios contenidos en la Ley 30/1992 y las normas contenidas en la Ley 11/2007. Se integran así materias que demandaban una regulación unitaria, como corresponde con un entorno en el que la utilización de los medios electrónicos ha de ser lo habitual, como la firma y sedes electrónicas, el intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación y la actuación administrativa automatizada.

Se establece asimismo la obligación de que las Administraciones Públicas se relacionen entre sí por medios electrónicos, previsión que se desarrolla posteriormente en el título referente a la cooperación interadministrativa mediante una regulación específica de las relaciones electrónicas entre las Administraciones. Para ello, también se contempla como nuevo principio de actuación la interoperabilidad de los medios electrónicos y sistemas y la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos. Este artículo 3 se completa con los principios generales de las relaciones interadministrativas contenido en el artículo 140 de esta ley.

## **SITUACIÓN ACTUAL**

Resumiendo, las administraciones públicas, y los servicios que las integramos, hemos pasado en un muy breve espacio de tiempo de un sistema de relación y comunicación bidireccional a uno multicanal y multiadministración no conocido hasta ahora. Y todo esto, como es el caso de la inspección de educación, sin que aún se hayan desarrollado y/o actualizado las normativas que regulan el funcionamiento de dichos servicios.

**ARTÍCULO: ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS E INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN. RETOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.**

**AUTORA: HERRERO LÓPEZ, M. R. JEFA DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN EDUCATIVA. MADRID-ESTE.**

---

Esta red multicanal actúa en el plano horizontal y vertical dentro de una determinada administración ya que se pretende lograr una efectiva interrelación entre los diferentes departamentos ministeriales, autonómicos y locales y de todos ellos con el ciudadano.

En muchas de nuestras Comunidades Autónomas se han desarrollado múltiples canales de comunicación con el administrado: webs, oficinas virtuales, buzones de atención, teléfonos de emergencia e información; todos ellos recogen las demandas y las canalizan a otras instancias y exigen una rápida respuesta al interesado. El administrado utiliza dichos canales para mezclar reclamaciones, sugerencias, quejas, y aunque en la carta de dichos servicios se suele establecer que dichas sugerencias y quejas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo, el principio de respuesta inmediata provoca en muchas ocasiones que servicios como el de la inspección educativa intervenga con plazos y procedimientos que se alejan de los requisitos técnicos que su labor requiere.

## CONCLUSIONES

El ciudadano despojado de la burocracia de antaño, desde la comodidad de su hogar, y desde el relativo anonimato que los canales virtuales ofrecen, exigen a la administración no una respuesta sino “su” respuesta y recurren, en muchas ocasiones, a reclamar a través de diferentes canales y a diferentes instancias, dándose también con cada vez más frecuencia que el órgano receptor, en nuestro caso los inspectores, reciban requerimientos sobre las mismas circunstancias a través de distintas vías y que cada uno de dichos requerimientos aporten datos o consideraciones contradictorias o que alteren los procedimientos ya iniciados.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación están llevando al empoderamiento del ciudadano frente a la Administración. Esto no es per se negativo,

**ARTÍCULO: ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS E INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN. RETOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.**

**AUTORA: HERRERO LÓPEZ, M. R. JEFA DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN EDUCATIVA. MADRID-ESTE.**

---

siempre y cuando ese empoderamiento se constituya en agente de cambio para el planeamiento, diseño e implementación de estrategias. Para que las Tecnologías de la Información y la Comunicación puedan contribuir positivamente a mejorar la relación entre el ciudadano y la Administración se deben diseñar procesos y procedimientos internos que hagan predecible y trazable cada uno de los componentes que son parte del servicio que brindan las instituciones públicas. Se deben generar mecanismos que no solo canalicen las demandas y logren una respuesta, sino que garanticen los procedimientos. El reto es que se supere el divorcio actual entre unidades tecnológicas y funcionales y que el cambio cultural de la Administración implique una “educación del ciudadano” y una organización adecuada de los servicios a través de reglamentaciones públicas y eficaces.

## **LEGISLACIÓN**

-Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Boletín Oficial del Estado (BOE) de 4 de mayo de 2006.

-Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. BOE de 2 de octubre de 2015.

-Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la modernización del sistema administrativo. BOE de 2 de octubre de 2015.

- Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid( BOCM) de 5 de febrero de 2002