

MARTÍN GALLI BASUALDO

**LA BUENA ADMINISTRACIÓN
EN LAS ORGANIZACIONES
PÚBLICAS NACIONALES Y EN
LA GOBERNANZA GLOBAL**

GOBERNANZA, GOBIERNO ABIERTO,
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA,
BETTER REGULATION Y
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Marcial Pons

MADRID | BARCELONA | BUENOS AIRES

2019

ÍNDICE

	<u>Pág.</u>
AGRADECIMIENTOS	11
PRÓLOGO	13
A MODO DE INTRODUCCIÓN	40
PARTE PRIMERA. GOBERNANZA, BUEN GOBIERNO, BUENAS INSTITUCIONES Y BUENA ADMINISTRACIÓN	47
CAPÍTULO 1. LA GOBERNANZA, BUENAS INSTITUCIONES, BUEN GOBIERNO Y BUENA ADMINISTRACIÓN	49
1. LAS INSTITUCIONES Y LAS ORGANIZACIONES	49
2. GOBERNANZA	51
3. BUENAS INSTITUCIONES	54
4. BUENA GOBERNANZA	57
5. BUEN GOBIERNO	61
6. BUENA GOBERNANZA, BUEN GOBIERNO Y BUENA ADMINISTRACIÓN	64
PARTE SEGUNDA. LA BUENA ADMINISTRACIÓN	67
CAPÍTULO 2. LA BUENA ADMINISTRACIÓN: CONCEPTUALIZACIÓN, TRIPLE DIMENSIÓN	69
1. CONSIDERACIONES GENERALES	69
2. LA BUENA ADMINISTRACIÓN COMO PRINCIPIO	72

	<u>Pág.</u>
3. LA BUENA ADMINISTRACIÓN COMO DEBER	75
4. LA BUENA ADMINISTRACIÓN COMO DERECHO	80
CAPÍTULO 3. LA BUENA ADMINISTRACIÓN: CONTENIDO, CARACTERÍSTICAS, IMPORTANCIA Y CONTRIBUCIONES. LA CENTRALIDAD EN LA PERSONA HUMANA Y LA SERVICIALIDAD DE LAS INSTITUCIONES	87
1. CONTENIDO, IMPORTANCIA Y CONTRIBUCIONES DEL PRINCIPIO DE LA BUENA ADMINISTRACIÓN	87
2. LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA BUENA ADMINISTRACIÓN	92
3. HACIA DÓNDE NOS LLEVA LA BUENA ADMINISTRACIÓN	93
CAPÍTULO 4. LA BUENA ADMINISTRACIÓN EN LA CARTA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA UNIÓN EUROPEA	95
1. EL ART. 41 DE LA CARTA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES	95
2. APROXIMACIONES AL ART. 41 DE LA CARTA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES	96
3. EL DERECHO FUNDAMENTAL A UNA BUENA ADMINISTRACIÓN A LA LUZ DEL ART. 41 DE LA CARTA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES	99
4. LOS BENEFICIARIOS DEL DERECHO A UNA BUENA ADMINISTRACIÓN SEGÚN EL ART. 41 DE LA CARTA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES	100
5. EL CONTENIDO DEL DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN PRECEPTUADO EN EL ART. 41 DE LA CARTA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES ..	100
5.1. Los subderechos del genérico derecho a una buena administración y su enunciación no taxativa	100
5.2. El derecho a que los asuntos públicos se traten en forma imparcial, equitativa y en un tiempo razonable	102

	<u>Pág.</u>
5.3. El derecho a la buena administración y sus subderechos	105
5.3.1. El derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en su contra una medida individual que la afecte desfavorablemente	105
5.3.2. El derecho de toda persona a acceder al expediente que la afecte	106
5.3.3. Obligación de motivación de las decisiones de la Administración	108
6. CONSIDERACIONES FINALES	109
CAPÍTULO 5. LA BUENA ADMINISTRACIÓN EN LA CARTA IBEROAMERICANA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO EN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	111
1. LA CARTA IBEROAMERICANA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO EN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	111
2. LA BUENA ADMINISTRACIÓN EN EL PRÓLOGO DE LA CARTA IBEROAMERICANA	113
3. LA FINALIDAD DE LA CARTA IBEROAMERICANA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO EN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	114
4. LOS PRINCIPIOS COMPRENDIDOS EN EL DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN DE ACUERDO A LO PREVISTO EN LA CARTA IBEROAMERICANA	114
5. LOS DERECHOS COMPRENDIDOS EN EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA BUENA ADMINISTRACIÓN SEGÚN LA CARTA IBEROAMERICANA	117
6. LOS DEBERES DEL CIUDADANO PREVISTOS EN LA CARTA IBEROAMERICANA DE 2013	121
7. LA PROTECCIÓN PROCESAL Y PROCEDIMENTAL ADMINISTRATIVA DEL DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN DE ACUERDO CON LA CARTA IBEROAMERICANA DE 2013	122

	<u>Pág.</u>
PARTE TERCERA. LA BUENA ADMINISTRACIÓN EN ORGANIZACIONES PÚBLICAS SUPRANACIONALES Y EN LA GOBERNANZA GLOBAL	123
CAPÍTULO 6. LA BUENA ADMINISTRACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS SUPRANACIONALES: LA GOBERNANZA SUPRANACIONAL Y EL DERECHO ADMINISTRATIVO GLOBAL	125
CAPÍTULO 7. LA BUENA ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS SUPRANACIONALES (CONTINUACIÓN): GOBERNANZA SUPRANACIONAL, LÍNEAS DE ACCIÓN Y DIRECTRICES DE LA OCDE	133
1. LA OCDE Y LA BUENA ADMINISTRACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD	133
2. LA OCDE Y LA BUENA ADMINISTRACIÓN: GESTIÓN EN LA PREVENCIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN E INTEGRIDAD PÚBLICA (COMPLIANCE)	135
3. LA OCDE Y LA BUENA ADMINISTRACIÓN: LA CONFIANZA DE LOS GOBERNADOS	141
4. TÉCNICAS PARA EL BUEN GOBIERNO Y LA BUENA ADMINISTRACIÓN	142
5. <i>PEER REVIEW</i>	144
6. EL RIESGO REPUTACIONAL	146
CAPÍTULO 8. LA BUENA ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS SUPRANACIONALES (CONTINUACIÓN): LA OMC Y SU GOBERNANZA SUPRANACIONAL, LÍNEAS DE ACCIÓN Y DIRECTRICES ...	151
1. LA GOBERNANZA SUPRANACIONAL EN LA ORGANIZACIÓN PÚBLICA OMC	151
2. ALGUNAS CONSIDERACIONES ACERCA DE LA OMC	153
2.1. Constitución y composición	153

	<u>Pág.</u>
2.2. Finalidad	153
2.3. Decisiones, organización y estructura	154
2.4. Acuerdos	155
2.5. Aportes importantes	155
2.6. Atribuciones	156
3. LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES Y RECTORES DE LA OMC	156
3.1. El principio de apertura de mercados	157
3.2. El principio de la nación más favorecida	158
3.3. El principio del trato equitativo, no discriminatorio ni arbitrario	158
3.4. Los principios de transparencia y previsibilidad o predictibilidad	160
3.5. El principio del debido proceso y de toma de decisiones razonadas y fundadas	163
3.6. El principio de proporcionalidad	164
3.7. El principio de trato especial y diferenciado para los países en desarrollo y menos adelantados (principio de promoción del desarrollo)	167
3.8. Los principios de participación procesal y de revisión por un órgano o tribunal independiente	168
 CAPÍTULO 9. LA BUENA ADMINISTRACIÓN Y LA GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD EN LA CARTA IBEROAMERICANA DE 2008	 171
1. EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA CARTA IBEROAMERICANA	171
2. LA FINALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA CARTA IBEROAMERICANA	172
3. LOS PRINCIPIOS INSPIRADORES DE UNA GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD EN LA CARTA IBEROAMERICANA	173

	<u>Pág.</u>
4. APORTACIONES DE LA CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA	173
5. PROPUESTAS FORMULADAS PARA SEGUIR AVANZANDO EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD ..	174
6. COLOFÓN	176
PARTE CUARTA. TÉCNICAS DE BUENA ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS	177
CAPÍTULO 10. EL GOBIERNO ABIERTO	179
1. GÉNESIS Y CONCEPTUALIZACIÓN DEL GOBIERNO ABIERTO	179
2. GOBIERNO ABIERTO: LA IMPORTANCIA DE LA TRANSPARENCIA, EL ACCESO A LA INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS	184
3. EL GOBIERNO 2.0 (EL IMPACTO DE INTERNET EN LA ACTIVIDAD GUBERNAMENTAL Y ADMINISTRATIVA) Y EL GOBIERNO 3.0	187
4. IMPLICANCIAS DEL GOBIERNO ABIERTO	189
5. LAS NOTAS REPRESENTATIVAS Y LOS CARACTERES DEL GOBIERNO ABIERTO	191
6. MARCOS JURÍDICOS Y MODOS DE MEDICIÓN DEL FUNCIONAMIENTO EL GOBIERNO ABIERTO	194
7. PRINCIPIOS Y MECANISMOS DE APERTURA DEL GOBIERNO ABIERTO	195
8. LOS BENEFICIOS DEL GOBIERNO ABIERTO	197
9. GOBIERNO ABIERTO DE LA VERSIÓN 1.0 AL <i>OPEN DATA</i> Y <i>WIKI-GOVERNMENT</i>	200
10. RESEÑA DE LA CARTA IBEROAMERICANA DEL GOBIERNO ABIERTO (2016)	207
10.1. Concepto de Gobierno Abierto	208
10.2. La finalidad del Gobierno Abierto	208
10.3. Los pilares que conforman el Gobierno Abierto	208

	<u>Pág.</u>
10.4. Los beneficios del Gobierno Abierto	210
10.5. Los criterios orientadores y los principios del Gobierno Abierto	211
10.6. Componentes fundamentales y orientaciones para la implementación de la Carta	213
10.7. Alcance del Gobierno Abierto	214
10.8. Elementos para la apertura gubernamental	214
11. REFLEXIONES FINALES	215

CAPÍTULO 11. SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y DESBUROCRATIZACIÓN (OPTIMIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, ESTRUCTURAS Y REGULACIONES, SUPRESIÓN DE BARRERAS Y SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA) 217

1. ACTOS REGLAMENTARIOS DICTADOS EN LA MATERIA EN LOS ÚLTIMOS AÑOS. EL ANTECEDENTE DE LA CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO
2. ALGUNAS IDEAS INTRODUCTORIAS EN DERREDOR DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
3. PRINCIPIOS A APLICAR PARA LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
- 3.1. La normativa vigente en Argentina
- 3.2. Principios y derechos procedentes de la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en relación con la Administración Pública
- 3.3. Principios sobre los que convendría repensar en la legislación argentina para avanzar con la simplificación administrativa
4. TÉCNICAS A APLICAR PARA LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
5. SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y DESBUROCRATIZACIÓN EN LA ARGENTINA A PARTIR DE FINES DE 2015

	<u>Pág.</u>
5.1. La creación del Ministerio de Modernización en 2015	237
5.2. El Decreto de Buenas Prácticas en materia de Simplificación Administrativa (Decreto 891/2017) y el Plan de desburocratización y Simplificación administrativa del Ministerio de Agroindustria	237
5.3. El Decreto 894/2017, modificatorio de la reglamentación aplicable al procedimiento administrativo nacional	240
5.4. El Sistema de Ventanilla Única y la simplificación administrativa para la exportación	242
5.5. La simplificación administrativa en el régimen argentino de PPP	243
5.6. El Decreto 27/2018 de Desburocratización y Simplificación. Su sustitución ulterior dispuesta por las Leyes 27.444, 27.445 y 27.446	243
5.7. Simplificación administrativa a nivel local	245
6. REFLEXIONES FINALES EN TORNO DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	246

CAPÍTULO 12. APLICACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA O DIGITAL (OTRA MANERA DE SUPRESIÓN DE BARRERAS)	249
1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES ACERCA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y LA BUENA ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS	249
2. LA APLICACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	252
3. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (<i>E-ADMINISTRATION</i>) O DIGITAL	254
4. LOS EJES ESENCIALES QUE CUSTODIAN EL DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ELECTRÓNICOS	260
a) El eje subjetivo: la Administración electrónica o digital y las personas	260

	<u>Pág.</u>
b) El eje técnico jurídico: asuntos que requieren de una regulación normativa integral	261
c) El eje procedimental: el procedimiento administrativo electrónico	269
d) El eje de gestión: la gerencia pública digital	271
5. RESEÑA DEL RÉGIMEN JURÍDICO VIGENTE EN LA ARGENTINA	272
6. LA CARTA IBEROAMERICANA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE 2007	277
6.1. Su preámbulo	277
6.2. Concepto de Gobierno Electrónico	278
6.3. Finalidad	278
6.4. Los principios	279
6.5. El derecho a relacionarse electrónicamente	280
6.5.1. Derecho a relacionarse electrónicamente	280
6.5.2. Alcance	281
6.5.3. Instrumentos del Gobierno Electrónico	282
6.5.4. Seguridad del Gobierno Electrónico	282
6.5.5. Sitios electrónicos de las Administraciones Públicas ..	282
6.5.6. Registros electrónicos	283
6.5.7. Régimen de los documentos y archivos electrónicos ...	283
6.5.8. Consecuencias del Gobierno Electrónico sobre el procedimiento administrativo	283
6.5.9. Protección de datos personales	284
6.6. Condiciones generales para el establecimiento y desarrollo del Gobierno Electrónico	284
7. CONCLUSIONES	286
CAPÍTULO 13. BETTER REGULATION	289
1. ¿EN QUÉ CONSISTEN LAS DENOMINADAS POLÍTICAS DE BETTER REGULATION O LEGISLAR MEJOR?	289

	<u>Pág.</u>
2. EL IMPACTO REGULATORIO Y EL BALANCE DE LOS COSTOS Y BENEFICIOS EN LAS NORMATIVAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS	291
3. OBJETIVOS EN UNA POLÍTICA DE <i>BETTER REGULATION</i> O <i>LEGISLAR MEJOR</i>	294
4. PRINCIPIOS APLICABLES A LA <i>BETTER REGULATION</i> (O <i>LEGISLAR MEJOR</i>)	294
5. LAS ETAPAS DEL <i>BETTER REGULATION</i> (O PARA <i>LEGISLAR MEJOR</i>)	295
6. LOS <i>NUDGES</i>	295
7. <i>BETTER REGULATION</i> EN LA GOBERNANZA GLOBAL (COOPERACIÓN INTERNACIONAL EN MATERIA DE REGULACIÓN)	296
PARTE QUINTA. LA BUENA ADMINISTRACIÓN EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA	299
CAPÍTULO 14. LA BUENA ADMINISTRACIÓN EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA	301
1. <i>EXCURSUS</i> SOBRE LOS CONTRATOS ADMINISTRATIVOS Y EL INTERESANTE DEBATE DOCTRINAL SUSCITADO HACE VEINTE AÑOS EN LA ARGENTINA	302
2. CONSIDERACIONES GENERALES ACERCA DE LOS DIVERSOS CONTRATOS QUE CELEBRA LA ADMINISTRACIÓN. DIFERENCIACIÓN ENTRE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS Y DE DERECHO PRIVADO DE LA ADMINISTRACIÓN	305
3. IMPLICANCIAS JURÍDICAS DE LA DIFERENCIACIÓN ENTRE EL CONTRATO DE DERECHO PRIVADO DE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS CONTRATOS ADMINISTRATIVOS EN LA ARGENTINA	313
3.1. Régimen jurídico aplicable	313
3.2. Prerrogativas de poder público	315

	<u>Pág.</u>
3.3. La igualdad entre las partes	315
3.4. El acuerdo de voluntad común y la estabilidad contractual dinámica	317
3.5. Competencia jurisdiccional y legislación aplicable	318
4. LOS DOS CAUCES JURÍDICOS PARA LA CONTRATACIÓN PÚBLICA: EL RÉGIMEN CLÁSICO DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA Y EL DE LA PARTICIPACIÓN PÚBLICO-PRIVADA (PPP)	319
5. LA BUENA ADMINISTRACIÓN EN LA ETAPA PREPARATORIA DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA (PRECONTRACTUAL)	321
5.1. Reseña de legislación aplicable para la etapa preparatoria de la contratación pública (tradicional y de PPP)	321
5.2. El principio de la buena administración en la etapa precontractual o preparatoria de la contratación pública	323
6. EL PRINCIPIO DE LA BUENA ADMINISTRACIÓN EN LA VIDA (EJECUCIÓN Y FINALIZACIÓN) DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA	330
6.1. Breves consideraciones acerca de la vida de la contratación pública en la Argentina (ejecución y finalización)	330
6.1.1. En la contratación pública tradicional	330
6.1.2. En las formas contractuales y asociativas de las PPP	333
6.2. El principio de la buena Administración en la vida (ejecución y finalización) de la contratación pública argentina	336
7. EL DERECHO ADMINISTRATIVO GLOBAL DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA	343
7.1. La contratación pública y el derecho administrativo global ..	343
7.2. La contratación pública en el marco de los acuerdos de la OMC	345
7.3. La contratación pública a través de organismos internacionales de financiamiento	347
8. CONCLUSIONES	348

	<u>Pág.</u>
PARTE SEXTA. LA BUENA ADMINISTRACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE DERECHOS SOCIALES	351
CAPÍTULO 15. LA BUENA ADMINISTRACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE DERECHOS SOCIALES FUNDAMENTALES EN LA ARGENTINA	353
1. <i>EXCURSUS</i> ACERCA DEL CONSTITUCIONALISMO SOCIAL Y LOS DERECHOS SOCIALES EN LA ARGENTINA	353
1.1. El Constitucionalismo social en la Argentina	353
1.2. El reconocimiento de los derechos sociales en cláusulas de la Constitución argentina	356
1.2.1. Los derechos sociales	356
1.2.2. Breves consideraciones acerca de las cláusulas constitucionales concernientes a los derechos del trabajo, la seguridad social y la protección de la familia: sus garantías; protecciones jurídicas; alcance individual y social o colectivo (arts. 14 y 14 bis)	356
1.2.3. Aproximaciones a la cláusula del progreso (art. 75, inc. 18)	358
1.2.4. Acerca de la función de la propiedad privada en la Argentina	360
1.2.5. Reseña respecto de las prescripciones constitucionales incorporadas en la reforma constitucional de 1994 (Parte I): art. 75, incs. 19 y 23 CN	362
1.2.6. Otras cláusulas constitucionales introducidas en la Reforma constitucional de 1994 relativas a los derechos de incidencia colectiva (Parte II): arts. 41, 42 y 43 CN	365
2. EL ESTADO SOCIAL DE DERECHO A LA LUZ DE LA JURISPRUDENCIA DE LA CORTE SUPREMA ARGENTINA	368
3. DOS NORMAS INTERESANTES RECIENTES EN ESTA MATERIA RELATIVA A LOS DERECHOS SOCIALES FUNDAMENTALES EN LA ARGENTINA	369

	<u>Pág.</u>
3.1. La emergencia social aplicable a los sectores vulnerables de la sociedad	369
3.2. El Proyecto de ley propuesto por el gobierno argentino para prescribir la paridad salarial entre hombres y mujeres que realizan igual tipo de actividades	371
4. LA BUENA ADMINISTRACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS DERECHOS SOCIALES FUNDAMENTALES	372
PARTE FINAL	377
A MODO DE CONCLUSIÓN	379
APÉNDICE	383
BIBLIOGRAFÍA	397

PRÓLOGO

Es un verdadero placer intelectual prologar el presente trabajo del profesor MARTÍN GALLI BASUALDO sobre la buena administración. Por muchos conceptos. Porque conozco bien al autor y es un decidido reformador e innovador que busca la mejora permanente del funcionamiento de la Administración Pública, ahora en el Ministerio de Agricultura de su país. Porque el doctor GALLI BASUALDO es discípulo de uno de los mejores juristas argentinos de todos los tiempos, como lo es el doctor Juan Carlos Cassagne, y también, cómo no, porque es una persona íntegra y honrada que busca denodadamente la realización del interés general.

En términos generales, las transformaciones observadas en los países desarrollados desde la óptica de la gestión pública son bastante similares. Todo un conjunto de fenómenos como la preocupación por la eficacia pública, la búsqueda de la calidad en la prestación de los servicios públicos con la consiguiente orientación al ciudadano, supuestos de descentralización territorial y funcional, mayor participación de las organizaciones no gubernamentales en la gestión de servicios, etc., son intentos de reducir, como nos recuerda el doctor MARTÍN GALLI BASUALDO en su espléndido trabajo, el exceso de leyes y reglamentos y, al mismo tiempo, son fórmulas para generar instrumentos que fortalezcan la idea de servicio público, tan necesaria hoy en día.

La totalidad de los procesos de reforma y modernización administrativa, como es bien sabido, buscan una Administración Pública más eficaz, más sencilla, que cueste menos y que atienda mejor al ciudadano en sus necesidades públicas. De esta manera, se pone de manifiesto un dato de importancia capital: los modelos políticos y administrativos han de construirse a partir del ciudadano, de abajo hacia arriba, en función de sus necesidades colectivas. Este es, en mi opinión, el *punctum dolems* de cualquier proceso de reforma o modernización administrativa: que se tenga bien claro que el dueño, que el propietario de la Administración Pública es el ciudadano. Sin embargo, siendo esta afirmación tan evidente, ha sido sistemáticamente preterida y orillada en los diferentes intentos de reforma o modernización realizados en los últimos años.

El Estado moderno se ha convertido en un Estado Social y Democrático de Derecho, superando anteriores concepciones basadas en una administración de autoridad, limitadora de los derechos fundamentales y libertades públicas. Aparece en nuestras Constituciones el principio de eficacia como elemento rector de la actividad administrativa, al que es necesario unir, como derivación de la cláusula del Estado Social, el mandato constitucional dirigido a los poderes públicos de remoción de los obstáculos que impidan al individuo y a los grupos en que se integra disfrutar real y efectivamente de la libertad y de la igualdad. La eficacia debe ir siempre acompañada del servicio efectivo a los intereses generales. Si la eficacia se convierte en el criterio único de la acción administrativa es muy fácil, y ejemplos hay, que se confundan los fines y los medios.

La Administración Pública del Estado Social y Democrático de Derecho ha de configurarse, pues, como una organización que debe distinguirse por los principios de legalidad, eficacia y servicio. Legalidad, juridicidad en sentido amplio, como gustaba decir a HAURIUO, porque el procedimiento administrativo no es otra cosa que un camino pensado para salvaguardar los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos. Eficacia, porque hoy es perfectamente exigible a la organización administrativa que se aplique a la consecución de los fines que se establecen. Y servicio, sobre todo, porque no se puede olvidar que la justificación de la existencia de la Administración Pública como organización se encuentra en el servicio a los intereses colectivos. Por eso las distintas potestades y poderes públicos son manifestaciones concretas de esa idea de servicio público. Legalidad, eficacia y servicio son, pues, los parámetros fundamentales de la acción administrativa.

La configuración del Estado social y democrático de derecho supone una nueva funcionalidad de la Administración Pública. En efecto, la Administración, al gestionar los intereses generales, no tiene que imponerse frente a los ciudadanos. Más bien debe propiciar fórmulas o medidas que impliquen la colaboración de la sociedad y, por tanto, de los ciudadanos en la elaboración de los criterios rectores que impulsen las políticas públicas. En otras palabras, la Administración Pública ya no es dueña del interés público sino que está llamada, por su inserción en el Estado Social y Democrático de Derecho, a articular una adecuada intercomunicación con los agentes sociales para redefinir las políticas públicas. Quiere eso decir que los ciudadanos no deben ser sólo sujetos pasivos de las potestades públicas, sino que deben aspirar a ser legítimos colaboradores y protagonistas de la propia Administración para la gestión de los intereses que les afecten. Desde esta perspectiva puede entenderse mejor la función promocional de los poderes públicos en nuestro tiempo.

La persona se constituye en el centro de la acción pública. No la persona genérica o una universal naturaleza humana, sino la persona, cada individuo,

revestido de sus peculiaridades irreductibles, de sus coordenadas vitales, existenciales, que lo convierten en algo irrepetible e intransferible.

Cada persona es sujeto de una dignidad inalienable que se traduce en derechos también inalienables, los derechos humanos, que han ocupado, cada vez con mayor intensidad y extensión, la atención de los políticos democráticos de cualquier signo en todo el mundo. En este contexto es donde se alumbran las nuevas políticas públicas, que pretenden significar que es en la persona singular en donde se pone el foco de la atención pública, que son cada mujer y cada hombre el centro de la acción política.

En efecto, el poder público es de los ciudadanos. El titular de los poderes del Estado es el pueblo soberano, que encomienda a los actores públicos el ejercicio, la gestión, del poder, de forma y manera que quien lo administra en nombre de la comunidad debe permanentemente rendir cuentas de su ejercicio.

Los ciudadanos, pues, tienen una función bien relevante en la definición, análisis, implementación, ejecución y evaluación de las políticas públicas. Han dejado de ser sujetos inertes que pasivamente recibían servicios y prestaciones públicas. Ahora, en el Estado social y democrático de Derecho, deben ser protagonistas, sujetos activos, personas que participan en la determinación y configuración del interés general.

Colocar a las personas en el centro de la acción pública conduce a una disposición de prestar servicios reales a los ciudadanos, de servir a sus intereses reales. En este sentido, el entendimiento con los diversos interlocutores es posible partiendo del supuesto de un objetivo común: libertad y participación.

Los Poderes públicos, las Administraciones públicas, son de los ciudadanos, de las personas, que deben tomar mayor conciencia de su posición central en el sistema político. Entonces, quienes trabajan en el sector público no son, ni más ni menos, que gestores de intereses ajenos que deben rendir cuentas periódicamente de su administración.

El ciudadano, la persona, es el centro del sistema, y por ello el poder público no debe ejercerse nunca desde la perspectiva de los privilegios o las prerrogativas, sino como un instrumento de servicio a la sociedad entera.

Una de las grandes directrices políticas de la arquitectura constitucional del Estado social y democrático de Derecho es la participación, en cuya virtud los Poderes públicos facilitan la presencia de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. Una Administración abierta, un Gobierno abierto, fomentan la participación.

La participación no es sólo una consecuencia de entender el interés general en un Estado social y democrático de Derecho como un concepto

que debe definirse a través de una acción concertada entre Poderes públicos y agentes sociales. Significa, además de un objetivo, un método de trabajo social dirigido a que los asuntos de interés general estén transidos de presencia social en todas sus dimensiones y aspectos. La políticas públicas democráticas deben colocar en el centro de su elaboración, implementación, ejecución y evaluación a las personas destinatarias de dichas actuaciones del poder público.

La determinación de los objetivos de las políticas públicas no puede hacerse realmente si no es desde la participación ciudadana. La participación ciudadana se configura, pues, como un objetivo público de primer orden, ya que constituye la esencia misma de la democracia. Una actuación política que no persiga, que no procure un grado más alto de participación ciudadana, no contribuye al enriquecimiento de la vida democrática y se hace, por lo tanto, en detrimento de los mismos ciudadanos a los que se pretende servir. Pero la participación no se formula solamente como objetivo, sino que se exige la práctica de la participación como método.

La transparencia en los Gobiernos y Administraciones públicas, otra de las claves de los actuales procesos de reforma y modernización administrativa, es, desde luego, como demuestra en su magnífico estudio el profesor MARTÍN GALLI BASUALDO, uno de los principales desafíos del buen gobierno y de la buena administración. Por una parte, porque la transparencia es una exigencia de calidad democrática y, por otra, porque el derecho fundamental ciudadano a una buena administración incluye expresamente el derecho de los ciudadanos a que Gobiernos y Administraciones públicas, estatales, autonómicos y locales sean transparentes en su actividad y en la forma en que implementan las políticas públicas.

En democracia, los poderes del Estado residen en el pueblo y se realizan por y para el pueblo. El pueblo es el soberano y encomienda la gestión y administración de lo público a unos representantes que tienen la obligación de dar cuentas de su gestión y administración a la ciudadanía en forma constante, transparente y argumentada. El gobierno y la administración del espacio público deben servir con objetividad al interés general promoviendo las condiciones precisas para el libre y solidario ejercicio de los derechos fundamentales por parte de todas las personas.

La transparencia es, debe ser, un hábito propio que ha de presidir la actuación de los diferentes entes públicos y, por ello, de las personas físicas que en ellos laboran. También, por supuesto, debe regir la actuación de todas las organizaciones e instituciones que realizan actividades de interés general o que utilicen o manejen fondos públicos en sus actividades. Por una razón bien sencilla: como el pueblo es el dueño y señor, el soberano, de los fondos públicos, es lógico que todos los organismos y organizaciones

que administren estos recursos, sean Administraciones, partidos, sindicatos, patronales o, entre otros, ONGs, concesionarios de servicios públicos o cualesquiera otra forma de organización que reciba dinero público, se rijan por la publicidad y la concurrencia en materia contractual, y por el mérito y la capacidad en la selección de personal.

Efectivamente, los fondos públicos requieren, por su propia naturaleza, uso transparente y publicidad. Por eso, los procesos de selección de personal que se realizan siempre que hay fondos públicos de por medio han de estar regidos por los principios de mérito y capacidad. Igualmente, cuando se trata de contratar bienes o servicios, el carácter público de esos fondos reclama siempre publicidad y concurrencia.

En el mismo sentido, las instituciones que realizan tareas de interés general también deben guiar su actuación en materia de personal y de contratos a estos criterios. No hacerlo así, encasillarse en la oscuridad y en la opacidad, no es más que una manifestación de arbitrariedad incompatible con los postulados del Estado de Derecho. Tiempo atrás JOHN LOCKE enseñó que en toda manifestación de arbitrariedad hay siempre irracionalidad, subjetividad, propiedades del absolutismo bien opuestas a lo que debe ser el régimen y funcionamiento de los gobiernos y administraciones públicas de un Estado social y democrático de Derecho.

En este contexto, la transparencia y el acceso a la información de interés general deben ser gestionados o administrados por un órgano colegiado de naturaleza plural, en el que estén representados los Poderes públicos así como la sociedad civil. Es lógico que así sea porque el pluralismo es también una cualidad democrática que debe estar presente en todas aquellas cuestiones que afectan a la rectoría de asuntos de tanta envergadura como la gestión de la transparencia o del interés general.

La conformación como derecho fundamental de la buena administración pública es una relevante manera de subrayar el papel central del ciudadano en todo lo referente al manejo y conducción de los asuntos relativos al interés general. Tal derecho es configurado por la Carta Europea de los Derechos Fundamentales de 2000, artículo 41, en atención a la equidad, a la imparcialidad, a la responsabilidad, a la transparencia y al plazo razonable en la resolución de los expedientes. Por tanto, la administración parcial, inequitativa, opaca, irresponsable y lenta es, a tenor de lo consignado en este precepto de la Carta, mala administración.

Uno de los aspectos centrales de la reforma y modernización del Gobierno y de la Administración pública en nuestros días se refiere, como es bien conocido, al gobierno en red, al gobierno abierto, al gobierno y a la administración transparente. Tema al que el doctor GALLI BASUALDO dedica una parte relevante de la obra que tenemos el honor de prologar. Una forma de

gobierno y administración pública en la que las nuevas tecnologías permiten subrayar la centralidad del ciudadano en las políticas públicas. En efecto, en casi todos los países desarrollados se han acometido, con distinta suerte, procesos de implantación de las nuevas tecnologías en el marco de las nuevas políticas públicas a implantar.

Tal y como se define en el Memorándum del Presidente Obama de 21 de enero de 2009 sobre transparencia y gobierno en red, tal forma de entender la función gubernamental ha de estar caracterizada por el aseguramiento de la confianza pública a partir de un sistema de transparencia, participación pública y colaboración. Por tanto, los tres principios del gobierno abierto son la transparencia, la colaboración horizontal y vertical y la participación pública en el diseño y ejecución de las políticas públicas.

El gobierno abierto tiene un objetivo esencial y dos objetivos básicos. El objetivo esencial es la apertura del gobierno y de la administración pública, deben abrirse a la sociedad, a los ciudadanos, a las empresas y a las organizaciones en general. El primer objetivo básico es de orden político: fortalecer la democracia, y el segundo, de naturaleza administrativa: promover la eficacia y la eficiencia en las tareas de naturaleza ejecutiva o administrativa.

El gobierno abierto es consecuencia del eGovernment, o gobierno electrónico. Es decir, es una proyección de la irrupción de Internet como red de redes en las sociedades occidentales a mediados de los '90 del siglo pasado, una irrupción, como señala GARCÍA MEXÍA, que al ocupar todas las facetas de la vida humana no podía dejar de reflejarse en la esfera pública.

En Europa, el Gobierno y la Administración electrónica empezaron a plantearse a partir de tres documento relevantes. El primero, el Informe Bangemann (Europa y la sociedad global de la información), de 1994, que subraya por encima de todo los ahorros en costes de esta forma de realizar el gobierno y la administración pública. El segundo y tercero son las Recomendaciones del Consejo de Europa de 15 de diciembre de 1994 y de 30 de septiembre, también de 1994. La de 15 de diciembre se refiere a la gobernanza electrónica y la de 30 de septiembre, a los estándares legales, procedimentales y técnicos de los sistemas de votación electrónica. Más adelante, el 18 de febrero de 2009, la Recomendación del Consejo de Europa sobre democracia electrónica da un paso más hacia una forma más abierta de gobierno y gestión democrática.

Estos documentos, junto a las iniciativas europeas e-Europe 2002, e-Europe 2005 y estrategia i2010, nos conducen a la Agenda Digital para Europa 2010 en la que la Comisión Europea propone una serie de orientaciones estratégicas sobre administración electrónica, encabezadas por la necesidad de desarrollar y desplegar servicios públicos transfronterizos en línea.

El gobierno abierto constituye un estadio de la evolución natural del gobierno electrónico, aunque realmente, además de estar conectado al eGovernment, esta forma de concebir el gobierno y la administración pública están más cercanos a las modernas concepciones del buen gobierno y de la buena administración, que además de una obligación inherente a los Poderes públicos son también un principio de organización y actuación pública y, sobre todo, un derecho fundamental de los ciudadanos.

El eGovernment es consecuencia de los procesos de reforma y modernización del Estado de finales del siglo pasado presididos por la globalización y la tecnificación a partir de cuatro estrategias: financieras (menores costes), de crecimiento (mejores servicios), de eficiencia (optimizar procesos) y de proximidad al ciudadano.

Otra perspectiva del eGovernment sería la de constituir un medio para una buena gobernanza, un gobierno caracterizado por la transparencia, la participación y la rendición de cuentas. El gobierno abierto, tal y como ha señalado GARCÍA MEXÍA, se ha convertido en una especie de «mecanismo-puente» entre la dimensión ética de la función pública y las nuevas tecnologías en el desarrollo de las tareas del gobierno y la administración pública. Ética y nuevas tecnologías son dos dimensiones del gobierno y la administración pública que deben ir inseparablemente unidas para que se pueda hablar con propiedad de gobierno abierto. Las TICs se justifican en este campo en la medida en que abran el gobierno y la administración a los ciudadanos de manera que éstos se consideren los auténticos soberanos del sistema político. Entonces, la accesibilidad y la transparencia facilitan la democracia entendida como el gobierno del pueblo, por el pueblo y para el pueblo. A partir de ahí surge una mayor participación y entonces se comprende en su pleno sentido que el interés general no debe ser definido unilateralmente por el gobierno o la administración pública sino a través de inteligentes alianzas entre Poder público y agentes sociales.

En la medida en que el Gobierno y la Administración Pública se asientan sobre la ética y las nuevas tecnologías, entonces, en expresión inglesa, el gobierno abierto forma parte del paisaje constitucional y puede ser asumido por todos, ya sean gobiernos, ciudadanos, empresas u organizaciones de un color o de otro. Este es el principal sentido del gobierno abierto en la tradición del gobierno electrónico y los valores que componen la dimensión ética de la función y el servicio público.

La transparencia se concreta en la apertura de datos e información en manos del poder público gracias al empleo de Internet y las TIC (Open data). La participación se materializa en herramientas y en democracia electrónica a través de las redes sociales y otros mecanismos 2.0, así como en asambleas y encuentros off-line con los propios ciudadanos. Y la colaboración

se proyecta en sitios web donde los ciudadanos aportan sus conocimientos para la elaboración de políticas públicas.

El Open data constituye el mecanismo de menor interacción pues el ciudadano se limita a recibir las informaciones suministradas por el poder público. La participación, por su parte, incrementa la interacción con el ciudadano, a quien se solicitan decisiones (votación electrónica) y opiniones (redes sociales o foros off-line). La colaboración incrementa el compromiso cívico, pues en este caso el ciudadano aporta el propio conocimiento como bagaje personal.

El libro de MARTÍN GALLI se refiere al buen gobierno, a la buena administración, que es el tópico general sobre el que discurren, como corolarios necesarios, todos estos elementos a que se refiere el doctor: gobierno abierto, desburocratización, simplificación de procedimientos, ventanilla única, supresión de barreras y aplicación de las nuevas tecnologías.

La buena Administración Pública es un derecho de los ciudadanos a que los Poderes públicos sin excepción resuelvan los asuntos de interés general de forma justa, equitativa, objetiva y en plazo razonable, promoviendo constantemente la dignidad humana. Además, es una obligación inherente a la esencia de los Poderes públicos y un principio de actuación administrativa. Los ciudadanos, pues, tienen derecho a exigir tales características de objetividad, imparcialidad, justicia, equidad y resolución en plazo razonable en el funcionamiento y actividad de todas las Administraciones públicas, determinadas por patrones o estándares de calidad en el funcionamiento de la Administración.

El derecho, principio y obligación de la buena Administración pública vinculan la forma en que se deben dirigir las instituciones públicas en una democracia avanzada. Dirigir en el marco de la buena Administración pública supone asumir que la Administración pública existe y se justifica en la medida en que sirve objetivamente al interés general.

Las instituciones públicas en la democracia no son de propiedad de sus dirigentes, son del pueblo, que es el titular de la soberanía. El responsable público tiene que saber, y practicar en consecuencia, que la buena Administración pública lo obliga a rendir cuentas continuamente a la ciudadanía y a que la búsqueda de la calidad en el servicio público presida toda su actuación.

El artículo 41 de la Carta Europea de los Derechos Fundamentales, aprobada en Niza en diciembre de 2000, de aplicación en España por virtud del Tratado de Lisboa de diciembre de 2007, constituye un precipitado de diferentes derechos ciudadanos, nada menos que de rango fundamental, que a lo largo del tiempo y de los diferentes ordenamientos han caracterizado la

posición central que hoy tiene la ciudadanía en todo lo que se refiere al Derecho Administrativo. Hoy, en el siglo XXI, el ciudadano ya no es un sujeto inerte que simplemente recibe bienes y servicios públicos, sino que debe participar en la determinación del interés general, que ya no define unilateralmente la Administración pública pues, como dice el Tribunal Constitucional en una sentencia de 7 de febrero de 1984, este se define a través de una acción intercomunicada entre Poderes públicos y agentes sociales.

El citado artículo 41 de la Carta Europea dispone que:

«1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones y órganos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.

2. Este derecho incluye en particular:

- el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en su contra una medida individual que le afecte desfavorablemente.
- el derecho de toda persona a acceder al expediente que la afecte, dentro del respeto a los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial.
- la obligación que incumbe a la Administración de motivar sus decisiones.

3. Toda persona tiene derecho a la reparación por la Comunidad de los daños causados por sus instituciones o sus agentes en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los principios generales comunes a los Derechos de los Estados miembro.

4. Toda persona podrá dirigirse a las instituciones de la Unión en una de las lenguas de los Tratados y deberá recibir una contestación en esa misma lengua».

Los ciudadanos europeos tenemos un derecho fundamental a que los asuntos públicos se traten imparcialmente, equitativamente y en un tiempo razonable. Es decir, las instituciones comunitarias han de resolver los asuntos públicos objetivamente, han de procurar ser justas —equitativas— y, finalmente, han de tomar sus decisiones en tiempo razonable. En otras palabras, no cabe la subjetividad, no es posible la injusticia y no se puede caer en la dilación indebida para resolver.

La referencia a la razonabilidad del plazo para resolver incorpora un elemento esencial: el tiempo. Si una resolución es imparcial, equitativa, pero se dicta con mucho retraso, es posible que no tenga sentido, que sea inútil. El poder público se mueve en las coordenadas del espacio y el tiempo y este, el tiempo, es un elemento esencial. La razonabilidad se refiere al plazo de tiempo en el que la resolución pueda ser eficaz de manera que no se dilapide el legítimo derecho del ciudadano a que su petición, por ejemplo, se conteste en un plazo en que ya no sirva para nada.

El derecho a la buena administración es un derecho fundamental de todo ciudadano comunitario a que las resoluciones que dicten las instituciones

europas sean imparciales, equitativas y razonables en cuanto al fondo y al momento en que se produzcan. Dicho derecho, según el citado artículo 41, incorpora, a su vez, cuatro derechos.

El primero se refiere al derecho a que todo ciudadano comunitario tiene derecho a ser oído antes de que se tome en su contra una medida individual que le afecte desfavorablemente. Se trata de un derecho que está reconocido en la generalidad de las legislaciones administrativas de los Estados miembro como consecuencia de la naturaleza contradictoria que tienen los procedimientos administrativos en general, y en especial los procedimientos administrativos sancionadores o aquellos procedimientos administrativos de limitación de derechos. Es, por ello, un componente del derecho a la buena administración que el Derecho Comunitario toma del Derecho Administrativo Interno.

El segundo derecho derivado de este derecho fundamental a la buena administración se refiere, de acuerdo con el párrafo segundo del citado artículo 41 de la Carta Europea de Derechos Fundamentales, al derecho de toda persona a acceder al expediente que la afecte, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial. Nos encontramos, de nuevo, con otro derecho de los ciudadanos en los procedimientos administrativos generales. En el Derecho Administrativo Español, por ejemplo, este derecho al acceso al expediente está recogido dentro del catálogo de derechos que establece el artículo 35 de la ley del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común de noviembre de 1992. Se trata de un derecho subjetivo lógico y razonable que también se deriva de la condición que tiene la Administración Pública, y la comunitaria, de estar al servicio objetivo de los intereses generales, lo que implica, de igual modo, que en aras de la objetividad y transparencia los ciudadanos podamos consultar los expedientes administrativos que nos afecten. Claro está, existen límites derivados del derecho a la intimidad de otras personas así como del secreto profesional y comercial o de la seguridad pública, excepciones que habrán de interpretarse restrictivamente.

El tercer derecho que incluye el derecho fundamental a la buena administración es el derecho de los ciudadanos a que las decisiones administrativas de la Unión Europea sean motivadas. Llama la atención que este derecho se refiera a todas las resoluciones europeas sin excepción. Que todas las decisiones de las autoridades de la Unión Europea sean motivadas es la consecuencia de que el ejercicio del poder en las democracias debe ser argumentado, razonado, motivado por la sencilla razón de que el poder público debe realizarse de forma objetiva. El poder que se basa en la razón es legítimo. El que no se justifica es sencillamente arbitrario. Por eso todas

las manifestaciones del poder público deben motivarse. La intensidad de la justificación dependerá de la naturaleza de los actos de poder. Si son reglados, la motivación será menor. Pero si son discrecionales, la exigencia de motivación será mayor. Es tan importante la motivación de las resoluciones públicas que bien puede afirmarse que la temperatura democrática de una Administración es proporcional a la intensidad de la motivación de los actos y normas administrativas.

En una sentencia de 15 de octubre de 2010, el Tribunal Supremo del Reino de España precisa el alcance de la motivación que exige nuestra Constitución señalando que tal operación jurídica «se traduce en la exigencia de que los actos administrativos contengan una referencia específica y concreta de los hechos y los fundamentos de derecho que para el órgano administrativo que dicta la resolución han sido relevantes, que permita reconocer al administrado la razón fáctica y jurídica de la decisión administrativa, posibilitando el control judicial por los tribunales de lo contencioso administrativo». Además, tal obligación de la Administración «se engarza en el derecho de los ciudadanos a una buena administración, que es consustancial a las tradiciones constitucionales comunes de los Estados miembro de la Unión Europea, que ha logrado refrendo normativo como derecho fundamental en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, proclamada por el Consejo de Niza de 8/10 de diciembre de 2000, al enunciar que este derecho incluye en particular la obligación que incumbe a la Administración de motivar sus decisiones».

En el apartado tercero del precepto se reconoce el derecho a la reparación de los daños ocasionados por la actuación u omisión de las instituciones comunitarias de acuerdo con los principios comunes generales a los Derechos de los Estados miembro. La obligación de indemnizar en los supuestos de responsabilidad contractual y extracontractual de la Administración está, pues, recogida en la Carta. Lógicamente, el correlato es el derecho a la consiguiente reparación cuando las instituciones comunitarias incurran en responsabilidad. La peculiaridad del reconocimiento de este derecho, también fundamental, derivado del fundamental a la buena administración, reside en que el régimen de funcionalidad de este derecho se establecerá desde los principios generales de la responsabilidad administrativa en Derecho Comunitario.

El apartado cuarto dispone que toda persona podrá dirigirse a las instituciones de la Unión en una de las lenguas de los Tratados y deberá recibir una contestación en esa lengua.

El 10 de octubre de 2013 el CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo), fiel a su tradición, aprobó en su seno la llamada Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano

en relación con la Administración Pública (CIDYDCAP). El borrador me fue encargado por la secretaría general del CLAD y, con las mejoras introducidas por los responsables de función pública de la región, pienso que el texto finalmente aprobado constituye el reflejo del compromiso que existe en esta parte del mundo en relación con una Administración Pública más humana, más justa, más cercana a la ciudadanía, a la que debe servir en sus necesidades públicas. No es exageración alguna afirmar que en la Carta están presentes muchas ideas de sabios y agudos colegas iberoamericanos, maestros del Derecho Administrativo y fervientes defensores del derecho fundamental a la buena Administración Pública y el conjunto de derechos que la componen.

En el preámbulo, la Carta (CIDYDCAP) afirma que «El Estado Social y Democrático de Derecho otorga una posición jurídica a la persona, un estatus de ciudadano en sus relaciones con la Administración Pública. En efecto, ahora los ciudadanos ya no son sujetos inertes, simples receptores de bienes y servicios públicos; son protagonistas principales de los asuntos de interés general y disponen de una serie de derechos, siendo el fundamental el derecho a una buena Administración Pública, a una Administración Pública que promueva la dignidad humana y el respeto a la pluralidad cultural. En efecto, la Administración Pública, en sus diferentes dimensiones territoriales y funcionales, está al servicio de la persona atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente con calidad y calidez».

Este párrafo primero del preámbulo reconoce, como no podía ser de otra manera, la funcionalidad del ciudadano en el modelo del Estado social y democrático de Derecho. Si el Estado es la comunidad política jurídicamente articulada sobre un territorio para garantizar y promover el libre y solidario desarrollo de la persona, es lógico, todavía más, es una exigencia, la existencia de un auténtico derecho fundamental, de un auténtico derecho humano, el de la buena Administración Pública.

Por otra parte, si reconocemos, como implícitamente admite la Carta (CIDYDCAP), que los poderes del Estado son de la titularidad y propiedad ciudadana, es lógico que quienes los ejercen temporalmente por mandato del pueblo, a él deban permanentemente dar cuenta del encargo recibido. De ahí que como señala el párrafo segundo de la Carta, «los poderes del Estado derivan del consentimiento de los ciudadanos, debiéndose buscar un equilibrio entre dichos poderes como entre derechos y deberes de las personas. En su representación, legisladores, ejecutivos y jueces ejercen el poder que les corresponde. Como administradores y gestores de estos poderes del Estado, deben rendir cuenta permanentemente de su ejercicio ante toda la ciudadanía a través de los diferentes mecanismos que los ordenamientos jurídicos nacionales establecen».

La aspiración a una Administración Pública que contribuya a un mejor servicio objetivo al interés general no es algo propio de este tiempo. Es una exigencia de la misma existencia de la Administración Pública, y desde siempre, de una u otra forma, se ha tratado de poner a disposición de los habitantes un aparato administrativo comprometido con el libre y solidario desarrollo de las personas. En este sentido, el preámbulo de la Carta (CIDYDCAP) sigue señalando que «en el marco del complejo Gobierno-Administración Pública, núcleo en el que se realiza la definición e implementación de las políticas públicas propias del Poder Ejecutivo, ha ido cobrando especial relieve en los últimos tiempos la obligación de las instancias públicas de proceder a una buena Administración Pública, aquella que se dirige a la mejora integral de las condiciones de vida de las personas. *La buena Administración Pública* es, pues, una obligación inherente a los Poderes Públicos en cuya virtud el *quehacer público debe promover los derechos fundamentales de las personas fomentando la dignidad humana de forma que las actuaciones administrativas armonicen criterios de objetividad, imparcialidad, justicia y equidad, y sean prestadas en plazo razonable*».

He aquí una caracterización de la buena Administración Pública como obligación de los Poderes Públicos, una caracterización más amplia y completa que la establecida en el artículo 41 de la Carta Europea de los Derechos Fundamentales de la Persona de 8 de diciembre de 2000. Una simple comparativa de las dos versiones enseña que en la Carta Iberoamericana aparece la nota de la objetividad y la de la justicia, algo que no acontece en la Norma europea, que se concentra en la imparcialidad, la equidad y el plazo razonable.

La propia Carta (CIDYDCAP) subraya la capitalidad del ser humano como centro y raíz del Estado, y por ende de la Administración Pública: «desde la centralidad del ser humano, principio y fin del Estado, el interés general debe estar administrado de tal forma que en su ejercicio las diferentes Administraciones Públicas hagan posible el libre y solidario desarrollo de cada persona en sociedad. Es decir, hace a la condición de la persona, es inherente al ser humano, que el Gobierno y la Administración del interés general se realice en forma que sobresalga la dignidad y todos los derechos fundamentales del ciudadano».

En este parágrafo se justifica sólidamente el carácter de derecho humano del derecho a la buena Administración Pública, un derecho del que forman parte un conjunto de derechos derivados o derechos integrantes, que, como el derecho fundamental, deben gozar de la mayor protección jurisdiccional.

La buena Administración Pública puede ser concebida como obligación de los Poderes Públicos, como derecho humano, y también, cómo no, como principio general del Derecho Público y de la Ciencia de la Administración

Pública. Extremo que explica también claramente el preámbulo de la Carta (CIDYDCAP): «La buena Administración Pública adquiere una triple funcionalidad. En primer término, es un principio general de aplicación a la Administración Pública y al Derecho Administrativo. En segundo lugar, es una obligación de toda Administración Pública que se deriva de la definición del Estado Social y Democrático de Derecho, especialmente de la denominada tarea promocional de los poderes públicos en la que consiste esencialmente la denominada cláusula del Estado social: crear las condiciones para que la libertad y la igualdad de la persona y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan su cumplimiento y facilitando la participación social. En tercer lugar, desde la perspectiva de la persona, se trata de un genuino y auténtico derecho fundamental a una buena Administración Pública, del que se derivan, como reconoce la presente Carta, una serie de derechos concretos, derechos componentes que definen el estatuto del ciudadano en su relación con las Administraciones Públicas y que están dirigidos a subrayar la dignidad humana».

En realidad, la caracterización de la buena Administración, sea cual fuere su funcionalidad concreta, responde, eso lo sabemos muy bien los conocedores de la Constitución del Reino de España, a la principal tarea de la Administración Pública: el servicio objetivo al interés general: «la buena Administración Pública, sea como principio, como obligación o como derecho fundamental, no es ciertamente una novedad de este tiempo. La Administración Pública siempre ha estado, está y seguirá estando presidida por el muy noble y superior principio de servir con objetividad al interés general. Ahora, con más medios materiales y más personal preparado, tal exigencia en el funcionamiento y estructura de la Administración Pública implica que el conjunto de derechos y deberes que definen la posición jurídica del ciudadano esté más claramente reconocido en el ordenamiento jurídico y, por ende, sea mejor conocido por todos los ciudadanos» (Preámbulo CIDYDCAP).

En el Estado democrático, los intereses generales, es bien sabido, ya no son objeto de definición patrimonial o monopólica por parte del Estado o de la Administración Pública. Más bien tal definición se produce en el marco de un proceso dinámico de diálogo e interacción entre Poderes Públicos y agentes ciudadanos. De esta manera se evita esa versión unilateral, de fuerte sabor iluminista, a partir de la cual el funcionario público, que tantas veces se considera dueño y señor de los procedimientos y las instituciones, termina por pensar, y actuar consecuentemente, como soberano del interés general. Por eso, la Carta (CIDYDCAP) señala también en su Preámbulo, que «la Administración Pública debe estar al servicio objetivo de los intereses generales. Unos intereses que en el Estado Social y Democrático de Derecho

ya no se definen unilateralmente por las Administraciones Públicas. Por el contrario, los Poderes Públicos deben salir al encuentro de los ciudadanos para que de forma integrada y armónica se realice la gran tarea constitucional de la construcción democrática, profundamente humana, solidaria y participativa, de las políticas públicas. Una función que en este tiempo debe diseñarse desde las coordenadas de la participación social, tal y como se puso de relieve en la precedente Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública adoptada en Estoril el 1º de diciembre de 2009 por la XIX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno a iniciativa precisamente del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo».

El derecho fundamental a la buena Administración Pública y sus derechos componentes, junto a los deberes de los mismos ciudadanos, deben ser objeto de autoconocimiento por los habitantes, pues en la medida en que las personas sean conscientes realmente de su posición medular en el sistema político y administrativo, entonces es posible que estemos en el momento de la verdadera reforma administrativa, que sin participación ciudadana no es más que un precipitado de diversas dimensiones tecnocráticas por muy plurales y multidimensionales que sean. Por eso, la Carta (CIDYDCAP) señala con nitidez en el Preámbulo que «en la medida que la ciudadanía ponga en valor su condición central en el sistema público, más fácil será que pueda exigir un funcionamiento de calidad de las Administraciones públicas. Si el ciudadano reclama ordinariamente, y de forma extraordinaria cuando sea menester, los derechos que se derivan del fundamental a una buena Administración Pública, el hábito de la rendición de cuentas y de la motivación de todas las decisiones de los poderes del Estado será una realidad».

En efecto, la rendición de cuentas como exigencia ciudadana es ciertamente distinta que la rendición de cuentas como expresión del quehacer de los Entes públicos. Es más, una Administración que asume con habitualidad la motivación de sus decisiones, que es reacia a la oscuridad y que busca siempre y en todo atender objetivamente las necesidades colectivas de los habitantes, es una Administración profundamente democrática que se legitima en función de la calidad de la justificación de su actuación.

En definitiva, como señala acertadamente la Carta (CIDYDCAP), «el estatuto del ciudadano en relación con la Administración Pública está compuesto por el derecho fundamental a la buena administración y sus derechos componentes, así como por los deberes que definen también la posición jurídica del ciudadano. Derechos y deberes son expresiones de la naturaleza dinámica y activa que hoy el Estado Social y Democrático de Derecho demanda de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas».

En efecto, el reconocimiento del derecho fundamental a una buena Administración Pública, así como sus derechos integrantes, sería incompleto si no se hiciera referencia a los deberes y obligaciones que gravan sobre los propios ciudadanos. Como señala el preámbulo de la Carta (CIDYDCAP), «todas las Constituciones Iberoamericanas hacen referencia, desde una perspectiva general, a los deberes de los ciudadanos a cumplir las leyes, a promover el bien común y a colaborar con los poderes públicos en aras de la consecución del interés general. Y en las principales leyes administrativas de la región encontramos referencias expresas a dichos deberes aplicados a la relación con la Administración Pública en el marco del procedimiento administrativo».

Los principios deben entenderse, como dispone el punto 2 de la Carta (CIDYDCAP), en «el marco del respeto de los postulados del buen funcionamiento de las instituciones públicas y de la observación estricta del Ordenamiento Jurídico», contexto en el que debe afirmarse que «la Administración Pública sirve con objetividad al interés general y actúa con pleno sometimiento a las leyes y al Derecho, especialmente en sus relaciones con los ciudadanos, de acuerdo con los principios expuestos en los siguientes preceptos, que constituyen la base del derecho fundamental a la buena Administración Pública en cuanto este está orientado a la promoción de la dignidad humana».

El principio de servicio objetivo a los ciudadanos se proyecta, según lo dispuesto en el punto 2, «a todas las actuaciones administrativas y de sus agentes, funcionarios y demás personas al servicio de la Administración Pública, sean expresas, tácitas, presuntas, materiales —incluyendo la inactividad u omisión— y se concreta en el profundo respeto a los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos, que habrá de promover y facilitar permanentemente. La Administración Pública y sus agentes, funcionarios y demás personas al servicio de la Administración Pública deben estar a disposición de los ciudadanos para atender los asuntos de interés general de manera adecuada, objetiva, equitativa y en plazo razonable».

En el apartado 3 se define el principio promocional de los Poderes públicos, que «se dirige a la creación de las condiciones necesarias para que la libertad y la igualdad de los ciudadanos iberoamericanos y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan su cumplimiento y fomentando la participación ciudadana a fin de que los ciudadanos contribuyan activamente a definir el interés general en un marco de potenciación de la dignidad humana». Este principio, como sabemos, es la expresión administrativa de la cláusula del Estado social y democrático de Derecho.

En el punto 4 se hace referencia al principio de racionalidad, que «se extiende a la motivación y argumentación que debe caracterizar todas las

actuaciones administrativas, especialmente en el marco del ejercicio de las potestades discrecionales». Este principio es uno de los más importantes para la existencia de una Administración comprometida realmente con la democracia y el Estado de Derecho, pues en buena medida se puede afirmar que el compromiso con los derechos humanos de una Administración Pública se mide por la calidad y el rigor de las motivaciones de sus decisiones.

En el apartado 5 se trata del principio de igualdad de trato, en cuya virtud «todos los ciudadanos serán tratados de manera igual, garantizándose, con expresa motivación en los casos concretos, las razones que puedan aconsejar la diferencia de trato, prohibiéndose expresamente toda forma de discriminación cualquiera que sea su naturaleza». Este principio debe facilitarse especialmente a las personas con capacidades especiales o diferentes: «las Administraciones Públicas deberán realizar los ajustes tecnológicos y físicos necesarios para asegurar que este principio llegue efectivamente a los ciudadanos con especiales dificultades, especialmente a las personas con capacidades especiales o capacidades diferentes».

En el apartado 6 se hace referencia al principio de eficacia, «en cuya virtud las actuaciones administrativas deberán realizarse, de acuerdo con el personal asignado, en el marco de los objetivos establecidos para cada Ente público, que siempre estarán ordenadas a la mayor y mejor satisfacción de las necesidades y legítimas expectativas del ciudadano». La Administración Pública debe ser guiada en atención a objetivos en los que los ciudadanos han de tener presencia en el marco de las preferencias electorales que ha de concretar el Gobierno salido de las elecciones. Sin objetivos es difícil que la Administración Pública sirva con objetividad a los intereses generales.

La eficacia según la Carta (CIDYDCAP) también se ordena a eliminar y remover las dificultades que impiden que las actuaciones administrativas cumplan los fines previstos. Así, en el mismo punto 6, la Carta (CIDYDCAP) dispone que «las Autoridades buscarán que los procedimientos y las medidas adoptadas logren su finalidad y, para ello, procurarán remover de oficio los obstáculos puramente formales y evitarán las dilaciones y los retardos, buscando la compatibilidad con la equidad y el servicio objetivo al interés general. En esta materia será de aplicación, de acuerdo con los diferentes ordenamientos jurídicos, el régimen de responsabilidad del personal al servicio de la Administración Pública.». En la medida en que se identifique al funcionario responsable de cada procedimiento, será más sencillo derivar la responsabilidad que en que pudiera incurrir como consecuencia de dilaciones y retardos indebidos, sin justificación alguna.

El principio de eficiencia atiende a la consecución de los objetivos establecidos con el menor coste posible, y, según el apartado 7, «obliga a todas las Autoridades y funcionarios a optimizar los resultados alcanzados

en relación con los recursos disponibles e invertidos en su consecución en un marco de compatibilidad con la equidad y con el servicio objetivo al interés general». Es decir, la eficiencia debe tener presente, para alcanzar los resultados esperados, los recursos, personales y materiales, disponibles en un marco en el que la equidad y el servicio objetivo al interés general sean criterios determinantes. Esto es así porque la Administración no es una organización que se mueva por el lucro o el beneficio económico, sino por la rentabilidad social.

De acuerdo con el principio de economía, apartado 8, «el funcionamiento de la Administración Pública estará guiado por el uso racional de los recursos públicos disponibles (...)» de manera que el «gasto público se realizará atendiendo a criterios de equidad, economía, eficiencia y transparencia». El gasto público debe, pues, realizarse en un contexto de equilibrio y complementariedad entre los principios de eficacia, eficiencia y equidad, siempre de forma transparente.

En virtud del principio de responsabilidad, según el punto 9, «la Administración Pública responderá de las lesiones en los bienes o derechos de los ciudadanos ocasionados como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos o de interés general de acuerdo con el ordenamiento jurídico correspondiente». Como es lógico, la Carta (CIDYDCAP) no entra en la cuestión de si las lesiones deben ser consecuencia del funcionamiento anormal o irregular de los servicios públicos, optando por la regla general de la responsabilidad por actuaciones administrativas que lesionen, sin más, los bienes o derechos de los ciudadanos.

Los ciudadanos son los dueños y señores del poder público y quienes lo ejercen en su nombre deben dar cuenta a la ciudadanía permanentemente de cómo lo administran. Por eso, en el punto 10, de acuerdo con el principio de evaluación permanente de la Administración Pública, «ésta, tenderá a adecuar su estructura, funcionamiento y actividad, interna y externa, a la identificación de oportunidades para su mejora continua, midiendo de forma objetiva el desempeño de sus estructuras administrativas».

En el apartado 11 se impone a la Administración Pública que asegure la «universalidad, asequibilidad y calidad de los servicios públicos y de interés general con independencia de la ubicación geográfica de los ciudadanos y del momento en que estos precisen el uso de dichos servicios por parte de las Administraciones Públicas con presencia territorial». En el caso de los servicios públicos va de suyo, y en el caso de los servicios de interés general es consecuencia de la propia naturaleza de estos servicios que exigen que el Estado, a través de los medios más pertinentes, preserve también la continuidad de estos servicios garantizando su universalidad, asequibilidad y calidad.

El ethos de la Administración Pública es obvio pues su principal función es el servicio objetivo al interés general. No sólo estructuralmente sino también a través de las personas que laboran en su interior. De ahí que el apartado 12 se refiera al principio de ética, «en cuya virtud todas las personas al servicio de la Administración pública deberán actuar con rectitud, lealtad y honestidad, promoviéndose la misión de servicio, la probidad, la honradez, la integridad, la imparcialidad, la buena fe, la confianza mutua, la solidaridad, la transparencia, la dedicación al trabajo en el marco de los más altos estándares profesionales, el respeto a los ciudadanos, la diligencia, la austeridad en el manejo de los fondos y recursos públicos así como la primacía del interés general sobre el particular».

La cláusula del Estado democrático implica la participación y presencia ciudadana en el análisis y evaluación de las políticas públicas. Por eso el punto 13 de la Carta (CIDYDCAP) hace referencia al principio de participación, «en cuya virtud los ciudadanos, en el marco de lo dispuesto en la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, podrán, según la legislación interna de cada país, estar presentes e influir en todas las cuestiones de interés general a través de los mecanismos previstos en los diferentes ordenamientos jurídicos de aplicación. Igualmente, se propiciará que los ciudadanos participen en el control de la actividad administrativa de acuerdo con la Legislación administrativa correspondiente». Debe subrayarse que la Carta deja la puerta abierta a la función de control de la actividad administrativa general por parte ciudadana, lo que obviamente se regulará en la legislación general administrativa de cada país.

Dicha participación, como es lógico, tiene una relevancia especial cuando se refiere a la elaboración de las normas administrativas. De ahí que la parte final de este apartado señala que «de igual manera, la Administración Pública facilitará que los ciudadanos interesados participen, individual o colectivamente, también a través de sus legítimos representantes, en el procedimiento de elaboración de las normas administrativas que puedan afectarles».

En el punto 14, consecuencia también de la función de servicio a la ciudadanía que acompaña a la Administración en todo su quehacer, se hace referencia a los «principios de publicidad y claridad de las normas, de los procedimientos y del entero quehacer administrativo en el marco del respeto del derecho a la intimidad y de las reservas que por razones de confidencialidad o interés general, serán objeto de interpretación restrictiva».

Consecuencia de lo expuesto en el párrafo anterior es, como dispone la Carta (CIDYDCAP) en este punto, que «las Autoridades procurarán dar a conocer a los ciudadanos y a los interesados, de forma sistemática y permanente, según las diferentes legislaciones de cada uno los países de la región,

sus actos, contratos y resoluciones, mediante comunicaciones, notificaciones y publicaciones, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de forma masiva tal información».

En el apartado 15 se reconocen los «principios de seguridad jurídica, de previsibilidad, claridad y certeza normativa, en cuya virtud la Administración Pública se somete al Derecho vigente en cada momento, sin que pueda variar arbitrariamente las normas jurídicas». La claridad de las normas administrativas trae consigo, como señala más adelante este apartado, que «la Administración Pública procurará usar en la elaboración de las normas y actos de su competencia un lenguaje y una técnica jurídica que tienda, sin perder el rigor, a hacerse entender por los ciudadanos».

La denominada actividad administrativa de policía, ordenación o limitación demanda, especialmente, la aplicación del principio de proporcionalidad, establecido en el punto 16 de la Carta (CIDYDCAP), en cuya virtud «las decisiones administrativas deberán ser adecuadas al fin previsto en el ordenamiento jurídico, dictándose en un marco de justo equilibrio entre los diferentes intereses en presencia y evitándose limitar los derechos de los ciudadanos a través de la imposición de cargas o gravámenes irracionales o incoherentes con el objetivo establecido».

La Administración actúa, bien lo sabemos, en virtud de normas. Por eso, apartado 17 de la Carta (CIDYDCAP), el principio de ejercicio normativo del poder «significa que los poderes deberán ejercerse, única y exclusivamente, para la finalidad prevista en las normas de otorgamiento, prohibiéndose el abuso o exceso de poder, sea para objetivos distintos de los establecidos en las disposiciones generales o para lesionar el interés general».

En virtud del «principio de objetividad, fundamento de los principios de imparcialidad e independencia, las autoridades y funcionarios, así como todas las personas al servicio de la Administración Pública, deberán abstenerse de toda actuación arbitraria o que ocasione trato preferente por cualquier motivo, actuando siempre en función del servicio objetivo al interés general, prohibiéndose la participación en cualquier asunto en el que él mismo, o personas o familiares próximos, tengan cualquier tipo de intereses o en los que pueda existir conflicto de intereses según el ordenamiento jurídico correspondiente» (Apartado 18).

El principio de buena fe también se proyecta sobre la Administración Pública, por lo que el punto 19 señala que en su virtud «las Autoridades y los ciudadanos presumirán el comportamiento legal y adecuado de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes».

La Administración Pública, como está al servicio de los ciudadanos, debe facilitar todo lo que pueda las relaciones de estos con el Poder público.

Por eso, el punto 20 dispone que «de acuerdo con el principio de facilitación los ciudadanos encontrarán siempre en la Administración Pública las mejores condiciones de calidez, amabilidad, cordialidad y cortesía para la tramitación y asesoramiento de los asuntos públicos que les afecten».

En este sentido, las innovaciones tecnológicas han de estar orientadas a esta finalidad, por lo que, como establece la Carta (CIDYDCAP) al final de este apartado, «en estos casos, el uso de las TICS facilita la tramitación de numerosos procedimientos y permite de forma puntual conocer en cada momento el estado de la tramitación así como solventar las dudas que puedan tener los interesados».

La resolución de los asuntos públicos en plazo razonable justifica el principio de «celeridad, en cuya virtud las actuaciones administrativas deberán realizarse optimizando el uso del tiempo, resolviendo los procedimientos en un plazo razonable que será el que corresponda de acuerdo con la dotación de personas y de medios materiales disponibles y de acuerdo con el principio de servicio objetivo al interés general, así como en función de las normas establecidas para tal fin» (punto 21).

La centralidad del ciudadano y su condición capital en el sistema político y administrativo, en tanto dueño y señor de los poderes públicos, justifica el principio de transparencia y acceso a la información de interés general, establecido en el apartado 22: «el funcionamiento, actuación y estructura de la Administración Pública deberá ser accesible a todos los ciudadanos, de manera que éstos, de acuerdo con la protección del derecho a la intimidad y de las declaraciones motivadas de reserva por razones de interés general, puedan conocer en todo momento, gracias a la existencia de archivos adecuados, la información generada por las Administraciones Públicas, por las organizaciones sociales que manejen fondos públicos y por todas aquellas instituciones que realicen funciones de interés general de acuerdo con la legislación respectiva».

Las nuevas tecnologías, dice la Carta (CIDYDCAP), tienen también gran importancia para facilitar dichos principios: «Las Autoridades deberán impulsar de oficio los procedimientos y procurarán usar las TICS a los efectos de que los procedimientos se tramiten con diligencia y sin dilaciones injustificadas de acuerdo con los enunciados de la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico. Igualmente, se procurará potenciar el uso de estándares abiertos para facilitar la difusión y reutilización de la información pública o de interés general» (Apartado 22 *in fine*).

En este tiempo, las técnicas de limitación y ordenación a las que la Administración Pública puede someter las actividades de las personas deben respetar el principio establecido en el punto 23: el principio de protección