

Solicitud oficial por correo electrónico

Soy un maestro que se pregunta si puedo dirigirme a través de correo electrónico a mi Consejería de Educación, con el fin de realizar cualquier tipo de reclamación o solicitud.

P.B.C. MADRID

Del mismo modo que se pueden materializar las solicitudes, escritos y comunicaciones en soporte papel, también pueden presentarse por medios informáticos, electrónicos o telemáticos (art. 3.1.b del Real Decreto 772/1999). En este sentido, los modelos y sistemas normalizados de solicitud deben permitir la transmisión de datos e informaciones por medios telemáticos (art. 5.2 del Real Decreto 772/1999). Cuando el ciudadano efectúe la presentación a través de soportes, medios o aplicaciones con base en las nuevas tecnologías, el recibo de presentación se expedirá de acuerdo con las características propias del sistema utilizado. En este recibo se hará constar, por lo menos, la fecha y el lugar de presentación, aunque probablemente también deba indicarse el nombre del remitente, el órgano destinatario y un extracto del contenido de la solicitud, escrito o comunicación. (art. 6.3 Real Decreto 772/1999).

Parece claro que por el grado de detalle el Real Decreto 772/1999 contempla casi en exclusiva la presentación de solicitudes o escritos en soporte papel, puesto que las lagunas que plantea la presentación de solicitudes mediante las nuevas tecnologías son incontables. Por ejemplo, para empezar, no se conocen las direcciones electrónicas de los registros de los distintos órganos de la Administración central y autonómica, y en las respectivas páginas web abiertas de cada Consejería de Educación nunca aparece un registro electrónico.

Asimismo, los modelos o sistemas normalizados de solicitud no suelen contemplar la posibilidad de hacer uso de las facultades que ofrece el artículo 45 de la Ley 30/1992. Por último, la regulación de la expedición de los recibos de presentación de solicitudes o reclamaciones resulta absolutamente insuficiente en el texto normativo, porque no aclara en la práctica cómo debe llevarse a cabo cuando el medio utilizado sea el fax o el correo electrónico, por ejemplo; cuando lo lógico sería una redacción clara que pueda determinar el contenido del recibo de presentación, y en cuanto a la forma, lo normal sería que el Registro electrónico utilizando el mismo soporte, medio o aplicación remitiera de vuelta al mismo solicitante el recibo de presentación, como prueba de la expedición del recibo acreditativo. Dicho lo anterior, sólo se asegura una correcta recepción si utilizamos el soporte papel.

Carmen Perona
Abogada de CC.OO.