

Los primeros pasos

Aunque muchas gestiones se pueden realizar **VÍA INTERNET**, a veces es ineludible realizar una "visita personal" a estos organismos, para lo que es conveniente seguir unas reglas previas con objeto de "ir preparado" y no salir más desorientado de lo que ya se suele ir en general:

1.-ADMINISTRACIONES MÁS USUALES:

- a) **Oficinas de Empleo** Autonómicas del Servicio de Empleo Autónomico: solicitud y renovación de la demanda de empleo, formación, intermediación,...
- b) **Oficinas de Prestaciones** del Servicio Público de Empleo Estatal (**SEPE** ó SPEE, antiguo INEM): solicitud, reconocimiento y pago de prestaciones de desempleo ("el paro", subsidios y ayudas especiales como la RAI, Prepara, PAE). A menudo coinciden en el mismo edificio que las Oficinas de Empleo autonómicas. En todas las oficinas de prestaciones del SEPE es **obligatorio pedir cita previa** para solicitar prestaciones, información, entrega de documentación, etc.
- c) **Servicios Sociales Autonómicos/Ayuntamientos**: Gestionan ayudas sociales que tienen distintos nombres: "salario social", "renta social", "renta mínima", "renta garantizada de ciudadanía", "renta mínima garantizada", "ayuda para integración", "salario social básico", "ingreso de solidaridad", etc... Lo primero que debe hacer es acudir a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento o de la CCAA, para informarse de los requisitos, documentación y procedimiento para conceder las ayudas.
- d) **Centros de Atención e Información de la SS (CAISS)** del Instituto Nacional de la Seguridad Social (**INSS**): encargadas de gestionar y administrar las prestaciones económicas del sistema de la SS, con excepción de las atribuidas al IMSERSO o a los servicios correspondientes de las CCAA. Suele ser preciso **solicitar cita previa**.
- e) **La Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS)**: Tiene encomendada la gestión de los recursos económicos y la administración financiera del sistema de la SS. Gestiona los **Convenios Especiales con la SS (CESS)**. Usualmente no se puede solicitar cita previa
- f) **El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)**: Tiene encomendada la gestión de los servicios sociales, complementarios del sistema de la SS y los servicios de ámbito estatal para personas mayores ("viajes del Imserso"). La gestión de las Pensiones NO Contributivas está transferida a los Servicios Sociales autonómicos.

2.- IR PREPARADO PARA "EL EXAMEN". Antes de realizar la visita recabar toda la información posible sobre nuestro caso particular (en internet hay multitud de foros y blog de información) e incluso **"ensayar"** nuestras preguntas ante las posibles contestaciones/informaciones del empleado "de ventanilla". Desgraciadamente a menudo quien nos atiende **NO conoce la normativa vigente** y puede inducirnos a cometer errores irresolubles. A menudo los empleados están "a la defensiva" y, por supuesto, no se debe "presumir" de que se conoce mejor el tema que ellos mismos: ir con **"humildad"**, **"paciencia"** y **"educación"** pues nuestro objetivo no es convencer a nadie, sino obtener respuesta a nuestra situación. Suele ser buena estrategia "ir de ignorante desprotegido" pues en el fondo (a veces muy fondo) todas las personas suelen tener el instinto de protección al débil.

3.- PLAZOS Y LETRA PEQUEÑA. En todas las prestaciones existe un **plazo de solicitud** y si se pasa la fecha límite hay una penalización. Además, hay ayudas concretas que se pierden de forma irreversible por presentar la solicitud tan sólo un día después de que se cierre el plazo ... y de nada servirá reclamar. Cuando se presenta ante el Servicio de Empleo una solicitud firmada, se están asumiendo una serie de **obligaciones** pero que casi nadie lee. Sin embargo, incumplirlas da lugar a sanciones, a veces por simple desconocimiento

4.- TODO POR ESCRITO. Cuando un empleado público de "ventanilla" afirme/informe sobre una cuestión sensible relativa a una prestación, solicitarle con la máxima educación, un impreso de **incidencias** (tiene obligación de facilitarlo el propio empleado, sin remitirse a otra "ventanilla") y tras solicitar que se identifique (a lo cual tiene también obligación legal) redactar por escrito en dicho impreso "delante" del empleado el resumen de lo informado, haciendo constar la identificación del empleado y leyéndoselo antes de que lo registre y nos dé la copia registrada. En caso de futuros problemas sobre lo adecuado de dicha información podrá servir para documentar las reclamaciones y demandas. Se pueden realizar también **"alegaciones"** que son argumentos por escrito ante una "propuesta de sanción" del SEPE. Posteriormente se podrán presentar **"reclamaciones previas"**, en ocasiones "recursos administrativos" (recurso de alzada y recurso extraordinario de revisión) antes de iniciar, en su caso, la **vía judicial**. Hay que tener en cuenta que en el procedimiento social/laboral en primera instancia, la asistencia de letrado no es obligatoria y aunque en el posterior recurso de suplicación es preciso estar representado por un abogado (o graduado social) colegiado se puede solicitar su designación a través del turno de oficio porque se tiene reconocido el **beneficio de justicia gratuita**.

Los "escudos"

La Administración no puede hacer todo lo que quiera en sus relaciones con los ciudadanos. Bueno, puede llegar a intentarlo pero no significa que lo que haga esté bien hecho.

Personalmente, creo que la Administración conoce que hay ciudadanos que no saben defenderse (la mayoría) y juegan con eso. Uno no tiene por qué saber de todo, ¿no?, y de eso se aprovecha la Administración y sus empleados.

Hay puestos en los que determinados funcionarios trabajan haciendo lo mismo todos los días y es muy probable además, que tengan unos objetivos que cumplir para aumentar los ingresos. Esto hace que ante situaciones dudosas, las resuelvan "por la calle de en medio" y ..."que pase el siguiente" ya que además cuentan con el 99,99 % de posibilidades de que el ciudadano se dé por satisfecho en el momento y, por supuesto, no tienen responsabilidad (creen) ante sus errores e ignorancia. En definitiva un Servicio Público para el ciudadano (y por supuesto financiado por el ciudadano) demasiadas veces "inútil" cuando no "contraproducente".

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos (*), verdaderos **ESCUDOS** frente a la ignorancia, negligencia e indolencia :

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y **OBTENER COPIAS** de documentos contenidos en ellos.
- b) **A IDENTIFICAR** a las autoridades y **AL PERSONAL** al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) A obtener **COPIA SELLADA DE LOS DOCUMENTOS QUE PRESENTEN**, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- e) **A FORMULAR ALEGACIONES** y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- f) A **NO PRESENTAR DOCUMENTOS NO EXIGIDOS** por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- g) A obtener **INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN ACERCA DE LOS REQUISITOS JURÍDICOS** o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- i) **A SER TRATADOS CON RESPETO Y DEFERENCIA** por las autoridades y FUNCIONARIOS, que habrán de FACILITARLES EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS Y EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES.
- j) **A EXIGIR LAS RESPONSABILIDADES** de las Administraciones Públicas y del **PERSONAL A SU SERVICIO**, cuando así corresponda legalmente.

(*) *Artículo 35 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*

La Defensa Activa

CONSULTAS E INCIDENCIAS

Como primera medida, existe el denominado "Parte de Consultas e Incidencias" dirigido a la Dirección Provincial en el que se puede exponer, de inmediato y "en caliente", cualquier asunto sobre el que no estemos conformes (por ejemplo con la información aportada por el empleado público "de ventanilla") que se registra en el momento por dicho funcionario y se recibe copia para posibles actuaciones futuras.

ALEGACIONES

Ante una propuesta (usualmente sancionadora) que hace la administración, la **alegación** es el motivo que se argumenta por escrito, es decir, se alega ante un acto de trámite que no es definitivo.

Las alegaciones se deben presentar en el plazo de **diez días** desde recibir la comunicación de la propuesta y aunque se pueden presentar después de ese plazo es posible que no sean tenidas en cuenta por quien tiene que resolver dado que se han presentado fuera del plazo establecido al efecto.

También en el mismo plazo y en el mismo escrito, podrán aportarse las pruebas más convenientes para su defensa o al menos, proponerlas.

Existen unos impresos en los que hay que indicar el órgano administrativo al que se dirige (habitualmente la Dirección Provincial) donde se expone el acto administrativo que se ha recibido y los motivos por los que está en contra del mismo y se solicita sean tenidas en cuenta las alegaciones y se produzca la paralización del acto administrativo.

Se deben aportar dos copias para el registro y una de ellas se devuelve al alegante como medio de prueba de haber registrado esas alegaciones.

SUGERENCIAS Y QUEJAS

No son el instrumento adecuado para reclamar un derecho. Sirven para hacer una observación sobre un mal funcionamiento de la administración y para que mejoren su actuación en el futuro. Su presentación no interrumpe los plazos establecidos en los procedimientos de reclamación y es compatible con otros instrumentos como reclamaciones previas o recursos.

Se pueden presentar en las propias oficinas físicas donde se encuentran unos formularios de Quejas y Sugerencias, por correo postal y a través de internet

La administración debe contestar la queja en el **plazo de 20 días** hábiles (laborables). Generalmente, se informa al ciudadano sobre las actuaciones realizadas o que se pretenden hacer para mejorar o solucionar el funcionamiento del servicio.

RECLAMACION ADMINISTRATIVA PREVIA

Si no se lleva a cado este trámite, no se podría presentar posteriormente una demanda judicial.

Cuando se deniega una prestación se puede realizar una reclamación previa si no se está conforme con dicha denegación. El plazo para la presentación de la misma es de **30 días** hábiles, a partir del día siguiente al que se notificó la resolución. Se entrega en la propia oficina física o por correo administrativo, llevando siempre original y copia de la misma para que la sellen y se tenga justificante de la fecha exacta en la que se ha presentado. Si tras una solicitud no ha llegado ninguna notificación en ningún sentido, también se podría presentar un escrito de reclamación previa al considerarse que ha sido denegada por silencio administrativo la solicitud. En estos casos, hay que esperar **tres meses** para presentarla. Pese a que se deniegue la reclamación previa, el contenido de ésta puede condicionar posteriormente el éxito de la demanda en vía judicial por lo que es importante exponer todos los argumentos que estimemos necesarios para la defensa de nuestros intereses.

LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS (no usuales en lo Social)

Los recursos administrativos en materias de prestaciones se utilizan de forma muy restringida. Se pueden presentar para reclamar cuestiones muy concretas y más complejas por el tipo de reclamación que se solicita.

EL RECURSO DE REPOSICIÓN Es un recurso de la vía administrativa para la vía contencioso administrativa muy la similar a la reclamación previa en lo social, aunque no es imprescindible para iniciar la vía judicial posterior.

EL RECURSO DE ALZADA Está previsto exclusivamente contra resoluciones concretas de los Directores Provinciales. Fundamentalmente se refieren a:

- **Cobros indebidos:** cuando se ha cobrado una prestación sin reunir los requisitos y es preciso devolver las cantidades recibidas indebidamente. OJO: para solicitar inicialmente un aplazamiento (devolver en un período más largo) o un fraccionamiento (devolver la deuda en partes) es preciso presentar una reclamación previa.

- **Denegaciones de la solicitud del Plan Prepara.** El Plan Prepara es en realidad una subvención y por eso cuando se deniega una solicitud hay que interponer un recurso de alzada ante el Ministro de Empleo y Seguridad Social en el plazo de **un mes**, a partir del día siguiente al de la notificación.

El recurso de alzada NO es la vía legalmente establecida para solicitar información sobre cobros indebidos, ni para reclamar contra la cuantía de estos (para lo que se debe interponer una reclamación previa), ni para solicitar inicialmente un aplazamiento/fraccionamiento de la devolución de cobros indebidos.

EL RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISIÓN Este tipo de recurso **es extraordinario porque se tienen que dar unas circunstancias muy especiales que están tasadas y enumeradas en la Ley.** En la práctica, es una reclamación que se presenta con poca frecuencia. El recurso extraordinario de revisión solo procede contra las resoluciones firmes en vía administrativa. Esto significa que el afectado ya ha presentado con anterioridad una reclamación previa o un recurso de alzada y ha sido denegado. Aunque, ya no se podría reclamar administrativamente, si aparecen unas circunstancias excepcionales o extraordinarias se permite de nuevo reclamar utilizando este recurso extraordinario de revisión.

DEMANDA (LA VÍA JUDICIAL) (*)

El plazo de contestación a una reclamación previa es de **45 días** y si ésta fuera denegatoria hay **30 días** para acudir al Juzgado de lo Social y presentar una demanda.

Siempre que pasen 45 días y no se haya notificado ninguna resolución administrativa de la reclamación previa, se entenderá denegada por silencio administrativo y a partir de ese momento ya se puede presentar la correspondiente demanda ante los Juzgados de lo Social.

La **PROVIDENCIA JUDICIAL** es la decisión del juez que tiene por objeto la ordenación material del proceso y que no exige fundamentos jurídicos

La **AUDIENCIA DEL INTERESADO**, una vez instruido el procedimiento, e inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución, se pone de manifiesto al interesado para que pueda efectuar sus alegaciones y presentar los documentos y justificantes que estime pertinentes.

Las **RESOLUCIONES JUDICIALES** son actos de los tribunales y juzgados dictados en el proceso, que reciben el nombre de providencias, autos y sentencias

- Las **PROVIDENCIAS** son resoluciones judiciales que tiene como finalidad la ordenación del proceso. No necesitan estar motivadas.

- El **AUTO JUDICIAL** es la resolución del juez que decide recursos contra providencias, cuestiones incidentales, presupuestos procesales, nulidad del procedimiento o cuando las leyes procesales lo establezcan. Serán siempre fundados y contendrán, en párrafos separados y numerados, los hechos y fundamentos de derecho y la parte dispositiva, debiendo firmarlos el Juez que lo dicte.

- La **SENTENCIA** es la Resolución que decide definitivamente el pleito cuando, según las leyes procesales, deba revestir esta forma.

La sentencia podría estimar o no la denuncia del trabajador, y en el supuesto de que sea denegatoria, cabe la opción de recurrir en Segunda Instancia, esto es, el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma mediante un **RECURSO DE SUPLICACIÓN**

En última instancia se puede recurrir a la Sala Cuarta de lo Social del Tribunal Supremo mediante **RECURSO DE CASACIÓN** (si hay doctrina jurisprudencial contradictoria) o **RECURSOS DE REVISIÓN**. Para acudir a los Tribunales Superiores es precisa la representación de un abogado (o graduado social) colegiado y para los recursos al Supremo de un abogado colegiado.

() Para asuntos relativos a las prestaciones de las personas incluidas en el Régimen de Clases Pasivas (a extinguir) la vía judicial no es la Social, sino la Contencioso-Administrativa mucho más compleja y sin acceso a la justicia gratuita.*

Pasando al ataque

NO es prudente ni aconsejable entrar en esta vía, siendo simplemente el objeto de estas notas y ante un comportamiento incorrecto del "funcionario de turno", evidenciar que conocemos nuestros derechos y estamos dispuestos a que se nos reconozcan. **NO** es por lo tanto aconsejable utilizar este conocimiento como amenaza, sino únicamente para "facilitar" que el funcionario/empleador público reconsidere su comportamiento inadecuado, simplemente en evitación de sus consecuencias a nivel personal.

¡ DOY FE DE QUE (a veces) SUELE FUNCIONAR !

(si se utiliza inteligentemente y sin vehemencia en el momento oportuno)

LA RESPONSABILIDAD DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

Los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas les **indemnicen** si se les lesiona en sus bienes y derechos. Este daño tendrá que ser evaluable económicamente. Para hacer efectiva esta responsabilidad patrimonial, los particulares deben exigir a la Administración las indemnizaciones por **daños y perjuicios** causados por el personal a su servicio.

Los empleados públicos tienen diferentes tipos de responsabilidad por el incumplimiento de sus deberes: hay una **responsabilidad administrativa** o disciplinaria, cuyas sanciones se limitan al ámbito laboral; una **civil**, si ocasiona daños o perjuicios a la propia Administración o a terceros, que le pueden llevar a afrontar indemnizaciones con su patrimonio; y una **penal**, en el caso de que su actuación suponga un delito o una falta que puede estar castigada incluso con la cárcel. Una misma actuación puede dar lugar a estos tres tipos de responsabilidad porque son independientes entre sí y compatibles.

RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA O DISCIPLINARIA Los empleados públicos, en el ejercicio de sus funciones, pueden incurrir en faltas que, si son muy graves, pueden estar castigadas incluso con la separación del servicio. En el caso de los interinos, comporta la revocación de su nombramiento. El personal laboral se expone al despido disciplinario, que además conlleva la inhabilitación para ser titular de un nuevo contrato de trabajo con funciones similares a las que desempeñaba.

El Estatuto Básico del Empleado Público establece la gravedad de esas faltas. Por ejemplo se consideran faltas graves o muy graves: las CONDUCTAS constitutivas de un delito doloso relacionadas con el servicio o que **causen daño** a la Administración o **a los administrados**, la falta de rendimiento que afecte al normal funcionamiento de los servicios, la EMISIÓN DE INFORMES y la adopción de acuerdos manifiestamente ilegales **que causen perjuicio** a la Administración o **a los ciudadanos**. Están catalogadas como faltas leves la **incorrección con el público**, superiores, compañeros o subordinados, **el descuido o negligencia** en el ejercicio de las funciones o el incumplimiento de los deberes que no se considere grave o muy grave.

LA RESPONSABILIDAD CIVIL En el Título X de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común se regula la responsabilidad de la Administración y de las autoridades y el personal a su cargo. Una vez que el Estado haya indemnizado a los particulares, **puede exigir al personal a su servicio** la responsabilidad en que hubieran incurrido por dolo, culpa o negligencia graves.

RESPONSABILIDAD PENAL (No aplicable a estos efectos) Además de las infracciones en las que el funcionario puede incurrir como cualquier otro ciudadano, el Código Penal establece en su Título XIX una serie de delitos propios contra la Administración Pública, como son la prevaricación, la revelación de secretos, el cohecho, la malversación de fondos públicos o el tráfico de influencias, que pueden estar castigados con penas de cárcel e inhabilitación.

COMO DEMANDAR

Se puede reclamar por responsabilidad patrimonial de autoridades y personal al servicio de las Administraciones públicas, **pero va a ser un largo y tedioso camino por recorrer ya no hay que olvidar que el funcionariado es un cuerpo muy corporativo y entre ellos, la tendencia es a arroparse y a tapar los errores y faltas.**

El término **DENUNCIA** para temas de responsabilidad administrativa hay que entenderlo en el sentido administrativo, no en el sentido penal por lo que se debe **presentar escrito en el centro de trabajo donde preste sus servicios** el funcionario dirigido al órgano instructor competente (Subsecretario, Director General, Delegado del Gobierno...) expresando la propia identidad, la del infractor así como las infracciones de las que se tiene noticia aportando la documentación que se estime conveniente.

Suponiendo que fuera funcionario de la Administración del Estado los pasos son:

INICIACIÓN. El procedimiento se iniciará siempre de oficio, por acuerdo del órgano competente, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, moción razonada de los subordinados o DENUNCIA. De iniciarse el procedimiento como consecuencia de denuncia, deberá comunicarse dicho acuerdo al firmante de la misma.

COMPETENCIAS Será competente para ordenar la incoación del expediente disciplinario, el Subsecretario del departamento en que esté destinado el funcionario. Asimismo, podrán acordar dicha incoación los Directores Generales respecto del personal dependiente de su Dirección General y los Delegados del Gobierno o Gobernadores Civiles, respecto de los funcionarios destinados en su correspondiente ámbito territorial. La incoación del expediente disciplinario podrá acordarse de oficio o a propuesta del Jefe del centro o dependencia en que preste servicio el funcionario.

DEMANDA POR DAÑOS Y PERJUICIOS

En cuanto a la responsabilidad por daños y perjuicios causados a los particulares, establece la legislación que: "**Los particulares exigirán DIRECTAMENTE** a la Administración pública correspondiente las indemnizaciones por los daños y perjuicios causados por las autoridades y el PERSONAL a su servicio".

En la demanda/reclamación se deberá especificar el perjuicio producido, la presunta relación de causalidad entre éstas y el funcionamiento del servicio público, la EVALUACIÓN ECONÓMICA de la responsabilidad patrimonial, si fuera posible, y el momento en que la lesión efectivamente se produjo, e irá acompañada de cuantas alegaciones, documentos e informaciones se estimen oportunos y de la proposición de prueba, concretando los medios de que pretenda valerse el reclamante.

Si se admite la reclamación por el órgano competente, el procedimiento se impulsará de oficio en todos sus trámites. En cualquier momento del procedimiento anterior al trámite de audiencia, el órgano competente, a propuesta del instructor, podrá acordar con el interesado la terminación convencional del procedimiento mediante acuerdo indemnizatorio.

Transcurridos **seis meses** desde que se inició el procedimiento, o el plazo que resulte de añadirles un período extraordinario de prueba, sin que haya recaído resolución expresa o, en su caso, se haya formalizado el acuerdo, podrá entenderse que la resolución es contraria a la indemnización del particular; en cuyo caso **sería necesario acudir a la jurisdicción contencioso administrativa**.

VIA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA

Las personas físicas o jurídicas que tengan un derecho o interés legítimo pueden actuar ante los tribunales contencioso-administrativos, es decir, cuando el ciudadano **DEMANDA** judicialmente a la **Administración** debe hacerlo ante una clase de tribunales llamados "contencioso-administrativos", y a través del "recurso contencioso-administrativo".

En principio, las partes deben intervenir en el procedimiento contencioso-administrativo **obligatoriamente** asistidas por un **abogado**, siendo **opcional** la representación mediante **procurador**.

El RECURSO contencioso-administrativo se inicia por un sencillo escrito que debe contener: la identificación del que interpone el recurso o recurrente y el órgano al que se dirige, la actuación administrativa que se recurre y la firma del Abogado y en su caso la del Procurador.

A este escrito se acompañan el documento en el que se contenga el acto que se recurre y aquellos otros que acrediten que se han cumplido los requisitos necesarios para poder interponer este recurso.

El plazo para interponer el recurso contencioso-administrativo es de **2 meses** contados a partir de la notificación de la resolución que se impugna o de la notificación del acto que pone fin a la vía administrativa.