

Gestores Administrativos

Análisis de las responsabilidades de un gestor

► La labor de estos profesionales tiene como objetivo el mejor trato al cliente unido a la garantía legal del servicio

L.R.M. MADRID

Cualquier profesional que preste un servicio a un cliente asume una responsabilidad frente a éste, además de poder responder ante la contraparte del cliente. También esta sometido al análisis de responsabilidades penales en caso de cometer un ilícito de esa naturaleza.

Los gA, para actuar como tales, deben estar colegiados en alguno de los 22 Colegios territoriales que existen en España. Los Colegios profesionales son entidades privadas de derecho público, como se establece en la Ley de Colegios Profesionales (Ley 2/1974). Una de las razones que llevan a esta figura es la protección de los clientes de los profesionales colegiados.

Cuando un gA actúa como tal, tiene clara su responsabilidad, y para cubrirla, asume un seguro de responsabilidad civil, además de someterse a un código deontológico, cuyo control ejerce un comité ético en cada Colegio, con los que se protege a los clientes en caso de una actuación negligente o dolosa. ¿Qué responsabilidad asume el profesional Gestor Administrativo?

En primer lugar, la actuación profesional del gestor administrativo y su *lex artis* (criterio que emplea el Derecho para determinar la corrección de la práctica médica y, por analogía, de otras profesiones o actividades) tiene como guía fundamental el respeto al principio de legalidad, debiendo contribuir a la diligente tramitación de los procedimientos administrativos de conformidad con las normas y, en consecuencia, debiendo abstenerse de todo comportamiento que suponga una infracción.

La relación que media entre el gestor y su cliente, además de considerarse intuitu personae, está enmarcada en el ámbito del contrato de arrendamiento de servicios, determinando que la obligación del gestor para con el cliente sea una obligación de medios que, tan sólo,

obliga al gestor a desempeñar su actividad con la diligencia debida.

En segundo lugar, la *lex artis* de los gestores administrativos no se encuentra recogida en un único lugar, pero es posible establecer su contenido combinando la jurisprudencia, el Estatuto Orgánico y el Código Deontológico. Su violación, que no tiene por qué traducirse en una actuación ilícita, da lugar al surgimiento de una responsabilidad civil frente al cliente, siempre analizando el caso concreto y previo cumplimiento de los requisitos necesarios para ello.

Una actuación indebida del gestor administrativo puede dar lugar al surgimiento de tres tipos distintos de responsabilidades, simultáneamente o por separado: Administrativa, frente a cualquier administración y que en el caso de ser ante la AEAT sería tributaria; Penal, frente a los Tribunales de Justicia, cuando dolosamente acomete o participa en la comisión de un delito; y Civil, frente al cliente, cuando incumple o cumple tardíamente o defectuosamente las obligaciones asumidas con el mismo si se cumplen los requisitos establecidos legalmente y se incumple la *lex artis*.

En tercer lugar, y en relación con la documental que el Gestor Administrativo debe recibir del cliente, es de vital importancia que el profesional otorgue un adecuado tratamiento a la misma, desde que se recibe y hasta su archivo tras las oportunas actuaciones que se realicen en el arrendamiento de servicios.

Como bien se ha indicado en el desarrollo de este documento, el incorrecto tratamiento de los documentos entregados por el cliente puede tener como consecuencia que el Gestor Administrativo incurra en una serie de responsabilidades, algo evitable siguiendo los requisitos que aquí se han establecido.

A modo de resumen, el procedimiento que aquí se indica se ha dividido en dos partes claramente diferenciadas: una primera en la

cual se recibe la documentación en el que se recomienda la firma de un documento que liste la documental aportada y una segunda, donde el Gestor conservará los documentos tras las actuaciones por un periodo de cinco años (con carácter general), evitando incurrir en responsabilidades varias.

En cuarto lugar se distinguen dos supuestos conflictivos en la actuación de un gestor administrativo:

Cuando el cliente quiere que un trámite se realice conforme a sus indicaciones y éstas, de ser seguidas, determinarían un incumplimiento manifiesto de la ley o norma vigente, caso en el que la recomendación es la realización de una nota en la que se recojan las indicaciones dadas, se advierta de su ilegalidad y de las consecuencias de actuar conforme a la mismas.

Tras esa nota, si el cliente insiste que se sigan sus indicaciones, ante la división jurisprudencial actual, el gestor puede negarse a su realización con base en la posible responsabilidad en la que él mismo incurriría al vulnerar su *lex artis*, negativa que deberá trasladar por escrito. O, por el contrario, puede acatar las mismas, a sabiendas de que sólo podría, sin seguridad alguna, haber una exoneración de su responsabilidad frente al cliente si éste exige expresamente tal actuación, a pesar de la advertencia y le exime de responsabilidad civil posterior.

En el caso de que quepa la aplicación de un criterio interpretativo de una norma que, siendo viable legalmente, sin embargo, sea distinto al seguido por la Administración, se recomienda la realización de un informe en el que se especifique cual es el criterio seguido por la Administración, cual es el criterio que aplica el gestor, así como los riesgos de seguirlo y las consecuencias de que no sea aceptado.

En ese supuesto, cabría incluir una cláusula de exoneración de la responsabilidad que para con el cliente pueda derivar de su actuación profesional.



Muchos trámites administrativos pueden hacerse ya telemáticamente



Por favor, no frivolicemos con los trámites

► El presidente del Consejo General de los Colegios de Gestores Administrativos reflexiona sobre la importancia de este sector

ALBERTO R. ROLDÁN

Fernando Santiago. MADRID

Llevamos muchos meses hablando y oyendo hablar del colapso de la Administración (seamos justos, de una gran parte, pero no de toda. Por ejemplo, hoy en día el Catastro está funcionando bien). Narrar, escribir o sacar imágenes en televisión con las colas en las oficinas del INSS o alrededor de la jefatura provincial de tráfico en Madrid tiene morbo. Nosotros mismos, los Gestores Administrativos (gA), lo denunciábamos día sí y día también. Para reforzar el mensaje, normalmente destacamos aquellos trámites que afectan a situaciones vitales de muchas personas, de conseguir que se le reconozca una pensión o que le otorguen el IMV para poder comer, para pagar los gastos de la casa, en definitiva, para poder vivir. Y eso, periodísticamente, vende. Como vende también sacar a las personas mayores en la tele con los problemas con los bancos y los trámites ante la Administración.

Es verdad que los problemas existen y que son problemas muy serios. Y es cierto, también, que hay colectivos más vulnerables que otros. Pero creo que debemos atacar, de forma directa los problemas que afectan a la Administración sin necesidad de tratar cuestiones personales. Porque cada uno de los afectados tienen su propia historia y, para ellos, es lo más importante en su vida en ese momento. No creo que sea necesario dividir en varios tipos de ciudadanos, en función de cómo creemos que les afecta la falta de atención de la Administración.

La brecha digital no se debe referir solo a la edad. Hay una gran parte de la población, de menor edad que tampoco tiene ni los conocimientos ni los medios para realizar sus trámites de forma online. Existe también una importante brecha de personas, de cualquier edad, que no entienden la terminología de la Administración, del derecho o de las normas. Y necesitan que alguien se lo explique. Hasta 2020, lo hacían los funcionarios que les atendían tras la ventanilla. Sin embargo, no en-



Fernando Santiago, presidente del CGCGA

contramos programas de televisión que traten estos problemas.

Pero, además, muchos de los problemas que se encuentran las personas de la tercera edad con la Administración se los encuentran también con los bancos, aseguradoras, medios de transporte... Pero son problemas que también afectan a muchas otras personas por lo mismo que he señalado en el párrafo anterior. Y, sin embargo, no se hacen programas contando las dificultades para los ciudadanos en general si no que se realizan solo para los problemas de nuestros mayores con los bancos.

No piensen ustedes que estoy en contra de estos problemas, de lo que estoy en contra es de que no se hablen de los demás problemas.

Hay una gran parte de la población sin el conocimiento ni los medios para realizar sus trámites

La vulnerabilidad de la mayor parte de los afectados es tan significativa como la de nuestros mayores

Porque las dificultades son para muchos más ciudadanos de los que se identifican en esos programas. Y creo que tocar solo esa parte emocional referida a nuestros mayores es condición necesaria pero no suficiente.

Por ello, nosotros destacamos o identificamos el problema de manera general, problemas que les afectan a todos los ciudadanos. La falta de atención presencial está causando problemas a muchas personas de todas las edades y condiciones económicas. Hay que solucionar el problema para todos. ¿O los bancos o la Administración considerarán resuelto el problema cuando sean atendidos como merecen los mayores? ¿Y el resto? ¿Tendremos que parar de denunciar entonces?

El título de esta reflexión se refiere a eso. Creo que podemos estar frivolicando con problemas muy reales buscando soluciones muy parciales. Y dejando atrás a muchos ciudadanos que también merecen nuestra atención. Y utilizo el término frívolo entendiendo que los temas tratados no se toman con el interés que merecen, solo por la repercusión que el colectivo al que lo referimos tiene mediáticamente. Como si el resto no lo tuviera.

Continúa en la página siguiente

Gestores Administrativos

Viene de la página anterior

Piensen ustedes: ayudas para el alquiler para jóvenes, Ingreso Mínimo Vital, ayudas a las familias, renovaciones de carnet, tanto de conducir como DNI y Pasaporte, Registro único, extranjería... Son solo algunos ejemplos, que quizás pasen desapercibidos, porque no tenemos decenas de personas en una cola o porque no son personas mayores las afectadas. Pero por mi experiencia, la vulnerabilidad de la mayor parte de los afectados es tan significativa como la de nuestros mayores, sin quitar un gramo de razón a las barbaridades que se les están haciendo.

Nuestra estrategia, por lo tanto, pasa porque se solucionen los problemas generales de atención en la Administración. No solo es necesario una vía o canal exclusiva para los mayores. Hay que atender a todos los ciudadanos, cada cual con sus problemas. Hay que conseguir que los trámites sean fáciles. Y aquellos que, aun así, quieran acudir a un gA que lo haga, sabiendo que tiene un coste que asume de forma voluntaria.

Porque la Administración es de todos y para todos. No solo para unos cuantos. Y temo que aquellos que la gestionan se queden contentos resolviendo, o más bien, parcheando los problemas que salen en la televisión, la radio, la prensa o internet, y se olviden de todos los demás, que son muchos. Estamos promoviendo una ley de colaboración social administrativa, para que donde no llegue la Administración lleguemos nosotros. Y estamos a disposición de todos para tratar de mejorar la digitalización de aquella.

Entre las responsabilidades que asumimos los gA, como colectivo está la de aportar todo nuestro conocimiento y experiencia para mejorar la vida de los ciudadanos. Por ser una profesión colegiada, podemos unir esfuerzos para tener más fuerza. A los medios y demás asociaciones les pido que no se olviden de ello. Podemos estar dejando atrás a muchos de nuestros ciudadanos.

Europa, la Universidad y el futuro de la Administración

Es posible que a primera vista no quede explícita la relación entre estas tres figuras. Qué tienen que ver las instituciones europeas con el futuro de la Administración y cuál es el papel de la Universidad. Seguro que con dos o tres claves muchos estarán de acuerdo con su innegable vinculación.

No se puede negar en este momento que el Parlamento europeo

se ha convertido en una fuente de normativa que, en general, obliga a todos los países a poner en marcha nuevas medidas que afectan a los ciudadanos, autónomos y pymes. La regulación está llegando a ahogar a los negocios que, a menudo, no tienen los medios necesarios para responder a los elevados requerimientos a los que la normativa les obliga.

No se va a valorar si alguna norma, todas o ninguna serían prescindibles. La sociedad va por unos derroteros inevitables y es difícil parar la marabunta que se nos ha echado encima. La igualdad, el control de los horarios, la factura electrónica, el acoso, la protección de datos... ¿quién en su sano juicio atacaría la necesidad de alcanzar objetivos claros y justos en todos esos asuntos?

Ahora bien, sin ánimo de señalar que alguna norma sobre, hay que buscar un equilibrio entre la nece-

La vulnerabilidad de la mayor parte de los afectados es tan significativa como la de nuestros mayores

La Universidad puede ser facilitador para exportar la profesión del gA al resto de Europa

sidad de crear negocios, entre la libertad de los ciudadanos, y los recursos que exige la atención del creciente control al que se somete a negocios y personas.

Los organismos europeos vomitan sin parar normas que son traspuestas por los diferentes Gobiernos, limitados por el entorno creado por la redacción europea pero que, en muchas ocasiones, tiene difícil encaje con el modelo de Administración con el que cada país cuenta. Y, adicionalmente, las propias Administraciones nacionales presentan grados de desarrollo muy diferentes, lo que supone para los ciudadanos de los diferentes países unas tremendas desigualdades. Unos ciudadanos tendrán menos dificultades para respetar y cumplir las normas que otros, donde su Administración es más rígida.

¿Puede hacer algo la Universidad para acabar con esta lacra? (sí, no le extrañe al lector el uso del término lacra, «defecto o vicio que marcan a una persona o, especialmente, a la sociedad», porque la

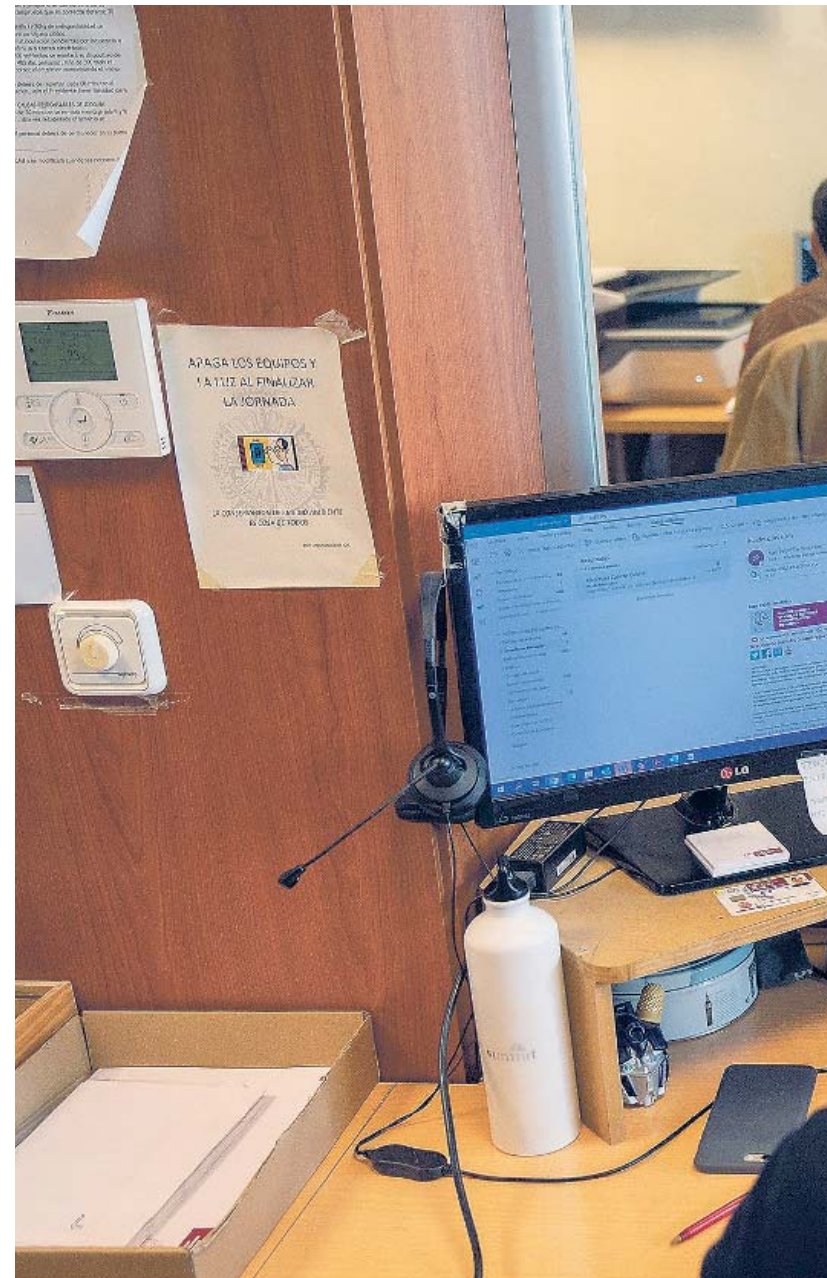
ausencia de una Administración adecuada marca claramente a la sociedad que la sufre). La opinión de los Gestores Administrativos (gA) es que la Universidad puede ser el facilitador para exportar una profesión como la nuestra a todos los países de la UE.

La primera pregunta que se le puede ocurrir es ¿y en qué beneficia que existan gA en toda Europa? La respuesta es sencilla: se trata de una profesión experta en los trámites administrativos, cuyo conocimiento y experiencia puede ayudar a mejorar las normas, puede trasladar las especificidades de la Administración de cada país y, en consecuencia, facilitar redacciones cuya trasposición no se convierta en una torre de Babel difícil de interpretar y, sobre todo, cumplir.

La siguiente cuestión podría ser ¿y cómo se puede conseguir a través de la Universidad? La respuesta es más sencilla todavía: la Universidad debe conseguir que en cada país existan estudios, teórico prácticos, para formar Gestores Administrativos. En España, hay 17 Universidades que cuentan con un Máster en Gestión Administrativa, dirigido a graduados o antiguos licenciados que complementan su formación de base en el conocimiento profundo del trámite administrativo.

Parece obvio, por tanto, que conseguir en un espacio de tiempo corto la creación de esta profesión en los distintos países de la UE pasa porque se exporte el Máster en Gestión Administrativa a Universidades de toda el área de la Unión. Es básico que se construyan programas comunes pero adaptados a cada país, algo que podría estar apoyado por la Comisión Europea y por las Instituciones Universitarias (en España, la CRUE, esto es, la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas).

El Consejo General de los Colegios de Gestores Administrativos de España, único país en el que existe esta profesión actualmente, ha asistido en Europa a la sorpresa de diputados y diputadas, altos funcionarios y demás representantes en la UE, nacionales y extranjeros, al conocer la actividad de los gA. Es probable que «motu proprio» la Comisión y el Parlamento europeos debieran incentivar la creación de esta profesión en toda Europa. Porque es más sencillo encontrar un «traductor» para la Administración que digitalizarla. Y el Parlamento no va a dejar de aprobar normas que seguirán ahogando a ciudadanos y negocios en el mar de la burocracia.

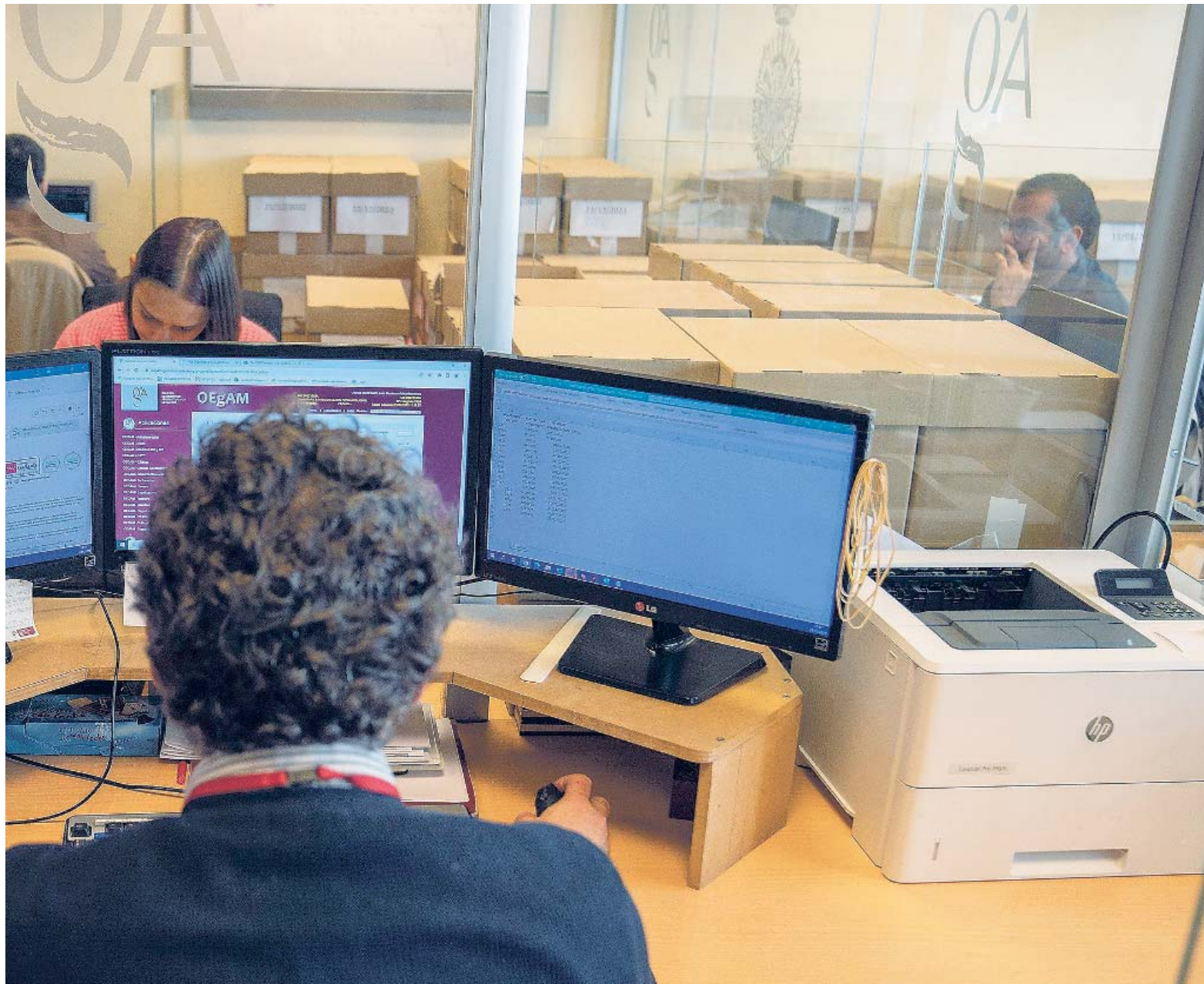


Deontología, formación y profesionalidad como factores diferenciales

► El socio director de Acountax Madrid explica cómo el trabajo de los gA es clave para la sociedad

Manuel Lamela. MADRID

La cada vez más compleja relación del ciudadano con las Administraciones Públicas en todas las esferas de la vida diaria, agravada por una normativa compleja de entender y cada vez más difícil de cumplir, lleva al «administrado» a buscar ayuda para realizar trámi-



Los gestores son clave en las relaciones del ciudadano con la administración

sejo General de Gestores Administrativos.

En segundo lugar, la colegiación obligatoria, elemento esencial en la vertebración, modernización y desarrollo de la profesión, constituye también una garantía para el cliente al erigirse en una profesión con una organización institucional detrás garante, entre otras muchas cosas, del buen ejercicio de la profesión y del cumplimiento del código deontológico de la misma.

Sin perjuicio del marco jurídico de responsabilidad profesional general aplicable al gestor administrativo, derivado de su relación contractual y del artículo 1.101 del Código Civil y sus concordantes, y de las obligatoria fianza que éste debe prestar para cubrir la responsabilidad civil derivada de sus actuaciones, es cierto que el administrado-cliente cuenta con otras garantías adicionales, al existir un cuerpo consolidado de doctrina y jurisprudencia que define y concreta con precisión la «lex artis» por la que ha de regirse esta profesión, y las posibles consecuencias

El marco jurídico de los gestores administrativos es una férrea garantía para el administrado

tes, agilizar plazos, evitar problemas y, sobre todo, las temidas sanciones.

En momentos de «agobio» es cada vez más frecuente acudir a las redes sociales o a la venta de «servicios» en Internet para buscar ayuda y resolver los problemas de manera rápida y económica. Es en este momento en el que hay que ponerse en manos de profesionales expertos de acreditada solvencia, alejando la tentación de ponerse en manos de «conseguidores» que realizan grandes promesas o ventas de servicios, sin aval ni garantía.

Para evitar equivocarnos y tener la tranquilidad de que, si algo va mal, siempre habrá alguien que responda, es importante reconocer que el Gestor Administrativo reúne aquellos elementos que debemos buscar a la hora de encomendar la gestión de nuestros intereses y relaciones con las Administraciones Públicas a alguien de nuestra confianza. Y es



La formación del gestor administrativo es garantía para el cliente

que la confianza hay que buscarla en la formación, en el perfil profesional, en la trayectoria y en el código deontológico por el que cada uno se rige.

En este sentido, el marco jurídico de esta profesión, consolidado y modernizado a lo largo de años, es hoy una férrea garantía para el administrado (persona física o jurídica) a la hora de poner sus dificultades o intereses en manos de un gestor administrativo.

La relación contractual entre gestor y administrado, es decir, entre profesional y cliente, podemos decir que hoy garantiza al segundo una serie de cosas de capital importancia.

En primer lugar, el alto nivel de formación de este colectivo desde el momento de acceso a la profesión mediante master y la superación de pruebas oficiales de acceso, junto a su continuo reciclaje y actualización, gracias, entre otras cosas, a la importante labor de los Colegios Profesionales y del Con-

La confianza en un profesional se gana día a día con su profesionalidad y su buen hacer

legales de su hipotética vulneración si el Gestor Administrativo se aparta de su cumplimiento y observancia.

De la sucinta exposición anterior, cabe concluir que, si bien es cierto que la confianza en un profesional se gana día a día con su buen hacer, no es menos acertado que un marco jurídico adecuado que regule y vertebral una profesión es, a priori, la mejor de las garantías para confiar en este gran colectivo profesional, y que tan buenos y grandes servicios han prestado a la sociedad civil y a las administraciones en los últimos años, especialmente en situaciones nada fáciles como, por ejemplo, la derivada por la Covid 19.