

Sala Constitucional

Resolución N° 08108 - 2014

Fecha de la Resolución: 06 de Junio del 2014 a las 11:40 a. m.

Expediente: 14-004940-0007-CO

Redactado por: Ernesto Jinesta Lobo

Clase de asunto: Recurso de amparo

Analizado por: SALA CONSTITUCIONAL

Sentencia con Voto Salvado

Sentencia con nota separada

Indicadores de Relevancia

Sentencia relevante

Sentencia clave

Sentencias Relacionadas

Contenido de Interés:

Tipo de contenido: Voto de mayoría

Rama del Derecho: 4. ASUNTOS DE GARANTÍA

Tema: SERVICIOS PÚBLICOS

Subtemas:

- TELECOMUNICACIONES.

08108-14. SERVICIOS PÚBLICOS. PRINCIPIO DE ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN Y A LOS SERVICIOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS. ACCESO A CITAS PARA LICENCIAS MEDIANTE WEB. NUEVO DERECHO FUNDAMENTAL

"(...) En criterio de este Tribunal Constitucional, la medida cuestionada, sea, el suprimir la página Web como mecanismo para que los administrados gestionen las citas y los trámites para la acreditación como conductores y, por ende, la obtención de la licencia de conducir, es una decisión regresiva y lesiva del derecho fundamental de los administrados a relacionarse electrónicamente con los poderes públicos. En efecto, si ya se había puesto a disposición de los usuarios el referido mecanismo y, con posterioridad, se dejó sin efecto, implica una decisión regresiva, máxime, que limita sensiblemente los mecanismos por los cuales los usuarios pueden contactarse con la Administración. Por ende, se impone la estimatoria de este extremo del recurso a efecto de ordenarles a las autoridades del Consejo de Seguridad Vial que mantengan el mecanismo ya indicado como una forma de garantizar la tutela del derecho reconocido en esta resolución.

VII.- SOBRE EL COBRO POR EL USO DEL CALL CENTER. En otro orden de ideas, el recurrente acusó el cobro que realizan las autoridades recurridas por habilitar el mecanismo de un call center. No obstante, no le corresponde a esta jurisdicción analizar la regularidad del referido cobro, pues ello hace referencia a una discusión de legalidad ordinaria que debe ser planteada ante las instancias ordinarias. (...)" VCG03/2021

... [Ver menos](#)

Contenido de Interés:

Tipo de contenido: Voto de mayoría

Rama del Derecho: 4. ASUNTOS DE GARANTÍA

Tema: INFORMACIÓN

Subtemas:

- MEDIOS ELECTRONICOS.

08108-14. INFORMACIÓN. CIERRE DE PÁGINA WEB DEL COSEVI, LE AFECTA PORQUE NO PUEDE ACCEDER A INFORMACIÓN, NI OBTENER SU CITA PARA EL EXAMEN PRÁCTICO O TEÓRICO.

"(...) En criterio de este Tribunal Constitucional, la medida cuestionada, sea, el suprimir la página Web como mecanismo para que los administrados gestionen las citas y los trámites para la acreditación como conductores y, por ende, la obtención de la licencia de conducir, es una decisión regresiva y lesiva del derecho fundamental de los administrados a relacionarse electrónicamente con los poderes públicos. En efecto, si ya se había puesto a disposición de los usuarios el referido mecanismo y, con posterioridad, se dejó sin efecto, implica una decisión regresiva, máxime, que limita sensiblemente los mecanismos por los cuales los usuarios pueden contactarse con la Administración. Por ende, se impone la estimatoria de este extremo del recurso a efecto de ordenarles a las autoridades del Consejo de Seguridad Vial que mantengan el mecanismo ya indicado como una forma de garantizar la tutela del derecho reconocido en esta resolución. (...)" VCG03/2021

... [Ver menos](#)

Contenido de Interés:

Tipo de contenido: Voto de mayoría

Rama del Derecho: 2. PRINCIPIOS CON JURISPRUDENCIA

Tema: Acceso universal a las telecomunicaciones

Subtemas:

- NO APLICA.

PRINCIPIO DE ACCESO UNIVERSAL A LAS TELECOMUNICACIONES.

III.- SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO Y OBLIGACIONES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE PROMOVER LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS CON LOS ADMINISTRADOS.

En relación con el advenimiento de la sociedad de la información, las nuevas tecnologías y las obligaciones de las administraciones, la doctrina ha desarrollado las siguientes consideraciones:

“El fenómeno de la sociedad de la información y las TIC’s le impone a los poderes públicos la obligación de promover, en beneficio de los administrados, las comunicaciones electrónicas. El cumplimiento de esta obligación tiene una profunda justificación y raigambre constitucional, por cuanto, la mayoría de las Constituciones contemporáneas enuncian, entre los principios rectores de la organización y función administrativa, los de eficiencia y eficacia, de buen funcionamiento de las administraciones públicas y de los servicios públicos. La administración pública electrónica supone, desde una perspectiva estrictamente financiera, una considerable racionalización del aparato y del gasto público, por todos los ahorros de costos que supone, con lo que se gana en eficiencia y eficacia. De otra parte, la obligación dimana de una realidad social y mundial incontestable que le impone a los entes públicos contribuir, directamente, en la construcción, difusión y extensión de la sociedad de la información. Los Administrados, por su parte, dado el grado de desarrollo tecnológico actual, se merecen superar la distancia temporal y espacial que suelen levantar – involuntariamente– los aparatos administrativos frente a sus requerimientos y necesidades, sea por la necesidad de desplazarse hasta la sede normal del ente u órgano público para realizar cualquier trámite o informarse de los requisitos para formular una solicitud, para presentarla debidamente cumplimentada y luego, para darle seguimiento –lo que incluye el cumplimiento de prevenciones, presentación de documentos que se encuentran en poder de otros entes, la interposición de gestiones de nulidad o recursos y, desde luego, todo el tiempo que insume lo señalado. La administración pública electrónica, cumple, entonces, con una aspiración de larga data, que es el acercamiento del aparato público a los administrados, sean personas físicas, jurídicas o simples colectivos, sin incurrir en los costos económicos y temporales del desplazamiento físico. Con las e-administración el acercamiento del aparato administrativo a los ciudadanos es de tal magnitud que irrumpe y penetra, sin violentarlo, en el sagrado recinto del hogar o del lugar de trabajo, permitiendo que el administrado pueda relacionarse electrónicamente las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, sin enfrentar las barreras y restricciones inherentes a los horarios de atención y de servicio. Uno de los puntos fundamentales es una regulación legislativa futura de las administraciones públicas electrónicas, es que el uso y desarrollo de las tecnologías de la información no puede reducirse a un simple facultad o recomendación para los entes y órganos público, a modo de una norma programática, sino que debe imponerles su uso en el ejercicio de las diversas facetas de la función administrativa, la organización y las relaciones internas y externas con los administrados y otros sujetos del Derecho público. Dejar un margen de discrecionalidad para su implementación y uso, puede ser contraproducente para la consolidación de la sociedad de la información y un serio obstáculo para obtener las ventajas que hemos esbozado. De otra parte, si se admite el derecho de los administrados a comunicarse e interactuar con las administraciones públicas por medios electrónicos, no queda otra alternativa que imponerle una obligación general explícita y correlativa a los entes y órganos públicos para que sean accesibles electrónicamente dotándose de los medios y sistemas electrónicos necesarios para actuar y permitir el goce y ejercicio efectivos del referido derecho”. (JINESTA LOBO, Ernesto. Administraciones públicas electrónicas: Retos y desafíos para su regulación en Iberoamérica. En Desafíos del Derecho Administrativo Contemporáneo, Tomo I, Caracas, Ediciones Paredes, 2009, pp.172-174 (lo destacado no corresponde al original).

IV.- DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS A ACCEDER Y RELACIONARSE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. El derecho de los administrados a acceder y relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos –entendiéndose por medio electrónico cualquier mecanismo, instalación, equipo o sistema que permita producir, almacenar o transmitir documentos, datos o información, incluyendo cualquier red de comunicación abierta o restringida, como la Internet, la telefonía fija, móvil, etc.– ha sido reconocido como un derecho de cuarta generación, en la “Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico” de Pucón, Chile, de 1º de junio de 2007, aprobada en el IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, la cual fue suscrita por Costa Rica. Concretamente, en el Capítulo II, artículo 7, se dispone lo siguiente:

“La implantación del Gobierno Electrónico comporta el reconocimiento por parte de los Estados Iberoamericanos del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con sus Gobiernos y Administraciones Públicas. Lo que supone que las Administraciones estén interrelacionadas entre sí a fin de simplificar los procedimientos. Las leyes de acceso a la información pública establecidas en algunos países de la región apuntan en esa dirección”.

En cuanto a su alcance, dicha Carta dispone que el reconocimiento del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas debe ser tan amplio como lo permita la naturaleza del trámite y pretensión de que se trate y enumera en el artículo 9, entre otros, los siguientes casos:

- Dirigir por vía electrónica todo tipo de escritos, recursos, reclamaciones y quejas a los Gobiernos y las Administraciones Públicas, quedando éstos igualmente obligados a responder o resolver como si dichos escritos, reclamaciones y quejas se hubieran realizado por medios tradicionales.
- Realizar por medios electrónicos todo tipo de pagos, presentar y liquidar impuestos y cualquier otra clase de obligaciones.
- Recibir por medios electrónicos notificaciones cuando tal medio sea aceptado por el ciudadano o si el ciudadano así lo solicita.

- d. Acceder por medios electrónicos a la información administrativa general con igual grado de fiabilidad que la que es objeto de anuncio en diarios o boletines oficiales o la que se publica en anuncios oficiales por cualquier medio.
- e. Acceder los interesados electrónicamente a los expedientes para conocer el estado en que se encuentra la tramitación de los mismos.
- f. Acceder por medios electrónicos a información pública de alto valor agregado que sirva a aumentar la competitividad de los países, lo que supone garantizar estándares consensuados entre los Estados iberoamericanos respecto al modo en que esa información debe ser procesada y difundida con la ayuda de las nuevas tecnologías disponibles.
- g. Utilizar y presentar ante el Gobierno o las Administraciones Públicas las resoluciones administrativas en soporte electrónico, así como los documentos administrativos electrónicos en las mismas condiciones que si fueran documentos en papel, así como poder remitirlas por medios electrónicos a la Administración de que se trate.
- h. Evitar la presentación reiterada ante la Administración de documentos que ya obren en poder de la misma o de otra, especialmente si son electrónicos, todo ello en el supuesto de que el ciudadano de su consentimiento para la comunicación de tales documentos entre Administraciones y entre distintas dependencias de la misma Administración, lo que supone acciones de Interoperabilidad y Simplificación Registral.”

Por tales razones, este nuevo derecho tiene un carácter instrumental, en la medida que resulta esencial para que los administrados ejerzan otros derechos, tales como el de petición pura y simple, incoar un procedimiento administrativo constitutivo para obtener un acto favorable o declaratorio de derechos, plantear una impugnación como cualquier recurso ordinario, acceder a la información administrativa que consta en bases de datos o archivos, participar en los procedimientos administrativos, obtener la prestación efectiva de servicios públicos, efectuar consultas, hacer pagos de tributos, contribuciones parafiscales, precios públicos, etc. Su carácter instrumental queda patente en cuanto sirve de cauce para el goce y ejercicio efectivo de otros derechos. En cuanto a su contenido y límites, la doctrina ha indicado lo siguiente:

“Este derecho tiene un contenido bastante amplio y extenso, de tal forma que está integrado por un haz de facultades que son las siguientes:

- a) El administrado puede elegir el canal electrónico disponible para acceder y relacionarse con la respectiva administración pública. Esto resulta importante, por cuanto, actualmente, el administrado dispone de una diversidad de plataformas, siendo posible establecer comunicación no solo a través del ordenador y la Internet, sino, también, mediante la TV digital terrestre, los teléfonos móviles de última generación (3 G), etc. Lo que se pretende con esto es evitar cualquier discriminación de los administrados por motivo de su elección tecnológica.
- b) El administrado, en el contexto de un sector público electrónico en el que debe imperar la interoperabilidad o interconexión de los sistemas, mecanismos y servicios, tiene la facultad de rehusarse a presentar los datos y documentos que, previamente, se encuentren en poder de un órgano o ente público. Es, más bien, una carga del ente público respectivo obtener esa información, obviamente, siempre que se cuente con el consentimiento –incluso manifestado electrónicamente– del administrado interesado en el caso de datos personales y sensibles; el consentimiento expreso del administrado enerva, entonces, el principio de especialidad del documento, es decir, que solo puede ser utilizado para la gestión o trámite donde fue presentado.
- c) Cuando sea parte interesada en un procedimiento administrativo, tendrá el derecho de acceder electrónicamente al expediente electrónico, con los límites convencionales que ha decantado la doctrina (v. gr. secretos de Estado, materia reservadas o clasificadas, datos personales y sensibles de la contraparte, proyectos de resolución, etc.).
- d) Obtención de copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte del expediente administrativo en el que se sustancia el procedimiento en el cual es interesado.
- e) Obtener los medios de identificación electrónica necesarios, tales como la firma electrónica.
- g) Derecho a la seguridad y confidencialidad de los datos que obran en los registros, bases de datos, ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.
- h) Elección de las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las administraciones públicas, siempre que se utilicen estándares abiertos (disponibles y gratuitos o a un costo que no suponga dificultades para su acceso) o de uso general y común que garanticen homogeneidad de las herramientas tecnológicas, interoperatividad –capacidad de un sistema de información y de los procedimientos a que da soporte para compartir datos, permitir el intercambio y conocimiento de información y servicios y la interconexión de las diferentes redes institucionales– y compatibilidad con las plataformas informáticas de las administraciones públicas (...)

Como todo derecho se encuentra sujeto a una serie de límites intrínsecos y extrínsecos (límites y limitaciones), por lo que resulta relativo. De modo general, cabe señalar que el derecho a relacionarse por medios electrónicos supone como límites fundamentales, frente al uso de la información o documentación que se encuentre, previamente, archivada electrónicamente por otros órganos o entes públicos, el derecho a la intimidad personal y familiar, la protección de los datos de carácter personal y sensible, la autodeterminación informativa –garantizando que los datos obtenidos por una comunicación electrónica sean utilizados para los fines con que fueron remitidos v. gr. atender una solicitud, sustanciar un procedimiento administrativo, etc.– el honor y la presunción de la inocencia.

Otro límite importante es que este derecho no excluye el derecho tradicional de acceder y relacionarse con las administraciones públicas a través de los medios convencionales y físicos –sobre todo para aquellos administrados que no tienen recursos suficientes para acceder a las nuevas tecnologías o contando con éstos no tienen formación suficiente para hacerlo–, por cuanto, únicamente, cuando se logre la difícil e ingente tarea de erradicar la brecha digital, se podrá establecer lo contrario. Consecuentemente, el principio de igualdad constituye un límite importante del derecho que comentamos, puesto que, la garantía de su vigencia y goce efectivo no puede llegar al extremo de discriminar o excluir a los administrados que no cuentan con la posibilidad de acceder o relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas. Es importante resaltar, también, la opción del administrado de comunicarse por medios electrónicos o físicos no le vincula, por lo que, en cualquier momento, puede optar por un medio diferente al inicialmente escogido.

El límite esbozado solo puede encontrar su punto de inflexión tratándose de personas jurídicas o colectivos de personas físicas

que, por motivo de capacidad económica, giro profesional y otras razones suficientes, tengan garantizado el acceso y disponibilidad a los medios electrónicos y tecnológicos suficientes, supuesto, en el que, excepcionalmente, se desnaturaliza como derecho y se transforma en una obligación. (JINESTA LOBO, Ernesto, Administraciones públicas electrónicas: Retos y desafíos para su regulación en Iberoamérica, pp. 175-176).

V.- OBLIGACIONES ADMINISTRATIVAS PARA DOTARSE DE LOS MEDIOS Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS NECESARIOS PARA RELACIONARSE CON LOS ADMINISTRADOS. Paralelamente al derecho enunciado, se impone la obligación a los poderes públicos o administraciones públicas “de atender el ejercicio efectivo del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente, lo que requiere que los Gobiernos y Administraciones Públicas implanten los instrumentos que permitan el funcionamiento del Gobierno Electrónico” (artículo 10 de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico). De dicha obligación se deriva el principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos, el cual, se va a lograr a través “de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran” (JINESTA LOBO, Ernesto, op. cit., pp. 180-181). Entre las obligaciones específicas que surgen para las Administraciones en atención al derecho de los administrados a relacionarse por medios electrónicos, encontramos las siguientes:

- a) Utilización y extensión efectiva de las tecnologías de la información en la organización, gestión y función administrativa, a través de la capacitación de los funcionarios públicos, la colocación de puntos de acceso en lugares públicos o dependencias administrativas.
- b) Asegurar la disponibilidad y acceso al aparato administrativo por medios electrónicos.
- c) Crear las condiciones de confianza para que los administrados utilicen los medios electrónicos, asegurando la integridad, autenticidad, confidencialidad, conservación y protección de datos personales.
- d) Respetar el canal de comunicación electrónico elegido por el administrado y ofrecer una multiplicidad o variedad de canales de acceso electrónico.
- e) Abstenerse de hacer obligatorio el uso de los medios electrónicos para acceder o relacionarse con los entes públicos, permitiendo, también, el uso de los convencionales.
- f) Mantener incólumes, en el medio electrónico, todas las garantías que el ordenamiento jurídico le reconoce a los administrados en los medios de acceso convencionales.
- g) Garantizar la mayor transparencia y publicidad sobre los medios electrónicos disponibles.
- h) Garantizar la adecuación tecnológica para satisfacer las necesidades administrativas y de los administrados, preferiblemente, con estándares abiertos y software libre.
- i) Coordinar medidas y acciones con el resto de los entes públicos para garantizar la interoperabilidad, seguridad y conectividad de las comunicaciones electrónicas y el establecimiento de una red de espacio común o ventanilla única para que los administrados puedan acceder para obtener información o interactuar.
- j) Regular todos los extremos del régimen jurídico básico de la administración electrónica (sede, registro, comunicaciones, documento, expediente, copias, archivos y firma, todos electrónicos).
- k) Propiciar la amplia participación electrónica de los administrados y colectivos de éstos en los procedimientos administrativos y en la toma de decisiones administrativas.” (JINESTA LOBO, Ernesto, op. cit., pp. 181-182).

VCG03/2021

... **Ver menos**

Contenido de Interés:

Tipo de contenido: Nota separada

Rama del Derecho: 4. ASUNTOS DE GARANTÍA

Tema: INFORMACIÓN

Subtemas:

- MEDIOS ELECTRONICOS.

IX- NOTA SEPARADA DEL MAGISTRADO CASTILLO VIQUEZ. He sostenido que en los procesos constitucionales de garantía son amparables derechos que tengan la condición de fundamentales, es decir, una proposición de la Constitución Política o de un instrumento internacional sobre derechos humanos (un derecho humano) de donde se pueda derivar un derecho subjetivo, instrumento internacional que debe estar vigente en el ordenamiento jurídico costarricense, es decir, que necesariamente deber ser suscrito por el Poder Ejecutivo, aprobado por la Asamblea Legislativa y ratificado por el primero.

En el caso que nos ocupa, concurre con mi voto, pues considero que, como bien se indica en la sentencia, el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas es esencial para el ejercicio de otros derechos fundamentales, tales como: el derecho de petición y pronta respuesta, el derecho de acceso a la información pública y el derecho a una justicia pronta y cumplida en sede administrativa, lo cual es aún más cierto en la Sociedad de la Información y del Conocimiento, pues el uso intensivo de las nuevas tecnologías es una conditio sine qua non para la prestación eficaz y eficiente de los servicios que presta la Administración Pública a los habitantes de la República. Lo anterior no significa, de ninguna manera, que, en todo los casos, la Administración Pública esté en el deber de diseñar, establecer y ejecutar programas tecnológicos, pues ello se hará en la medida que así lo permitan los recursos disponibles; lo que no es admisible, es que estando ya en funcionamiento una herramienta tecnológica que favorece al usuario, ésta se elimine, sin que haya una razón justificada.

VCG03/2021

... **Ver menos**

Contenido de Interés:

Tipo de contenido: Voto salvado

Rama del Derecho: 4. ASUNTOS DE GARANTÍA

Tema: INFORMACIÓN

Subtemas:

- MEDIOS ELECTRONICOS.

EXPEDIENTE 14-4940

VOTO SALVADO DE LA MAGISTRADA HERNÁNDEZ LOPEZ

La suscrita se aparta del criterio sostenido por la mayoría de la Sala y declara sin lugar el recurso. Para ello se toma en consideración que si bien el voto de mayoría define pertinentemente el derecho que tienen los ciudadanos de relacionarse con la Administración a través de los medios electrónicos y le otorga carácter fundamental, no es eso lo que está en discusión en este amparo, según ha sido planteado.- El reclamo se dirige contra el cierre del proceso electrónico que permitía, a través de la página de Internet del Consejo de Seguridad Vial, registrar citas para realizar exámenes de acreditación de conductores y obtención de licencia de conducir. No estamos entonces en presencia de una exclusión total del ciudadano de comunicarse electrónicamente con esa Administración en particular, (comunicación que involucra una gran variedad de cuestiones distintas de las relacionadas con la licencia de conducir), sino que el amparo pretende que se le imponga a la administración recurrida una modalidad específica de comunicación electrónica (la de las citas vía Internet) lo cual, desde mi perspectiva es una intromisión excesiva en la competencia que corresponde en exclusiva al Ejecutivo para desarrollar su labor. Pienso en concreto en la existencia de razones de eficiencia, presupuestarias o técnicas, o incluso de mayor conveniencia para el propio administrado, todas las cuales resultarían válidas para desmontar un módulo específico de toda la oferta de servicios electrónicos de interacción que tengan en funcionamiento las administraciones públicas en un momento determinado.- Desde este punto de vista, no me parece sano que una disciplina tan pausada y parsimoniosa como el derecho constitucional, se imbrique tan profundamente con las tecnologías de información y comunicación, una de cuyas características más sobresalientes es el dinamismo y velocidad de cambio y ajuste; el resultado de tal ligamen resultará probablemente dañino para ambas y –con toda seguridad- lesivo para el administrado a quien todos queremos beneficiar.

Nancy Hernández L.

Magistrada

VCG03/2021

... [Ver menos](#)

Texto de la Resolución

Exp: 14-004940-0007-CO

Exp: 14-004940-0007-CO

Res. Nº 2014008108

SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. San José, a las once horas y cuarenta minutos del seis de junio del dos mil catorce.

Recurso de amparo interpuesto por **JAVIER GERARDO MARTÍNEZ BURGOS**, cédula de identidad No. 1-0897-0868, contra el **CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL**.

Revisados los autos;

Redacta el Magistrado **Jinesta Lobo**; y,

CONSIDERANDO:

I.- OBJETO DEL RECURSO. El recurrente cuestiona que a partir del 28 de abril de 2014 el órgano recurrido cerrará su página Web donde, de forma gratuita, podía obtener una cita para exámenes prácticos o teóricos para la acreditación de la licencia de conducir. Considera que dicho acto lesiona sus derechos, en tanto, le obliga a pagar un monto de 220 colones por minuto más impuestos de venta y más cargos de conexión a un *call center* que la institución habilitó. Acusa que, al cerrar la página, se impide que cualquier ciudadano pueda, en forma gratuita, obtener su cita para el examen práctico o teórico. Solicita que se ordene a las autoridades recurridas habilitar, nuevamente, la página Web y fortalecerla, para que el trámite sea más expedito y siga siendo gratuito.

II.- HECHOS PROBADOS. De importancia para la decisión de este asunto, se estiman como debidamente demostrados los siguientes hechos: **1)** El Consejo de Seguridad Vial le brinda colaboración a la Dirección General de Educación Vial, concretamente, con la acreditación de conductores (ver informe del Director Ejecutivo del Consejo de Seguridad Vial). **2)** En **fecha indeterminada** el Consejo de Seguridad Vial puso a disposición de la Dirección General de Educación Vial su plataforma Web para el trámite de matrícula del servicio de acreditación de conductores (ver informe). **3)** Mediante licitación pública No. 2012LN-000156-00100, el Consejo de Seguridad Vial sometió a concurso la contratación de un *call center* con el fin de brindar los servicios que se podían obtener a través de la página Web (ver informe). **4)** La Junta Directiva del Consejo de Seguridad Vial acordó la

adjudicación definitiva del servicio, en el artículo VII de la Sesión No. 2735-2013 de **24 de setiembre de 2013**, estableciéndose que el costo de la llamada sería asumido por el usuario (ver informe). **5)** El servicio del *call center* se empezó a utilizar las primeras semanas de **abril del año en curso** (ver informe). **6)** Mediante acuerdo de la Junta Directiva del Consejo de Seguridad Vial en el artículo II, apartado 2.5 de la sesión No. 2766-14 de **22 de abril de 2014**, se ordenó no disponer del trámite en cuestión mediante el portal digital (ver informe). **7)** La resolución que dio curso al amparo se notificó a la autoridad recurrida en fecha **25 de abril de 2014** (ver acta de notificación). **8)** Por acuerdo adoptado en el artículo XIII de la sesión No. 2767-14 de **29 de abril de 2014** se dispuso no ejecutar la suspensión de la facilidad brindada en la página Web, con el propósito de establecer un período de transición respecto de la coexistencia de ambas herramientas (ver informe). **9)** Las autoridades del Consejo de Seguridad Vial tienen previsto que en el futuro, solamente, exista el trámite mediante *call center* (ver informe).

III.- SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO Y OBLIGACIONES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE PROMOVER LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS CON LOS ADMINISTRADOS. En relación con el advenimiento de la sociedad de la información, las nuevas tecnologías y las obligaciones de las administraciones, la doctrina ha desarrollado las siguientes consideraciones:

*“El fenómeno de la sociedad de la información y las TIC’s le impone a los poderes públicos la obligación de promover, en beneficio de los administrados, las comunicaciones electrónicas. **El cumplimiento de esta obligación tiene una profunda justificación y raigambre constitucional, por cuanto, la mayoría de las Constituciones contemporáneas enuncian, entre los principios rectores de la organización y función administrativa, los de eficiencia y eficacia, de buen funcionamiento de las administraciones públicas y de los servicios públicos.** La administración pública electrónica supone, desde una perspectiva estrictamente financiera, una considerable racionalización del aparato y del gasto público, por todos los ahorros de costos que supone, con lo que se gana en eficiencia y eficacia. De otra parte, la obligación dimana de una realidad social y mundial incontrastable que le impone a los entes públicos contribuir, directamente, en la construcción, difusión y extensión de la sociedad de la información. Los Administrados, por su parte, dado el grado de desarrollo tecnológico actual, se merecen superar la distancia temporal y espacial que suelen levantar –involuntariamente– los aparatos administrativos frente a sus requerimientos y necesidades, sea por la necesidad de desplazarse hasta la sede normal del ente u órgano público para realizar cualquier trámite o informarse de los requisitos para formular una solicitud, para presentarla debidamente cumplimentada y luego, para darle seguimiento –lo que incluye el cumplimiento de prevenciones, presentación de documentos que se encuentran en poder de otros entes, la interposición de gestiones de nulidad o recursos y, desde luego, todo el tiempo que insume lo señalado. La administración pública electrónica, cumple, entonces, con una aspiración de larga data, que es el acercamiento del aparato público a los administrados, sean personas físicas, jurídicas o simples colectivos, sin incurrir en los costos económicos y temporales del desplazamiento físico. Con la e-administración el acercamiento del aparato administrativo a los ciudadanos es de tal magnitud que irrumpe y penetra, sin violentarlo, en el sagrado recinto del hogar o del lugar de trabajo, permitiendo que el administrado pueda relacionarse electrónicamente las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, sin enfrentar las barreras y restricciones inherentes a los horarios de atención y de servicio. Uno de los puntos fundamentales es una regulación legislativa futura de las administraciones públicas electrónicas, es que el uso y desarrollo de las tecnologías de la información no puede reducirse a un simple facultad o recomendación para los entes y órganos público, a modo de una norma programática, sino que debe imponerles su uso en el ejercicio de las diversas facetas de la función administrativa, la organización y las relaciones internas y externas con los administrados y otros sujetos del Derecho público. Dejar un margen de discrecionalidad para su implementación y uso, puede ser contraproducente para la consolidación de la sociedad de la información y un serio obstáculo para obtener las ventajas que hemos esbozado. De otra parte, si se admite el derecho de los administrados a comunicarse e interactuar con las administraciones públicas por medios electrónicos, no queda otra alternativa que imponerle una obligación general explícita y correlativa a los entes y órganos públicos para que sean accesibles electrónicamente dotándose de los medios y sistemas electrónicos necesarios para actuar y permitir el goce y ejercicio efectivos del referido derecho”.* (JINESTA LOBO, Ernesto. *Administraciones públicas electrónicas: Retos y desafíos para su regulación en Iberoamérica*. En *Desafíos del Derecho Administrativo Contemporáneo*, Tomo I, Caracas, Ediciones Paredes, 2009, pp.172-174 (lo destacado no corresponde al original).

IV.- DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS A ACCEDER Y RELACIONARSE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. El derecho de los administrados a acceder y relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos –entendiéndose por medio electrónico cualquier mecanismo, instalación, equipo o sistema que permita producir, almacenar o transmitir documentos, datos o información, incluyendo cualquier red de comunicación abierta o restringida, como la Internet, la telefonía fija, móvil, etc.– ha sido reconocido como un derecho de cuarta generación, en la *“Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico”* de Pucón, Chile, de 1º de junio de 2007, aprobada en el IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, la cual fue suscrita por Costa Rica. Concretamente, en el Capítulo II, artículo 7, se dispone lo siguiente:

“La implantación del Gobierno Electrónico comporta el reconocimiento por parte de los Estados Iberoamericanos del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con sus Gobiernos y Administraciones Públicas. Lo que supone que las Administraciones estén interrelacionadas entre sí a fin de simplificar los procedimientos. Las leyes de acceso a la información pública establecidas en algunos países de la región apuntan en esa dirección”.

En cuanto a su alcance, dicha Carta dispone que el reconocimiento del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas debe ser tan amplio como lo permita la naturaleza del trámite y pretensión de que se trate y enumera en el artículo 9, entre otros, los siguientes casos:

“a. Dirigir por vía electrónica todo tipo de escritos, recursos, reclamaciones y quejas a los Gobiernos y las Administraciones Públicas, quedando éstos igualmente obligados a responder o resolver como si dichos escritos, reclamaciones y quejas se hubieran realizado por medios tradicionales.

b. Realizar por medios electrónicos todo tipo de pagos, presentar y liquidar impuestos y cualquier otra clase de obligaciones.

c. Recibir por medios electrónicos notificaciones cuando tal medio sea aceptado por el ciudadano o si el ciudadano así lo solicita.

d. Acceder por medios electrónicos a la información administrativa general con igual grado de fiabilidad que la que es objeto de anuncio en diarios o boletines oficiales o la que se publica en anuncios oficiales por cualquier medio.

e. Acceder los interesados electrónicamente a los expedientes para conocer el estado en que se encuentra la tramitación de los mismos.

f. Acceder por medios electrónicos a información pública de alto valor agregado que sirva a aumentar la competitividad de los países, lo que supone garantizar estándares consensuados entre los Estados iberoamericanos respecto al modo en que esa información debe ser procesada y difundida con la ayuda de las nuevas tecnologías disponibles.

g. Utilizar y presentar ante el Gobierno o las Administraciones Públicas las resoluciones administrativas en soporte electrónico, así como los documentos administrativos electrónicos en las mismas condiciones que si fueran documentos en papel, así como poder remitirlas por medios electrónicos a la Administración de que se trate.

h. Evitar la presentación reiterada ante la Administración de documentos que ya obren en poder de la misma o de otra, especialmente si son electrónicos, todo ello en el supuesto de que el ciudadano de su consentimiento para la comunicación de tales documentos entre Administraciones y entre distintas dependencias de la misma Administración, lo que supone acciones de Interoperabilidad y Simplificación Registral.”

Por tales razones, este nuevo derecho tiene un carácter instrumental, en la medida que resulta esencial para que los administrados ejerzan otros derechos, tales como el de petición pura y simple, incoar un procedimiento administrativo constitutivo para obtener un acto favorable o declaratorio de derechos, plantear una impugnación como cualquier recurso ordinario, acceder a la información administrativa que consta en bases de datos o archivos, participar en los procedimientos administrativos, obtener la prestación efectiva de servicios públicos, efectuar consultas, hacer pagos de tributos, contribuciones parafiscales, precios públicos, etc. Su carácter instrumental queda patente en cuanto sirve de cauce para el goce y ejercicio efectivo de otros derechos. En cuanto a su contenido y límites, la doctrina ha indicado lo siguiente:

“Este derecho tiene un contenido bastante amplio y extenso, de tal forma que está integrado por un haz de facultades que son las siguientes:

a) El administrado puede elegir el canal electrónico disponible para acceder y relacionarse con la respectiva administración pública. Esto resulta importante, por cuanto, actualmente, el administrado dispone de una diversidad de plataformas, siendo posible establecer comunicación no solo a través del ordenador y la Internet, sino, también, mediante la TV digital terrestre, los teléfonos móviles de última generación (3 G), etc. Lo que se pretende con esto es evitar cualquier discriminación de los administrados por motivo de su elección tecnológica.

b) El administrado, en el contexto de un sector público electrónico en el que debe imperar la interoperabilidad o interconexión de los sistemas, mecanismos y servicios, tiene la facultad de rehusarse a presentar los datos y documentos que, previamente, se encuentren en poder de un órgano o ente público. Es, más bien, una carga del ente público respectivo obtener esa información, obviamente, siempre que se cuente con el consentimiento –incluso manifestado electrónicamente– del administrado interesado en el caso de datos personales y sensibles; el consentimiento expreso del administrado enerva, entonces, el principio de especialidad del documento, es decir, que solo puede ser utilizado para la gestión o trámite donde fue presentado.

c) Cuando sea parte interesada en un procedimiento administrativo, tendrá el derecho de acceder electrónicamente al expediente electrónico, con los límites convencionales que ha decantado la doctrina (v. gr. secretos de Estado, materia reservadas o clasificadas, datos personales y sensibles de la contraparte, proyectos de resolución, etc.).

d) Obtención de copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte del expediente administrativo en el que se sustancia el procedimiento en el cual es interesado.

e) Obtener los medios de identificación electrónica necesarios, tales como la firma electrónica.

g) Derecho a la seguridad y confidencialidad de los datos que obran en los registros, bases de datos, ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.

h) Elección de las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las administraciones públicas, siempre que se utilicen estándares abiertos (disponibles y gratuitos o a un costo que no suponga dificultades para su acceso) o de uso general y común que garanticen homogeneidad de las herramientas tecnológicas, interoperatividad –capacidad de un sistema de información y de los procedimientos a que da soporte para compartir datos, permitir el intercambio y conocimiento de información y servicios y la interconexión de las diferentes redes institucionales– y compatibilidad con las plataformas informáticas de las administraciones públicas (...)

Como todo derecho se encuentra sujeto a una serie de límites intrínsecos y extrínsecos (límites y limitaciones), por lo que resulta relativo. De modo general, cabe señalar que el derecho a relacionarse por medios electrónicos supone como límites fundamentales, frente al uso de la información o documentación que se encuentre, previamente, archivada electrónicamente por otros órganos o entes públicos, el derecho a la intimidad personal y familiar, la protección de los datos de carácter personal y sensible, la autodeterminación informativa –garantizando que los datos obtenidos por una comunicación electrónica sean utilizados para los fines con que fueron remitidos v. gr. atender una solicitud, sustanciar un procedimiento administrativo, etc.– el honor y la presunción de la inocencia.

Otro límite importante es que este derecho no excluye el derecho tradicional de acceder y relacionarse con las administraciones públicas a través de los medios convencionales y físicos –sobre todo para aquellos administrados que no tienen recursos suficientes para acceder a las nuevas tecnologías o contando con éstos no tienen formación suficiente para hacerlo–, por cuanto, únicamente,

cuando se logre la difícil e ingente tarea de erradicar la brecha digital, se podrá establecer lo contrario. Consecuentemente, el principio de igualdad constituye un límite importante del derecho que comentamos, puesto que, la garantía de su vigencia y goce efectivo no puede llegar al extremo de discriminar o excluir a los administrados que no cuentan con la posibilidad de acceder o relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas. Es importante resaltar, también, la opción del administrado de comunicarse por medios electrónicos o físicos no le vincula, por lo que, en cualquier momento, puede optar por un medio diferente al inicialmente escogido.

El límite esbozado solo puede encontrar su punto de inflexión tratándose de personas jurídicas o colectivos de personas físicas que, por motivo de capacidad económica, giro profesional y otras razones suficientes, tengan garantizado el acceso y disponibilidad a los medios electrónicos y tecnológicos suficientes, supuesto, en el que, excepcionalmente, se desnaturaliza como derecho y se transforma en una obligación. (JINESTA LOBO, Ernesto, Administraciones públicas electrónicas: Retos y desafíos para su regulación en Iberoamérica, pp. 175-176).

V.- OBLIGACIONES ADMINISTRATIVAS PARA DOTARSE DE LOS MEDIOS Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS NECESARIOS PARA RELACIONARSE CON LOS ADMINISTRADOS. Paralelamente al derecho enunciado, se impone la obligación a los poderes públicos o administraciones públicas “de atender el ejercicio efectivo del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente, lo que requiere que los Gobiernos y Administraciones Públicas implanten los instrumentos que permitan el funcionamiento del Gobierno Electrónico” (artículo 10 de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico). De dicha obligación se deriva el principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos, el cual, se va a lograr a través “de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran” (JINESTA LOBO, Ernesto, op. cit., pp. 180-181). Entre las obligaciones específicas que surgen para las Administraciones en atención al derecho de los administrados a relacionarse por medios electrónicos, encontramos las siguientes:

- a) *Utilización y extensión efectiva de las tecnologías de la información en la organización, gestión y función administrativa, a través de la capacitación de los funcionarios públicos, la colocación de puntos de acceso en lugares públicos o dependencias administrativas.*
- b) *Asegurar la disponibilidad y acceso al aparato administrativo por medios electrónicos.*
- c) *Crear las condiciones de confianza para que los administrados utilicen los medios electrónicos, asegurando la integridad, autenticidad, confidencialidad, conservación y protección de datos personales.*
- d) *Respetar el canal de comunicación electrónico elegido por el administrado y ofrecer una multiplicidad o variedad de canales de acceso electrónico.*
- e) *Abstenerse de hacer obligatorio el uso de los medios electrónicos para acceder o relacionarse con los entes públicos, permitiendo, también, el uso de los convencionales.*
- f) *Mantener incólumes, en el medio electrónico, todas las garantías que el ordenamiento jurídico le reconoce a los administrados en los medios de acceso convencionales.*
- g) *Garantizar la mayor transparencia y publicidad sobre los medios electrónicos disponibles.*
- h) *Garantizar la adecuación tecnológica para satisfacer las necesidades administrativas y de los administrados, preferiblemente, con estándares abiertos y software libre.*
- i) *Coordinar medidas y acciones con el resto de los entes públicos para garantizar la interoperabilidad, seguridad y conectividad de las comunicaciones electrónicas y el establecimiento de una red de espacio común o ventanilla única para que los administrados puedan acceder para obtener información o interactuar.*
- j) *Regular todos los extremos del régimen jurídico básico de la administración electrónica (sede, registro, comunicaciones, documento, expediente, copias, archivos y firma, todos electrónicos).*
- k) *Propiciar la amplia participación electrónica de los administrados y colectivos de éstos en los procedimientos administrativos y en la toma de decisiones administrativas.”* (JINESTA LOBO, Ernesto, op. cit., pp. 181-182).

VI.- CASO CONCRETO. LA SUPRESIÓN DE LA PÁGINA WEB COMO MECANISMO PARA GESTIONAR CITAS PARA LA OBTENCIÓN DE LA LICENCIA DE CONDUCIR. En el *sub lite*, conforme con el elenco de hechos probados, se tiene por demostrado que, en un principio, las autoridades del Consejo de Seguridad Vial habían habilitado su página Web para que los usuarios gestionaran las citas correspondientes para su acreditación como conductores y así obtener la licencia de conducir, esto es, se trata de un servicio que la propia administración pública puso a disposición de los administrados. No obstante, posteriormente, optaron por gestionar la contratación de un *call center* con el fin de brindar los servicios que se estaban ofreciendo a través de la plataforma indicada y mediante acuerdo de la Junta Directiva del Consejo de Seguridad Vial suscrito en el artículo II, apartado 2.5 de la sesión No. 2766-14 de **22 de abril de 2014**, se ordenó suspender el trámite en cuestión mediante el portal digital institucional, el cual, fue rehabilitado, posteriormente, con ocasión de la notificación de la resolución que dio curso a este proceso de amparo. No obstante, según lo reconocen las propias autoridades recurridas en su informe, el COSEVI tiene previsto que en el futuro, solamente, exista el trámite mediante *call center*. En criterio de este Tribunal Constitucional, la medida cuestionada, sea, el suprimir la página Web como mecanismo para que los administrados gestionen las citas y los trámites para la acreditación como conductores y, por ende, la obtención de la licencia de conducir, es una decisión regresiva y lesiva del derecho fundamental de los administrados a relacionarse electrónicamente con los poderes públicos. En efecto, si ya se había puesto a disposición de los usuarios el referido mecanismo y, con posterioridad, se dejó sin efecto, implica una decisión regresiva, máxime, que limita sensiblemente los mecanismos por los cuales los usuarios pueden contactarse con la Administración. Por ende, se impone la estimatoria de este extremo del recurso a efecto de ordenarles a las autoridades del Consejo de Seguridad Vial que mantengan el mecanismo ya indicado como una forma de garantizar la tutela del derecho reconocido en esta resolución.

VII.- SOBRE EL COBRO POR EL USO DEL CALL CENTER. En otro orden de ideas, el recurrente acusó el cobro que realizan las autoridades recurridas por habilitar el mecanismo de un *call center*. No obstante, no le corresponde a esta jurisdicción analizar la regularidad del referido cobro, pues ello hace referencia a una discusión de legalidad ordinaria que debe ser planteada ante las instancias ordinarias.

VIII.- CONCLUSIÓN. Corolario de las consideraciones realizadas, se impone declarar parcialmente con lugar el recurso con las consecuencias que se indican en la parte dispositiva de esta resolución.

IX.- NOTA SEPARADA DEL MAGISTRADO CASTILLO VIQUEZ. He sostenido que en los procesos constitucionales de garantía son amparables derechos que tengan la condición de fundamentales, es decir, una proposición de la Constitución Política o de un instrumento internacional sobre derechos humanos (un derecho humano) de donde se pueda derivar un derecho subjetivo, instrumento internacional que debe estar vigente en el ordenamiento jurídico costarricense, es decir, que necesariamente deber ser suscrito por el Poder Ejecutivo, aprobado por la Asamblea Legislativa y ratificado por el primero.

En el caso que nos ocupa, concuro con mi voto, pues considero que, como bien se indica en la sentencia, el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas es esencial para el ejercicio de otros derechos fundamentales, tales como: el derecho de petición y pronta respuesta, el derecho de acceso a la información pública y el derecho a una justicia pronta y cumplida en sede administrativa, lo cual es aún más cierto en la Sociedad de la Información y del Conocimiento, pues el uso intensivo de las nuevas tecnologías es una *conditio sine qua non* para la prestación eficaz y eficiente de los servicios que presta la Administración Pública a los habitantes de la República. Lo anterior no significa, de ninguna manera, que, en todo los casos, la Administración Pública esté en el deber de diseñar, establecer y ejecutar programas tecnológicos, pues ello se hará en la medida que así lo permitan los recursos disponibles; lo que no es admisible, es que estando ya en funcionamiento una herramienta tecnológica que favorece al usuario, ésta se elimine, sin que haya una razón justificada.

POR TANTO:

Se declara parcialmente CON LUGAR el recurso. Se le ordena a Germán Valverde González en su condición de Director Ejecutivo del Consejo de Seguridad Vial o a quien en su lugar ejerza el cargo que, inmediatamente, tome las medidas que están dentro del ámbito de sus competencias a efecto que se rehabilite y se mantenga en favor de los administrados el servicio de trámite y gestión de citas para la acreditación de los conductores y la obtención de la licencia de conducir, mediante el portal o sitio Web institucional. Lo anterior, bajo la advertencia que, de conformidad con el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se les impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo y no la cumpliera o no la hiciera cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena al Estado al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo. Notifíquese esta resolución, en forma personal, a Germán Valverde González en su condición de Director Ejecutivo del Consejo de Seguridad Vial o a quien en su lugar ejerza el cargo, en forma personal. El Magistrado Castillo Víquez pone nota.

La Magistrada Hernández López salva el voto y declara sin lugar el recurso.

Gilbert Armijo S.
Presidente

Ernesto Jinesta L.

Fernando Cruz C.

Fernando Castillo V.

Paul Rueda L.

Nancy Hernández L.
EJL/168

Luis Fdo. Salazar A.

EXPEDIENTE 14-4940

VOTO SALVADO DE LA MAGISTRADA HERNÁNDEZ LOPEZ

La suscrita se aparta del criterio sostenido por la mayoría de la Sala y declara sin lugar el recurso. Para ello se toma en consideración que si bien el voto de mayoría define pertinentemente el derecho que tienen los ciudadanos de relacionarse con la Administración a través de los medios electrónicos y le otorga carácter fundamental, no es eso lo que está en discusión en este

amparo, según ha sido planteado.- El reclamo se dirige contra el cierre del proceso electrónico que permitía, a través de la página de Internet del Consejo de Seguridad Vial, registrar citas para realizar exámenes de acreditación de conductores y obtención de licencia de conducir. No estamos entonces en presencia de una exclusión total del ciudadano de comunicarse electrónicamente con esa Administración en particular, (comunicación que involucra una gran variedad de cuestiones distintas de las relacionadas con la licencia de conducir), sino que el amparo pretende que se le imponga a la administración recurrida una modalidad específica de comunicación electrónica (la de las citas vía Internet) lo cual, desde mi perspectiva es una intromisión excesiva en la competencia que corresponde en exclusiva al Ejecutivo para desarrollar su labor. Pienso en concreto en la existencia de razones de eficiencia, presupuestarias o técnicas, o incluso de mayor conveniencia para el propio administrado, todas las cuales resultarían válidas para desmontar un módulo específico de toda la oferta de servicios electrónicos de interacción que tengan en funcionamiento las administraciones públicas en un momento determinado.- Desde este punto de vista, no me parece sano que una disciplina tan pausada y parsimoniosa como el derecho constitucional, se imbrique tan profundamente con las tecnologías de información y comunicación, una de cuyas características más sobresalientes es el dinamismo y velocidad de cambio y ajuste; el resultado de tal ligamen resultará probablemente dañino para ambas y –con toda seguridad- lesivo para el administrado a quien todos queremos beneficiar.

Nancy Hernández L.
Magistrada

Clasificación elaborada por SALA CONSTITUCIONAL del Poder Judicial. Prohibida su reproducción y/o distribución en forma onerosa.

Es copia fiel del original - Tomado del Nexus PJ el: 09-09-2021 02:28:33.