



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Máster

Gestión administrativa y defensa de los derechos
constitucionales: El caso de la discapacidad.

Autora

Yolanda Julieta Gómez Rodríguez.

Director

Pablo Jesús Guerrero Vázquez

Facultad de Derecho

Año 2024

Índice

Introducción.....	2
Estado de la cuestión: la gestión administrativa y la defensa de los derechos de los ciudadanos	3
Marco de actuación del gestor administrativo	7
Casos prácticos: la cuestión de la, otrora, discapacidad	16
Discapacidad y discriminación.....	16
Ley 8/2021 y reforma constitucional.....	20
Medidas de apoyo por parte de los gestores administrativos	22
El gestor administrativo y medidas de apoyo en el entorno judicial	27
Propuestas de mejora	33
Conclusiones.....	36
Bibliografía.....	38

Introducción

El presente trabajo se adentra en el papel crucial que desempeñan los gestores administrativos en la defensa y protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos, a pesar de que esta profesión pueda ser considerada a veces como un oficio jurídico subestimado o poco reconocido. No en vano, los gestores administrativos son actores clave en el ámbito legal y administrativo, facilitando la relación entre los ciudadanos y las instituciones públicas, y desempeñando un papel esencial en la garantía de los derechos constitucionales¹.

Es importante reconocer que, si bien los gestores administrativos pueden no estar directamente asociados con el ejercicio de la abogacía o la judicatura, su labor diaria tiene un impacto significativo en la vida de las personas y en la defensa de sus derechos. Tanto es así, desde la mediación en trámites burocráticos hasta la asistencia en procedimientos legales, los gestores administrativos desempeñan una función vital que contribuye a asegurar que los ciudadanos puedan ejercer plenamente sus derechos en el contexto administrativo.

Una de las inspiraciones para la redacción de este trabajo es la reciente iniciativa legislativa dirigida a afianzar y fortalecer los derechos de las personas con discapacidad en España. Es notable destacar que, en un acontecimiento significativo, se ha votado favorablemente por unanimidad la reforma del artículo 49 de la Constitución Española², buscando garantizar la plena inclusión y protección de los derechos de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida social y jurídica.

Esta reforma constitucional refleja la importancia de enfocar la atención en la defensa de los derechos de los grupos más vulnerables de la sociedad, y pone de relieve la relevancia del papel de los gestores administrativos en la consecución de estos objetivos. El compromiso con la igualdad y la inclusión se refleja en el trabajo cotidiano de los gestores administrativos, quienes se esfuerzan por garantizar que todos los ciudadanos,

¹ Rastrollo Suárez, J. J. (2019). La profesión de gestor administrativo y los derechos de los ciudadanos. *Revista jurídica de Castilla y León*, (49), 153-190.

² Sanz, L. (2024, 21 febrero). *Entra en vigor la reforma del artículo 49 de la Constitución Española, “un gran avance para las personas con discapacidad y para toda la sociedad” - Plena Inclusión Madrid*. Plena Inclusión Madrid. <https://plenainclusivemadrid.org/archivo/entra-en-vigor-reforma-articulo-49-constitucion-espanola/>

independientemente de sus circunstancias, tengan acceso equitativo a los servicios y derechos que les corresponden.

En este contexto, este estudio se propone examinar de manera detallada cómo los gestores administrativos contribuyen activamente a la defensa de los derechos constitucionales, con un enfoque específico en los derechos de las personas con discapacidad, y busca proporcionar una visión integral sobre el valor y la importancia de esta profesión en la sociedad contemporánea.

Estado de la cuestión: la gestión administrativa y la defensa de los derechos de los ciudadanos

La gestión administrativa, haciendo referencia a la obra de RASTROLLO SUÁREZ, vemos que brinda un papel fundamental en la defensa y promoción de los derechos de los ciudadanos en el marco jurídico y administrativo. Como se ha visto anteriormente, es probable que conviva en el imaginario colectivo la creencia de que esta profesión puede no recibir el reconocimiento que merece en comparación con otros ámbitos legales; no obstante lo anterior, “los gestores administrativos desempeñan una función crucial como intermediarios entre los individuos y las instituciones públicas, facilitando el acceso a los servicios y recursos a los que tienen derecho los ciudadanos”.

En la pretensión de desarrollar esta información en próximas líneas, es interesante partir del siguiente punto de partida. Los gestores administrativos ostentan un papel crucial como colaboradores sociales al facilitar la relación entre la Administración y otros sujetos en el tráfico jurídico. De este modo, su labor se ve reforzada en la defensa de las prerrogativas constitucionales en el devenir diario. Especialmente, mediante avances como puede ser la integración normativa de la regulación de la tramitación electrónica con el procedimiento administrativo común.

Con ello, esta colaboración se extiende a diversos ámbitos como “las prestaciones sociales, el control y certificación del cumplimiento de normativas, el asesoramiento a capitanes de buques para facilitar su entrada y salida de puerto, o la realización de maniobras náuticas en condiciones de seguridad”. Dentro de un amplio abanico de prestaciones, la principal inferencia brindada es que en un contexto donde muchos ciudadanos no están familiarizados con las nuevas tecnologías para relacionarse con la

Administración, la figura del gestor administrativo cobra relevancia como intermediario entre ambas partes al fin de hacer valer los derechos propios.

Históricamente, los gestores administrativos han evolucionado desde figuras como mediadores, solicitadores y agentes de negocios, con el objetivo principal de simplificar y agilizar los trámites administrativos para los ciudadanos. Su labor va más allá de la mera gestión de documentos; implica “un compromiso activo con la protección de los derechos fundamentales de las personas, asegurando que los procedimientos administrativos se desarrollen de manera justa, transparente y eficiente”.

La labor del gestor administrativo tiene sus raíces en la antigüedad, donde intermediarios y representantes actuaban en nombre de individuos o grupos en asuntos legales y administrativos³. Tal es el caso, en la Edad Media “surgieron figuras como los procuradores y procuradores de número, quienes actuaban como agentes legales en los tribunales y ante las autoridades”. Estos papeles con capacidad para dinamizar el tráfico jurídico evolucionaron con el tiempo, adaptándose a las necesidades cambiantes de la sociedad y del sistema administrativo.

Durante el Renacimiento y la era moderna, la figura del gestor administrativo comenzó a consolidarse como un actor clave en la mediación entre los ciudadanos y la administración pública, en la mención de solicitadores⁴. Siguiendo esto, en muchos países europeos se establecieron “gremios y asociaciones para regular y profesionalizar la práctica de la gestión administrativa, garantizando estándares de competencia y ética profesional”. Estos gremios tomaron un papel relevante a legitimar la labor del gestor administrativo y a establecer su importancia en la sociedad.

En el ámbito nacional, la tradición de la gestión administrativa se remonta a siglos atrás, donde los procuradores y agentes de negocios desempeñaban funciones similares a las de los gestores actuales como así remite KAGAN. Empero, fue en el siglo XX cuando se consolidó la profesión de gestor administrativo en su forma moderna. A raíz de la segunda mitad de siglo, se promulgó normativa relevante al aspecto de este estudio como “la Ley de Colegios Profesionales de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria y de Agentes de Comercio o el Decreto 424/1963, de 1 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto

³ Kagan, R. L. (1991). *Pleitos y pleiteantes en Castilla, 1500-1700*. Junta de Castilla y León Consejería de cultura y turismo.

⁴ Lorenzo Cadarso, P. L. (2006). El documento real en el siglo XVII. Algunas novedades diplomáticas. *V Jornadas Científicas sobre Documentación en España e Indias en el siglo XVII*.

Orgánico de la profesión de Gestor Administrativo”. Estas contribuyen a sentar las bases para la regulación y reconocimiento de la profesión.

A lo largo del siglo XX, la labor del gestor administrativo adquirió mayor relevancia con el desarrollo del Estado de Bienestar y la expansión de la Administración Pública. Los gestores administrativos “se convirtieron en figuras clave para la ciudadanía, ofreciendo servicios de representación y asesoramiento en una amplia gama de asuntos administrativos, desde trámites fiscales hasta procedimientos de Seguridad Social”. Lo cual colige esta labor de hacer valer las prerrogativas de los ciudadanos ante la Administración con el fin de ver válidos sus derechos.

De igual modo, con la llegada de la era digital en el siglo XXI la profesión de gestor administrativo ha experimentado una transformación significativa. Incluso a través de acontecimientos tan recientes como la pandemia originada por la COVID-19, “la digitalización de los procesos administrativos y la implementación de la tramitación electrónica han cambiado radicalmente la forma en que se realizan las gestiones y trámites”⁵. Tanto es así, los gestores administrativos “han tenido que adaptarse y adquirir nuevas habilidades tecnológicas para seguir ofreciendo un servicio eficaz y eficiente a sus clientes”.

No obstante, estos desafíos no se circunscriben con exclusividad a la labor del gestor administrativo en España. No en vano, esta propia gestión administrativa en España presenta diferencias y similitudes con la de otros países de nuestro entorno. En el caso de nuestro país, “los gestores administrativos han adquirido un papel relevante como intermediarios entre la Administración y los ciudadanos, especialmente en un contexto de creciente uso de tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones administrativas”⁶.

Por otro lado, en comparación con otros países europeos -como Italia, Reino Unido o Portugal- la gestión administrativa en España expone notas características en atención a “su tradicional cercanía a los ciudadanos y al poder público, así como por su lejanía respecto a las exigencias formales y económicas asociadas a otras profesiones como la abogacía o la procura”. Esta característica ha permitido que los gestores administrativos

⁵ Valarezo Prieto, D. C. (2023). *Digitalización de los Procesos de Contratación Pública a partir de la pandemia de COVID-19 y su contribución al mejoramiento de la Gestión Administrativa* (Master's thesis).

⁶ Rastrollo Suárez, J. J. (2019). Op. Cit.

se conviertan en colaboradores sociales relevantes en la intermediación entre la Administración y los ciudadanos. Este contexto comparativo con el entorno europeo no hace sino afianzar un camino que esperamos desarrollar en este trabajo.

Por otro lado, la evolución de la regulación de la tramitación electrónica en España ha situado a los gestores administrativos como pioneros en las relaciones con la administración electrónica, lo que ha contribuido a mejorar la eficiencia en los trámites administrativos y a facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.

Hoy en día, la labor del gestor administrativo abarca áreas como la gestión documental, la representación legal, la asesoría fiscal y la intermediación en procesos administrativos. Con ello, los gestores administrativos son aliados fundamentales en la defensa de los derechos de los ciudadanos, asegurando que las normativas y procedimientos se apliquen de manera justa y equitativa.

Piénsese en lo que ha supuesto la tramitación electrónica como acercamiento a la defensa de los derechos de los ciudadanos mediante unos escuetos apuntes. La regulación de la tramitación electrónica en relación con la gestión administrativa ha experimentado avances significativos a lo largo del tiempo. Esto es, los gestores administrativos han sido pioneros en las relaciones con la administración electrónica, incluso antes de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Tal es el caso, la Ley 30/1992 ya establecía la necesidad de emplear técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el desarrollo de la actividad administrativa.

En este sentido, es patente la rúbrica de acuerdos y convenios entre los gestores administrativos y la Administración para impulsar la utilización de medios electrónicos en los trámites administrativos. Un ejemplo de ello es el Convenio suscrito entre el Ministerio de Política Territorial y Función Pública y el Consejo General para la presentación electrónica de documentos en materia de extranjería ante Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

Lo que converge, de este modo, es que esta evolución hacia la tramitación electrónica ha sido clave para mejorar la eficiencia en la gestión administrativa, facilitando el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos y agilizando los procedimientos burocráticos.

En el contexto actual, la gestión administrativa se enfrenta a nuevos desafíos y oportunidades, especialmente con esta paulatina “integración de tecnologías de la

información y la comunicación en los procesos administrativos”; más aún si, refiriendo la obra de PONCE, se tiene en cuenta la inteligencia artificial⁷. La digitalización y la tramitación electrónica han transformado la forma en que se llevan a cabo los procedimientos, y los gestores administrativos “han adaptado sus habilidades y conocimientos para garantizar que los ciudadanos puedan beneficiarse de estos avances tecnológicos sin perder de vista sus derechos y garantías legales”.

Por todo ello, el rol de los gestores administrativos como colaboradores sociales es esencial en la promoción de una administración pública más eficiente y accesible para todos en la efectiva búsqueda de una tutela efectiva de los derechos de los ciudadanos. Su trabajo contribuye directamente a la defensa de estas prerrogativas ciudadanas al ofrecer “asesoramiento experto, asegurar el cumplimiento normativo y garantizar la igualdad de acceso a la justicia administrativa”.

En este sentido, este estudio se propone examinar en profundidad la importancia de la gestión administrativa en la defensa de los derechos de los ciudadanos, analizando cómo esta profesión ha evolucionado a lo largo del tiempo y explorando su papel en la protección de los derechos fundamentales en el contexto legal contemporáneo.

Marco de actuación del gestor administrativo

Proponiendo un acercamiento al objeto de estudio en este punto del trabajo, los gestores administrativos desempeñan un papel fundamental en la vida de los ciudadanos al facilitar y gestionar trámites ante la Administración Pública. Como se ha colegido hasta ahora, su labor no se limita únicamente a la ejecución de procedimientos burocráticos, “sino que también implica la defensa activa de los derechos constitucionales de los usuarios en su ejercicio diario de la profesión”. Como punto de partida, es posible presentar una serie de funciones clave del gestor administrativo y cómo estas se relacionan con la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos:

Funciones del gestor administrativo:

1. **Asesoramiento y representación legal:** Los gestores administrativos asesoran a los ciudadanos sobre sus derechos y obligaciones en relación con la Administración Pública. Esto incluye explicar los procedimientos y requisitos

⁷ Ponce, J. (2018). La prevención de riesgos de mala administración y corrupción, la inteligencia artificial y el derecho a una buena administración. *Revista internacional de Transparencia e Integridad*, 6, 1-19.

necesarios para realizar trámites como solicitudes, recursos o reclamaciones. Además, representan legalmente a sus clientes en las gestiones administrativas, actuando como intermediarios entre los ciudadanos y las autoridades competentes.

2. **Gestión de trámites y expedientes:** Una de las principales funciones de un gestor administrativo es la gestión eficiente de trámites y expedientes ante la Administración. Esto implica preparar la documentación necesaria, presentar solicitudes, realizar seguimientos y resolver incidencias durante el proceso. La correcta ejecución de estos procedimientos garantiza que los derechos de los ciudadanos sean respetados y que se cumplan los plazos establecidos por la ley.
3. **Cumplimiento normativo y legal:** Los gestores administrativos se aseguran de que los procedimientos administrativos se lleven a cabo conforme a la normativa legal vigente. Esto incluye el respeto de los derechos de los ciudadanos, como el derecho a la intimidad y protección de datos personales, así como el derecho a la igualdad y no discriminación.
4. **Mediación y resolución de conflictos:** En ocasiones, los gestores administrativos actúan como mediadores entre los ciudadanos y la Administración para resolver conflictos o discrepancias. Su objetivo es alcanzar soluciones justas y equitativas que respeten los derechos de ambas partes y eviten procedimientos judiciales prolongados.

Tanto es así, se infiere cómo los gestores administrativos tienen la capacidad y responsabilidad de defender los derechos constitucionales de los ciudadanos en su ejercicio profesional. Algunas formas en las que pueden llevar a cabo esta defensa incluyen:

- **Protección del derecho a la igualdad y no discriminación:** Los gestores administrativos aseguran que todos los ciudadanos reciban un trato igualitario y no discriminatorio por parte de la Administración. Esto implica verificar que no se produzcan actos de discriminación por motivos de origen étnico, género, orientación sexual, religión o discapacidad en ningún procedimiento administrativo.
- **Garantía del derecho a la privacidad y protección de datos:** Los gestores administrativos se aseguran de que la recopilación y tratamiento de datos

personales por parte de la Administración cumpla con la normativa de protección de datos. Esto implica solicitar autorización expresa cuando sea necesario y proteger la información sensible de los ciudadanos de accesos no autorizados.

- **Promoción del derecho a la transparencia y acceso a la información:** Los gestores administrativos facilitan el acceso de los ciudadanos a la información relevante sobre los procedimientos administrativos en los que estén involucrados. Esto incluye proporcionar información clara y comprensible sobre los derechos y obligaciones de los ciudadanos durante el proceso.
- **Vigilancia de la buena administración:** Los gestores administrativos supervisan que la Administración actúe de manera justa, imparcial, transparente y eficiente en sus relaciones con los ciudadanos. En caso de detectar irregularidades o malas prácticas administrativas, pueden intervenir para corregir y prevenir posibles abusos.

Ante este punto de partida del apartado, vemos que los gestores administrativos desempeñan un papel crucial en la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos a través de su asesoramiento legal, gestión eficiente de trámites y defensa activa frente a posibles infracciones administrativas. Su labor contribuye a “garantizar un sistema administrativo más justo, transparente y respetuoso con los derechos fundamentales de todos los ciudadanos, fortaleciendo así el Estado de Derecho y la democracia en la sociedad”.

Como posteriormente se desarrollará, esta combinación de funciones profesionales y compromiso con los derechos constitucionales hace que los gestores administrativos sean actores clave en la defensa de los intereses de los ciudadanos frente a la Administración, promoviendo así una sociedad más justa y equitativa para todos. Ello obedece a la característica labor que los gestores mantienen con la estructura estatal, una labor arduamente estudiada por Rastrollo⁸ con interesantes alusiones al Derecho comparado.

Debe pensarse, en este punto, en las labores de colaboración por parte de la Administración junto a profesionales externos dentro de esta labor de defensa de los derechos recogidos en la Constitución. Tanto es así, la característica distintiva a la hora de establecer comparaciones de Derecho comparado con figuras como los *solicitors*

⁸ Rastrollo Suárez, J. J. (2019). *Op. Cit.*

británicos versa en su diversidad para con las actividades que realizan y su papel dinámico en las transacciones legales, donde actúan como letrados reales aunque sin la capacidad de defender pretensiones en tribunales superiores. En contraste, los *dottori commercialisti* y *esperti contabili* italianos son reconocidos explícitamente por su capacidad para participar en procedimientos de auditoría y control de gastos en entidades públicas y privadas. Por otro lado, el elemento característico de los *solicitadores y agentes de Execução* portugueses es su competencia expresamente reconocida para participar en procedimientos previos a la ejecución y de ejecución de deudas fuera de los tribunales.

Con esta remisión al Derecho comparado, puede verse que los gestores aúnan con los solicitadores la variedad de actividades que realizan en las transacciones legales; no obstante lo anterior, la normativa española diferencia expresamente su trabajo del realizado por los abogados, a diferencia del caso de los análogos británicos, que pueden ser definidos en términos de su estatus legal como una categoría de abogados sin derechos de audiencia en tribunales superiores. Por otro lado, en ambos contextos italiano y portugués es posible distinguir profesionales que desempeñan funciones bien definidas y colaboran con la administración en el ejercicio de funciones públicas claramente definidas, una circunstancia que no se aplica a los gestores administrativos españoles.

Con todo ello, todos estos profesionales hacen suyo un rasgo común de ejercer una profesión que está regulada públicamente debido a la importancia de sus actividades y con una autoorganización reconocida en pos de la defensa de los derechos constitucionales. Esta profesión implica en gran medida la intermediación entre individuos y la administración en ciertos procedimientos. Además, al menos en el caso de los solicitadores británicos y portugueses, comparten un origen común con los gestores administrativos: la profesión de solicitador ante las autoridades públicas como representantes en relación con las reclamaciones de sus clientes.

Entre todas estas profesiones, lo que comparten los gestores administrativos de manera más sustancial es su labor como profesión jurídica centrada en el asesoramiento, la representación de los ciudadanos y la gestión en el sentido más amplio; siendo su fin último esta efectiva defensa de las prerrogativas constitucionales. Hoy en día, este elenco de profesiones difiere principalmente debido a la especialización en áreas específicas en lugar de una verdadera “actividad reservada” en un sentido legal estricto, que actualmente solo existe en campos muy específicos y restringidos como la representación y la defensa ante los Tribunales de Justicia en los casos antes descritos.

Con ello, la coexistencia y complementariedad de las profesiones dentro de la misma rama del conocimiento puede considerarse como una imposición europea, conforme a los estándares europeos actuales. En este proceso de convergencia, las profesiones se ven cada vez más como conjuntos complejos interconectados, donde el conocimiento y su implementación se abordan desde diversas disciplinas y perspectivas; siempre compartiendo un prisma común no obstante.

En esta idiosincrasia multidisciplinaria de las competencias profesionales, los gestores administrativos encajan perfectamente. No en vano, desgranar tan vasta línea de actuación en su labor infiere que esta profesión pueda atraer históricamente a graduados de diversas disciplinas -incluidas Derecho, Economía, Administración y Dirección de Empresas o Ciencias Políticas-, todos los cuales obtienen el título oficial a través de formación especializada de posgrado o al aprobar un examen específico que certifica su capacidad para asumir las amplias responsabilidades de esta compleja profesión regulada.

De este modo, el panorama actual de la profesión de gestores administrativos está lejos de la descripción simplista y algo injusta de sus orígenes; con el tiempo, ha ganado un lugar destacado entre otras profesiones legales, estando en pie de igualdad. Empero, históricamente esta igualdad no siempre ha sido bien recibida por otras profesiones, especialmente la de abogados, quienes tradicionalmente han visto con cierta sospecha y aprensión el surgimiento de una profesión “competidora”. En esencia, puede hablarse de un distanciamiento histórico entre dos profesiones hermanas, los Gestores administrativos y los abogados, destinadas inevitablemente a reunirse⁹.

Algunos puntos de fricción pueden apreciarse como en el caso del cumplimiento de la normativa específica ante la Prevención del Blanqueo de Capitales, por ejemplo. La información previa es relevante para el tema específico de este estudio, ya que tiene como objetivo explorar la aplicación de la defensa de derechos a los Gestores Administrativos. A diferencia de otros profesionales como notarios, Registradores y abogados, los Gestores Administrativos no están mencionados explícitamente en estas regulaciones. Por lo tanto, es importante definir claramente las actividades profesionales asociadas con esta profesión para determinar si caen dentro de la categoría de “sujetos obligados”.

⁹ Hortelano Anguita, M. Á. (2017). *El Gestor administrativo como sujeto obligado en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo* (Master's thesis).

La comparación con la profesión legal, en particular los Abogados, ayuda a delinear el alcance de la profesión de los Gestores Administrativos. Esta comparación no es arbitraria, sino que revela tensiones históricas entre estas profesiones que influyen en la definición y límites de la profesión de los Gestores Administrativos. Por lo que podría colegirse que, a tales efectos, la definición actual de los Gestores Administrativos está desactualizada y en proceso de revisión por la comunidad profesional.

Si se requiere estudiar el marco de actuación del gestor administrativo en la defensa de derechos, puede aludirse al Estatuto orgánico de la profesión. Actualmente, la regulación básica que rige la profesión de los Gestores administrativos incluye una disposición preconstitucional, concretamente el Decreto 424/1963 del 1 de marzo, publicado en el Boletín Oficial del Estado núm. 58, en 8 de marzo de 1963, mediante el cual se aprobó el Estatuto Orgánico de la profesión de Gestor Administrativo.

Esta normativa, que ha sido objeto de numerosas revisiones a lo largo del tiempo para adaptarse a los cambios significativos en el sistema legal y realidad social, define la profesión de los gestores afirmando que “los Gestores Administrativos son profesionales que, sin perjuicio de la capacidad de actuar en nombre de otros según lo estipulado en el artículo 24 de la Ley de Procedimiento Administrativo, se dedican habitualmente a promover, solicitar y llevar a cabo todo tipo de trámites que no requieran técnicas legales reservadas para abogados, relacionados con asuntos de interés para personas físicas o jurídicas, a solicitud de estos, ante cualquier órgano de la Administración Pública, informando a sus clientes del estado y progreso del procedimiento que se está llevando a cabo”.

A pesar de la evidente obsolescencia de esta disposición particular y de otras en el Estatuto Orgánico, que hace referencia a legislación actualmente derogada y reformada ahora mediante las Leyes 39/2015 y 40/2015 -las cuales han establecido el actual marco legislativo para procedimientos administrativos comunes y el régimen legal de las administraciones públicas, respectivamente-, lo primero que destaca en comparación con la anterior definición histórica de la profesión es la limitación negativa en cuanto a “la aplicación de técnicas legales reservadas para abogados” como factor excluyente en la definición del alcance de las actividades de los Gestores administrativos.

Como se mencionó anteriormente, no es difícil ver la influencia de abogados en la redacción de esta disposición. Ante la cual quizás sería pertinente el establecimiento de

cuál es actualmente el alcance de las técnicas legales reservadas para abogados. Sea como fuere, resulta prístino que definir una profesión mediante la exclusión de actividades de otra profesión es actualmente ilegal, dada la reserva legal que define el alcance de las profesiones en España.

No obstante, cabe destacar que el único ámbito exclusivamente reservado para abogados en la actualidad es la defensa legal en los tribunales, y aún en eso no tienen exclusividad debido a la competencia otorgada a Graduados Sociales por las leyes procesales en la rama social del derecho. Por lo tanto, en todos los demás aspectos, los Gestores administrativos son plenamente competentes y cuentan con la autoridad legal para llevar a cabo sus funciones de acuerdo con las leyes, directivas y el Estatuto Orgánico.

Más allá de la concepción peyorativa de la definición en el Estatuto Orgánico, el aspecto clave que define las actividades de los Gestores Administrativos es “promover, solicitar y llevar a cabo varios trámites en interés y representación de ciudadanos y empresas ante cualquier organismo de la Administración Pública, al mismo tiempo que informan a sus clientes sobre el estado y progreso del procedimiento”. Esto es crucial porque inherente a esta función de proporcionar información está, sin lugar a dudas, el rol de asesoramiento, que hoy en día es indiscutible debido a desafíos legales anteriores, particularmente por parte del grupo de abogados que anteriormente se mostraba hostil.

Una modificación clave del Estatuto Orgánico (EO) que llamó la atención de los abogados fue realizada por el Real Decreto 2532/1998, fechado en el 27 de noviembre. Específicamente, esto involucró la adición de una nueva sección final al artículo 24: “Y por último, en el transcurso de sus actividades profesionales, los gestores administrativos tienen el deber de informar, asesorar y guiar a sus clientes para garantizar el progreso efectivo del procedimiento administrativo en el que están involucrados, siempre actuando de manera competitiva”.

La adición de esta nueva sección que atribuye los roles y responsabilidades de los gestores administrativos generó controversia dentro de una comunidad legal que era particularmente protectora de sus competencias exclusivas. Esto llevó a un desafío legal por parte del Consejo General de los Colegios de Abogados de España, junto con otros dos grupos profesionales, encarnados en la figura de Economistas y Graduados en Empresariales, los cuales no tenían ninguna actividad exclusiva reservada para ellos en ese momento. Ante esto, la representación legal del Estado y el Consejo General de

Colegios Oficiales de Gestores Administrativos de España apoyaron la legitimidad de la disposición impugnada.

Este proceso legal culminó en un fallo de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo el 5 de noviembre de 2001. En tal episodio, el tribunal deliberó sobre si las enmiendas introducidas por el Real Decreto 2532/1998 constituían un cambio sustancial o, por el contrario, complementario a las regulaciones existentes que rigen a los gestores administrativos, una profesión titulada cuyo Estatuto fue aprobado originalmente en 1963 y posteriormente modificado en 1970, 1972, 1977 y 1979.

Finalmente, la decisión del Tribunal Supremo aclaró que las funciones de asesoramiento ahora explícitamente detalladas en el EO modificado eran inherentes a la profesión de gestores administrativos, tal como estaba definido en su Estatuto desde un principio. Es decir, estas funciones se circunscriben a su ámbito profesional y acciones específicas delineadas en el artículo 1 del Estatuto, en la virtud de un asesoramiento competente dentro de su ámbito profesional. Asimismo, el fallo también rechazó las reclamaciones de derechos exclusivos de asesoramiento por parte de los abogados, ya que dicha exclusividad no formaba parte de su propio Estatuto y no habría sido válida debido a la jerarquía legal.

En conclusión, el Tribunal afirmó que asesorar, guiar e informar a los clientes se enmarca dentro de las funciones profesionales de los gestores administrativos, manteniendo el alcance de su práctica sin ampliarlo, en línea con el contexto social de la operación de su profesión. Con lo cual, se infiere que su efectiva defensa de los derechos constitucionales se mantuvo impertérrita tras este episodio.

Ante este espaldarazo a las funciones de los gestores administrativos, las relevantes consideraciones en la aludida sentencia respecto a las funciones de dichos gestores en el asesoramiento y brindis de consejo a sus clientes no contradicen el marco legal actual que define las reglas para las “asociaciones profesionales”. Como puede verse, este marco incluye el rol de los Gestores administrativos, sujeto a cambios legislativos vistos en líneas anteriores.

A la hora de hablar en torno a los órganos colegiados, se hace referencia a la Ley 2/1974, de febrero 13, sobre Colegios Profesionales; esta ha sido objeto de varias revisiones para alinearse con las realidades actuales y los estándares europeos. Específicamente, el artículo 2.1 de esta ley establece que “el Estado y las Comunidades Autónomas garantizan

que las asociaciones profesionales operen de acuerdo con las disposiciones legales dentro de su jurisdicción”. La práctica de las asociaciones profesionales se basa en la libre competencia, regulada por leyes de protección de la competencia y competencia desleal, mientras que otros aspectos se rigen por leyes generales y específicas aplicables a cada profesión.

Por tanto, este marco general lleva a recurrir a las regulaciones nacionales y europeas para aspectos de la profesión que no están cubiertos por las leyes de competencia. Así, se deben considerar las regulaciones positivas de la profesión de los gestores derivadas de su propio Estatuto, así como la legislación más amplia que rodea la profesión, tanto a nivel nacional como europeo.

En este contexto europeo, el Real Decreto 1837/2008, fechado el 8 de noviembre, tiene como objetivo incorporar en la legislación española la Directiva 2005/36/CE del 7 de septiembre de 2005 y la Directiva 2006/100/CE del 20 de noviembre de 2006, referentes al reconocimiento de cualificaciones profesionales y ciertos aspectos de la profesión legal. A pesar de su título -referido a la abogacía- este Decreto en realidad eleva a los Gestores administrativos al mismo nivel que abogados y otras profesiones legales, enfatizando la convergencia, coordinación y complementariedad, en línea con las directivas de la UE.

Tal es el caso, según el artículo 22.3 de este Decreto “las autoridades españolas pueden requerir un período de formación o prueba de aptitud para profesiones que exigen un entendimiento preciso del derecho español y una interacción constante con el mismo”; seguidamente, como se detalla en el Anexo IX., las profesiones listadas incluyen “Abogado, Actuario de Seguros, Agente de Propiedad Industrial, Auditor, Detective Privado, Gestor Administrativo, Graduado Social, Funcionario de Clases Pasivas y Procurador”.

En conclusión, los Gestores administrativos son toda una profesión regulada con reconocimiento internacional y con sus funciones bien delimitadas en la defensa de los derechos constitucionales. Sus responsabilidades, aprobadas por el Tribunal Supremo español, incluyen “asesorar y ayudar a individuos y empresas en sus tratos con las autoridades públicas”. Asimismo, el cumplimiento de la ley española y de la Unión Europea requiere un entendimiento completo y una interacción continua con la

legislación española. Con todo ello, es posible continuar con el análisis de cómo defender de un modo efectivo los derechos recogidos en la Carta Magna.

Casos prácticos: la cuestión de la, otrora, discapacidad

Discapacidad y discriminación

Una vez analizado el marco teórico mediante el cual se ha defendido la efectiva defensa de los derechos constitucionales por parte del gestor administrativo, es preceptiva la presentación de un ejemplo práctico sobre cuán relevante es esta labor en el actual tráfico jurídico.

La naturaleza de la discapacidad ha evolucionado significativamente a lo largo de la Historia¹⁰. En la actualidad, ha experimentado un cambio drástico gracias a una transformación conceptual que conlleva un cambio de mentalidad y tratamiento legal hacia la discapacidad; en la introducción de este trabajo, se hizo alusión a la reforma de la Constitución acaecida en tiempo reciente. Esto es un ilustrativo ejemplo que se refleja en el dominante ‘Nuevo Paradigma de la Discapacidad’ en la actualidad.

Cuando se revisa la historia del concepto de discapacidad, es posible atisbar cómo en las Culturas Antiguas, las personas con discapacidad eran vistas como “poseedoras de poderes sobrenaturales o castigadas divinamente”¹¹. Durante la Edad Media, se les segregaba y estigmatizaba, y se utilizaban instituciones como manicomios como precursor de las instituciones para personas con desórdenes mentales. Tanto es así, a lo largo del siglo XX se fue desarrollando gradualmente el concepto actual de discapacidad, junto con modelos de tratamiento que también evolucionaron.

En la segunda mitad del siglo XX, surgieron movimientos de activismo por parte de las personas con discapacidad y sus familias para luchar por sus derechos. Esto marcó un comienzo en el paulatino empoderamiento de estas personas con discapacidad, y de su movimiento asociativo, que han iniciado un camino de transformación que sigue vigente hasta hoy.

Actualmente, mediante la doctrina se reconocen tres modelos distintos de tratamiento de las personas con discapacidad:

¹⁰ Cordero Gordillo, V. (2011). *Igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo*. Tirant lo Blanch.

¹¹ Sánchez, M. (2017). La evolución de la imagen social de la discapacidad. *Sobre ruedas [Internet]*, 1-3.

1. Modelo de prescindencia: Busca excluir a las personas con discapacidad, ya sea eliminándolas o marginándolas, caracterizándolas como una carga para la sociedad.
2. Modelo Médico Rehabilitador: Se centra en corregir la discapacidad a través de la medicina, buscando normalizar a estas personas como enfermas o deficientes.
3. Modelo Social: Promueve la igualdad de derechos para las personas con discapacidad, basándose en eliminar barreras sociales y físicas, valorando la diversidad como un recurso humano y defendiendo la autonomía y autodeterminación de las personas con discapacidad.

Establecidos estos modelos, se ve cómo representan diferentes enfoques en el tratamiento de la discapacidad. En este caso, será preceptivo establecer relación con el Modelo Social siendo el que promueve el ejercicio de derechos en igualdad de condiciones para las personas con discapacidad.

El concepto de discapacidad puede verse cómo se encuentra íntimamente ligado al mandato reflejado en el artículo 1 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CRPD). Esto es, ya en su introducción se determina que la norma tiene como objetivo “promover, proteger y garantizar el pleno disfrute de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, al tiempo que se preserva su dignidad inherente”. Esto incluye a “aquellos con impedimentos físicos, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al enfrentarse a barreras, pueden obstaculizar su participación igualitaria en la sociedad”.

Como puede verse, el enfoque no está en la condición de la persona sino en los obstáculos que restringen la inclusión deseada, enfatizando la interrupción de sus derechos en línea con el modelo social. Esta definición se alinea estrechamente con la visión de la Organización Mundial de la Salud¹², que dice que la discapacidad convive en todo momento con la compleja interacción entre las características individuales y el entorno en el que viven.

¹² Tamayo, M., Besoaín, Á., & Rebolledo, J. (2018). Determinantes sociales de la salud y discapacidad: actualizando el modelo de determinación. *Gaceta Sanitaria*, 32, 96-100.

El marco legal actualmente se encuentra en un proceso de revisión del concepto fragmentado de discapacidad, avanzando hacia la adopción de la definición de la CRPD, también conocida como la Convención de Nueva York. En efecto, este proceso de revisión se refleja en el artículo 49 del Texto Fundamental español, que exige a las autoridades públicas “la implementación de políticas para la prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con discapacidades físicas, sensoriales o mentales”.

Ya en el ámbito interno, el cambio de terminología de “minusválido” a “persona con discapacidad” se ha impuesto en España desde 2007, en cumplimiento con la ley del 14 de diciembre de 2006 -Ley 39/2006- que promueve la autonomía y el cuidado de las personas en situaciones de dependencia. Esta reforma tiene como objetivo reemplazar términos desactualizados y despectivos, alineándose con un lenguaje más respetuoso.

En general, el panorama legal evolutivo en España refleja un cambio gradual hacia una comprensión contemporánea y un lenguaje inclusivo sobre la discapacidad, que se exemplifica en los principios de la Convención de Nueva York.

En lo que atañe a una estratificación de la discapacidad, la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF) fue aprobada el 22 de mayo de 2001 por los 191 países de la Organización Mundial de la Salud (OMS)¹³. En atención a dicha taxonomía, la discapacidad se puede clasificar de la siguiente manera:

- Discapacidad Física o Motora: Relacionada con la movilidad.
- Discapacidad Sensorial: Vinculada a la capacidad visual o auditiva.
- Discapacidad Intelectual: Conectada con las aptitudes cognitivas, el aprendizaje, la comunicación y las respuestas a situaciones de la vida.
- Discapacidad Psicológica: Referente al comportamiento individual, que suele presentar trastornos en la conducta adaptativa.

Esta terminología se muestra consensuada como estándar para conceptualizar la discapacidad y ha sido utilizada como marco de referencia para la clasificación, sirviendo de guía para la posterior Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Toda vez que nuestra reciente reforma legislativa se inspira en este marco.

¹³ Fernández-López, J. A., Fernández-Fidalgo, M., Geoffrey, R., Stucki, G., & Cieza, A. (2009). Funcionamiento y discapacidad: la clasificación internacional del funcionamiento (CIF). *Revista española de salud pública*, 83, 775-783.

Aunque convergen diversas doctrinas sobre la clasificación de la discapacidad, se ha adoptado la clasificación de la OMS como punto de partida y se pretende centrar este trabajo en los desafíos específicos de la discapacidad intelectual y del desarrollo. Tanto es así, estas discapacidades presentan mayores dificultades en comunicación, que a menudo son compartidas con otros tipos de discapacidades, lo que lleva a soluciones comunes. No obstante, la verdadera relevancia de esta reforma radica en abordar a grupos olvidados, como aquellos con discapacidades intelectuales y del desarrollo, cuyo tratamiento es central en este trabajo.

Se ha hablado, en este punto, de la discapacidad como un epítome interesante de esos derechos constitucionales capaces de verse velados por la labor de los gestores administrativos. Tanto es así, se ha esgrimido la naturaleza de tal prerrogativa; y es en este punto donde debe hablarse de aquello que pueda hacer peligrar, o violentar, tal derecho. No es otra cosa que la discriminación ante las personas con discapacidad.

Esta discriminación ocurre cuando se realiza “cualquier forma de distinción, exclusión o restricción basada en la discapacidad, ya sea como propósito previsto o como consecuencia”¹⁴. En el pleno desarrollo de los derechos y libertades que pertenecen a todos los individuos, los actos discriminatorios obstaculizan o impiden el despliegue igualitario de estos derechos, independientemente de la discapacidad.

Ante ello, para combatir la discriminación se utilizan “ajustes razonables”; es decir, aquellas “modificaciones y adaptaciones que satisfacen las necesidades individuales para el ejercicio igualitario de los derechos en contextos específicos”. De este modo, los ajustes razonables llenan vacíos donde no hay remisión a la legislación, debiendo ser pertinentes, efectivos y proporcionados para evitar sobrecargar al proveedor. La obligación legal impone, por tanto, la provisión de estas modificaciones razonables como medida antidiscriminatoria, aplicable a todos, incluidos los sectores público y privado, así como profesionales como gestores administrativos.

Entre la dura dicotomía de discapacidad y discriminación, la accesibilidad es un principio central establecido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, promoviendo el acceso universal para facilitar el ejercicio de los Derechos

¹⁴ Palacios, A., & Bariffi, F. (2013). *La discapacidad como una cuestión de derechos humanos. Una aproximación a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Ediciones Cinca.

Humanos. Tanto es así, no solo es un principio aspiracional sino también un derecho subjetivo ratificado por España para su aplicación interna, constituyendo la base de la no discriminación.

Los ajustes razonables anteriormente expuestos complementan los esfuerzos de accesibilidad cuando esta no se logra, creando una estrategia dual en la lucha contra la discriminación. Ante ello, la Convención delineó los enfoques de accesibilidad, incluyendo “telecomunicaciones, espacios públicos urbanos, transporte, infraestructuras, servicios, interacciones con el Gobierno, procesos judiciales, patrimonio cultural y empleo”.

Las regulaciones españolas¹⁵ relevantes sobre accesibilidad incluyen varios Decretos y leyes que abordan “el acceso a la tecnología, servicios de comunicación, permisos de estacionamiento, relaciones públicas, patrimonio cultural, procedimientos de voto o requisitos de accesibilidad cognitiva”. Ante ello, el cumplimiento voluntario con Normas UNE -especialmente UNE 170001 sobre Accesibilidad Global- apoya aún más los esfuerzos de cumplimiento con la accesibilidad.

Ley 8/2021 y reforma constitucional

Como se ha expuesto, la actualidad remite a un paulatino cambio de paradigma materializado en varios instrumentos normativos que se procede a examinar. Al margen de lo anterior, el caso de España viene influenciado por una nutrida corriente internacional al respecto.

La Convención de Nueva York sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad destaca como un hito significativo en este aspecto, culminando de un largo proceso legislativo y finalizado el 12 de diciembre de 2006. España la hizo suya en 2007, y entró en vigor el 3 de mayo de 2008¹⁶, convirtiéndose en parte de nuestro marco legal y marcando una metamorfosis fundamental en la percepción de la discapacidad bajo una perspectiva en consonancia con los Derechos Humanos.

La Convención marca un cambio profundo en el enfoque de la discapacidad, alejándose de un modelo médico y de caridad hacia un modelo social estrechamente ligado a los

¹⁵ Lareo Jimenez, J. (2022). *La construcción del derecho a la accesibilidad: análisis de la evolución de su regulación en el ordenamiento jurídico español* (Doctoral dissertation, Dereito público).

¹⁶ Yagüe, F. L. (2019). La Convención de Nueva York y la necesaria reformulación de la discapacidad. *Revista de Derecho, Empresa y Sociedad (REDS)*, (14), 140-147.

Derechos Humanos. A tal efecto, introduce medidas para prevenir la discriminación y promover la dignidad de las Personas con Discapacidad (PcD), asegurando el correcto desarrollo de su capacidad legal inherente desde el nacimiento, sin limitaciones. Esto, por ende, abole la distinción entre capacidad legal y capacidad de actuar que ha prevalecido durante mucho tiempo en los sistemas legales. Aún más, la Convención no crea nuevos derechos, pero garantiza los existentes para PcD, abarcando áreas como “accesibilidad, movilidad, empleo, salud y educación a través de una perspectiva inclusiva, participativa, asegurando condiciones iguales, autonomía individual e independencia”.

En lo que atañe a la legislación estatal, en primer lugar puede aludirse a la Constitución Española. Como se ha propuesto a lo largo de este trabajo, en el 12 de mayo de 2021 el Gobierno presentó una propuesta de enmienda al artículo 49 de la Constitución para alinearla con los principios de la Convención. Por otro lado, es preceptivo citar la Ley 8/2021 del 2 de junio, que modifica la legislación civil y procesal para apoyar la capacidad legal de las personas con discapacidad y recogida en el Boletín Oficial del Estado, 3 de junio de 2021. Hecha efectiva a partir del 3 de septiembre de 2021, ha sido referida como la “Ley de Leyes” por la literatura especializada que abogaba por reformas urgentes¹⁷.

Esta ley, como parte del proceso de adaptación a la Convención, refleja un cambio de paradigma hacia la discapacidad. Conformada a través de ocho artículos, dos disposiciones adicionales, seis transitorias, una derogatoria y tres disposiciones finales, introduce una perspectiva renovada sobre la capacidad legal, enfatizando el apoyo individualizado para el pleno ejercicio de los derechos.

Una transformación significativa que afecta a ocho leyes principales -como son “la Ley del Notariado, el Código Civil, La Ley Hipotecaria, La Ley de Enjuiciamiento Civil, La Ley de Protección Patrimonial de la Personas con Discapacidad, Ley del Registro Civil, Ley Jurisdicción Voluntaria, Código de Comercio y Código Penal”- abordando temas como el concepto previo de “muerte civil” para PcD. Asimismo, reconoce los desafíos enfrentados por las discapacidades y establece sistemas de apoyo garantizando el reconocimiento de la capacidad legal independientemente de las discapacidades.

¹⁷ Rubio, G., & Paz, M. (2018). La necesaria y urgente adaptación del Código civil español al artículo 12 de la Convención de Nueva York sobre los derechos de las personal con discapacidad. In *Anales de la Academia Matritense del Notariado* (Vol. 58, pp. 2017-2018). Editoriales de Derecho Reunidas. EDERSA.

Con todo ello, la ley describe mecanismos de apoyo voluntarios y judiciales, priorizando la asistencia voluntaria, favoreciendo la voluntad individual bajo el principio de mínima intervención y abordando barreras contextuales en lugar de atribuir limitaciones a individuos. De tal modo, se enfatiza el respeto por la voluntad, deseos y preferencias de PCD, coloca la accesibilidad y la no discriminación en el núcleo de los derechos humanos, respaldado por el concepto de “ajustes Razonables” para correcciones.

Seguidamente, elimina la incapacitación de adultos, interrumpe la extensión/rehabilitación de derechos parentales y la prodigalidad, mediante la introducción de una red de procedimientos de apoyo voluntarios y agiliza el establecimiento de medidas judiciales de apoyo a través de procedimientos de jurisdicción voluntaria no intrusivos y amigables con el usuario, con el objetivo de facilitar el ejercicio de los derechos.

Como se ha propuesto en este recorrido legislativo, la apuesta es crucial por un tratamiento preferencial, el cual se da a las formas voluntarias de apoyo como mandatos, poderes preventivos y autocuratela. Junto a ello, la guardia de hecho se destaca como concepto fundamental, seguida de medidas de apoyo judiciales si las opciones voluntarias o la guardia de hecho son insuficientes. Estas incluyen curatela en ambas capacidades, asistencial y representativa, y finalmente, la designación de un representante legal. Este marco es la base para apoyar el ejercicio de la capacidad legal de personas con discapacidades. Y será el que permita establecer las conclusiones idóneas en este trabajo sobre cómo los gestores administrativos defienden los derechos reconocidos en la Constitución.

Medidas de apoyo por parte de los gestores administrativos

Es posible comenzar este apartado con una lectura del preámbulo de la Ley 8/2021, del que se extrae directamente un mandato claro que los elaboradores de la ley hacen a la sociedad en general y a los operadores legales en particular¹⁸. De tal modo, se afirma que “la reforma regulatoria impulsada por esta Ley debe ir acompañada de un cambio en el entorno, una transformación en la mentalidad social, especialmente para los profesionales legales: jueces y magistrados, personal de los tribunales, notarios, registradores, que

¹⁸ de Buján, A. F. (2022). Acceso a la justicia de las personas con discapacidad: la especial competencia del Letrado de la Administración de Justicia, conforme a la Ley 8/2021. *Revista Acta Judicial*, (9), 02-16.

deben desempeñar sus funciones respectivas a solicitud de personas con discapacidad. Esto debe basarse en nuevos principios en lugar de visiones paternalistas obsoletas”.

Por lo tanto, se infiere de este mandato cómo se insta a los gestores administrativos -que actúan como vínculo entre los ciudadanos y el gobierno- a adoptar y hacer fluir este cambio de mentalidad. No solo como parte de la sociedad en la que se incluyen, sino también como operadores con funciones específicas que sirven a los ciudadanos en el campo de la discapacidad.

Entre las funciones de los gestores que anteriormente se han expuesto en el trabajo, que pasan por la promoción y gestión de cualquier clase de procedimientos con toda entidad gubernamental, es crucial interactuar con clientes que demandan este cambio de perspectiva. Más aún, es vital abrir nuevas áreas de operación en el sector de la discapacidad, antes reservadas para operadores legales como los abogados en ejercicio, cuya labor como vimos anteriormente puede no ser obligatoria.

Esto permite la puesta en escena de los profesionales en Gestión Administrativa, dado que es un campo relativamente nuevo con poca especialización, creando así un nicho de mercado¹⁹. Por lo tanto, la función de los gestores administrativos adquiere importancia, introduciendo nuevas funciones, procedimientos y procesos judiciales. Esto abre oportunidades laborales y de servicio a los ciudadanos en áreas anteriormente inaccesibles antes de la reforma.

En cuanto al campo de operación, es posible plantear brevemente una remisión a aquellas áreas rutinarias de los gestores administrativos en los dos estadios temporales de la revisión de la norma, donde es esencial el cambio de perspectiva al tratar con personas con discapacidad. Estas áreas cubren diversas especialidades con la aplicación de regulaciones en diferentes sectores. Sin ser exhaustivos, es posible citar las principales especificaciones por sector. Finalmente, es posible aludir a la tarea tras el cambio que la Ley 8/2021 proporciona a los gestores administrativos, específicamente su participación en el proceso de adopción de medidas de apoyo en asuntos civiles.

¹⁹ González González, A. (2023). Análisis de las medidas de apoyo a las personas con discapacidad tras la reforma del Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil por la Ley 8/2021.

En la breve descripción de los temas en los que el gestor administrativo puede trabajar con personas con discapacidad se concretan de modo sistemático las siguientes labores susceptibles de abordarse de modo práctico y en las que aplicar esta teoría:

En primer lugar, en el ámbito de las relaciones laborales. En este caso, el gestor puede prestar asesoramiento y gestión para empresas y/o trabajadores sobre cuestiones relacionadas con la discapacidad, incluyendo “contratación, beneficios fiscales, comprensión de cláusulas contractuales, protocolos de accesibilidad, ajustes razonables, prevención de riesgos laborales, seguimiento de la salud y medidas de seguridad”.

Asimismo, dentro de esta vertiente laboral, el gestor puede ser de ayuda en la contratación de las PCD mediante el “diseño de ofertas de trabajo, recopilación de solicitudes, cumplimiento de regulaciones de trato igualitario, sistemas de prevención, políticas de no discriminación, revisión de recursos humanos, cuota de empleo para personas con discapacidad, selección de personal, formación en discapacidad, promoción interna con ajustes necesarios, readaptación laboral para discapacidades adquiridas, acuerdos colectivos accesibles”.

Seguidamente, en el campo de cuanto compete al derecho tributario con énfasis en el ámbito de fiscalidad. Esto se puede traducir en el “asesoramiento, gestión y procesamiento de subvenciones, beneficios fiscales y medidas de acción positiva que cubren varios impuestos y gravámenes”.

Junto a ello, en lo que relaciona con la protección social, el gestor es primordial en el “asesoramiento y procesamiento del reconocimiento de discapacidad, evaluación del grado de dependencia, pensiones/prestaciones de seguridad social, acceso a vivienda pública, permisos de estacionamiento, subsidios de movilidad, compensación por transporte, solicitud de ayudas públicas/privadas y otros beneficios vinculados a las Comunidades Autónomas como acceso a instalaciones deportivas o matrícula universitaria, así como la solicitud de asistencia jurídica gratuita cuando proceda”.

El gestor administrativo, por otro lado, ahora tiene nuevas oportunidades en el ámbito civil debido a la entrada en vigor de la Ley 8/2021 el 3 de septiembre de 2022. Esta ley ha creado procedimientos que antes no existían o tenían requisitos diferentes, lo cual amplía el campo de actuación del gestor administrativo. Con estas nuevas medidas judiciales de apoyo, no siempre es necesario la intervención de un abogado o procurador, lo que brinda oportunidades para profesionales especializados en este campo.

En cuanto a las medidas de apoyo voluntarias, el gestor puede participar en la tramitación y asesoramiento en actas notariales de guarda de hecho, así como en la tramitación de otras medidas judiciales de apoyo, como alguno de los ejemplos. Asimismo, puede brindar asesoramiento en la solicitud de autorizaciones y aprobaciones conforme al Código Civil, y en la rendición de cuentas. De lo que se colige un crisol, fruto de la reforma introducida, que ha ampliado el campo de actuación del gestor administrativo en el ámbito civil, ofreciendo nuevas oportunidades en diversas áreas, como las medidas de apoyo voluntarias y otras actuaciones relacionadas con el derecho civil.

Como así se ha recogido en el título del apartado, es conveniente retomar las medidas de apoyo administrativas por parte de los gestores. A tal efecto, se hará una mención especial de las medidas de apoyo, incluyendo medidas voluntarias y el papel del administrador en tales respectivos quehaceres. Asimismo, se tratará el concepto de tutela de hecho, considerada la base del sistema de apoyo introducido por la reforma, junto con el posible papel del administrador en relación con, por ejemplo, el procesamiento y asesoramiento en documentos notariales de tutela de hecho.

Del mismo modo, es posible ahondar en el papel del administrador en el procesamiento de medidas judiciales de apoyo. Por último, cualesquiera otros tipos de acciones donde la puesta a servicio del conocimiento y servicio del administrador también juegan un papel, como en la solicitud de autorizaciones previas y aprobaciones posteriores según los artículos 287 y 289 del Código Civil y en la rendición de cuentas.

En cuanto a las medidas de apoyo voluntarias, esto incluye poderes de carácter previsor y competencias recogidas en los artículos 256 a 262 del reformado Código Civil a los efectos oportunos, así como la autocuratela.

En primer lugar, estos poderes preventivos²⁰ son un instrumento público notarial destinado a abordar impedimentos en el ejercicio de la capacidad al empoderar, delegar y autorizar de forma unilateral a un agente para actuar en nombre de alguien. Hay diferentes tipos de poderes preventivos, como poderes presentes y futuros, y poderes únicamente para el futuro.

En resumen, el procesamiento de poderes preventivos implica estructurar el apoyo que se debe brindar a través de una escritura notarial, “evaluando la situación y necesidades

²⁰ Lozano, J. L. F. (2022). Los poderes preventivos: un nuevo enfoque tras la Ley 8/2021, de 2 de junio. *Revista Jurídica del Notariado*, (114), 275-329.

específicas, diseñando el apoyo adecuado basado en los deseos de la persona, redactando la minuta para su notarización y registrándola posteriormente en el Registro Civil correspondiente”. En última instancia, la persona decide cuándo, cómo y quién brinda apoyo, integrando los servicios de asesoramiento y gestión del administrador.

En cuanto a los mandatos, conforman estos un contrato bilateral entre dos personas donde el mandante confía actos legales a un mandatario que está conminado a llevarlos a cabo.

El campo de acción del administrador se alinea con su perfil profesional, ya que se requiere que utilicen estos instrumentos en su práctica. Por lo tanto, aplicar estos instrumentos a la capacidad legal de una persona con discapacidad es fundamental para su papel y hacer valer sus derechos constitucionales.

La autocuratela, un concepto nuevo regulado en los artículos 271 a 274 del Código Civil, implica “una propuesta formal y solemne, en una escritura pública, para el nombramiento o exclusión de individuos específicos para actuar como tutores cuando sea necesario”. De este modo, el diseño de su propia tutela es preceptivo para el juez al establecer la tutela, con la posibilidad de que el juez se desvíe de las instrucciones anteriores de la persona.

Los atributos de la autocuratela, como la toma de decisiones sobre quién brindará apoyo y cómo, cubren áreas como “cuidado personal, gestión de activos, compensación del curador, obligaciones de inventario y medidas de control”. Así, cada una de estas áreas representa un campo de acción para el administrador en términos de brindar asesoramiento y supervisar el proceso notarial.

Tal y como se aborda la figura de apoyo informal y el rol del administrador en el artículo 264 del Código Civil -en aquello cuanto concierne a la guarda de hecho- la Ley 8/2021 brinda importancia a la tutela de hecho solo cuando se considera insuficiente o inexistente, requiriendo recurrir a los tribunales. Actualmente, surgen preocupaciones sobre la naturaleza informal de la tutela de hecho y su dificultad para ser sustentada, ya que se basa en hechos en lugar de derechos legales.

Para mitigar posibles problemas y agilizar el proceso hasta que la tutela de hecho esté lo suficientemente desarrollada en su recorrido legal, una práctica común es formalizarla a través de un acto notarial que confirme su existencia, proporcionando un documento para presentar a instituciones financieras y otras entidades como prueba de apoyo.

Si bien legalmente una tutela de hecho puede no requerir documentación, la implementación práctica a menudo requiere buscar validación a través de un notario. La presentación y registro de este acto notorio en el Registro Civil correspondiente también implica el servicio único de un administrador, una herramienta novedosa y poco conocida para muchos profesionales legales. El acto notorio que confirma la tutela de hecho implica “proporcionar al notario pruebas suficientes para atestiguar que la persona "X", que requiere apoyo "Y", sin medidas de apoyo previas, discapacitada o no, recibe apoyo a través de la tutela de hecho de la(s) persona(s) "A y B””²¹.

Se deben incluir documentos de respaldo como “certificados de nacimiento, certificados de residencia, certificados médicos, certificados de discapacidad, evaluaciones de dependencia, informes sociales, junto con el testimonio de dos testigos que confirmen la adecuada administración de la tutela”. Con ello, el notario autenticará entonces la existencia de la tutela y posteriormente presentará el acto en el Registro Civil donde se registra el nacimiento de la persona para su inscripción oficial.

El gestor administrativo y medidas de apoyo en el entorno judicial

Como anteriormente se expuso, es posible continuar el análisis de la tutela del gestor administrativo de los derechos constitucionales en virtud de aquellas medidas de apoyo en connivencia con la Justicia, ante la cual puede brindar sus aptitudes administrativas con esmero.

De tal modo, la revisión de la norma aquí estudiada tiene como objetivo simplificar el proceso de manejo de discapacidades, enfatizando la intervención mínima como es reconocido por la jurisprudencia -por todas, Sentencia del Tribunal Supremo 269/2021-²². Tal y como se infiere de la redacción de este trabajo, se otorga preferencia a medidas voluntarias, con la tutela informal como forma básica de apoyo. Solo en aquellos escenarios en los que no estén disponibles estas opciones y surja una estricta necesidad se debe considerar la intervención judicial. El aspecto clave en este contexto es el concepto de curatela, que proporciona tanto cuidado como representación, implementado como último recurso y de manera excepcional.

²¹ Santos Urbaneja, F. (2017). La guarda de hecho: Institución clave en el nuevo sistema de protección jurídica de la persona con discapacidad. recuperado en <http://fernandosantosurbaneja.blogspot.com>.

²² Hidalgo Cerezo, A. (2021). Discapacidad y ejercicio de los derechos patrimoniales. *Sistema de apoyos para personas con discapacidad: medidas jurídico-civiles y sociales*, 57-94.

Ante ello, es importante tener en cuenta que los anteriores procedimientos legales que involucraban audiencias verbales para la incapacitación y revisión de la capacidad han sido reemplazados por procedimientos voluntarios más eficientes y amigables para el usuario, como el proceso de jurisdicción voluntaria para la provisión de apoyo judicial. Además, también se presenta el rol de un defensor legal, que no se encuentra dentro del alcance de la gestión administrativa.

De este modo, el proceso para brindar apoyo judicial está regido por el Capítulo III bis de la Ley de Jurisdicción Voluntaria; esto es, en su artículo 42 y siguientes. Comienza con una solicitud por escrito junto con documentación específica que demuestra la necesidad de apoyo, su alcance y las personas propuestas para su llevanza a cabo. Con ello, la solicitud puede ser iniciada por la persona con discapacidad, su cónyuge no separado, familiares o el Ministerio Público si ninguna otra parte la inicia.

Tal es el caso, el Tribunal competente será determinado por el lugar de residencia de la persona que necesita apoyo. Sin profundizar demasiado en el proceso, incluye “opiniones periciales forenses, entrevistas con el juez competente, audiencias con familiares cercanos y cualquier otra prueba relevante”. En este punto, es de resaltar que la representación legal no es obligatoria, lo que permite a los gestores administrativos especializados ofrecer sus servicios, brindar orientación y garantizar un procesamiento adecuado del procedimiento; con ello, solo si surge oposición durante el proceso, lo que conduce a una audiencia verbal tradicional con la participación obligatoria de representantes legales. No obstante lo anterior, en la mayoría de los casos una audiencia verbal no es necesaria, destacando el importante papel que desempeñan los gestores administrativos en la provisión de apoyo judicial.

El Auto que resuelva el expediente establecerá una curatela que tendrá dos vertientes como son, en primer lugar, la curatela asistencial, que implica supervisión para casos específicos como administración de bienes o decisiones médicas; y la curatela representativa, en segundo lugar. Es en esta donde el curador representa al curatelado para decisiones legales, pero debe considerar la voluntad de la persona apoyada. De este modo, el Auto debe definir el apoyo necesario en áreas como habilidades de vida independiente, habilidades económico-jurídico-administrativas, salud, transporte y armas, comprensión de procedimientos legales y capacidad contractual.

En un plano práctico, la labor del gestor versa en el mero proceso de curatela como objetivo proteger sus intereses y garantizar que sus derechos sean respetados en todo momento. Para ello, se requiere una labor efectiva para demostrar ante el juez su necesidad de apoyo en determinadas áreas de su vida.

De este modo, es posible centrarse en primer lugar en aquellas habilidades de la vida independiente para llevar a cabo actividades básicas como el autocuidado, el desplazamiento y las tareas instrumentales cotidianas. Mediante la recopilación de información sobre la capacidad para realizar estas actividades de manera autónoma y evaluar si requiere algún tipo de asistencia o supervisión puede verse cómo el gestor administrativo en su día a día hace valor los derechos constitucionales de los ciudadanos.

También esta labor puede estar dirigida a las habilidades económicas, jurídicas y administrativas de la PCD. Por ello, es posible analizar su conocimiento sobre su situación económica, su capacidad para tomar decisiones financieras o su habilidad para manejar el dinero de manera responsable. De igual modo, es posible la evaluación de su comprensión sobre temas legales, como el otorgamiento de poderes a terceros o la realización de disposiciones testamentarias.

En cuanto a su salud, es preceptivo tener en cuenta en este ejercicio su capacidad para manejar medicamentos, seguir pautas alimenticias o cuidar de su bienestar físico en general. Ante esto, es crucial demostrar ante el juez su capacidad para tomar decisiones relacionadas con su tratamiento médico y su consentimiento informado en materia de salud. Asimismo, es posible abordar su capacidad para el transporte y el manejo de armas, si corresponde, evaluando su habilidad para conducir vehículos y utilizar armas de manera segura y responsable.

En el ámbito de esta acción profesional, y tras ilustrar con un ejemplo práctico, el proceso de jurisdicción voluntaria generalmente concluye con una resolución judicial, en forma de Auto, que establece la medida de apoyo específica, su alcance y el nombre de la persona responsable de brindar apoyo, comúnmente el curador. Asimismo, se emiten medidas de salvaguardia que supervisan el ejercicio del apoyo posteriormente. Una vez que el Auto sea definitivo, el curador debe asumir su cargo, formalizando este acto a través de un acta judicial. Y de este modo, durante los sesenta días siguientes, el curador debe presentar un inventario de los bienes del curatelado y rendir cuentas anualmente, así como al finalizar su función como curador.

Es importante destacar que un gestor administrativo puede brindar asesoramiento y facilitar la tramitación de estas acciones, ya que no siempre es obligatoria la intervención de un abogado, y suele ser una tarea compleja para el ciudadano promedio, a pesar de contar con formularios en los juzgados.

En este sentido, la discapacidad ofrece una oportunidad para que un gestor administrativo participe en la elaboración de un inventario, la preparación de la rendición de cuentas anuales o la finalización de dichas cuentas al término de la curatela. Estas acciones requieren documentar los activos y pasivos del curatelado, justificar el ejercicio del apoyo con una contabilidad general y actualizar anualmente la situación financiera de la persona bajo curatela. El gestor administrativo puede colaborar con personas con discapacidad, sus familias, asociaciones u otras entidades interesadas en llevar a cabo estos procedimientos ante un juzgado y cumplir con las medidas de salvaguardia. Se colige, así, la labor del gestor administrativo como del juego de un papel crucial en ayudar a personas con discapacidad, sus familias y organizaciones pertinentes a navegar por procedimientos legales y asegurar el cumplimiento de medidas de protección.

De este modo, en tanto la tutela de hecho como la tutela de cuidado y representativa, existe la obligación legal para el guardador o curador de comparecer ante el juzgado en dos ocasiones como pueden ser, en primer lugar, en la solicitud de autorización previa para algunas potestades relevantes en apoyo al tutorado. Estos actos pueden estar especificados en la orden de tutela, pero si no lo están, se requiere autorización previa para actos relacionados con el artículo 287 del Código Civil. En segundo lugar, es posible la búsqueda de aprobación judicial después de que se hayan realizado ciertos actos delineados en el artículo 289 del Código Civil.

En estas situaciones, se debe iniciar un procedimiento de jurisdicción voluntaria ante el juzgado para obtener autorización previa y aprobación posterior de los actos. La participación de un abogado y un procurador no es obligatoria si el valor del asunto no excede los 6.000€. Esto abre nuevas posibles funciones para un gestor administrativo que puede brindar orientación, gestionar y apoyar a individuos y sus familias durante el procesamiento de estos procedimientos sencillos.

Esta labor del gestor administrativo puede incardinarse, como cierre, en un contexto intrínseco a la labor ante las Administraciones caracterizada por un entorno de cambios y

complejidad constante. De este modo, algunas palabras al respecto pueden analizarse en relación con el trabajo del gestor en su labor para con el Derecho administrativo.

Vemos así que los gestores administrativos se distinguen de agentes públicos, funcionarios y otras profesiones tanto dentro como fuera de la organización. Son colaboradores externos que participan en actividades específicas relacionadas con la Administración. Los instrumentos legales comunes utilizados en su relación con la administración incluyen acuerdos y encargos de gestión. Estos últimos, cuando se definen como “encargos de gestión administrativa”²³, y sirven como una herramienta legal convencional que regula la relación entre la administración y entidades públicas de la misma o diferente naturaleza.

Estos encargos tienen como objetivo mantener la eficiencia administrativa en ausencia de recursos materiales suficientes. Esto se ha ido reforzando mediante los artículos 15 de la Ley 30/1992 -cuando estuvo en vigor- y 11 de la Ley 40/2015, que rige el marco legal de las Administraciones Públicas. La validez de los encargos de gestión administrativa entre la administración y las asociaciones de gestión sigue siendo tema de debate. Si bien la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que “las corporaciones de derecho público siguen regulaciones específicas en sus funciones públicas asignadas, la Ley 40/2015 aclara claramente que los beneficiarios de estos encargos deben ser exclusivamente entidades públicas de la misma o diferente administración”.

Es importante tener en cuenta que estos encargos no pueden implicar servicios sujetos a regulaciones de contratos del sector público. Tanto es así, la colaboración con entidades externas no debe desviarse del marco legal claro establecido en la legislación básica; a pesar de que la colaboración con entidades externas puede mejorar la eficiencia administrativa, no debe distorsionar la naturaleza regulada de estos encargos. El Tribunal Supremo ha enfatizado que la introducción de mediación profesional entre la administración y los ciudadanos podría socavar tanto la eficiencia como el interés público -por todas, Sentencia del Tribunal Supremo de veintiuno de febrero de 1984-.

Con un escenario como este para con el Derecho administrativo, donde muchos ciudadanos no están lo suficientemente acostumbrados con el manejo de las nuevas

²³ Navarro Caballero, T. M. (2018). La encomienda de gestión como técnica de colaboración administrativa en pos de la eficacia en la gestión pública.

tecnologías para interactuar con las AAPP, el papel del gestor sigue siendo importante en la defensa de sus derechos constitucionales. No en vano, su mayor participación como intermediarios entre el Estado y los ciudadanos es un resultado directo de la transformación de España en un país líder en la gobernanza electrónica a nivel internacional²⁴.

Como ejemplo claro de esto, el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, junto con el Consejo General, firmaron un acuerdo el 24 de junio de 2019, en relación con los procedimientos administrativos electrónicos y la gestión documental. El objetivo es permitir que los gestores inscritos en el registro de representantes del Consejo General presenten documentos electrónicamente en nombre de terceros en asuntos de inmigración ante las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, como otro interesante ejemplo de hacer valer estas prerrogativas constitucionales.

Asimismo, desde 2010 el Consejo de Gestores ha mantenido este registro, el cual debe actualizarse continuamente en cumplimiento de las regulaciones de protección de datos para el procesamiento automatizado. Por tanto, la representación realizada por los gestores registrados se reconoce como válida para actos expresamente autorizados, con la posibilidad de que las notificaciones se envíen a la dirección registrada del gestor.

Además, como resultado del acuerdo se estableció un comité de seguimiento, compuesto por dos representantes designados por la Secretaría General de Coordinación Territorial en nombre de la Secretaría de Estado de Política Territorial, uno actuando como presidente, y otros dos designados por el presidente del Consejo. Este comité supervisa el cumplimiento del acuerdo, incluida la adopción de especificaciones técnicas necesarias y la resolución de cualquier problema relacionado con su interpretación e implementación.

Con todo ello, es importante considerar la adopción generalizada de procedimientos electrónicos en la esfera administrativa, como cerramiento del trabajo, ya que puede impactar directamente a áreas de España con baja alfabetización tecnológica, así como a regiones con una población mayormente anciana o rural donde igualmente deben hacerse

²⁴ *Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies united nations e-government survey 2018 gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies i.* (n.d.) https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf

valer derechos. No en vano, el acceso a los servicios de comunicación está regulado a nivel europeo, según lo especificado en las Directivas 2002/22/CE y 2009/136/CE, asegurando el acceso a las redes de telecomunicaciones en áreas rurales o aisladas, así como brindando ofertas, tarifas y asistencia adaptadas a usuarios con discapacidades y bajos ingresos.

Propuestas de mejora

Esta sección tiene como objetivo brindar algunas ideas sobre el comportamiento de individuos con discapacidades intelectuales o del desarrollo que pueden pasar desapercibidas. Piénsese que el enfoque está en mejorar la comunicación con estas personas. Específicamente, para el personal administrativo que trabaja en campos relevantes, interactuar con personas con discapacidades es inevitable. Por ello, es crucial cambiar el enfoque de los cuidadores a los propios individuos. Con ello, en la labor de gestión administrativa la comunicación debe ser clara y directa, evitando el lenguaje técnico. Al comunicarse, siempre debe dirigirse a la persona directamente, incluso si requieren apoyo; entender sus preferencias e historia es esencial para una interacción respetuosa. Cabe recordar, la persona debe estar en el centro, con el apoyo como herramienta. Este enfoque es fundamental para todos los profesionales que trabajan con personas con discapacidades.

Otras propuestas de mejora varían en torno a formas de hacer valer los derechos adaptadas a un creciente uso de tecnologías sofisticadas e implicadas en un cada vez más constante tráfico comercial y jurídico. Una consecuencia perniciosa de ello puede ser el ilícito de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, lugar donde el gestor administrativo puede desplegar sus aptitudes para garantizar derechos²⁵.

La importancia de incluir a los gestores administrativos como sujetos obligados en la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo radica en la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y vigilancia en el ámbito financiero para prevenir actividades ilícitas como el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. No en vano, al ser profesionales que pueden estar involucrados en transacciones financieras y asesoramiento a clientes, su inclusión como sujetos obligados

²⁵ Hortelano Anguita, M. Á. (2017). Op. Cit.

implica que deben cumplir con ciertas obligaciones legales y éticas para detectar y reportar posibles actividades sospechosas.

Sin extendernos, la normativa de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo busca proteger la integridad del sistema financiero y prevenir que se utilice para actividades delictivas. Al incluir a los gestores administrativos como sujetos obligados, “se amplía la red de actores que deben estar alerta ante posibles operaciones sospechosas, contribuyendo así a la detección temprana y prevención de estos delitos”.

Además, al ser profesionales con acceso a información confidencial de sus clientes, los gestores administrativos pueden desempeñar un papel crucial en la identificación de operaciones que puedan estar relacionadas con el blanqueo de capitales o el financiamiento del terrorismo. De tal modo, su inclusión como sujetos obligados refuerza la transparencia y la responsabilidad en el sector, promoviendo una cultura de cumplimiento normativo y ético en sus actividades.

Este contenido es fácilmente extrapolable al marco teórico esgrimido en este trabajo. No en vano, se ha abordado no sólo la importancia de incluir a los gestores administrativos como sujetos obligados en la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo sino en una completa extensión de defensa de los derechos de los ciudadanos. Esta inclusión se fundamenta en la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y vigilancia en aquellos ámbitos en los que el gestor pueda prevenir actividades ilegales que puedan socavar la integridad de los ciudadanos. Al ser profesionales que pueden estar involucrados en acciones con las AAPP y asesoramiento a clientes, los gestores administrativos desempeñan un papel crucial en la detección temprana y prevención de operaciones sospechosas relacionadas con el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, como ejemplo de lo anteriormente descrito.

Desde una perspectiva ética, el cumplimiento de las normativas de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo implica para los gestores administrativos actuar con integridad, transparencia y respeto hacia los principios éticos que rigen su ejercicio profesional. Esto incluye “mantener la confidencialidad de la información de los clientes, actuar de manera honesta y leal en todas sus interacciones y velar por la protección de los intereses de las partes involucradas”. Asimismo, el cumplimiento de estas normativas contribuye a promover la integridad y la transparencia del sistema, fortaleciendo la confianza de los clientes y la sociedad en general en la labor

de los gestores administrativos, como puente que relaciona a la ciudadanía con la Administración.

Con todo ello, a través de lo aprendido en este trabajo -y previo al establecimiento de las oportunas conclusiones- se formulan las preceptivas propuestas de mejora ante lo analizado en la labor del gestor administrativo en la defensa de derechos. La figura del gestor administrativo, si bien desempeña un papel crucial en la relación entre los individuos y la Administración Pública, puede aún perfeccionarse en su función como defensor de los derechos fundamentales de los ciudadanos. Así se puede inferir cómo el gestor administrativo puede fortalecer su labor en la defensa de los derechos, centrándonos en dos áreas específicas: la protección de los derechos de las personas con discapacidad y la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Como elemento de cierre, debe recordarse que el gestor administrativo, en su papel como intermediario entre la ciudadanía y las Administraciones Públicas, desempeña un papel fundamental en la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos. A través del uso del Derecho Administrativo, el gestor administrativo actúa como un puente que facilita el acceso a los servicios públicos y garantiza que los derechos fundamentales de los ciudadanos sean respetados en todas las interacciones con la Administración. Sendos ejemplos aquí propuestos como materia de estudio pueden enmarcarse en una serie de pautas profesionales que, de lo fundamental que son, conforman un cierre notable a este trabajo:

1. **Derecho a la igualdad y no discriminación:** Un ejemplo claro de cómo el gestor administrativo protege este derecho es asegurándose de que todas las personas reciban un trato igualitario por parte de la Administración, independientemente de su origen étnico, género, orientación sexual, religión o cualquier otra característica protegida por la ley. Por ejemplo, al ayudar a una persona a solicitar una prestación social, el gestor administrativo se asegura de que se respeten sus derechos y que no se le discrimine injustamente en el proceso de solicitud o evaluación. Ello puede verse, de modo concreto, en aquellas PCD estudiadas.
2. **Derecho a la protección de datos personales:** El gestor administrativo protege este derecho garantizando que la recopilación, almacenamiento y uso de datos personales por parte de la Administración cumpla con la normativa de protección de datos. Por ejemplo, al ayudar a un ciudadano a solicitar información sobre sus

datos personales almacenados por una entidad pública, el gestor administrativo se asegura de que se respete su derecho a acceder a esa información y que se proteja su privacidad en todo momento. También en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

3. **Derecho a la transparencia y acceso a la información:** El gestor administrativo facilita el acceso de los ciudadanos a la información relevante sobre los procedimientos administrativos en los que estén involucrados. Por ejemplo, al ayudar a un ciudadano a solicitar información sobre un procedimiento de licitación pública, el gestor administrativo se asegura de que se le proporcione toda la información necesaria para participar de manera informada en el proceso y ejercer su derecho a acceder a la información pública.
4. **Derecho a la buena administración:** El gestor administrativo vela por que la Administración actúe de manera justa, imparcial, transparente y eficiente en sus relaciones con los ciudadanos. Por ejemplo, al ayudar a un ciudadano a presentar una queja por el retraso injustificado en la resolución de un procedimiento administrativo, el gestor administrativo se asegura de que se respete su derecho a recibir un servicio administrativo de calidad y en un plazo razonable.

Conclusiones

Mediante la realización de este trabajo, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. **La figura del gestor administrativo y su regulación en España:** La figura del gestor administrativo se encuentra regulada en España por la Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales, y el Real Decreto 424/1963, de uno de marzo, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Gestión Administrativa del Estado. Estas normativas establecen los requisitos y competencias que deben cumplir los gestores administrativos, así como su función como intermediarios entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas.
2. **Breve recorrido histórico de la figura del gestor administrativo:** La figura del gestor administrativo tiene sus raíces en la antigua Roma, donde surgieron los primeros intermediarios entre los ciudadanos y el Estado. En España, la profesión de gestor administrativo se consolidó en el siglo XIX con la creación de los primeros colegios profesionales. Desde entonces, los gestores administrativos han

desempeñado un papel crucial en la facilitación de trámites y la defensa de los derechos de los ciudadanos ante la Administración.

3. **El gestor en su labor de Derecho Público y la defensa de los derechos de los ciudadanos:** El gestor administrativo, en su ejercicio del Derecho Público, actúa como defensor de los derechos de los ciudadanos al garantizar un trato justo, transparente y respetuoso por parte de la Administración. A través de su labor como intermediario entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas, el gestor administrativo contribuye a fortalecer el Estado de Derecho y promover una sociedad más justa y democrática para todos.
4. **El problema de la discapacidad y su relación con la reforma de la Constitución:** La discapacidad es un problema social que afecta a millones de personas en todo el mundo. En España, la reciente iniciativa por afianzar los derechos de las personas discapacitadas, incluida la posible reforma del artículo 49 de la Constitución Española, destaca la importancia de garantizar la igualdad de oportunidades y la plena inclusión de este colectivo en la sociedad.
5. **La defensa de los derechos de las personas con discapacidad por parte del gestor administrativo:** El gestor administrativo juega un papel crucial en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad al facilitar su acceso a los servicios públicos y garantizar que se respeten sus derechos en todas las interacciones con la Administración. A través de su labor como intermediario, el gestor administrativo promueve la igualdad de oportunidades y la plena participación de las personas con discapacidad en la sociedad.
6. **Cómo mejorar la labor del gestor administrativo para defender mejor los derechos:** Para mejorar la labor del gestor administrativo en la defensa de los derechos de los ciudadanos, es necesario fortalecer su formación en áreas específicas como la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Además, se debe fomentar una cultura de cumplimiento y vigilancia dentro de las organizaciones de gestores administrativos, así como promover la colaboración con otras entidades y organismos para abordar de manera efectiva los desafíos emergentes en el ámbito administrativo y legal.

Para finalizar, la labor del gestor administrativo es fundamental para garantizar la protección de los derechos de los ciudadanos y promover una sociedad más justa e

inclusiva. A través de su conocimiento del Derecho Público y su papel como intermediario entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas, el gestor administrativo contribuye significativamente a fortalecer el Estado de Derecho y defender los valores democráticos en nuestra sociedad. Sin embargo, para mejorar su labor en la defensa de los derechos, es necesario fortalecer su formación y promover una mayor colaboración entre los diferentes actores del sistema administrativo y legal.

Bibliografía

Para la realización de este trabajo se ha requerido de la siguiente bibliografía:

Cordero Gordillo, V. (2011). *Igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo*. Tirant lo Blanch.

de Buján, A. F. (2022). Acceso a la justicia de las personas con discapacidad: la especial competencia del Letrado de la Administración de Justicia, conforme a la Ley 8/2021. *Revista Acta Judicial*, (9), 02-16.

Fernández-López, J. A., Fernández-Fidalgo, M., Geoffrey, R., Stucki, G., & Cieza, A. (2009). Funcionamiento y discapacidad: la clasificación internacional del funcionamiento (CIF). *Revista española de salud pública*, 83, 775-783.

GEARING E-GOVERNMENT TO SUPPORT TRANSFORMATION TOWARDS SUSTAINABLE AND RESILIENT SOCIETIES UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2018 GEARING E-GOVERNMENT TO SUPPORT TRANSFORMATION TOWARDS SUSTAINABLE AND RESILIENT SOCIETIES i. (n.d.).
https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf

González González, A. (2023). Análisis de las medidas de apoyo a las personas con discapacidad tras la reforma del Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil por la Ley 8/2021.

Hidalgo Cerezo, A. (2021). Discapacidad y ejercicio de los derechos patrimoniales. *Sistema de apoyos para personas con discapacidad: medidas jurídico-civiles y sociales*, 57-94.

Hortelano Anguita, M. Á. (2017). *El Gestor administrativo como sujeto obligado en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo* (Master's thesis).

Kagan, R. L. (1991). *Pleitos y pleiteantes en Castilla, 1500-1700*. Junta de Castilla y León Consejería de cultura y turismo.

Lareo Jimenez, J. (2022). *La construcción del derecho a la accesibilidad: análisis de la evolución de su regulación en el ordenamiento jurídico español* (Doctoral dissertation, Dereito público).

Lorenzo Cadarso, P. L. (2006). El documento real en el siglo XVII. Algunas novedades diplomáticas. *V Jornadas Científicas sobre Documentación en España e Indias en el siglo XVII*.

Lozano, J. L. F. (2022). Los poderes preventivos: un nuevo enfoque tras la Ley 8/2021, de 2 de junio. *Revista Jurídica del Notariado*, (114), 275-329.

Navarro Caballero, T. M. (2018). La encomienda de gestión como técnica de colaboración administrativa en pos de la eficacia en la gestión pública.

Palacios, A., & Bariffi, F. (2013). *La discapacidad como una cuestión de derechos humanos. Una aproximación a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Ediciones Cinca.

Ponce, J. (2018). La prevención de riesgos de mala administración y corrupción, la inteligencia artificial y el derecho a una buena administración. *Revista internacional de Transparencia e Integridad*, 6, 1-19.

Rastrollo Suárez, J. J. (2019). La profesión de gestor administrativo y los derechos de los ciudadanos. *Revista jurídica de Castilla y León*, (49), 153-190.

Rubio, G., & Paz, M. (2018). La necesaria y urgente adaptación del Código civil español al artículo 12 de la Convención de Nueva York sobre los derechos de las personas con discapacidad. In *Anales de la Academia Matritense del Notariado* (Vol. 58, pp. 2017-2018). Editoriales de Derecho Reunidas. EDERSA.

Sánchez, M. (2017). La evolución de la imagen social de la discapacidad. *Sobre ruedas [Internet]*, 1-3.

Santos Urbaneja, F. (2017). La guarda de hecho: Institución clave en el nuevo sistema de protección jurídica de la persona con discapacidad. *recuperado en* <http://fernandosantosurbaneja.blogspot.com>.

Sanz, L. (2024, 21 febrero). *Entra en vigor la reforma del artículo 49 de la Constitución Española, “un gran avance para las personas con discapacidad y para toda la sociedad”* -Plena Inclusión Madrid. Plena Inclusión Madrid.<https://plena-inclusion-madrid.org/archivo/entra-en-vigor-reforma-articulo-49-constitucion-espanola/>

Tamayo, M., Besoaín, Á., & Rebolledo, J. (2018). Determinantes sociales de la salud y discapacidad: actualizando el modelo de determinación. *Gaceta Sanitaria*, 32, 96-100.

Valarezo Prieto, D. C. (2023). *Digitalización de los Procesos de Contratación Pública a partir de la pandemia de COVID-19 y su contribución al mejoramiento de la Gestión Administrativa* (Master's thesis).

Yagüe, F. L. (2019). La Convención de Nueva York y la necesaria reformulación de la discapacidad. *Revista de Derecho, Empresa y Sociedad (REDS)*, (14), 140-147.