



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

ADE

Facultad de Administración
y Dirección de Empresas /UPV

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Facultad de Administración y Dirección de Empresas

El régimen de responsabilidad del gestor administrativo en
su ejercicio profesional

Trabajo Fin de Máster

Máster Universitario en Gestión Administrativa

AUTOR/A: Iarina , Ekaterina

Tutor/a: Ramón Fernández, Francisca

CURSO ACADÉMICO: 2022/2023



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS. UPV

***EL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD DEL
GESTOR ADMINISTRATIVO
EN SU EJERCICIO PROFESIONAL***

Estudiante: Ekaterina Iarina

Máster en Gestión Administrativa

Tutora: Francisca Ramón Fernández

Curso Académico: 2022-2023

RESUMEN

Este trabajo responde a cuestionamientos sobre el régimen de responsabilidad del Gestor Administrativo en el desarrollo de sus funciones y en el marco del ejercicio profesional, haciendo una exposición histórica previa de la figura del Gestor Administrativo en España, analizando posteriormente la normativa que regula la profesión y las responsabilidades éticas, administrativas, penales y civiles que derivan de su actuación, culminando con la posibilidad de exoneración que puede tener en el ejercicio de su actividad, concluyendo que existe una regulación acorde a la profesión colegiada, pero que merece una actualización.

Palabras clave: “gestor administrativo”, “lex artis”, “responsabilidad”, “ética profesional”, “intrusismo”.

ABSTRACT

This work responds to questions about the liability regime of the Administrative Manager in the development of their functions and within the framework of professional practice, making a previous historical exposition of the figure of the Administrative Manager in Spain, subsequently analyzing the regulations that regulate the profession and the ethical, administrative, criminal and civil responsibilities that derive from their actions, culminating with the possibility of exoneration that they may have in the exercise of their activity, concluding that there is a regulation according to the collegiate profession, but that it deserves an update.

Keywords: "administrative manager", "lex artis", "responsibility", "professional ethics", "intrusiveness".

ABREVIATURAS

| | |
|--------|--|
| art. | artículo |
| AT | Agencia Tributaria |
| CC | Código Civil |
| CGGA | Consejo General de Gestores Administrativos |
| CP | Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal |
| DGT | Dirección General de Tráfico |
| EOPGA. | Decreto 424/1963, de 1 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la profesión de Gestor Administrativo |
| FD | Fundamento de Derecho |
| FJ | Fundamento jurídico |
| GA | Gestor Administrativo |
| p. | página |
| RRDGA. | Reglamento de Régimen Disciplinario de los Gestores Administrativos |

| | |
|---|----|
| ÍNDICE | |
| ABREVIATURAS | 4 |
| ÍNDICE | 5 |
| INTRODUCCIÓN | 7 |
| OBJETO DE ESTUDIO | 9 |
| ESTADO DEL ARTE | 9 |
| OBJETIVOS | 12 |
| Objetivo general..... | 12 |
| Objetivos específicos..... | 13 |
| JUSTIFICACIÓN | 13 |
| METODOLOGIA | 14 |
| 1. MARCO JURÍDICO DEL GESTOR ADMINISTRATIVO | 15 |
| 1.1. Antecedentes..... | 15 |
| 1.2. Régimen legal..... | 19 |
| 1.2.1. Obligaciones generales impuestas por el Estatuto..... | 23 |
| 1.2.2. Derechos de los Gestores Administrativos..... | 25 |
| 1.2.3. Infracciones graves de los Gestores Administrativos..... | 26 |
| 1.2.4. Sanciones..... | 27 |
| 1.2.5. Infracciones leves de los Gestores Administrativos..... | 28 |
| 1.2.6. Áreas que debe conocer el GA para superar las pruebas de aptitud y acceder a la profesión..... | 30 |
| 1.3. Ética y responsabilidad profesional del gestor administrativo..... | 31 |
| 1.3.1. Principios fundamentales..... | 33 |
| 1.3.2. Obligaciones generales con los clientes..... | 34 |
| 1.3.3. Obligaciones con el colegio..... | 35 |
| 1.3.4. Obligaciones en las actuaciones ante la Administración..... | 36 |
| 1.3.5. Obligaciones entre Gestores Administrativos..... | 37 |
| 1.3.6. Derecho a honorarios y deberes vinculados..... | 38 |
| 1.3.7. Obligaciones relacionadas con la publicidad..... | 39 |
| 1.3.8. Protección de datos..... | 39 |
| 1.4. Gestor administrativo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible..... | 41 |
| 2.1. Definición y contenido..... | 51 |

| | |
|--|-----------|
| 3. REGIMEN DE RESPONSABILIDAD DEL GESTOR ADMINISTRATIVO | 54 |
| 3.2. Penal..... | 63 |
| 3.3. Administrativa | 64 |
| 3.4. Exoneraciones..... | 73 |
| 4. CONCLUSIONES | 76 |
| BIBLIOGRAFÍA | 78 |
| REFERENCIAS LEGISLATIVAS | 82 |
| REFERENCIAS DE JURISPRUDENCIA | 84 |

INTRODUCCIÓN

Por Decreto 424/1963, de 1 de marzo, fue aprobado el Estatuto Orgánico que regula la profesión de Gestor Administrativo en España. Además, actualmente la profesión de gestor administrativo debe someterse al cumplimiento de las disposiciones de la Ley 2/1974 de 13 de febrero, reguladora de los Colegios Profesionales y de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, reguladora del libre acceso a las actividades de servicios y la forma de realizar su ejercicio.

El gestor administrativo es un profesional vinculado a las actividades de la empresa, generalmente han culminado estudios en derecho, economía, administración de empresas, publicidad y finanzas. Fundamentalmente cumple la labor de intermediación entre la comunidad y las administraciones públicas. Quizás existen antes que los abogados, contadores y economistas.

El predominio actual de las tecnologías de la información y la comunicación, la abundancia de sectores relacionados con la administración pública y lo complicado de esas relaciones entre los civiles y el Estado, según Rastrollo Suárez (2019) mantienen la actividad del gestor administrativo en gran relevancia, facilitando la comunicación y los procedimientos con la administración pública.

Los puestos de trabajo en los cuales se puede desempeñar un gestor administrativo son de muy diferente clase, es por esto que resulta complicada establecer un perfil único para el profesional que se desempeña en este ámbito. Las funciones del gestor están vinculadas con los trámites administrativos de diferente tipo, comunicación con los agentes del Estado, organización de cronogramas y agendas en relación a los compromisos con la administración pública y en algunos casos colaboran con la selección del personal.

La labor del gestor administrativo cubre muchas áreas de acción, su perfil profesional debe ser polivalente, comprometiéndose a cumplir con diversidad de funciones que tienen la finalidad de mantener correctamente el área administrativa de las empresas y la gestión ante los organismos del Estado.

Desde hace mucho tiempo existe la profesión, tal vez no reconocida como tal. Rastrollo Suárez (2019) explica la existencia de expertos jurídicos, personas expertas en procedimientos y solicitadores. Serían estos últimos los que abordan la profesión actual de gestoría.

Para poder ejercer la profesión de gestor administrativo es necesario la incorporación al Colegio oficial de gestores administrativos y cumplir las disposiciones legales. Actualmente existen 22 colegios en España que promueven el cumplimiento de las labores de gestoría, cumpliendo la representación de los profesionales ante las diferentes instituciones en su ámbito territorial.

Se vive una realidad muy compleja con la situación de las pequeñas y medianas empresas en España que permite asignarle una destacada importancia a la labor de los gestores administrativos, y sin embargo muchos desconocen su régimen de responsabilidad, que los puede afectar significativamente. *“En los últimos diez años la del gestor administrativo es de una de las organizaciones que más ha evolucionado en nuestro país y una de a las que más futuro se le proyecta”*¹.

Existen 6.000 profesionales en diferentes ramas que ejercen la labor de gestoría en España, licenciados en administración, abogados y economistas que además se han profesionalizado en gestoría, un plus de formación y

¹Colegio Oficial de Gestores Administrativos de la Región de Murcia (2023) Forbes considera a los gestores administrativos como una de las 25 organizaciones más influyentes de España. Disponible en: <https://www.gestoresmurcia.com/blog/forbes-considera-los-gestores-administrativos-como-una-de-las-25-organizaciones-mas-influyentes> Consulta [06/04/2023]

especialización que permite asignar un alto valor a las funciones del gestor en la labor de intermediación altamente cualificada. “Somos agentes muy valiosos para las administraciones porque llegamos de manera directa tanto a empresas como a particulares y hemos colocado a la cabeza de la innovación tecnológica”².

Vista la importancia de la profesión y de las funciones que realizan los gestores administrativos en España, se propone realizar una investigación cuyo objeto de estudio se describe a continuación.

OBJETO DE ESTUDIO

Establecer el objeto de investigación permite restringir la realidad en la cual se sustenta el problema planteado y sobre la cual se desarrollará el trabajo reflexivo del autor con el fin de establecer el paradigma actual del fenómeno que se desea estudiar.

Vista la importancia del gestor administrativo como un especialista en el desarrollo de labores de gran relevancia para la administración pública en su relación con los administrados, se propone como objeto de estudio el régimen general de responsabilidad del gestor administrativo en su ejercicio profesional, que compromete las obligaciones inherentes a su cargo.

ESTADO DEL ARTE

El trabajo de máster universitario en gestión administrativa titulado “La evasión fiscal y el papel del gestor administrativo” presentado por Saraí Andrés Serrano, realiza un mapeo desde los aspectos fiscales y los delitos que se producen en la tributación del IRPF. Este trabajo muestra el nivel de interacción que existe en la profesión de gestoría.

² Santiago Ollero (2023). El Consejo General de Gestores Administrativos de España. Disponible en: <https://www.consejogestores.org/saludo/>Consulta [04/04/2023].

Baquerizo Narváez (2019) expone la importancia que llega a tener el Trabajador Social en su función de gerencia administrativa relacionada con el área educativa en la labor de dirección de bienestar estudiantil y social resaltando los valores del profesional y las actuaciones para confrontar los problemas de orden social y económico.

El ámbito de actuación del profesional en gestión administrativa es muy amplio, pero siempre deberá cumplir con el régimen de responsabilidad que le asigna la ley. Liquidano Rodríguez (2006) presenta un trabajo de análisis sobre el papel del administrador de recursos humanos en el ámbito de cumplimiento de labores profesionales como gestor de talento humano, sus competencias y la relación que tienen con la gestión administrativa.

El profesional en gestión administrativa no aplica estrictamente a una función específica como otros profesionales. Su área de influencia y la aplicabilidad de la profesión se pueden desplegar a muchos sitios y muchas actividades y debe tener mucho cuidado en el manejo de procedimientos fiscales que puedan estar vinculadas al blanqueo de capitales y financiación del terrorismo que es de trascendencia en el contexto de la normativa internacional y nacional.

El estudio de la profesión en gestión administrativa requiere de mucha disciplina y comporta saberes de diferentes áreas del conocimiento. Rastrollo Suárez (2019) presenta en su investigación la evolución histórica de la profesión, apuntalando los rasgos fundamentales que deben prevalecer en el profesional y su papel en los mecanismos de cooperación social que facilitan las relaciones entre la administración del Estado los ciudadanos.

En el propósito institucional del Estado relativo a la protección de los derechos de los ciudadanos y especialmente en la protección de los derechos como usuarios, la legislación nacional incorpora un régimen legal de obligado cumplimiento por los diferentes profesionales en el ámbito del ejercicio de su

profesión. Fallas y Román (2006, p.1) *“analiza el contenido esencial de los derechos a la libre elección y ejercicio profesional, sus límites y las consecuencias penales, civiles y administrativas que se le pueden imputar al profesional por violación a los deberes y límites que el ordenamiento le impone”*.

Los errores en el ejercicio de las profesiones pueden resultar de la negligencia en el desempeño de las labores o de la voluntad de amparar una conducta ilícita. Pont Clemente (2003) ofrece un trabajo de investigación para explicar la responsabilidad penal del asesor fiscal en su papel de copartícipe de un delito contra la Hacienda Pública, relativo principalmente a la ocultación de información.

Existe como es el deber ser, la cooperación institucional de los organismos fiscalizadores en el orden gubernamental con las instituciones que agrupan a los profesionales en las diferentes áreas que permiten establecer pautas de comportamiento y la ejecución más eficiente de las labores profesionales para el bienestar del usuario. En ese sentido La Agencia Estatal de Administración Tributaria y el Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España, suscribieron el 20/01/2022:

“convenio de encomienda de gestión para la colaboración en la tramitación de la documentación que ha de acompañar a las declaraciones modelo 06 correspondientes al Impuesto especial sobre determinados medios de transporte para la no sujeción o exención y la solicitud del Número de Identificación Fiscal correspondiente a menores de 14 años que no dispongan de Documento Nacional de Identidad, en determinados supuestos”³.

³ Ministerio de Hacienda y Función Pública. BOE n.º 27 de 1 de febrero de 2022. Resolución de 25 de enero de 2022, de la Dirección del Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Disponible en:

Para poder ejercer la profesión de gestor administrativo es necesario superar las pruebas ante el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas que acrediten la suficiente aptitud profesional de las personas que optan por esta disciplina y con la consecuente obligación de inscribirse en el Colegio respectivo, en concordancia con el art. 7 Decreto 424/1963, de 1 de marzo⁴.

No existen antecedentes a nivel académico, a excepción de Rastrollo Suárez (2019), que estudien y expliquen en conjunto el régimen de responsabilidades que tiene el gestor administrativo en relación con el ejercicio profesional. Teniendo en cuenta que los profesionales en todas las áreas deben responder ante las diferentes jurisdicciones sobre el comportamiento en los casos de contravención de las normas que regulan la actividad profesional.

En vista de la deficiencia en trabajos académicos que analicen y expliquen las responsabilidades civiles, penales y administrativas de los gestores administrativos, el investigador se cuestiona: ¿Cómo es el régimen de responsabilidad del gestor administrativo en su ejercicio profesional?

OBJETIVOS

Para dar respuesta a esta incógnita se proponen a continuación un objetivo general y tres objetivos específicos que permitan desarrollar el marco teórico legal y jurídico de la figura “Gestor Administrativo” para comprender el alcance de las normas a este respecto.

Objetivo general

Analizar el régimen de responsabilidad del gestor administrativo en su ejercicio profesional.

<https://www.hacienda.gob.es/DocLeyes/REPOSITORIO%20NORMATIVA/75681.htm> Consulta [04/04/2023].

⁴ Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (2013). Resolución de 16 de octubre de 2013, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se convocan las pruebas de aptitud para acceso a la profesión de Gestor Administrativo. Disponible en: <https://www.hacienda.gob.es/boletineshacienda/Boletines/2013/37180.pdf> Consulta [04/04/2023].

Objetivos específicos

Reconocer el marco histórico y jurídico de la profesión de gestor administrativo, sus antecedentes en la Administración Pública y la ética profesional que lo acompaña.

Estudiar el conjunto de reglas técnicas a las cuales debe someterse el ejercicio profesional del Gestor Administrativo y la eventual participación en mala praxis.

Explicar el régimen general de responsabilidad que compromete la actuación u omisión del Gestor Administrativo y que puede acarrear sanciones civiles, penales y/o administrativas, así como las exoneraciones legales en el régimen de responsabilidad.

JUSTIFICACIÓN

En primer orden, este trabajo tiene una justificación de carácter académico, en vista de los precarios resultados obtenidos en los buscadores académicos de Google, del Instituto de Estudios Fiscales y Dialnet, que permiten corroborar la falta de un trabajo dedicado al análisis y estudio de las responsabilidades del Gestor Administrativo.

En ese mismo contexto se tiene una justificación de carácter social al considerar la importancia de los Gestores Administrativos en la buena marcha de los negocios, cuya degradación económica pueda ser fruto de la mala praxis de los profesionales. Bedoya (2020) asegura que pueden existir muchas justificaciones en una investigación científica y cada una puede relacionarse con una característica específica.

Podría asumirse entonces una justificación de carácter político preventiva que permita a los profesionales especializados en Gestoría Administrativa, reconocer el marco legal y el régimen de responsabilidad, para

evitar caer en procedimientos sancionatorios que pueden afectar a nivel personal pero también alterar los objetivos empresariales.

METODOLOGIA

La metodología explicada por Arias González y Covinos Gallardo (2021) muestra la manera en que se desarrollará cada parte del proyecto de investigación y que permitirá presentar un resultado dinámico y práctico. En este sentido el investigador propone el análisis interpretativo de la norma jurídica que permita desenvolver un estudio jurídico dogmático interpretativo del régimen de responsabilidad para los profesionales en Gestión Administrativa.

Bajo este esquema, el investigador ha dividido el procedimiento de investigación en tres fases. La primera comprende la selección de las fuentes bibliográficas que permite recopilar la información relativa al tema objeto de estudio. Ésta se ha realizado utilizando los operadores booleanos “AND” y “OR”, utilizando las palabras clave; *“gestor administrativo”* *“responsabilidad”*, *“régimen legal”*.

La segunda fase se corresponde con la revisión de los documentos previamente seleccionados, escogiendo los más relevantes con relación al objeto de estudio que son archivados en ficheros electrónicos separándolos por subtemas para su posterior análisis interpretativo.

La tercera fase permite al investigador realizar el análisis crítico interpretativo de los documentos previamente revisados. Por medio de la redacción congruente y fundamentada se imprime un nuevo aporte académico que permite a quien lo observa, reconocer el objeto de estudio de una manera clara y sencilla, sin desvirtuar el uso de mecanismos técnicos legales para su interpretación.

1. MARCO JURÍDICO DEL GESTOR ADMINISTRATIVO

Los gestores administrativos son personas dedicadas en el ejercicio de su profesión diaria a solicitar y tramitar todo tipo de requerimientos legales que deben cumplir las personas físicas o jurídicas en el ejercicio de un derecho o con la finalidad de cumplir una obligación. Este trabajo no incluye procedimientos o actividades que estén reservadas a cada profesión específica⁵.

Teniendo en cuenta que los gestores administrativos pueden ser profesionales en diversas áreas, incluso un mismo gestor administrativo puede estar titulado en varias profesiones y ejercer como gestor administrativo colegiado, sin embargo, en caso de ser abogados, no podrán realizar trámites que requieran la aplicación de las técnicas jurídicas reservadas a la profesión⁶. En otras palabras no podrán litigar.

La regulación de la profesión ha sido muy amplia a lo largo de la historia. Se presentan a continuación algunos antecedentes hasta llegar a la normativa vigente en la actualidad.

1.1. Antecedentes

Se tienen referencias de la profesión desde el siglo XV, para esa época eran calificados como “solicitadores”, sin embargo, la profesión tal y como se desempeña en la actualidad tiene su génesis en el año 1933⁷.

La referencia más antigua que se tiene de la profesión se relaciona con una pragmática que fue dada por los Reyes Católicos en la ciudad de Toledo en 1480, en la cual precisamente se describen como “solicitadores”. En la CCAA de Valencia su historia se remonta al ordenamiento floral que regulaba diversos

⁵Decreto 424/1963, de 1 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la profesión de Gestor Administrativo. Art. 1º.

⁶Ibíd.

⁷ Colegio Oficial de gestores administrativos de Valencia. (2023). El Gestor Administrativo. Consulta [09/04/2023]. Disponible en: <https://gestoresvalencia.org/el-gestor-administrativo/>

oficios y cargos dados por el reino para realizar labores de “Baile, Mestre Racional, Jurados, Síndics, Notarios, Procuradores, Abogados, Corredores y Escribanos”⁸.

Los corredores de aquellas épocas estaban encargados de prestar la asesoría necesaria los comerciantes ajenos al reino, indicándoles las obligaciones y los compromisos económicos que debían presentar como tributo para poder realizar su actividad de comerciantes, eran considerados expertos en esa materia⁹. Es una profesión de larga trayectoria histórica reconocida por las Administraciones y antiguos reinos.

La preparación para poder colegiarse como Gestor Administrativo es bastante rigurosa. Son profesionales en Derecho, Economía, Ciencias Políticas o Empresariales, deben complementar sus estudios y aprobar una prueba antes de poder colegiarse¹⁰.

El Consell de Colegis Oficials de Gestors Administratius de Catalunya define a sus colegiados como “profesionales polivalentes y multidisciplinarios, que asesoran de manera integral a particulares, pymes y empresas, y realizan trámites en su nombre ante las administraciones públicas para las que son un colaborador imprescindible”. Este organismo se encarga de representar a los colegios profesionales que la integran, garantizando el desempeño eficiente de la profesión, promoviendo su crecimiento y fomentando la capacitación y prestando una buena atención a sus integrantes.

Para ejercer como Gestor Administrativo, se deben cumplir los requisitos del Estatuto Orgánico de conformidad con el art. 6, aprobar las pruebas de aptitud para las cuales convoca el Ministerio de Hacienda y Función Pública de acuerdo a solicitud hecha con el Consejo General de Colegios Oficiales de

⁸Ibídem.

⁹Ibídem.

¹⁰Ibídem.

Gestores Administrativos de España o cumplir las pruebas de las convocatorias que hacen las Comunidades Autónomas de Cataluña, Galicia y Valencia¹¹.

Antes de que Carlos II lo prohibiera por decreto, era costumbre arraigada que los religiosos y sacerdotes ejercieran como agentes de negocio y solicitadores, incluso llegando a practicar el derecho antes los tribunales. Este decreto data de 25/08/1668¹². Se iba configurado así una delimitación del ejercicio profesional de gestoría para imprimirle un sello de verdadera profesión independiente y sujeta a su propia regulación.

Más adelante con la misma tónica, Felipe V (1707), restringe el ejercicio de la Gestión Administrativa imprimiéndoles a los agentes de negocios y solicitadores la cualidad de un real título para poder ejecutar sus labores, sin embargo, en esa época no se logró reglamentar el oficio, permitiendo el intrusismo de la profesión¹³.

Era recurrente para aquella época la intromisión en muchas actividades de los religiosos y sacerdotes, por la alta influencia que tenían en las diferentes esferas de la sociedad. No se lograba obtener el respeto cumplimiento del decreto emitido por Carlos II en 1668 y por tal motivo, Carlos III en 1764, insiste de nuevo en la imposibilidad de ejercer la profesión de agentes de negocios y solicitadores¹⁴. Al parecer las costumbres acompañan a sus profesiones y si bien es cierto existe una amplia regulación, en la actualidad aún se puede apreciar la influencia de algunas personalidades cuando de solicitar algo a las administraciones públicas se trata.

La Normativa general que regula a los gestores administrativos está diseñada para proteger tanto a la profesionalización de la gestoría como a los

¹¹ Consejo Andaluz de Colegios de Gestores Administrativos. Ser gestor. La profesión. Disponible en: <https://gaconsejoandaluz.es/gestores-administrativos/ser-gestor/> Consulta [10/04/2023]

¹² Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España. Los Agentes de negocios. Disponible en: <https://www.consejogestores.org/normativa/> Consulta [10/04/2023].

¹³ Ibídem.

¹⁴ Ibídem.

ciudadanos que reciben los servicios del profesional. En ese orden jerárquico de las normas, siempre con la CE en la cima, se tiene en orden descendente¹⁵:

- Estatuto Orgánico de la Profesión de Gestor Administrativo aprobado por D 424/1963 de 1 de marzo (BOE-A-1963-5030)
- Disposiciones Reglamentarias para el Ejercicio de la Profesión de Gestor Administrativo
- Ley 2/1974 de 13 de febrero sobre Colegios Profesionales
- Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

La libertad del ejercicio profesional es una garantía constitucional consagrada en el art. 35, reconociendo a todas las personas el derecho a elegir libremente la profesión o el oficio al que se quieran dedicar pero imponiendo la regulación de las profesiones en el art. 36 de la misma¹⁶. Esto deviene en una premisa sencilla que constituye la garantía del derecho y de las libertades personales, pues no limita la profesión o el oficio que se quiera escoger pero controla su ejercicio profesional.

Este fundamento constitucional es primordial para la garantía de la eficiente prestación de los servicios en la medida que resulta difícil establecer la calidad de los profesionales por la simple obtención del título respectivo. Si bien es cierto que aun cuando los profesionales se hayan colegiado presentan inconvenientes en el ejercicio de su profesión, las infracciones que cometan

¹⁵Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España. Normativa. Normativa que regula la profesión del Gestor Administrativo. Disponible en: <https://www.consejogestores.org/normativa/>Consulta [10/04/2023].

¹⁶Cortes Generales. Constitución Española. «BOE» núm. 311, de 29/12/1978. [https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/\(1\)/con](https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/(1)/con)Consulta [11/04/2023].

pueden ser sancionadas con la suspensión de la colegiatura e impedir que puedan reincidir en la conducta anómala.

Loa CE no impone el modelo ni la estructura de los diferentes colegios profesionales pero si la necesidad y en algunos casos la obligación de pertenecer si se quiere ejercer. “La libertad de elegir una profesión no tiene límites jurídicos, sí, en cambio, el ejercicio de la profesión, más aún cuando ésta se encuentra bajo la tutela de un colegio profesional”¹⁷.

El perfil profesional de GA es “gran demanda y que cuenta con bajas tasas de desempleo. Para especializarse y ser gestor administrativo, has de cursar un máster habilitante que te garantice poder ejercer esta interesante y necesaria profesión en cualquier administración”¹⁸.

1.2. Régimen legal

En 1957 fue aprobado el Reglamento Orgánico que regulaba a los profesionales dedicados a gestoría administrativa que para aquel entonces estaban bajo la tutela de la Presidencia del Gobierno al momento de asumir la competencia sobre los Colegios Oficiales y la Junta Central¹⁹.

Esta dualidad en la competencia sobre la profesión dio origen a diversas normas de desarrollo que fueron analizadas por el gobierno y motivaron la redacción del Decreto 424/1963, de 1 de marzo, por medio del cual se aprobó el Estatuto Orgánico de la profesión de Gestor Administrativo.

¹⁷Congreso de los Diputados (2003). Constitución española Sinopsis artículo 36.Actualizada por Alejandro Rastrollo Ripollés, Letrado de las Cortes Generales. Julio, 2017. en: <https://app.congreso.es/consti/constitucion/indice/sinopsis/sinopsis.jsp?art=36&tipo=2>Consulta [11/04/2023].

¹⁸ Universidad Alfonso X el Sabio (2023). ¿Cuáles son las funciones de un gestor administrativo y cuánto cobra? Disponible en: <https://www.uax.com/blog/empresa/gestor-administrativo-funciones-y>-Consulta [11/04/2023].

¹⁹ Decreto 424/1963, de 1 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la profesión de Gestor Administrativo.

En su artículo 1º, el Estatuto define la profesión y señala parte de las funciones que deben realizar los gestores administrativos. El art. 2º otorga la calidad de representantes ante las administraciones públicas conforme los lineamientos de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Bajo ese mismo criterio, cabe mencionar la STS 3574/2022 (05/10/2022):

"Los Gestores Administrativos son profesionales que, sin perjuicio de la facultad de actuar por medio de representante que a los interesados confiere el artículo 24 de la Ley de Procedimiento Administrativo, se dedican de modo habitual y con tal carácter de profesionalidad y percepción de honorarios a promover, solicitar y realizar toda clase de trámites que no requieran la aplicación de la técnica jurídica reservada a la abogacía, relativos a aquellos asuntos que en interés de personas naturales o jurídicas, y a solicitud de ellas, se sigan ante cualquier órgano de la Administración Pública, informando a sus clientes del estado y vicisitudes del procedimiento por el que se desarrollan" (p.5).

El Estatuto es claro en señalar la obligación de inscripción en colegios territoriales, que podrán agruparse en las CCAA y estos a su vez, afiliarse al Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos (art. 4º). Por disposición del art. 6º adquirir la cualidad de Gestor administrativo requiere:

- Tener la nacionalidad española o residente siempre que el país natal conceda recíprocamente los mismos derechos a los españoles.
- Haber cumplido la mayoría de edad.
- No estar inhabilitado para ejercer funciones públicas.
- No tener antecedentes desfavorables en los colegios de profesionales, previa acreditación del Consejo General de Colegios.
- Tener título académico en Derecho, ciencias empresariales, ciencias económicas o ciencias políticas.

- Aprobar las pruebas que acrediten su aptitud para la profesión.
- Estar dado de alta en la agencia tributaria respecto de los impuestos correspondientes con la profesión.
- Satisfacer los gastos de inscripción en el Colegio Oficial de GA y no tener deudas relacionadas con expedición de títulos universitarios.
- Estar inscrito y haber pagado los gastos de incorporación a la Mutualidad General de Previsión de los Gestores Administrativos de acuerdo al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos.
- Haber obtenido el título como GA expedido por el Ministro de Administraciones Públicas (art. 12 Decreto 424/1963, de 1 de marzo).

Conforme a lo anterior, STS 3574/2022 (05/10/2022): "Para adquirir la condición de Gestor administrativo se requiere: [...] e) Estar en posesión de alguno de los siguientes títulos académicos: [...] Licenciado en Ciencias Económicas. [...] g) Estar dado de alta en los impuestos que correspondan a la profesión de Gestor administrativo" (p.5).

El estudio realizado por Zamora Garrido (2023, p.39) ha podido demostrar la calidad de los profesionales dedicados a la gestión administrativa, no solamente en la ejecución de su labor como tramitadores ante las AP, sino como "la expresión máxima del reconocimiento del GA como garante en la mediación de conflictos".

El GA no puede ostentar cargos en la Administración Pública. Esta prohibición se extiende a su cónyuge en los casos que tenga directa relación con las actividades del GA en previsión del art. 10º del Estatuto. Esta incompatibilidad es aplicable al personal contratado de conformidad con la Ley articulada de Funcionarios de la Administración Civil del Estado.

- No podrán colegiarse y por lo tanto tampoco podrán ejercer como GA de acuerdo a la disposición expresa del art. 14 del Estatuto:

- Las personas que hayan recibido condena por sentencia firme por el delito tipificado en el art. 403CP²⁰ en el ejercicio de la profesión como GA, hasta tanto no hayan cumplido la sanción impuesta.
- Las personas que hubiesen sido expulsados de otro Colegio de GA.
- Las personas que tengan incompatibilidad de conformidad con la disposición emanada del art. 10 de la misma ley.
- Las personas que hayan sido condenadas por cualquier delito doloso.

Para efectos de distinguir el despacho de los GA, estos deben adoptar en la denominación el nombre y apellidos seguidos o anteceditos de la función que ejercen; ej. GA Obdulio Pérez o Ruiz Pineda expertos Gestores. En ese sentido el Consejo General cuenta con un registro digitalizado de los GA que existen en España²¹. En ese sentido STS 3574/2022 (05/10/2022):

“La profesión de gestor administrativo será ejercida personalmente, sin interposición de persona alguna, pudiendo únicamente auxiliarse de empleados autorizados para la realización de gestiones de trámite de acuerdo con lo dispuesto en la sección siguiente. Será requisito indispensable para el ejercicio de la profesión de gestor administrativo la incorporación al Colegio en cuyo ámbito radique el domicilio profesional, único o principal” (p.5).

Este tipo de conductas destinadas a engañar a los clientes, haciéndoles creer que se tiene la capacidad y autorización de la ley para ejercer en actividades que requieren especial atención de las autoridades puede llegar a considerarse una estafa. STS 998/2020(19/05/2020):

²⁰ La persona que ejerza actividades propias de una profesión sin contar con el respectivo título académico será sancionado con pena de multa de 12 a 24 meses. Con la posibilidad de ir a prisión si ejerce la profesión en un lugar abierto al público donde se ofrecen dichos servicios o si para captar a sus clientes exhibe un título y se atribuye públicamente su cualidad de profesional (art. 403.2 CP).

²¹ Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España. Registro de Gestores Administrativos. Disponible en: <http://www.registro-gestores.org/Consulta> [11/04/2023].

“En todo caso, en cualesquiera líneas jurisprudenciales, se contemplan como estafa, aquellos supuestos donde como sucede en autos, en el ejercicio de la profesión médica sin titulación reconocida, para lucrarse, no solo engañan en qué condición actúan, sino también y especialmente, en la inadecuación de su actividad a esa condición profesional que sin la titulación reconocida ejerce, en este caso los singulares diagnósticos que conducían a peculiares y en gran parte ineficaces tratamientos, con el coste correspondiente; este engaño determina un desplazamiento patrimonial por una prestación inhábil para cumplir la finalidad por la que se satisfacía”(p.43).

En la actualidad la profesión de gestoría es muy regulada en España con reconocimiento internacional y de la Comunidad Europea, tal y como veremos más adelante y que se deducen de las apreciaciones y criterios del propio Tribunal Supremo.

1.2.1. Obligaciones generales impuestas por el Estatuto

Se exige del GA hacer un ejercicio íntegro y honrado de su profesión con el decoro que merece la actividad ante las instituciones de carácter público, en cumplimiento de lo establecido en el art. 24 del Estatuto y además:

- Llevar un registro de los asuntos que haya tramitado y conservarlos por un periodo mínimo de 5 años que se contarán desde el momento que haya culminado.
- Utilizar membretes con su nombre, sello y condición de colegiado en los documentos que utiliza para su ejercicio profesional.
- Ajustarse al cumplimiento de las normas legales cuando use cualquier tipo de publicitada propaganda para realizar su labor o captar clientes, garantizando la protección de los valores y derechos constitucionales,

sometiéndose a los reglamentos que en ese orden sean diseñados por los Colegios de GA.

- Respetar a los demás miembros colegiados y a las directivas y superiores.
- Cumplir con las asistencias y citaciones que le dirijan los Colegios a los que pertenezca.
- Cumplir con sus compromisos de pago y ser parte del levantamiento de las cargas colegiales.
- Asumir la póliza de gestión, en la forma y cuantía que establezca el Consejo General de Colegios.
- Solicitar, por respeto, la venia para intervenir o participara en el desarrollo de cuestiones previamente asignadas a oros GA, sin que sea óbice para su actividad, por no poder ser denegada.
- Dar cumplimiento a la normativa expuesta en el Estatuto de forma fiel y diligente, así como del reglamento y demás normativa adoptada por el cuerpo colegiado.
- Procurar atender de forma colaborativa las investigaciones e inspecciones que deban realizarse por las autoridades.
- Cumplir con la guarda del secreto profesional relativo a las materias que le sean confiadas en razón de su labor como GA.
- Actualizarse constantemente sobre los procedimientos y formas de actuación en el desarrollo de su actividad.
- Suscribir la póliza de responsabilidad civil conforme a las disposiciones del Estatuto²².
- Prestar el asesoramiento, la información y el mejor consejo a sus clientes con el fin de desarrollar de manera más eficiente los procedimientos solicitados, sin perjuicio de obrar bajo el régimen de libre competencia.

²² Los GA deben “suscribir un contrato de seguro para garantizar las responsabilidades en las que puedan incurrir en el ejercicio de su profesión, en la forma y con las condiciones que determine el Consejo General”. La cuantía mínima será fijada por el respectivo Colegio, art. 8 Decreto 424/1963, de 1 de marzo.

“Deberá exigir a su cliente, en tal caso, que éste le exhiba el recibo acreditativo de haber satisfecho los honorarios del compañero que le precedió en el encargo, o una carta del mismo manifestando que los tiene cobrados, salvo que, siendo superiores a los permitidos a juicio del nuevo Gestor, lo notifique a la Junta de Gobierno, en cuyo caso el cliente deberá acreditar haber depositado en la Caja del Colegio la cantidad que se fija por la Junta de Gobierno, en el término de cinco días, a cuyo efecto se comunicará a la misma por el nuevo Gestor, el importe de los derechos que pretenda percibir el colegiado que inicialmente se encargará de la gestión.”²³

1.2.2. Derechos de los Gestores Administrativos

En cumplimiento de sus actividades de gestoría, los profesionales tienen el derecho de “promover, solicitar y realizar toda clase de trámites requeridos por las leyes para el ejercicio de derechos y cumplimientos de obligaciones, ante cualquier órgano de las Administraciones públicas, en interés y a solicitud de cualquier persona natural o jurídica, con excepción de las facultades reservadas legalmente a otras profesiones tituladas”. En cumplimiento del art. 25 del Estatuto y además:

- Elegir y ser elegidos para los cargos del Colegio, del Consejo de las CCAA y del Consejo General.
- Solicitar cuando así lo crea conveniente, la protección y defensa de los derechos inherentes a su profesión por parte de la Junta.
- Denunciar las acciones u omisiones que puedan causar daño a la profesión en general y al ejercicio de su actividad en particular.
- Informar sobre las infracciones al Estatuto, falta de compañerismo, deslealtad, mala praxis o competencia desleal del que pueda ser objeto en sus labores como GA.

²³Art. 24Decreto 424/1963, de 1 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la profesión de Gestor Administrativo.

- Recibir los honorarios respectivos de acuerdo a su actividad.
- Aceptar las distinciones que le ofrezcan los cuerpos colegiados.
- Ser acreedor de las prestaciones y ayudas de acuerdo a las disposiciones establecidas en los cuerpos colegiados.
- “Asistir a los actos organizados por el Consejo General, los Consejos de Colegios y los respectivos Colegios (art. 25,7°).
- Ser incluidos en los diferentes servicios que se establezcan por los Colegios.

“Los gestores administrativos podrán colaborar con la Administración pública con la finalidad de agilizar la tramitación de los procedimientos y para ello, cuando las circunstancias de los mismos así lo aconsejen, se podrá acordar entre los órganos administrativos competentes y Colegios de Gestores Administrativos la adopción de las medidas procedentes para facilitar la presentación de documentos, sin perjuicio de las facultades administrativas de compulsas, que se podrán ejercitar siempre que se estime procedente, y con respeto a los derechos reconocidos al ciudadano”²⁴.

1.2.3. Infracciones graves de los Gestores Administrativos

Las infracciones cometidas en contra de las disposiciones del Decreto 424/1963, de 1 de marzo están calificadas por el mismo estatuto en su art. 65, como graves en los siguientes casos:

- Protección al intrusismo.
- Falta de probidad.
- No realizar el ejercicio de la profesión de forma personal.
- La negligencia.

²⁴Art. 25.9°Decreto 424/1963, de 1 de marzo.

- Usar denominaciones que estén prohibidas.
- El desprestigio de la profesión.
- Reincidir en conductas e infracciones leves.
- Ejercer como GA sin estar colegiado.
- Ejercer la profesión (aun estando colegiado) sin darse de alta en el censo tributario.

1.2.4. Sanciones

De acuerdo al art. 66 del Estatuto en el caso de protección al intrusismo, los GA “serán sancionados con multa y privación del ejercicio de la profesión de Gestor durante un periodo que no podrá ser superior a un año”. Entendiendo que hay una protección a esta conducta cuando se mantiene, por ambas partes, alguna relación de carácter profesional con el intruso.

Por defraudar la confianza depositada en ellos, sea que provoquen o no daño a los clientes, “serán sancionados por falta contra la probidad con multa y además con privación del ejercicio de la profesión durante un periodo no superior a seis meses” en cumplimiento del art. 67 del Estatuto.

Los GA que no ejerzan la profesión personalmente, cuando no atiendan su despacho profesional, o lo hicieren por intermedio de otra persona, incurre en protección al intrusismo, en tal caso, de acuerdo a lo dispuesto en el art. 68 del estatuto “serán castigados con multa y, además, privación del ejercicio de la profesión por un período no superior a un año”.

La sanción por culpa o negligencia en la ejecución de sus actividades profesionales en caso de causar algún perjuicio a los clientes “serán sancionados por negligencia grave, con multa y además privación del ejercicio de la profesión por un periodo no superior a cuatro meses” en concordancia con el art. 69.

De acuerdo al art. 71 de la misma norma, los GA que usen indebidamente una denominación o hagan mal uso de la publicidad “serán sancionados con multa y privación del ejercicio profesional durante un período no superior a dos meses.”

Aquellos GA que intenten o reciban honorarios en forma indebida “serán sancionados con multa y privación del ejercicio profesional durante un período no superior a cuatro meses” y someterán a repetición los valores percibidos indebidamente.

Aquellos GA que reincidan por segunda vez en la misma falta leve o por tercera vez en cualquier falta leve dentro de un lapso de 2 años, “serán sancionados con multa y privación del ejercicio de la profesión durante un periodo no superior a dos meses” por estipulación hecha en el art. 73 del Estatuto.

Aquellos GA que reincidan en infracción grave de distinta clase “serán sancionados con multa y privación del ejercicio de la profesión durante un periodo no superior a seis meses”. Si la reincidencia es en la misma falta “la sanción será del doble de la impuesta por primera vez”, de acuerdo a lo dispuesto en el art. 74.

Por determinación expresa del art 75 del Estatuto, los GA que hubiesen sido sancionados más de dos veces por infracciones graves, habiendo causado con su conducta el desprestigio para la profesión, podrán ser dados de baja y retirarles el título de GA concedido.

1.2.5. Infracciones leves de los Gestores Administrativos

De acuerdo a lo establecido en el art. 78 del Estatuto, con excepción de “ejercer la profesión con probidad, decoro y moralidad “que es considerada una infracción grave, aquellos GA que no cumplan con las obligaciones generales que se enumeraron anteriormente y que se encuentran estipuladas en el art. 24, serán sancionados por cometer infracciones leves de la siguiente manera:

- Apercibimiento por oficio.
- Reprensión privada.
- Reprensión pública.
- Multa según la entidad de los hechos.

Como anticipo al análisis que se desarrolla más adelante en relación a la responsabilidad disciplinaria de los profesionales que ejercen como GA se señala la estipulación del art. 82.1 del Estatuto, determinando como sujetos de responsabilidad disciplinaria a los GA en el caso de infracción de sus deberes profesionales y colegiales.

El ejercicio de la potestad disciplinaria lo tiene por mandato del art. 82.2, la Junta de Gobierno, excepto que sea uno de sus miembros quien deba ser sancionados. En este caso será el Consejo de Colegios en cada CCAA o el Consejo General, quienes deban resolver el asunto.

En aquellos asuntos que esté involucrado algún miembro del Consejo será el mismo órgano quien se ocupara de resolverlo, de acuerdo a lo dispuesto en el art. 82.3 del Estatuto. Además, los miembros de los órganos colegiados deben cuidar de no tolerar faltas graves que ocasionen perjuicio a la ciudadanía si quieren evitar estar incurso en responsabilidad disciplinaria, de acuerdo a lo dispuesto en el art. 82.5.

Dentro de las disposiciones reglamentarias para el ejercicio de la profesión de Gestor Administrativo se encuentran la Ley 2/1974, de 13 de febrero que regula las actividades y funciones de los Colegios Profesionales, amparando a y reconociendo a dichos organismos como Corporaciones de derecho público, con personalidad jurídica propia y plena capacidad para el cumplimiento de sus propósitos institucionales, en atribución dada por el art. 1.

Por otro lado, la Ley 25/2009, de 22 de diciembre modificó varias leyes para su adaptarlas la norma que regula el ejercicio y el libre acceso a las actividades de

servicios, adaptando las leyes estatales a las disposiciones de la ley 17/2009, de 23 de noviembre. Esta adaptación permite imprimir un mayor dinamismo al sector de servicios y ganar en competitividad en relación con los demás miembros de la Unión Europea, extendiendo los principios de buena regulación que caracterizan la Directiva reguladora del sector de servicios²⁵.

Esta Ley “Ómnibus²⁶” permite además, suprimir los procedimientos innecesarios y evitar las trabas injustificadas, haciéndolos más eficientes y transparentes para los agentes económicos, impulsando de esta forma la actividad económica.

1.2.6. Áreas que debe conocer el GA para superar las pruebas de aptitud y acceder a la profesión

La profesión de GA es en sumo grado multidisciplinar, requiere de gran esfuerzo y conocimiento de diversas materias. En el caso de los profesionales en Derecho se busca una vez concluida la licenciatura, especializarse en alguna de las áreas específicas, optando unos por el derecho civil, otros por tributario etc.

Observando las otras profesiones, la característica es similar. Contrasta la diversidad de conocimientos, ya no específicos sobre una materia determinada, sino en complementación de campos diversos en los cuales se desenvuelve la actividad del GA.

La primera área de conocimiento que debe abordar el GA para superar las pruebas de acceso tiene que ver con el Derecho Constitucional, reconociendo los principios e instituciones básicos de la Constitución Española, los derechos y deberes fundamentales, la posición de la Constitución en el ordenamiento

²⁵ Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, en adelante la Directiva

²⁶ Es un tipo de Ley que regula diversas materias contenidas en normas separadas aunque vinculadas entre sí.

jurídico, la organización territorial del Estado: su articulación, desarrollo y garantías²⁷.

La segunda área de conocimiento está relacionada con el Derecho Comunitario y sucesivamente, el derecho civil, mercantil, penal, administrativo, laboral, fiscal y estatutario²⁸.

Existen muchas nuevas áreas de conocimiento en España, mercados que se están expandiendo y que son de gran demanda para los GA, como es el caso de los deportes náuticos o la náutica del recreo. Es en ese contexto que Liquidano Rodríguez (2006) considera que ha habido un incremento del ejercicio de la actividad mercantil e industrial en los últimos años donde cobra especial interés la labor del gestor administrativo especializado sin que pueda excluirse ningún área específica en la cual no pueda tener participación el GA.

1.3. Ética y responsabilidad profesional del gestor administrativo

Una de las funciones de los Consejos Generales de Colegios Profesionales es la elaboración del Estatuto General de la Profesión, y conjuntamente con los Colegios y Consejos Autonómicos, realizarla aprobación de la normativa que sea vinculante con la profesión y los colegiados en el ejercicio de su actividad²⁹.

En opinión de Verde-Diego y Bueno (2017). “Hoy en día la ética está de moda. Cualquier organización que no explicita su buena praxis profesional de forma transparente está destinada a desaparecer” (p.78). En verdad no estamos de acuerdo con la primera parte del argumento anterior, la ética ha estado

²⁷Disposición 6881 del BOE núm. 101 de 2022. Resolución de 20 de abril de 2022, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se convocan pruebas de aptitud para acceso a la profesión de Gestor Administrativo. Ministerio de Hacienda y Función Pública. Pág. 57782. <https://www.boe.es/boe/dias/2022/04/28/pdfs/BOE-A-2022-6881.pdf>

²⁸Ibídem.

²⁹Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España. (25/09/2020). Código Deontológico. Disponible en: <https://www.consejogestores.org/wp-content/uploads/2021/04/Codigo-Deontologico.pdf> Consulta [12/04/2023].

presente a lo largo de la historia en todas las actividades del ser humano y especialmente en el ejercicio de su profesión.

Totalmente de acuerdo con la segunda parte de la opinión manifestada en la cita anterior. En ese sentido, los Consejos Generales en colaboración con los Colegios y con los Consejos de las CCAA establecen el código deontológico de la profesión de GA.

Este manual de deontología ayuda a establecer pautas de comportamiento, definiendo la conducta ética más óptima y conveniente de los profesionales evitando actuaciones individuales o colectivas que perjudiquen la buena imagen de la profesión, del profesional y del gremio en general. Los GA en el desarrollo de su actividad deben interactuar con diferentes organismos públicos privados, pero en su actuación ante los órganos de la AP, lo hacen en condición de representantes de los ciudadanos y por lo tanto deben guardar la debida compostura, en respeto por quienes representan.

El GA debe considerar mantener en alto el prestigio de la profesión, en ese contexto debe cumplir sus obligaciones respecto de:³⁰

- El cliente.
- Los órganos de las Administraciones Públicas.
- Su profesión.
- Sus compañeros.
- La sociedad.

El Código Deontológico del Consejo general cumple la misión de servir como guía para los profesionales que ejercen la Gestión Administrativa indicándoles las normas de conducta apropiadas según la importancia de su labor y la función social que desarrollan.

³⁰Ibídem p1.

1.3.1. Principios fundamentales

- Principio de independencia que permita ejercer su labor con la mayor objetividad posible bajo la premisa de la garantía constitucional del Estado de Derecho y de Justicia que debe prevalecer. El carácter independiente del GA es una condición fundamental para velar por los intereses del cliente.
- Abastecerse de integridad moral que le permita ser honesto, leal, veraz y diligente en el desempeño de sus actividades y en las relaciones con sus clientes, compañeros y órganos de las AP.
- Tener suficiente Dignidad que no le dificulte obrar de conformidad con las normas de honor, evitando los comportamientos que puedan considerarse una infracción o un delito manteniendo la honradez y la diligencia necesaria en el ejercicio de su profesión.
- Mantener el secreto profesional, guardar la confidencialidad requerida al cliente brindándole mayor confianza en sus asuntos, recordando que la obligación de guardar el secreto profesional trasciende a la culminación de los tramites, a la preservación del despacho profesional y a la misma cesación de las actividades como Gestor.

Es preciso entender que la obligación de guardar en secreto la información que recibimos de los clientes o de terceras personas relacionadas con los asuntos que se tramitan, no solamente le corresponde al GA que realiza los procedimientos, esta responsabilidad abarca a todos los miembros del despacho en el cual se trabaje, sin importar que el encargo se haya realizado a un GA en específico, lo que equivale a seleccionar muy bien al personal que vaya a funcionar como asesores, asistentes y secretarías³¹.

- La capacitación constante es sinónimo de diligencia y respeto para con el cliente y con la agremiación. En la medida que el GA esté atento a

³¹Ibídem 3.

formarse y perfeccionar sus habilidades en el desarrollo de sus actividades ayudara a mantener el prestigio y buen nombre de la profesión y evitará que los clientes busquen oras alternativas afectando de esta manera a sus compañeros. La imagen del GA afecta a los demás Gestores en la medida que se relaciona la eficiencia con la profesión en general y no con el individuo en particular.

- El GA cumple una función de carácter social, en la medida que realice su labor de una manera diáfana ante las instituciones gubernamentales y los órganos de la AP, coadyuvará en la mejora de la prestación de los servicios, siempre orientando sus actividades en función de la sociedad.

1.3.2. Obligaciones generales con los clientes

- Permitir la libre elección del GA.
- Realizar las gestiones solo por mandato del cliente, por encargo de un compañero o por designación programada (de oficio).
- El GA tiene la libertad de aceptar o declinar el interés por realizar un trámite, excepto cuando sea nombrado de oficio, para lo cual deberá justificar su negativa.
- Cuando existan circunstancias que puedan afectar la independencia del GA, o el deber de guardar el secreto profesional, éste deberá decidir abstenerse de continuar con su labor, permitiendo siempre la debida defensa legítima de los intereses del cliente. También puede cesar su actividad si existen discrepancias con el cliente que sean irreconciliables.
- El GA debe informar sobre el resultado previsible de los trámites y su costo de la operación.
- El GA está en la obligación de informar la falta de independencia que puede conllevar sus actuaciones.
- Es un deber del GA asesorar sobre la mejor opción posible en la realización de los trámites que le sean encargados.

- Tiene el deber sagrado del secreto profesional.
- El GA debe abstenerse de aceptar encargos para los cuales no esté capacitado.
- Debe realizar sus actividades con la mayor diligencia que le sea posible o en su defecto buscar las opciones más recomendables para el cliente.
- Como profesional y por deber legal tiene que conservar constancia de los documentos que haya tramitado. En todo caso por un plazo no inferior a 5 años.
- El GA tiene prohibido retener documentos a los clientes.
- El GA debe procurar evitar cualquier perjuicio al cliente en los casos que decida renunciar a la ejecución de una gestión específica.
- El GA debe abstenerse de adquirir intereses en los asuntos profesionales.

1.3.3. Obligaciones con el colegio

El GA está obligado a acatar todos los acuerdos “Cumplir con fidelidad y diligencia el Estatuto Profesional, las normas del Reglamento de régimen interior, así como los acuerdos y disposiciones de las Juntas o Asambleas Generales y de Gobierno del Colegio, del Consejo Autonómico y del Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España, que se adopten dentro de sus respectivas competencias”³². Además:

- El GA deberá aceptar todos los trabajos que le sean encomendados de oficio o justificar suficientemente su negativa.
- Respetar a todos los integrantes de los órganos colegiados.
- Contribuir en el sostenimiento del gremio.
- Denunciar el intrusismo.
- Asistir a las reuniones que se le convoque.
- Colaborar en las investigaciones que se deban realizar.

³²Ibídem p.6.

- Suscribir la póliza de responsabilidad civil.
- Comunicar los datos que afecten su situación personal o profesional.
- Colaborar en todas las cuestiones que le sean planeadas para beneficio de la agremiación.
- El GA debe dejar constancia de sus datos personales en los documentos elaborados.

1.3.4. Obligaciones en las actuaciones antela Administración.

- Conducirse con respeto, actuar de buena fe, tratar a los funcionarios con cortesía y dignidad, desde luego con la exigencia hacia la otra parte en favor de la reciprocidad.
- Observar y respetar los procedimientos administrativos sujetándose al cumplimiento de la ley, pero colaborar diligentemente para que la tramitación sea más expedita.
- Hacer las recomendaciones a los clientes sobre el respeto debido a la autoridad y a los funcionarios de las AP.
- Dar cumplimiento y solicitar que se haga de la misma forma, al principio de legalidad, prestando la colaboración requerida para que los tramites se hagan conforme a la normativa vigente.
- Conciliar en forma profesional con las partes que intervengan en los procedimientos, salvaguardando los intereses de sus clientes de conformidad con la ley.
- En todo caso, proceda o no el trámite, devolver la cortesía debida a los representantes de las AP:
- Es cortes el Gestor Administrativo que informe oportunamente a la AP o a sus compañeros cualquier circunstancia que impida su asistencia a algún evento programado, actuación o despacho administrativo.
- El GA está en la obligación de informar a la Junta sobre la infracción a las normas que cometan sus compañeros o los funcionarios de la AP:

- Presentar los reclamos ante la propia AP y ante la Junta del Colegio sobre la intromisión de los funcionarios que puedan limitar su independencia o libertad en el ejercicio de sus labores.

Es aquí donde entra en juego el rol del GA como ente social de gran impacto, en su labor profesional de grandes relaciones con los órganos de la Administración pesa mucho su imagen y con ella el poder de influencia sobre las actividades y servicios de la AP.

1.3.5. Obligaciones entre Gestores Administrativos.

- Los GA deben mantener entre sí, un respeto total, basado en la lealtad.
- El GA que tenga mayor experiencia debe colaborar en la medida de sus posibilidades y de forma desinteresada en el desarrollo profesional de sus compañeros.
- Los GA que no posean experiencia tienen el derecho de solicitar la guía de sus compañeros con el fin de dar cumplimiento a todo el esquema de protección de la profesión.
- Antes de iniciar cualquier acción civil o penal en contra de algún compañero, el GA deberá notificarlo al Presidente del Colegio para su mediación en el asunto.
- Aunque nunca podrá ser negada la autorización para encargarse de trámites que fueron encomendados a otro GA, siempre habrá que solicitar la venia por escrito y de forma urgente.

Se hace necesario que los profesionales seamos íntegros en el trato y relación con nuestros colegas, estas manifestaciones de respeto entre profesionales de la misma área dan un mayor respaldo a las organizaciones que los agrupan y revierten en solidaridad de la comunidad, además que permiten influenciar en las políticas públicas a través del gremio, siempre que se logre ganar la respetabilidad de los agremiados.

1.3.6. Derecho a honorarios y deberes vinculados

- Los GA tienen el derecho a recibir las retribuciones económicas por su trabajo, sus honorarios de acuerdo a lo pactado y el reintegro de los gastos en que haya incurrido.
- Los honorarios y retribuciones complementarias serán libremente convenidos entre el cliente y el GA, respetando siempre las normas éticas evitando en todo caso la competencia desleal.
- Se recomienda a los GA firmar la hoja de encargo que facilita el Colegio Oficial de Gestores Administrativos para tener una garantía y así mismo otorgar la garantía al cliente. La hoja de encargo debe dejar constancia de las condiciones del trámite a desarrollar y la cuantía. Los criterios para fijar los honorarios estarán basados en función del tiempo dedicado, al interés económico del trámite, a la trascendencia social del asunto, a la relevancia que tenga para el cliente, a la dificultad en el desarrollo del encargo y a los desplazamientos que fueren necesarios.
- El GA tiene derecho a percibir anticipos, de acuerdo a la dificultad del asunto y al tiempo que requiera para su tramitación. En caso de que el cliente no provea los fondos, el GA está en libertad de abandonar el trámite.

En cualquier caso el profesional que haga la gestoría debe procurar llegara a una solución pacífica y extrajudicial cuando deba hacer una reclamación de sus honorarios o los de otros compañeros, evitando cualquier tipo de conflicto, agotando todas las instancias y utilizando todos los mecanismos de transacción posible con el cliente, y de no lograrlo, solicitar la mediación de sus compañeros o del propio Colegio para conseguir que el cliente cumpla con sus obligaciones y evitar un proceso judicial.

Esto es supremamente importante, ayuda a mantener la buena imagen de la profesión, es posible que en el transcurso de la práctica profesional se encuentre con un cliente, ya sea persona física o jurídica, que acostumbre a

demorar los pagos o que por alguna circunstancia en su tesorería les impide cumplir con sus deudas y hay que saber manejar la situación, no sobra aprender técnicas de negociación.

1.3.7. Obligaciones relacionadas con la publicidad.

El uso de los medios publicitarios es necesario en todos los negocios. Teniendo en cuenta que el éxito de la actividad profesional debe manejarse como una verdadera empresa para beneficio de las partes que se involucran en él es recomendable utilizar los mecanismos que nos aporta el marketing y las nuevas tecnologías. En ese contexto el Gestor Administrativo, no solamente puede, sino que debe usar la publicidad para el logro de sus objetivos.

Esa utilización de propaganda debe estar sustentada en información objetiva, que no incluya falsas aseveraciones, ni que provoque falsas expectativas a sus futuros clientes. En todo caso debe cumplir con las regulaciones legales en la materia, proporcionando información veraz y digna.

En los anuncios que se publiquen para promover la actividad, los profesionales en gestoría deben indicar la marca “Ga” y el colegio al cual está inscrito, evitando cualquier mención a actividades ajenas a la profesión.

Está prohibido en todos los casos “incluir en la publicidad menciones a especialidades profesionales si no se corresponde con la posesión de un título que lo avale, o la superación de cursos de formación o especialización profesional impartidos por su Colegio Profesional, por el Consejo General o por una Universidad o Institución homologada al respecto”³³.

1.3.8. Protección de datos

Los GA deben cumplir a cabalidad la normativa existente en relación con la protección de datos. Esta responsabilidad es de gran magnitud por la

³³Ibídem, p.7.

información clasificada y delicada que pueden manejar en el desarrollo de su actividad. En España con sujeción al Reglamento General de Protección de Datos³⁴ se debe dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

En ese orden de ideas el GA tendrá el cuidado necesario al extremo para no hacer ninguna divulgación, publicación, comunicación o cesión de los datos de sus clientes o de terceras personas vinculadas con los procedimientos y tramites que realice. En forma exclusiva está permitido ceder los datos a las AP en razón de los procesos y encargos del cliente, “según el mandato de representación otorgado y a las que se esté obligado imperativamente por la normativa vigente”³⁵.

Estamos en un mundo atado a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, su uso es imprescindible para las actividades cotidianas mucho más para los profesionales que ejercen funciones y representación ante las AP. La sistematización de la información es un elemento de constante evolución en las organizaciones públicas y privadas. Los GA no pueden ser ajenos a esta modernización constante y deben comprometerse con el uso responsable y diligente de dichos mecanismos, cuidando con esmero la eficiente aplicación de comunicaciones por medios electrónicos, plataformas digitales y páginas web.

Los profesionales en gestión administrativa deben emplear las medidas organizacionales y técnicas necesarias para preservar la confidencialidad y el secreto profesional. En ese mismo sentido, debe diseñar las políticas de seguridad y control de riesgos de la información para ofrecer la garantía

³⁴Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

³⁵Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España, op. cit., p.12.

integral a los datos de las personas físicas vinculadas con el ejercicio de su profesión.

En general, según las conclusiones a las que llegaron Fondevila Gascón, del Olmo y Beriaín Banares (2016, p.28, 29):

“las gestorías analizadas presentan poca información completa y válida, obstaculizando gravemente una buena promoción virtual. La ausencia de perfiles profesionales en redes sociales contribuye a fomentar el calificativo de obsolescencia en este segmento empresarial y online es de nuevo un reflejo de la falta de concienciación generalizada que presenta este colectivo ante el uso de Internet”.

1.4. Gestor administrativo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En septiembre de 2015, los líderes de las Naciones Unidas como institución líder en el mundo que agrupa los representantes de la mayoría de países en el mundo, adoptaron una serie de objetivos mundiales con el propósito de eliminar la pobreza, brindar protección al planeta y garantizar el progreso para todas las personas como un componente más de la nueva agenda programada para un desarrollo sostenible. La idea de los poderosos del mundo es que las naciones alcancen las metas específicas de cada objetivo en 15 años, de ahí nace el nombre que le asignaron los miembros de la ONU a la “Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”.

Los discursos pronunciados y los objetivos propuestos están relacionados con la eliminación de la pobreza, hacer un frente común contra la desigualdad en el mundo, luchar por la justicia, solucionar los problemas vinculados con el cambio climático del planeta. Gómez Gil (2018, p.118) considera necesario establecer compromisos políticos serios y concisos, decisiones contundentes pero que sean claras, para que realmente se pueda avanzar significativamente en la consecución de los objetivos propuestos en 2015, transformando la

retórica vana y las palabras sin valoren mecanismos efectivos de cambio que permitan sanar al planeta y mejorar las condiciones humanas.

Vale decir que ya van 8 años desde que se adoptaron los ODS y la pobreza extrema alcanza al 10 % de la población mundial³⁶, esto equivale a más de 800 millones de personas que actualmente viven en esas condiciones lamentables, teniendo en cuenta que se cumplieron las predicciones de la ONU³⁷ y la tierra ha superado en noviembre de 2022 la cifra de 8.000 millones de habitantes³⁸. Si se tiene en cuenta que la cifra de personas que vivían por debajo del umbral de pobreza internacional (en condiciones de pobreza extrema) para el año en que se adoptaron los ODS (2015) era de algo más de 736 millones³⁹, se puede verificar con asombro la falta de cumplimiento del objetivo N° 1.

Quedan algo más de 7 años para lograr el objetivo propuesto por la ONU, es necesario hacer esfuerzo entre todos los humanos para reducir las desventajas que tienen millones de personas en el mundo, no se trata solamente de la falta de dinero o comida, se padece en muchas comunidades de servicios públicos, agua potable, centros educativos, sistemas de transporte y muchas cosas más. Desde luego que cubrir esas necesidades básicas para grandes sectores de la población requiere de un compromiso institucional que complemente los sistemas operativos y funcionariales de las Administraciones Públicas, pero cada uno de los habitantes de este planeta pueda aportar desde el nivel que ocupe y desde la profesión que ejerza para ayudar a paliar este problema.

El compromiso de los GA no puede ser menor a sus principios éticos de responsabilidad, puede desde la misma ejecución de sus actividades colaborar

³⁶ONU. Acabar con la pobreza. Paz, dignidad e igualdad en un planeta sano. Disponible en:<https://www.un.org/es/global-issues/ending-> Consulta [28/04/2023].

³⁷ONU. La población mundial llegará a 8000 millones en 2022. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. Disponible en:<https://www.un.org/es/desa-es/la-poblaci%C3%B3n-mundial-llegar%C3%A1-8000-millones-en-2022> Consulta 28/04/2023].

³⁸ ONU. La población mundial llega a los 8000 millones de habitantes. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. Disponible en: <https://www.un.org/es/desa/la-poblaci%C3%B3n-mundial-llega-los-8000-millones-de-> Consulta [28/04/2023].

³⁹ ONU. Acabar con la pobreza. Paz, dignidad e igualdad en un planeta sano. Disponible en: <https://www.un.org/es/global-issues/ending-> Consulta [28/04/2023].

con el buen funcionamiento de la Administración que redunde en un mejor servicio para todos, incluyendo desde luego aquellos que estando en condiciones extremas de pobreza no tengan la misma oportunidad de ocurrir ante las instituciones de Estado, pero que en la medida que las competencias de los funcionarios públicos mejore, seguramente llegaran a estos nichos de la población.

Son 17 ODS los que se han propuesto las Naciones Unidas y seguramente la labor del GA tenga que ver e influir en todos y cada uno de ellos, de tal manera que su actividad profesional coadyuve en la consecución de las metas propuestas por los líderes mundiales. Por limitaciones obvias de espacio, se vincularán 5 ODS con las funciones y actividades de los GA, aunque en cumplimiento de la labor divulgativa que todos los humanos deben realizar, se enunciaran todos.

Los objetivos propuestos a nivel mundial son de gran trascendencia para el futuro de nosotros mismos. La frase trillada del futuro del planeta parece no importarle a todo el mundo, prefiriendo el avance desproporcionado de la industria y el desarrollo tecnológico con gran gasto para el ecosistema que la verdadera manutención de condiciones óptimas de vida para los humanos. Uno de los problemas más difíciles a los que se enfrentan estas metas propuestas por la ONU es precisamente el que está insertado en sus propias palabras “Desarrollo Sostenible”, pues es bastante difícil desarrollar el planeta bajo un sistema de sostenibilidad que no logre afectarlo.

Desarrollo significa progreso, avance industrial y tecnológico, mejores medios económicos y mayor empoderamiento de las comunidades en todos los niveles. Vázquez-Maguirre (2019, 20) explica el caso de las empresas sociales indígenas que ocupan un rol primordial en el impulso del desarrollo en sus propias comunidades locales y regionales, promoviéndolo por medio de liderazgo, empleo con dignidad y fuentes de trabajo, infraestructura moderna y

sistemas de mercadeo que permiten empoderar a los sectores indígenas, con un enfoque de sensibilidad ambiental.

Poco queda de las tradiciones culturales indígenas y el respeto por la “Pacha Mama”⁴⁰ o la “santa madre tierra”, según Ramírez Poloche (2012, p.141) *“la fragmentación cultural, las desigualdades, discriminaciones y exclusiones sociales siguen en aumento y apuntan a la extinción total de las tradiciones indígenas”*. Es que una vez se ha comenzado el desarrollo comercial e industrial de las zonas indígenas y se involucra a los pobladores en los sistemas de desarrollo, la explotación de la tierra en aras de retribución económica predomina sobre las ideas proteccionistas y amorosas por el sistema ecológico⁴¹. Los 16 restantes objetivos son⁴²:

- Eliminar el hambre en el mundo.
- Mejorar las condiciones de salud y bienestar para todos.
- Aumentar la calidad de la educación.
- Alcanzar la igualdad de género.
- Proporcionar agua limpia al planeta y un mejor sistema de saneamiento.
- Lograr fuentes de energía que no contaminen y que sea asequible para todos.
- Alcanzar un mayor crecimiento económico y proporcionar fuentes de trabajo decentes.
- Mejorar los estándares de innovación, infraestructura e industria.
- Reducir las desigualdades.

⁴⁰ RAE. “Madre naturaleza, ámbito natural donde se reproduce y realiza la vida. Es voz quichua que significa literalmente ‘madre Tierra’. También se escribe Pachamama. En Argentina es una tradición ancestral que se celebra en todo el noroeste del país el 1 de agosto de cada año”. Disponible en: <https://dpej.rae.es/lema/pacha-mama> Consulta [29/04/2023].

⁴¹ Gaia Amazonas. “Los pueblos indígenas de la Amazonía se encuentran en grave riesgo debido a las actividades de minería ilegal que se desarrollan en sus territorios, que contaminan de mercurio los ríos e intoxica a las comunidades que habitan a lo largo del mismo”. Disponible en: https://www.gaiaamazonas.org/noticias/2019-11-27_tres-formas-en-las-que-la-mineria-afecta-a-las-mujeres-indigenas-de-la-amazonia/ Consulta [29/04/2023].

⁴² ONU. Agenda 2030. ODS. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/> Consulta [29/04/2023].

- Construir comunidades y ciudades sostenibles.
- Diseñar e implementar métodos de producción y consumo sostenibles.
- Ejecutar acciones en favor del clima del planeta.
- Proteger la vida submarina.
- Sostener los ecosistemas.
- Luchar por la paz, la justicia y las instituciones.
- Construir alianzas para lograr los 16 objetivos anteriores.

Al respecto hay que señalar que, una vez cumplido o incumplido el primer objetivo, los dos siguientes quedan sin efecto. Los 17 ODS están interrelacionados y permiten avanzar conjuntamente, pero también tiene el efecto negativo para varios cuando se falla en lograr alguno. Desde el ámbito profesional del GA es importante lograr participar en la búsqueda de las soluciones sociales y políticas del entorno en el que se desempeñen. Desde ese punto de vista, se puede asegurar una divulgación como medida de cooperación en el logro de los objetivos, pero desde el punto de vista ejecutorial se puede ayudar al logro de las metas propuestas por la ONU.

El GA cumple una función muy relevante de intermediación entre el establecimiento llamado Estado y la población en general que incide en el comportamiento de los funcionarios públicos, de los usuarios y de las mismas instituciones como entes con personería jurídica. El GA puede ser el propulsor de cambios estructurales en materia de atención al usuario que permitan mejorar los sistemas y servicios públicos. Muchas de las veces es más traumática la respuesta ante un reclamo por la ineficiencia en la prestación de un servicio público, que la misma falla en el servicio. Las conductas anormales dentro de los Entes públicos pueden afectar el cumplimiento de los ODS, siendo el GA un elemento clave para evitar estas malas prácticas y luchar contra ellas. Federici Gomes, M., y Ribeiro Oliveira, W. (2018, p.277) sostienen que:

“Con la visión multidisciplinar del desarrollo sostenible, la buscando maneras de reducir sustancialmente el soborno y la corrupción en las instituciones genera un impacto muy positivo en la confiabilidad de la ONU en los dilemas actuales que aquejan a la humanidad. Por lo tanto, desde la dimensión legal política, el objetivo de reducir la corrupción y el soborno debe ganar un incentivo incondicional, porque una eventual ausencia de la colaboración entre los órganos de gobierno y la sociedad impedirá la implementación metas propuestas en los ODS”.

El cambio que se pueda producir y reproducir a nivel mundial inicia desde adentro de cada uno de los seres humanos, cada profesional desde el área en donde desempeñe sus labores, cada funcionario en el puesto que le corresponde, cada usuario bien asesorado, forman parte de la solución. Es posible luchar por la paz, la justicia y las instituciones, desde el desempeño profesional del GA. El respeto por la institucionalidad es muy importante para que el usuario se sienta respaldado en cualquiera de las actividades mercantiles, industriales o profesionales que realiza. Unas instituciones fuertes ayudan al mejor desempeño de la labor inter mediadora del GA.

En ese mismo sentido se mueve la paz y la justicia dentro del marco de relaciones interinstitucionales en que ha de moverse el GA, debe defender los derechos de sus representados ante las distintas dependencias de la Administración Pública y hacer valer los derechos de sus clientes, siempre considerando el respeto debido por la institución y el cumplimiento de los deberes por parte del usuario. Siempre que no se corrompa esta relación de confianza y seguridad, es posible lograr la equidad en la prestación de los servicios estatales. Arguelles Azuara, et al. (2013) nos recuerda la frase del prestigioso abogado uruguayo Couture Etcheverry, quien redactó el conocido decálogo de la profesión, encomendando el deber de luchar siempre por el derecho, pero si existiera conflicto entre el derecho y la justicia, entonces el deber es luchar por la justicia.

El GA debe ser garante de este principio y de esta fórmula que plantea Couture. Los procedimientos de los cuales se encargan los Gestores Administrativos según Rastrollo Suárez (2019) están relacionados directamente con la obligación de cumplir un requisito o con la solicitud de hacer valer un derecho para el ciudadano.

Existe complementariedad entre los ODS y las funciones que realizan los GA. En tal sentido debe haber un compromiso ético de los profesionales para la exigencia a los funcionarios públicos a sí mismos, en el deber de colaborar para que se cumplan. La ONU advierte de la necesidad de participación, *“Para alcanzar estas metas, todo el mundo tiene que hacer su parte: los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y personas como usted”*⁴³.

El ODS N° 5 pretende lograr la igualdad de género. Bermúdez Figueroa y Beltrán Roca (2021, p.408) aseguran que *“dentro del sector público, las empresas externalizadas constituyen claros regímenes de género, en los que dinámicas como la segregación horizontal y vertical”*. En ese contexto la participación del GA dentro de la dinámica en la relación coexistente con la AP debe comprometerse desde su propio escenario a equilibrar el poder de las mujeres con el fin de establecer un panorama de equidad de género que permita colaborar con la meta propuesta por la ONU.

1.5. El Gestor Administrativo en otros países

Esta profesión de Gestor Administrativo no aparece estructurada en Chile de manera independiente y puede ser desarrollada por profesionales de diferente índole sin requisito de colegiatura para esta profesión en particular, aunque deberá estar sometido a las responsabilidades y obligaciones legales de acuerdo a la profesión que tenga el GA, de esta manera un administrador de empresa, un abogado, un economista o cualquiera que tenga la capacidad para desarrollar la labor de intermediación entre el particular y la Administración

⁴³ ONU. ODS. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/> Consulta [29/04/2023].

pública podrá hacerlo. Su actividad está sometida a la Ley Núm. 20.730 que Regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios⁴⁴.

En el caso de Colombia, esta labor es realizada por personal que tradicionalmente se ha dedicado a la tramitación de documentos y archivos ante las dependencias del Estado, estando vinculada a cada actividad en particular, de tal manera que existen gestores legales⁴⁵, gestores municipales⁴⁶, gestores administrativos⁴⁷ (que funcionan dentro de las empresas para ayudar a lograr los objetivos de la administración), gestores deportivos⁴⁸, gestor de tránsito (también llamados peritos)⁴⁹, gestor jurídico (que puede ser realizado por estudiantes de derecho de las diferentes universidades del país)⁵⁰, gestor normativo (plataforma en la que se encuentran documentos relacionados con temas de la Función Pública, normas, jurisprudencia, conceptos, códigos y estatutos)⁵¹, gestores de paz,⁵² etc.

Tampoco se encuentra regulación de esta profesión de manera independiente en otros ordenamientos jurídicos de México, Ecuador, Perú o Argentina. Desde luego esto tiene una aplicación lógica, la evolución del Derecho en España ha

⁴⁴BCN. Ley Chile.Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1060115&idParte=> Consulta [29/04/2023].

⁴⁵Muñoz abogados. Disponible en:<https://www.munozab.com/colombia-gestion-legal/> Consulta [29/04/2023].

⁴⁶Función Pública. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=134847> Consulta [29/04/2023].

⁴⁷SENA. Observatorio Laboral y Ocupacional. Disponible en:https://observatorio.sena.edu.co/Content/pdf/mesas_sectoriales/gestion_administrativa.pdf Consulta [29/04/2023]

⁴⁸Universidad Europea. Gestor deportivo: funciones y habilidades. Disponible en:<https://colombia.universidadeuropea.com/blog/gestor-deportivo/> Consulta [29/04/2023]

⁴⁹ Elperito.com. Tramitador en Bogotá. Disponible en: <https://elperito.com/tramitador-bogota.php> Consulta [29/04/2023].

⁵⁰ Universidad Católica. Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. Disponible en: <https://www.ucatolica.edu.co/portal/servicios-comunitarios/consultorio-juridico/> Consulta [29/04/2023]

⁵¹ Función Pública. Gestor Normativo. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/gestor-normativo> Consulta [29/04/2023].

⁵²Legis. Ámbito Jurídico. Gestores de paz y equilibrio de poderes. Disponible en:<https://www.ambitojuridico.com/noticias/analisis/gestores-de-paz-y-equilibrio-de-poderes> Consulta [29/04/2023]

trascendido durante cientos de años desde la época medieval, así lo explica Rastrollo Suárez(2019, p.157):

“Mucho antes del nacimiento de la moderna Administración y de la caída del Antiguo Régimen ya existían en Castilla profesionales encargados de tramitar ante los tribunales distintos asuntos litigiosos. En dicho sentido podía diferenciarse entre abogados (expertos jurídicos), procuradores (expertos en materia procesal) y solicitadores”.

Estos solicitadores son los que hoy se reconocen en España y otras regiones de Europa como Portugal, Italia y Reino Unido. Sin embargo, no existen Colegios de Gestores Administrativos en Portugal, su colegiatura es en los Colegios de abogados. Rastrollo Suárez (2019) advierte de la existencia de la figura de “los solicitors” en el Reino Unido, vinculada al sistema jurídico británico no es totalmente concordante con las funciones y la profesionalización que tiene el GA en España. Es que debe recordarse que es un título adicional, equivalente a una especialización o maestría, mientras que en otros países esa labor tan delicada la realiza personal técnico pero no profesional, como dice Becker, M. (2013, p.97) “tinterillos”, que hacían las funciones de abogados “semiprofesionales”.

En Chile y otras regiones suramericanas también los llaman “pica pleitos” pero que han cedido terreno a los profesionales del derecho, la contaduría y otras áreas, gracias quizá al intercambio cultural y educativo con países europeos y con Estados Unidos. Para Pérez Perdomo (2019, p.32):

La Unión Europea y los ministerios de educación de Europa están llamando a quitarle primacía a la transmisión de conocimientos y favorecer la formación de competencias. Pero aun cuando hay una coalición tan amplia que nos llama a revisar nuestros métodos educativos, no es una tarea fácil.

La gran organización que existe en España de los Gestores Administrativos le permite al Consejo General solicitar ante las autoridades europeas el acompañamiento de las empresas en los procesos de internacionalización que requieran hacer en los países miembros de UE. En ese sentido han solicitado a la Comisión de Peticiones la creación de una “tarjeta única europea” que permitiría a los GA asistir y colaborar con las sociedades que quieran realizar procedimientos para su internacionalización en Europa⁵³, fundamentando su petición precisamente en que:

“los Gestores Administrativos reúnen en su figura lo que en otros países desarrollan cuatro o cinco profesionales de diferentes disciplinas: fiscal, laboral, jurídica, administrativa. Nuestra profesión permite a nuestros clientes que con un solo profesional puedan llevar a cabo cualquier trámite ante las administraciones, lo que les permite ahorrar en tiempo y en recursos económicos”.

La gran responsabilidad que comporta el desempeño de las funciones que se realizan en el ámbito de la gestoría ante los organismos del Estado requiere la profesionalización y regulación suficiente para garantizarle a los usuarios y a la Administración la correcta elaboración de los procedimientos, el resguardo de la información, y respeto irrestricto a las normas.

2. LEX ARTIS

Todos los profesionales sin distinción de la labor que realicen deben seguir un modo de actuar conforme a la moral, a la ética y al cumplimiento de las normas técnicas o jurídicas que respalden su labor.

⁵³Consejo General de Gestores Administrativos. (15/06/2022). Los Gestores Administrativos quieren acompañar a las empresas en su proceso de internacionalización por Europa. Disponible en: <https://www.consejogestores.org/noticias/los-gestores-administrativos-quieren-acompanar-a-las-empresas-en-su-proceso-de-internacionalizacion-por-europa/> Consulta [30/04/2023].

2.1. Definición y contenido

El diccionario panhispánico del español jurídico define la “*lex artis*” como el “*conjunto de reglas técnicas a que ha de ajustarse la actuación de un profesional en ejercicio de su arte u oficio*”⁵⁴. El cumplimiento de este principio es determinante al momento de poder establecer la responsabilidad o exoneración en los casos que resulten perjuicios como resultado del ejercicio profesional. La traducción corresponde a la ley del arte, como expresión de las normas que rigen el desempeño profesional en cualquier área. Es necesario tener presente las implicaciones que puede traer el incumplimiento de la “*lex artis*”, en FD sexto STS 4921/2013 (14/10/2013):

“El incumplimiento de sus deberes profesionales. En el caso de la defensa judicial estos deberes se ciñen al respeto de la lex artis (reglas del oficio), esto es, de las reglas técnicas de la abogacía comúnmente admitidas y adaptadas a las particulares circunstancias del caso. La jurisprudencia no ha formulado con pretensiones de exhaustividad una enumeración de los deberes que comprende el ejercicio de este tipo de actividad profesional”.

Aunque en principio esta disposición estaba referida a la profesión médica y servicios complementarios de sanidad, los argumentos jurídicos de la “*lex artis*” según Seoane (2022, p.279) se pueden aplicar a distintas profesiones de intervención social, inclusive al profesional del derecho siempre que el ejercicio de la profesión se deba ceñir al respeto de las reglas establecidas para el oficio y que no comporte necesariamente la garantía de un resultado, siempre y cuando las actuaciones del profesional cumplan con los procedimientos comúnmente aceptados y que se ajusten a los casos particulares.

⁵⁴Diccionario panhispánico del español jurídico. *lex artis*. Disponible en: <https://dpej.rae.es/lema/lex-artis>. Consulta [30/04/2023].

En el caso particular que no ocupa y visto que la actividad del gestor administrativo como profesional es de medios y no de resultados, la aplicabilidad de la *lex artis* no debería operar. Además, en los casos en que el profesional GA tenga la profesión de abogado, no puede realizar actividades directamente relacionadas con el ejercicio de la abogacía y por lo tanto tampoco estaría dentro de los límites de actuación de la *lex artis*. En aquellas circunstancias que ocurran discrepancias entre los clientes y los GA deberán resolverse de acuerdo a las responsabilidades civiles, administrativas o penales, según el caso.

Pese a esto en SAP B 2777/2019 (21/03/2019) fue estimado un recurso de apelación interpuesto por un ciudadano “contra la sentencia dictada por el Juzgado de Primera Instancia nº 23 de Barcelona en fecha 23 de febrero de 2018 en auto de Juicio Ordinario núm. 652/2016”, y fue revocada la decisión por la Audiencia Provincial de Barcelona y condenando a los demandados a pagar al demandante una suma total superior a los 110.000 euros.

Esto en razón a que el ciudadano contrato los servicios de GA para que realizaran las liquidaciones del impuesto y los trámites respectivos e presentación ante la Agencia Tributaria y resulto afectado por decisiones de la AT que según el FD primero de SAP B 2777/2019 (21/03/2019) *“procedió a realizar las liquidaciones correspondientes a los ejercicios 2010, 2011, 2012 y 2013 de IRPF y a los ejercicios 2011, 2012 y 2013 de IVA y a imponer las sanciones correspondientes, todo lo cual ha ascendido a la suma de 137.704,80 euros”*.

En el FD tercero (p.5) de la sentencia citada se puede observar el alegato del demandante en razón de que así el asesoramiento que se le hubiera pedido al GA no fuera de forma integral, es deber del prestador de servicios, en este caso el GA, verificar toda clase de información y recabar los datos necesarios que pretenda utilizar para la tramitación de los impuestos, a los cual la parte demandada responde que todos los actos que se ejecutaron para la

elaboración, liquidación y presentación de los impuestos del demandante se realizaron de acuerdo con las exigencias de la “lex artis” y que su obligación era solamente “la confección y presentación de liquidaciones”, procedimientos que se ejecutaron en su totalidad, dentro de los plazos previstos y en base a la información suministrada por el demandante, en este caso, su cliente.

Se puede apreciar también en el FD tercero, (p.5) de la citada sentencia la justificación que hace el GA, en razón a que *“la falta de información suministrada por el cliente no puede comportar responsabilidad para el asesor fiscal en los casos en los que hubiera cumplido el encargo partiendo de una información falsa proporcionada por el cliente”*.

Después de haber revisado las pruebas la Sala de la Audiencia Provincial de Barcelona llega a la conclusión de que si el encargo hecho al GA solo consistiera en la elaboración y presentación de la declaración de impuestos del cliente, no se puede aceptar tal ejecución de manera diligente basándose única y exclusivamente en la información suministrada por el solicitante y que se hubiese cumplido con sus obligaciones obedeciendo las indicaciones del propio cliente, pues no resulta profesionalmente ético ni plausible que hicieran la liquidación por el método impositivo indicado por el demandante, debido a que si un ciudadano acude a un GA en búsqueda de asesoría fiscal es precisamente para obtener la ayuda de un profesional en la materia, alguien experto que realice las tramitaciones de acuerdo a las exigencias de la AT y en espera de que dicho profesional supla el desconocimiento que tiene sobre sus obligaciones, tal y como sucedió en este caso, en donde la forma de tributar debía ser distinta por el volumen de la facturación realizada por el cliente, por lo cual; *“Es el profesional, y no el cliente, el que debe conocer la normativa fiscal y determinar el régimen impositivo aplicable”*.

Se puede apreciar el alcance de la “lex artis” en toda su magnitud y de perfecta aplicabilidad en los procedimientos y tramites que realizan los GA en las diferentes áreas donde se desempeñan, en razón de su competencia

profesional que los ha preparado para conocer la mejor forma de realizar las encomiendas de los clientes y no solamente a hacer un mandado o llevar carpetas de un lugar a otro, pues para eso sería suficiente contratar una secretaria o un mensajero.

La violación de la “lex artis” produce efectos negativos para el GA y debe responder ante el cliente por sus deficiencias, negligencias y mala praxis de la profesión. En este caso se trató de aspectos económicos pero puede suceder que las consecuencias sean más graves.

3. REGIMEN DE RESPONSABILIDAD DEL GESTOR ADMINISTRATIVO

El gestor administrativo es un profesional altamente calificado que ha superado la etapa universitaria y después de obtenido una licenciatura en derecho, economía, contaduría o ciencias empresariales, se especializa para colegiarse. Algunas de las asignaturas que involucran los estudios para grado de GA tienen que ver con “*comunicación empresarial y atención al cliente, operaciones administrativas de compraventa, operaciones administrativas de recursos humanos, técnica contable, tratamiento informático de la información y operaciones administrativas de soporte*”⁵⁵.

Los GA cuentan con un nivel de profesionalización técnica académica que es ampliamente reconocido por su calidad y amplitud de sectores que afecta y que permite a raves de la Colegiatura ofrecer un servicio integral de forma garantizada a los clientes y usuarios, desarrollando una labor preponderante ante las instituciones de carácter público por su relación con los sectores privados y particulares⁵⁶. El GA está capacitado para realizar todo tipo de solicitudes y tramites, entre ellos:

⁵⁵Euroinnova. Qué se estudia en Gestión Administrativa. Disponible en: <https://www.euroinnova.co/blog/que-se-estudia-en-gestion-administrativa>. Consulta [30/04/2023].

⁵⁶ Consejo General de Gestores Administrativos de España. Disponible en: <https://www.consejogestores.org/saludo/> Consulta [30/04/2023].

- El asesoramiento general en el área administrativa de las empresas.
- Tramites digitales de matrículas vehiculares y todo tipo de transferencia de vehículos ante la DGT.
- Gestiones en áreas tributarias, financieras, laborales y mercantiles.
- Solicitud de nacionalidad.
- Autorizaciones de extranjería.
- Renovación de permisos.

El Consejo General de Gestores Administrativos tiene convenios de colaboración firmados con varias instituciones de carácter público que facilitan la labor de los GA, entre ellas:

- Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).
- Dirección General de Registros y del Notariado del Ministerio de Justicia.
- Ministerio de Política Territorial.
- Gerencia Regional del Catastro.
- Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE).

Dentro de este marco de actuación es necesario el establecimiento de responsabilidades en la ejecución de sus actividades, y así está configurado en el Reglamento de Régimen Disciplinario, que en su art. 1º responsabiliza disciplinariamente a los GA en aquellos casos que cometan infracciones de los deberes profesionales y de las normas de la colegiatura⁵⁷.

La competencia para el ejercicio de la jurisdicción disciplinaria de los Gestores y para incoar el expediente respectivo es de la Junta de Gobierno del CGGA, quien nombrara una Comisión instructora que se encargara de la instrucción del expediente por orden del Presidente del Consejo, según lo estipulado en el art. 1º.2 del RRDGA.

⁵⁷ Consejo de Gestores. Reglamento de Régimen Disciplinario. Disponible en: <https://www.consejogestores.org/wp-content/uploads/2021/02/Reglamento-del-Regimen-Disciplinario.pdf> Consulta [30/04/2023].

Cualquier acto o acuerdo que emane de las Juntas de Gobierno, de los Consejos Autonómicos y del Consejo General podrán ser recurridos por ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa siempre que han agotado las vías administrativas internas y los recursos corporativos, según lo estipulado en el art. 1°.4° del RRDGA.

En previsión del art. 1°.5 del RRDGA la responsabilidad de los GA se hace extensiva a los miembros de los Órganos Colegiados cuando estos toleren las faltas graves o muy graves de los GA en las cuales se haya producido algún daño para los particulares.

El RRDGA establece en el art. 2°.1 las sanciones disciplinarias que serían impuestas a los GA mediante el procedimiento sancionador que debe estar acorde a las previsiones del título IX sobre la potestad sancionadora de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, que fue derogada por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En relación a las sanciones disciplinarias (art. 2°.2), que se imponen en el Reglamento, éstas se clasifican según su gravedad en:

- Apercibimiento escrito,
- Represión privada,
- Suspensión del ejercicio como GA por un lapso inferior a 1 año,
- Expulsión del Colegio de GA.

En cualquier caso, la decisión de suspender o expulsar al GA deben ser adoptadas por medio de votación que se haga en secreto, de manera exclusiva por la Junta de Gobierno en Pleno o en el caso de que se trate de directivos, por el Consejo General en pleno, al cual deben concurrir por lo menos el 75 % de los miembros, con la asistencia obligatoria del presidente y deberá ser

confirmada por las 2 terceras partes de los que asistan, para dar cumplimiento al art. 2º.3 del Reglamento.

El Colegio de Gestores Administrativos de Madrid solicitó a una firma de abogados en Madrid el análisis del régimen de responsabilidad de los GA en el ejercicio de su profesión desde los diferentes vectores, para establecer las responsabilidades civiles, administrativas, tributarias y penales, cuya respuesta sirve para dar sustento a la siguiente parte de este trabajo⁵⁸.

3.1. Responsabilidad Civil

Cuando cualquier profesional y en este caso un GA se aleja de los deberes que señalan las normas o de la aplicación del principio de la “lex artis”, es presumible que caiga en un proceso que puede conllevar diferentes tipos de responsabilidad, de acuerdo a la infracción que cometa, adicionalmente a las sanciones disciplinarias que están reguladas en el art. 65 del EOPGA, las cuales serán explicadas más adelante.

Los profesionales deben responder por los perjuicios que causen en el ejercicio de su actividad por acciones u omisiones en el cumplimiento de los encargos que le han sido contratados por los clientes. El retraso en la gestión encomendada o el incumplimiento de las tareas para las cuales se le han solicitado sus servicios. Los trámites encargados al GA deben estar sujetos a un contrato, con el fin de establecer los parámetros que se deben cumplir, las áreas que se deben desarrollar, el alcance y limitaciones que tienen en el ejercicio de la actividad contratada. Así como el abogado requiere de un poder para la representación del particular ante las instancias judiciales, el GA deberá estipular en las cláusulas del contrato las condiciones en las cuales se realizará

⁵⁸Consejo de Gestores. (09/09/2022) Régimen legal y de responsabilidad de los gestores administrativos. Nota explicativa. disponible en: <https://www.consejogestores.org/wp-content/uploads/2023/02/2-Nota-explicativa-sobre-el-Regimen-Legal-y-de-Responsabilidad-de-los-Gestores-Administrativos.pdf> Consulta [30/04/2023].

su labor, con el fin de evitar discrepancias con el cliente o futuras responsabilidades con la Administración.

La previsión hecha en el art. 1101 del CC respecto a la naturaleza y efectos de las obligaciones, sujeta al GA a cumplir y responder a los clientes con indemnización para subsanar los daños y perjuicios que se hubiesen causado por dolo, falta de diligencia o morosidad en el cumplimiento de sus obligaciones, y cualquier otra causa que contravengan el efectivo trabajo para el cual fue contratado.

Esta responsabilidad se configura al momento de realizar cualquier acción u omisión del profesional que cause perjuicio al cliente; cuando en el ejercicio de su profesión realice alguna conducta antijurídica; en el momento de comprobarse una conducta culpable, imputable a su actividad como GA, y que integre una lesión o perjuicio a la parte contratante⁵⁹. Desde luego debe existir un vínculo entre la conducta del GA y el perjuicio causado al cliente.

Pese a la explicación de la norma civil, en ocasiones es difícil establecer el tipo de responsabilidad que resulta de la conducta manifestada por el profesional, ya que existe una de tipo contractual y otra que conlleva la responsabilidad extracontractual (art. 1902 CC), por lo cual es pertinente recurrir a los criterios jurisprudenciales para esclarecer las diferencias. Esta responsabilidad sin embargo, deviene separadamente de las que por razón del contrato se han establecido. Así el precepto legal indica (art. 1902 CC), *“El que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado”*.

El GA está en la obligación de transferir toda la información sobre los tramites contratados por el cliente, indicándole su posición respecto de las obligaciones con la Administración, o con el organismo al cual este solicitando el

⁵⁹Ibídem.

procedimiento, así como las posibles formas de proceder y las consecuencias que pueden derivar de cada una de ellas, con el fin de que el contratante tome parte en la decisión que más le convenga. Desde luego el profesional es quien conoce de los procedimientos y el cliente solicita su asesoría en vista del posible desconocimiento sobre las acciones que deba tomar, por esto es imprescindible una buena capacitación del profesional, con el fin de realizar su labor de asesoría indicando siempre la opción correcta, o en caso de que existan varias, asesorar sobre la mejor manera de realizar el trámite respectivo.

Habrán situaciones en que el cliente quiera realizar los procedimientos a su gusto y contrate al GA para que lleve a cabo la tarea bajo las especificaciones estrictas de su deseo, cuestión que debe ser bien ponderada por los profesionales para no caer en situaciones antijurídicas y de ser necesario rechazar la contratación, pues existe la posibilidad, en casos de tributación, de responder solidariamente ante la Administración⁶⁰.

Las asesorías fiscales deben ser muy cuidadosas, las sanciones que impone el Estado a quien osa incumplir sus obligaciones tributarias o por errores en la presentación suelen ser de gran magnitud. Sin embargo:

“el mero hecho que la Administración inicie un expediente contra el sujeto pasivo o incluso imponga una sanción no supone necesariamente que la conducta de asesor haya sido negligente ni, por lo tanto, que este último deba hacerse cargo de importe alguno. En los casos en los que se asume un determinado riesgo o se realiza alguna actuación intentando incrementar el ahorro fiscal, pero asumiendo riesgos de sanción, el asesor fiscal será responsable del daño causado si no informó al cliente de dichos riesgos, pero no tendrá que responder si fue una decisión libre del cliente tras haberle

⁶⁰ Agencia Tributaria. Responsables del impuesto. Disponible en: <https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/ayuda/manuales-videos-folleto/manuales-practicos/manual-iva-2021/capitulo-4-sujetos-pasivos-> Consulta: [01/05/2023]

*facilitado todos los datos necesarios y advertido de los escenarios posibles*⁶¹.

El GA puede verse expuesto, al igual que el profesional del derecho y de la medicina, a demandas por violar la “lex artis”, es impresionante que las actuaciones en todos los trámites y procedimientos del gestor administrativo estén apegadas a este principio. La complejidad de las actividades que puede realizar el GA requieren de total concentración en su trabajo, de la aplicación de técnicas especializadas que quizá otro profesional no conozca y debe realizarlas de tal manera que no represente un daño para sus clientes. Recordemos que las áreas en las que puede actuar el profesional GA son muy amplias, entre otras:

Para registro civil, familia y justicia⁶²:

- Certificado de Matrimonio
- Certificado de Nacimiento
- Cambio de apellidos
- Pasaporte
- Empadronamiento
- Certificado de últimas voluntades
- Certificado y/o cancelación de antecedentes penales
- Certificado de matrimonio
- Certificado de defunción
- Testamentos

En Registro de la Propiedad:

- Publicidad registral

⁶¹Consejo de Gestores. (09/09/2022) Régimen legal y de responsabilidad de los gestores administrativos, *Ibidem*. p. 23,24.

⁶²Consejo de Gestores. Actividad. Disponible en: <https://www.consejogestores.org/actividad/Consulta> [01/05/2023].

- Certificaciones
- Inscripciones
- Gestión de escrituras

Relacionado con viviendas

- Compra venta
- Hipoteca
- Impuestos
- Contratos

Ante las autoridades de tráfico

- Transferencias
- Permiso de conducir
- Matriculas
- Reservas de dominio

Respecto de la Nacionalidad y Extranjería

- Solicitudes de nacionalidad española por residencia
- Solicitudes y renovación de extranjería

En asuntos de Seguridad Social

- Pensiones
- Jubilaciones
- Liquidaciones
- Vida laboral

Ante la Agencia Tributaria

- Transmisiones

- Sucesiones – donaciones
- IBI
- IRPF
- Plusvalía

Relativo a marcas, patentes y dominios

- Registro de marcas
- Gestión de patentes
- Registro de dominios

Asuntos vinculados a la caza y la pesca

- Licencias
- Permiso de armas

Documentación y legalización

- Homologaciones
- Visados
- Traducciones Juradas

Esta amplitud de campo de trabajo puede representar mayor responsabilidad del profesional y quizá la especialización en determinada área que le permita conocer a fondo el tema al cual se dedica y no desviarse de la “*lex artis*”.

Cabe anotar las previsiones del CC respecto de la reducción en la responsabilidad de los profesionales y en general de todas las personas por circunstancias que no pueden predecirse o que no son claramente previsibles conforme a lo establecido en el art.1105 CC: “*Fuera de los casos expresamente mencionados en la ley, y de los en que así lo declare la obligación, nadie responderá de aquellos sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previstos, fueran inevitables*”, además de la potestad que le

concede a los tribunales en el art, 1103 CC *“La responsabilidad que proceda de negligencia es igualmente exigible en el cumplimiento de toda clase de obligaciones; pero podrá moderarse por los Tribunales según los casos”*.

Esta disposición normativa permite al Juez valorar las circunstancias concurrentes en la conducta de los profesionales que pueden estar complementadas con los actos del contratante y permitir disminuir la responsabilidad del contratado respecto de las operaciones que haya realizado por mandato del cliente.

“En la mayoría de los casos en los que se declara la responsabilidad civil es sencillo determinar el coste que ha tenido para el cliente, pero no puede entenderse en modo alguno que todas las cantidades pagadas a consecuencia de la inspección de un acto concreto en el que intervino el asesor cuya culpa se ha declarado constituyan un perjuicio para el sujeto pasivo derivado de la negligencia del profesional, por lo que debe analizarse cada concepto por separado para determinar el alcance de las cantidades debidas”⁶³.

3.2. Penal

Es posible que el profesional pueda incurrir en algún delito dentro de la ejecución de sus actividades como GA. Las conductas punibles están reguladas y tipificadas en Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, relativos a delitos contra la Hacienda Pública y contra la Seguridad Social, consistentes en acciones u omisiones que logren defraudar la Hacienda Pública estatal, autonómica, foral o local (art. 305 CP), por acciones u omisiones que conlleven a defraudar los presupuestos generales de la Unión Europea (art. 306 CP), por acciones u omisiones, que pretendan defraudar a la Seguridad Social (art. 307 CP).

⁶³Consejo de Gestores. (09/09/2022) Régimen legal y de responsabilidad de los gestores administrativos, *Ibíd.* p.24.

“En estos delitos el sujeto activo de los mismos es el obligado tributario que incumple con sus deberes de la forma adecuada para que se perfeccione el tipo delictivo, pero la responsabilidad penal puede extenderse al gestor en función de su intervención en los hechos delictivos. Según su concreta intervención puede ser considerado autor (de algunos de ellos), coautor, inductor o cooperador necesario”⁶⁴.

En este sentido es preciso establecer la existencia de dolo por parte del profesional, de tal forma que se diferencian de la imprudencia, según Hassemer (1990) por la característica ontológica que le provee la acción, en la medida que se pueda establecer la voluntad del actor para la realización y materialización del delito. En ese contexto se puede asegurar que el GA en la ejecución de sus actividades profesionales puede incurrir en falta de diligencia o imprudencia, pero estas acciones no están tipificadas como delitos.

La responsabilidad penal del GA recaería en acciones voluntarias de defraudar al cliente o a terceros bajo figuras delictivas que se apartan de las actividades propias del GA. Tal puede ser la captación de dinero de forma ilegal, la estafa, la falsificación de documentos o cualquier otra conducta punible, antijurídica y culpable que en nada se relaciona con la profesión digna del GA.

3.3. Administrativa

Dentro de este marco de actuación es necesario el establecimiento de responsabilidades en la ejecución de sus actividades, y así está configurado en el Reglamento de Régimen Disciplinario, que en su art. 1º responsabiliza

⁶⁴Consejo de Gestores. (09/09/2022) Régimen legal y de responsabilidad de los gestores administrativos. *Ibidem.* p, 20.

disciplinariamente a los GA en aquellos casos que cometan infracciones de los deberes profesionales y de las normas de la colegiatura⁶⁵.

La competencia para el ejercicio de la jurisdicción disciplinaria de los Gestores y para incoar el expediente respectivo es de la Junta de Gobierno del CGGA, quien nombrará una Comisión instructora que se encargará de la instrucción del expediente por orden del Presidente del Consejo, según lo estipulado en el art. 1º.2 del RRDGA.

Cualquier acto o acuerdo que emane de las Juntas de Gobierno, de los Consejos Autonómicos y del Consejo General podrán ser recurridos por ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa siempre que han agotado las vías administrativas internas y los recursos corporativos, según lo estipulado en el art. 1º.4º del RRDGA.

En previsión del art. 1º.5 del RRDGA la responsabilidad de los GA se hace extensiva a los miembros de los Órganos Colegiados cuando estos toleren las faltas graves o muy graves de los GA en las cuales se haya producido algún daño para los particulares.

El RRDGA establece en el art. 2º.1 las sanciones disciplinarias que serán impuestas a los GA mediante el procedimiento sancionador que debe estar acorde a las previsiones del título IX sobre la potestad sancionadora de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, que fue derogada por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En relación a las sanciones disciplinarias (art. 2º.2), que se imponen en el Reglamento, éstas se clasifican según su gravedad en:

- Apercibimiento escrito.

⁶⁵ Consejo de Gestores. Reglamento de Régimen Disciplinario. Disponible en: <https://www.consejogestores.org/wp-content/uploads/2021/02/Reglamento-del-Regimen-Disciplinario.pdf> Consulta [30/04/2023].

- Represión privada.
- Suspensión del ejercicio como GA por un lapso inferior a 1 año.
- Expulsión del Colegio de GA.

En cualquier caso, la decisión de suspender o expulsar al GA deben ser adoptadas por medio de votación que se haga en secreto, de manera exclusiva por la Junta de Gobierno en Pleno o en el caso de que se trate de directivos, por el Consejo General en pleno, al cual deben concurrir por lo menos el 75 % de los miembros, con la asistencia obligatoria del presidente y deberá ser confirmada por las 2 terceras partes de los que asistan, para dar cumplimiento al art. 2º.3 del Reglamento.

Las infracciones que llegase a cometer un GA están clasificadas según el Reglamento en muy graves, graves y leves para permitir valorar el tipo de sanción que se debe imponer. Las infracciones muy graves vienen enumeradas en el art. 4º del Reglamento en concordancia con el art. 65 del Decreto 424/1963, de 1 de marzo, por medio del cual se aprobó el Estatuto Orgánico sobre el que está legalizada la profesión de Gestor Administrativo.

La primera y más grave de las infracciones enumeradas en el RRDGA es la falta de compatibilidad con el ejercicio de la profesión (art.4ºa)), el cual estaría definida en lo que establece el art. 65 j) del Estatuto refiriéndose “al ejercicio de la profesión sin ser colegiado, aunque esté dado de alta a efectos fiscales”. Existen varias diferencias en la terminología utilizada en el RRDGA que podrían tacharse de incongruencias, las cuales no deberían estar redactadas de esa manera en vista de que existe un Estatuto que regula las faltas y establece las sanciones, de tal modo que los reglamentos de los Colegios de GA deben guardar similitud con la norma legal de mayor rango.

Partiendo del hecho mismo de la clasificación de las sanciones en, “muy graves”, “graves” y “leves”, que cambia la clasificación del Estatuto, pues en éste solo vienen dos categorías: graves y leves. Lo cual representa una falta de

seguridad jurídica para el GA. En el caso de ejercer la profesión por intermedio de otra persona, esta falta está catalogada en el Estatuto como una falta grave, pero el reglamento la transforma en una falta muy grave.

El caso es que en estas circunstancias el profesional puede ser sancionado de acuerdo al art. 7ºa) del Reglamento con la suspensión hasta por un tiempo inferior a un año pero superior a seis meses, no pudiendo ejercer como GA mientras dure el tiempo de suspensión, o bien puede ser expulsado del Colegio, de acuerdo a lo dispuesto en el art. 7ºb). En tanto que el Estatuto en su art. 65 (in fine) determina que “Estas infracciones serán sancionadas administrativamente con multa cuya cuantía no podrá exceder del límite que establece el artículo 603 del Código Penal⁶⁶, y privación del ejercicio de la profesión de Gestor por el tiempo que para cada infracción se determina”. En este supuesto, el art 68 del Estatuto determina una sanción de multa por cometer la falta y con la suspensión por un periodo no superior a 1 año.

En este sentido, es necesario precisar que la última modificación hecha al EOPGA se produjo en 1998 por el “*Real Decreto 2532/1998, de 27 de noviembre, de modificación del Estatuto orgánico de la profesión de Gestor Administrativo*”, que precisamente se hizo en razón a la desactualización que tenía para esa época el Estatuto, valga decir que entre la aprobación del EOPGA y la última reforma pasaron 35 años y después de ella han pasado 25 sin producirse cambios a la norma.

Tal y como lo señala la exposición de motivos Real Decreto 2532/1998, de 27 de noviembre, la profesión de GA tiene una larga trayectoria en la historia de España y estando regulada en “*el Estatuto orgánico de la profesión de Gestor Administrativo, aprobado por Decreto 424/1963, de 1 de marzo, y modificado por los Decretos 2129/1970, de 9 de julio; 3598/1972, de 23 de diciembre, y los*

⁶⁶Debe hacer referencia al “Decreto por el que se aprueba y promulga el “Código Penal, texto refundido de 1944”, según la autorización otorgada por la Ley de 19 de julio de 1944”, en vista de que era el texto vigente al momento de elaborar el Estatuto Orgánico de la profesión de Gestor Administrativo.

Reales Decretos 606/1977, de 24 de marzo, y 1324/1979, de 4 de abril. Consideraba entonces el legislador que había transcurrido mucho tiempo desde la aprobación del Estatuto y de los RD que lo modificaron en parte y por lo tanto era necesaria una reforma teniendo en cuenta los grandes cambios que se habían producido en esos 35 años y que afectaban la actividad de los GA.

El RRDGA fue aprobado por el Pleno del Consejo de Gestores el 21 de septiembre del 2001, tres años después de la última reforma hecha al EOPGA lo que supone una reforma al propio Estatuto en algunas de sus disposiciones, contraviniendo lo establecido en el propio EOPGA.

Tomando como base lo establecido en el EOPGA, el cual está dividido en VIII Capítulos que contienen 103 artículos, seis disposiciones transitorias y dos disposiciones adicionales, se visualizan en el Cap. VII entre los artículos 65 y 83 inclusive, las infracciones en las que pueden incurrir los GA y las sanciones que serán aplicadas en cada caso específico; sanciones que no concuerdan con lo establecido en el RRDGA, pero teniendo como fundamento jurídico lo establecido en el art. 5.i) de la Ley 2/1974, de 13 de febrero, de Colegios Profesionales que faculta a los Colegios para “Ordenar, en el ámbito de su competencia, la actividad profesional de los colegiados, velando por la ética y dignidad profesional y por el respeto debido a los derechos de los particulares y ejercer la facultad disciplinaria en el orden profesional y colegial”, expondremos las sanciones disciplinarias de acuerdo al RRDGA del Consejo de Colegios de GA.

Teniendo entonces (art. 4º RRDGA), como infracciones muy graves, además de las expuestas anteriormente:

- Encubrir el intrusismo profesional.

- Constituir o pertenecer a organismos que simulen o realicen actividades que son propias de los Colegios, o que ejecuten acciones que obstaculicen las labores de la colegiatura.
- Retrasar las entregas o incumplir los encargos de los clientes causándoles perjuicios graves.
- Ser cómplice de faltas graves y muy graves que ocasionen perjuicio a los clientes, tolerando o encubriendo las acciones de otros profesionales.

Las infracciones graves están reglamentadas en el art 5° en las cuales se incluyen:

- Demostrar desprecio, falta de respeto o atentar contra la dignidad o el honor de cualquiera de los miembros del Colegio y en especial de los directivos y miembros de las Juntas de Gobierno de los Colegios y los miembros del Consejo General.
- Falta de probidad, vista como la ausencia de moralidad, integridad, decoro y honradez en el ejercicio profesional.
- Ser negligente en los trámites encomendados por los clientes.
- Competir con sus compañeros en forma desleal.
- Utilizar en el ejercicio de sus actividades profesionales, denominaciones que estén prohibidas.

Incumplir con las obligaciones estipuladas en el art 24.2a, 24.4a, 24.8a, y 24.10a del EOPGA, las cuales tienen que ver en el 24.2ª, con no guardar la constancia de los asuntos que se tramitan, de acuerdo con la naturaleza específica de cada despacho, por lo menos durante un quinquenio desde el momento en que se termine de realizar el trámite. Una infracción grave es la realización de publicidad, promoción y propaganda sin cumplir cabalmente las disposiciones legales en la materia y velar por la protección de los derechos constitucionales, faltando a lo dispuesto en el art. 24.4ª del EOPGA.

En ese mismo sentido, sería valorada como una infracción grave la falta de colaboración y participación en el sostenimiento de los gastos y cargas colegiales, y no cumplir con las cuotas establecidas para los demás organismos colegiados, incumpliendo con lo establecido en el art. 24.8ª del EOPGA.

Suele ocurrir que por discrepancias con los clientes o por éste haber acordado una mejor forma con otro profesional, se decida trasladar el asunto y encargarlo a otro GA, en cuyo caso se debe expedir la venia para que el compañero proceda, simplemente como una manifestación de consideración hacia el otro profesional, pues la regla exige que no sea denegada esta venia, en ningún caso. No hacerlo significa precisamente una falla en las responsabilidades del GA según lo indicado en el art. 24.10ª y una falta o infracción grave al RRDGA.

Infracción grave será incumplir las normas estatutarias y del Reglamento de régimen interior de los colegios o dejar de cumplir los acuerdos pactados por el Consejo General o por cada Colegio en particular.

Dentro de las actividades propias del GA están las vinculadas a procedimientos ante las autoridades tributarias y otras instituciones Administrativas que pueden exigir la realización de inspecciones y revisiones en el establecimiento del GA, cabe señalar que la falta de colaboración con estas inspecciones es considerada una infracción grave de acuerdo al RRDGA art. 5º h). También puede suceder que una vez iniciado el procedimiento sancionatorio, dentro del proceso de instrucción, la Comisión encargada del asunto requiera la cooperación del GA, lo cual es obligatorio y la oposición a esta actividad es considerada una infracción grave, incluida en el mismo artículo citado.

Una falta grave y que debiera considerarse dentro de las muy graves, es realizar el ejercicio de actividades que son propias de la profesión cuando no está autorizado o no se ha declarado de tal manera en la colegiatura, es decir

que aun siendo GA y estando colegiado, se haya inscrito como no ejercitante de la profesión. Para ello simplemente requiere modificar los datos del Colegio respectivo y evitarse la sanción.

Otra infracción clasificada como grave que debiera estar dentro de las más graves o gravísimas, es cometer delitos dolosos en cualquier grado de participación en el ejercicio de la profesión de GA. No se entiende esta clasificación de “un delito” como falta grave. En todo caso esta valoración en el RRDGA será sin perjuicio de las acciones legales y las sanciones penales correspondientes.

Establecido en el art. 5° k) como sanción grave la culpa o falta de diligencia en el ejercicio de la profesión, en la realización de los encargos del cliente, pero solo cuando esta cause un daño apreciable en cuantía a los intereses de los clientes. Falta que pareciera estar inserta en el art. 4° e) y clasificado como una infracción muy grave, debido a que el retraso o el incumplimiento en el trámite encargado por el cliente puede ser considerado una negligencia.

Desde luego es considerada una falta grave pero no tan grave para que fuera clasificada como de muy grave, *“la condena en sentencia firme por hechos degradantes o gravemente afrentosos”*. La lista de infracciones graves se cierra con la consideración de falta grave al recibimiento o apercibimiento de honorarios que no sean realmente justificados, o cuando se emita una relación de gastos que no se pueda justificar. Todas las infracciones de carácter grave están sujetas a una sanción de suspensión del ejercicio de la profesión por tiempo determinado que no supere los 6 meses, conforme al art. 7°.2.

Clasificadas como infracciones leves en el RRDGA art. 6°, no dejar constancia *“en todos los documentos y escritos relativos a su actividad profesional, su nombre y apellidos, condición de colegiado y sello profesional y, en su caso, el logotipo”* de acuerdo a lo establecido en el art. 24.3ª del EOPGA. De la misma forma que se considera una falta o infracción leve, no guardar la debida

consideración y respeto a los integrantes de la Junta de Gobierno de la colegiatura (art. 24.5ª EOPGA), o la no asistencia a las juntas que se hayan programado, las reuniones acordadas por el Colegio y el incumplimiento a las citaciones que se le hagan.

Puede apreciarse entonces de mejor manera que son declaradas infracciones leves en el RRDGA art. 6º “el incumplimiento de las obligaciones enumeradas en el artículo 24 del Estatuto Orgánico, excepto las tipificadas como infracciones graves”, de esta manera esta declaración del art. 6º del Reglamento, traslada la falta grave del art. 5º a) y la rebaja de grave a leve. Manifestando cierto grado de contradicción que no hace bien a la seguridad jurídica del GA y otorgando cierto grado de discrecionalidad a la hora de incoar un expediente administrativo.

Otras de las consideradas faltas leves, es el daño o perjuicio de carácter económico que se pueda haber realizado a un cliente, cuando las cuantías sean mínimas o cuando se trate de retrasos leves en los asuntos que se han encargado por parte del cliente cualquier otro incumplimiento que no esté tipificado como falta muy grave o grave. La sanción para quien incurra en infracciones de este tipo, que están tipificadas como faltas leves, es de “*apercibimiento escrito*” o “*represión privada*”, de conformidad con el art. 7º.3.

Estas infracciones tienen un tiempo de prescripción de 6 meses para aquellas consideradas leves, 2 años para las que están tipificadas como graves y 3 años para las consideradas como muy graves, contando siempre el plazo de prescripción desde el momento en que se produjeron los hechos que motivaron la infracción. Esta disposición del art. 8º del RRDGA es independiente de la prescripción establecida para el cuidado y guarda de los documentos que se han tramitado.

3.4. Exoneraciones

El Consejo General de Gestores de España asegura que habitualmente se presentan situaciones que enfrentan a los GA con sugerencias de clientes que desean realizar actuaciones no acordes a la legalidad vigente ocasionando un problema para el profesional que debe sopesar entre perder al cliente negándose a sus pretensiones, cumplir con lo encomendado pero siguiendo el ejercicio de la *lex artis*, o satisfacer el pedido del cliente arriesgándose a incurrir en un proceso administrativo o civil por su responsabilidad⁶⁷.

Dentro de ese contexto es pertinente valorar la actuación que se va a realizar para establecer si el incumplimiento de la normativa que regula la actuación es causal de responsabilidad para el GA y proceder a estipular en el contrato las salvedades que sean necesarias y las cláusulas que permitan protegerse de acciones civiles por parte del cliente. Explica el Consejo de Gestores, que existen 2 tipos de actos:

Los realizados por el GA que se fundamenten en una interpretación de las disposiciones legales que, siendo viables conlleven una diferencia con los criterios oficiales de la dependencia u organismo ante el cual se realizan, caso en los cuales podría exonerarle de responsabilidad, al considerar que no se ha producido un incumplimiento fehaciente, y aquellos casos en los cuales el desarrollo de la actividad realizada por el GA incumplen de una manera manifiestamente consciente la violación de las normas, y de las cuales no saldría bien librado, ateniéndose a las responsabilidades de carácter administrativo, civil o penal, según el caso.

En el primer supuesto se recomienda al GA redactar un informe pormenorizado de las circunstancias, especificando la posición y el criterio mantenido por la Administración sobre el asunto a tratar, explicar el criterio interpretativo sobre el

⁶⁷Consejo de Gestores. (09/09/2022) Régimen legal y de responsabilidad de los gestores administrativos.

cual se basaría la actuación suya, argumentando las razones que le llevan a desarrollar dicha teoría, y los posibles riesgos que se producirían al momento de realizar el procedimiento con base en un criterio interpretativo diferente, así como las consecuencias y efectos negativos que se presentarían de no aceptar el criterio manifestado por el GA⁶⁸. En todo caso siempre es prudente incluir en el informe entregado al cliente una cláusula de exoneración de la responsabilidad para con el propio cliente y cuidar que sus actos en ejercicio de la profesión de GA no conlleven a responsabilidades administrativas por parte del Colegio o de la Administración Pública.

En el segundo supuesto el cliente desea actuar de una manera evidentemente fuera de la legalidad, es conveniente, y así lo recuerda el Consejo General de Gestores que la relación entre cliente y GA está basada y circunscrita a un contrato de arrendamientos de servicios en el cual una parte contrata a otra para el desempeño de determinados tramites que incluyen la asesoría pertinente sobre el asunto a tratar y la ejecución de la labor que cumpla con la solicitud pactada, que no puede estar vinculada a labores ilegales o ilícitas y nadie está obligado a realizarlas.

Razón por la cual se recomienda a los GA *“la redacción de una nota por el profesional, cuyo nivel de precisión dependerá de cada asunto concreto, donde se le informa al cliente del supuesto que plantea y la resolución que el Gestor Administrativo propone a la misma, conforme a Derecho, y en cumplimiento estricto de la Ley”* además de informarle sobre las consecuencias legales que derivan de la actuación que pretende realizar, o de ejecutar sus órdenes⁶⁹.

Después de esto según las propias indicaciones del Consejo, en vista de las contradicciones en los criterios jurisprudenciales sobre la materia, el GA puede negarse a ejecutar las labores encomendadas por el cliente, informando por escrito las razones, con el fin de obtener un documento que sirva de prueba

⁶⁸Consejo de Gestores. (09/09/2022) Régimen legal y de responsabilidad de los gestores administrativos. *Ibíd*em p.27

⁶⁹*Ibíd*em.

para eventuales procedimientos posteriores y poder demostrar el desempeño de la labor profesional de acuerdo a la ética, al reglamento de régimen disciplinario y al Estatuto, además de evitar cualquier incumplimiento del cliente con las obligaciones derivadas del contrato de arrendamiento de servicios.⁷⁰

Un ejemplo de la cláusula que se puede insertar en el contrato para salvaguardar la responsabilidad del GA y someter al cliente al cumplimiento de lo previamente pactado sería:

“el gestor administrativo actuará conforme al principio de legalidad y su deontología profesional. Para el caso de que recibiera indicaciones del cliente que supusieran un incumplimiento manifiesto de la normativa vigente, el gestor le informará por escrito sobre las posibles consecuencias del acatamiento de las instrucciones dadas por el cliente. Ante la persistencia de éste último en tal curso de actuación, el gestor podrá, sin que ello suponga responsabilidad alguna, resolver el presente contrato”⁷¹.

En todo caso el profesional GA debe saber resguardar su responsabilidad con anterioridad al ejercicio de cualquier encargo solicitado por el cliente, prestar atención en la documentación que le entregan y revisar muy bien antes de proceder, no dejarse intimidar por la urgencia del cliente, muchas veces dejan los asuntos para última hora pero esto no debe apresurar al GA en realizar cualquier actividad que vaya a perjudicarlo posteriormente, o puede ser que el cliente exija urgencia en la realización de algún procedimiento con el propósito de evitar precisamente, que se encuentre algún detalle que pueda comprometer la responsabilidad del GA.

⁷⁰Ibídem.

⁷¹Ibídem, p.29.

4. CONCLUSIONES

La profesión de GA administrativo en España es de gran trascendencia para el desarrollo empresarial y económico del país, conlleva la responsabilidad de ayudar en la consecución de las metas y objetivos de las empresas y organizaciones, manteniendo unas relaciones de confianza en las instituciones públicas y solidificando el marco de actuación de las Administraciones del Estado.

No existen antecedentes en otras partes de la estructura colegiada de la profesión de GA tal y como funciona en España, se corresponde con un nivel más alto en la profesionalización de abogados, economistas, y profesionales de las áreas administrativas que juegan un papel muy importante en el desarrollo empresarial e industrial del país.

Existe una reglamentación de la profesión acorde al nivel de su importancia y requiere de varios requisitos que deben cumplir con la excelencia de personal altamente capacitado para la ejecución de labores relacionadas a los diferentes sectores de las Administraciones Públicas, quizá un tanto desactualizado el Estatuto que regula la profesión y que merece mayor atención de los propios Colegios y del Consejo General para proponer reformas ante el órgano legislativo.

El GA debe cumplir cabalmente con la “lex artis” para evitar conflictos judiciales que pueden poner en entredicho su capacidad profesional y debe recurrir a la implementación de mecanismos que protejan de una eventual responsabilidad civil, penal o administrativa, incorporando en los contratos de arrendamiento de servicios celebrados con los clientes, las suficientes garantías para desarrollar su labor bajo los parámetros legales, evitando su responsabilidad posterior.

La profesión de Gestor Administrativo es muy dinámica y singular, requiere de un excelente manejo de relaciones públicas, conocimientos de cultura general, psicología aplicada a los clientes y a los órganos de la administración, además de todo el soporte técnico y de conocimientos profesionales relativos al

desempeño de sus funciones. Vale decir las universidades tienen una gran responsabilidad social y política en relación con la preparación de los profesionales en Gestoría Administrativa.

Existe un campo de trabajo amplio para los profesionales que decida dedicarse a la Gestoría, universidades que preparan de manera excelente para llevar a cabo la labor, una organización del gremio a través de los colegios que permite el respaldo del ejercicio profesional y una reglamentación que aporta los mecanismos para el desarrollo legal de la actividad.

Los profesionales Gestores Administrativos deben responder civilmente por daños y perjuicios que produzcan en el desarrollo de sus actividades, por acciones u omisiones en los procedimientos requeridos para llevar a cabo el cumplimiento de los encargos que le hayan hecho los clientes, al igual que por el retraso en la culminación de la gestión encomendada o el incumplimiento de las labores que le hayan solicitado tareas para las cuales se le han solicitado, además de las sanciones administrativas a que haya lugar por parte del Consejo de Colegios.

Los GA responderán penalmente por las conductas que sean contrarias a la ley según lo establecido en el art. 305 CP cuando se traten de delitos contra la hacienda pública, pero también deberán responder penalmente en caso realizar conductas dirigidas a estafar al cliente.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrés Serrano, S. (2022). “La evasión fiscal y el papel del gestor administrativo”. *Universidad Europea Valencia*.
[.https://titula.universidadeuropea.com/handle/20.500.12880/4059](https://titula.universidadeuropea.com/handle/20.500.12880/4059)
 Consulta [20/04/2023].
- Arguelles Azuara, I. et al. (2013). “Reseña histórica de “Los Mandamientos del abogado” del autor Couture”. *Ciencia Huasteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla*, 1(1).
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/huejutla/article/download/1013/4833?inline=1> Consulta [22/04/2023]
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). “Diseño y metodología de la investigación”. Ed.Enfoques Consulting EIRL. Arequipa Perú.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260> Consulta [26/04/2023]
- Baquerizo Narváez, T. F. (2019). *El Trabajador Social como gestor administrativo: experiencias en la Dirección de Bienestar Estudiantil y Social de la Escuela Politécnica Nacional. Abril-agosto 2018* Universidad Central del Ecuador (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20439> Consulta [28/04/2023]
- Becker, M. (2013). “En busca de tinterillos. Intermediarios en el mundo indígena ecuatoriano durante el siglo XX”. *Procesos: revista ecuatoriana de historia*, (37), 97-124.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4467399.pdf> Consulta [30/04/2023].
- Bedoya, V. H. F. (2020). “Tipos de justificación en la investigación científica”. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3), 65-76.

<http://espirituemprededores.com/index.php/revista/article/view/207>

Consulta [02/05/2023]

Bermúdez Figueroa, E. y Beltrán Roca (2021). “Desigualdad de género y agencia femenina en el sector público externalizado”. *Cuadernos de relaciones laborales*, 39 (2), 391-410.
<https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/download/72148/4564456558852>. Consulta [10/05/2023]

Castaño Collado, C. (2016). La nueva gestión pública y las políticas de igualdad de género en las universidades. *Investigaciones feministas: papeles de estudios de mujeres, feministas y de género*, 7(2), 225-245.

Consejo de Gestores. Reglamento de Régimen Disciplinario.
<https://www.consejogestores.org/wp-content/uploads/2021/02/Reglamento-del-Regimen-Disciplinario.pdf>
Consulta [02/05/2023]

Fallas, N., y Román, A. (2006). “El ejercicio profesional y la responsabilidad penal, civil, administrativa y ético disciplinaria derivada de su ejercicio”. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 14(1), 11-54.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-12592006000100002&script=sci_arttext&tIng=pt Consulta [15/05/2023]

Federici Gomes, M. y Ribeiro Oliveira, W. (2018). “Corrupção e objetivos do desenvolvimento sustentável”. *Revista da AGU, Brasília-DF*, v. 17, n. 01. 261-280, jan. /mar. 2018.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56294699/10_Magno_-_Warley-libre.pdf?1523456745=&response-content- Consulta [02/05/2023]

Fondevila Gascón, J. F., del Olmo, J. L., & Beriaín Banares, A. (2016). “Los gestores administrativos y la aplicación del marketing online: estudio de

caso". *Revista Internacional De Economía Y Gestión De Las Organizaciones*, 2(1), p.23-31
<https://doi.org/10.37467/revgestion.v2i1.1254>Consulta [02/05/2023]

Gómez Gil, C. (2018). "Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): una revisión crítica". *Papeles de relaciones eco sociales y cambio global*, 140(1), 107-118.
https://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/revista_papeles/140/ODS-revision-critica-C.Gomez.pdfConsulta [20/04/2023].

Hassemer, W. (1990). "Los elementos característicos del dolo". *Anuario de derecho penal y ciencias penales*, 909-932.
https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-P-1990-30090900932Consulta [22/04/2023]

Liquidano Rodríguez, M. D. C. (2006). El administrador de recursos humanos como gestor de talento humano. Sus competencias y la relación de las prácticas de administración de recursos humanos. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal Contaduría y administración*, (220), 145-178.

Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (2013). Resolución de 16 de octubre de 2013, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se convocan las pruebas de aptitud para acceso a la profesión de Gestor Administrativo. Disponible en: <https://www.hacienda.gob.es/boletineshacienda/Boletines/2013/37180.pdf> f Consulta [28/04/2023].

Pérez Perdomo, R. (2019). "Educación legal y culturas jurídicas: comparación, trasplantes y resistencias". *Revista Pedagogía Universitaria y Didáctica del Derecho*, 6(2), 21-36.

- Pont Clemente, J. F. (2003). Responsabilidad penal del asesor fiscal. *Revista Técnica Tributaria*, 4(63), 71-136.
- Ramírez Poloche, N. (2012). “La importancia de la tradición oral: El grupo Coyaima-Colombia”. *Revista Guillermo de Ockham*, 10(2), 129-143. <https://www.redalyc.org/pdf/1053/105325282011.pdf>Consulta [02/05/2023]
- 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. <https://gredos.usal.es/handle/10366/148441>Consulta [22/04/2023]
- Seoane, J. A. (2022). “Lex Artis”. *Anuario de filosofía del derecho*, 275-300. https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-F-2022-10027500300Consulta [22/04/2023]
- Vázquez-Maguirre, Mario. (2019). “El desarrollo sostenible a través de empresas sociales en comunidades indígenas de América Latina”. *Estudios sociales. Revista de alimentación contemporánea y desarrollo regional*, 29(53), e19617. <https://doi.org/10.24836/es.v29i53.617>Consulta [02/05/2023]
- Verde-Diego, C., y Bueno, Ó. C. (2017). “Deontología profesional: la ética denostada”. *Cuadernos de trabajo social*, 30 (1), 77. <https://core.ac.uk/download/pdf/81229705.pdf>Consulta [22/04/2023]
- Zamora Garrido, J. E. (2023). La mediación del gestor administrativo orientada a las usurpaciones de inmueble como nuevo fenómeno social. *Universidad Europea*. https://titula.universidadeuropea.com/bitstream/handle/20.500.12880/4721/TFM_JOSE%20ENRIQUE%20ZAMORA%20GARRIDO.pdf?sequence=1Consulta [22/04/2023].

REFERENCIAS LEGISLATIVAS

Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil.
«Gaceta de Madrid» núm. 206, de 25/07/1889. Ministerio de Gracia y Justicia.

Decreto por el que se aprueba y promulga el "Código Penal, texto refundido de 1944", según la autorización otorgada por la Ley de 19 de julio de 1944.
«Boletín Oficial del Estado» núm. 13, de 13 de enero de 1945, páginas 427 a 472 (46 págs.). Ministerio de Justicia.

Decreto 424/1963, de 1 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la profesión de Gestor Administrativo.
«BOE» núm. 58, de 08/03/1963. Presidencia del Gobierno

Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales.
«BOE» núm. 40, de 15/02/1974. Jefatura del Estado.

Constitución Española. «BOE» núm. 311, de 29/12/1978. Cortes Generales.

Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
«BOE» núm. 281, de 24/11/1995. Jefatura del Estado.

Real Decreto 2532/1998, de 27 de noviembre, de modificación del Estatuto orgánico de la profesión de Gestor Administrativo. «BOE» núm. 297, de 12 de diciembre de 1998, páginas 41374 a 41379 (6 págs.). Ministerio de Administraciones Públicas.

Directiva 2006/123/CE Del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior. Diario Oficial de la Unión Europea.

Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. «BOE» núm. 283, de 24/11/2009. Jefatura del Estado.

Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. «BOE» núm. 308, de 23/12/2009. Jefatura del Estado.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. «BOE» núm. 236, de 02/10/2015. Jefatura del Estado.

Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. «BOE» núm. 294, de 06/12/2018. Jefatura del Estado.

Resolución de 25 de enero de 2022, de la Dirección del Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se publica el Convenio de encomienda de gestión con el Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España, para la colaboración en la tramitación de la documentación que ha de acompañar a las declaraciones Modelo 06 correspondientes al Impuesto especial sobre determinados medios de transporte para la no sujeción o exención y la solicitud del número de identificación fiscal correspondiente a menores de 14 años que no dispongan de documentación nacional de identidad, en determinados supuestos. «BOE» núm. 27, de 1 de febrero de 2022, páginas 14142 a 14152 (11 págs.).

Disposición 6881 del BOE núm. 101 de 2022. Resolución de 20 de abril de 2022, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se convocan pruebas de aptitud para acceso a la profesión de Gestor Administrativo. Ministerio de Hacienda y Función Pública. Pág. 57782.

REFERENCIAS DE JURISPRUDENCIA

STS 4921/2013 - ECLI:ES:TS:2013:4921 Id Cendoj: 28079110012013100535
Órgano: Tribunal Supremo. Sala de lo Civil Sede: Madrid Sección: 1
Fecha: 14/10/2013 N° de Recurso: 814/2011 N° de Resolución:
600/2013 Procedimiento: CIVIL Ponente: JOSE ANTONIO SEIJAS
QUINTANA. <https://www.poderjudicial.es/search/indexAN.jsp#>

SAP B 2777/2019 - ECLI:ES:APB:2019:2777 Id Cendoj:
08019370172019100183 Órgano: Audiencia Provincial Sede: Barcelona
Sección: 17 Fecha: 21/03/2019 N° de Recurso: 444/2018 N° de
Resolución: 197/2019 Procedimiento: Recurso de apelación Ponente:
ANA MARIA NINOT MARTINEZ

STS 2048/2019 - ECLI:ES:TS:2019:2048 Id Cendoj: 28079120012019100383
Órgano: Tribunal Supremo. Sala de lo Penal Sede: Madrid Sección: 1
Fecha: 20/06/2019 N° de Recurso: 1036/2018 N° de Resolución:
324/2019 Procedimiento: Recurso de casación Ponente: VICENTE
MAGRO SERVET. <https://www.poderjudicial.es/search/indexAN.jsp#>

STS 998/2020 (19/05/2020) Tribunal Supremo. Sala de lo Penal Sede: Madrid
Sección: 1. Recurso de casación 2411/2018. Ponente: ANDRES
PALOMO DEL ARCO. ECLI:ES:TS:2020:998.
<https://www.poderjudicial.es/search/openDocument/b99bad630a079a23>

STS 3574/2022 (05/10/2022). Tribunal Supremo. Sala de lo Civil Sede: Madrid
Sección: 1. Recurso: 1845/2020. Recurso de casación Ponente:
ANTONIO GARCIA MARTINEZ. ECLI:ES:TS:2022:3574.
<https://www.poderjudicial.es/search/#>

WEBGRAFIA

Agencia Tributaria. Responsables del impuesto. Disponible en:
<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/ayuda/manuales-videos-folletos/manuales-practicos/manual-iva-2021/capitulo-4-sujetos-pasivos-Consulta> [15/04/2023].

BCN. Ley Chile. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Disponible en:
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1060115&idParte=>
Consulta [17/04/2023].

Colegio Oficial de Gestores Administrativos de la Región de Murcia (2023)
Forbes considera a los gestores administrativos como una de las 25
organizaciones más influyentes de España. Disponible en:
<https://www.gestoresmurcia.com/blog/forbes-considera-los-gestores-administrativos-como-una-de-las-25-organizaciones-mas-influyentes>
Consulta [23/04/2023].

Colegio Oficial de gestores administrativos de Valencia. (2023). El Gestor
Administrativo. Disponible en: <https://gestoresvalencia.org/el-gestor-administrativo/> Consulta [23/04/2023].

Congreso de los Diputados (2003). Constitución española Sinopsis artículo
36.Actualizada por Alejandro Rastrollo Ripollés, Letrado de las Cortes
Generales. Julio, 2017. Disponible en:
<https://app.congreso.es/consti/constitucion/indice/sinopsis/sinopsis.jsp?art=36&tipo=2> Consulta [11/04/2023].

Consejo Andaluz de Colegios de Gestores Administrativos. Ser gestor. La profesión. Disponible en: <https://gaconsejoandaluz.es/gestores-administrativos/ser-gestor/> Consulta [23/04/2023].

Consejo de Gestores. Actividad. Disponible en: <https://www.consejogestores.org/actividad/> Consulta [18/04/2023].

Consejo de Gestores. Reglamento de Régimen Disciplinario. Disponible en: <https://www.consejogestores.org/wp-content/uploads/2021/02/Reglamento-del-Regimen-Disciplinario.pdf> Consulta [14/04/2023].

Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España. Los Agentes de negocios. Disponible en: <https://www.consejogestores.org/normativa/> Consulta [12/04/2023].

Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España. Normativa. Normativa que regula la profesión del Gestor Administrativo. Disponible en: <https://www.consejogestores.org/normativa/> Consulta [14/04/2023].

Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España. Registro de Gestores Administrativos. Disponible en: <http://www.registro-gestores.org/> Consulta [20/04/2023].

Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España. (25/09/2020). Código Deontológico. Disponible en: <https://www.consejogestores.org/wp-content/uploads/2021/04/Codigo-Deontologico.pdf> Consulta [25/04/2023].

Consejo General de Gestores Administrativos de España. Disponible en: <https://www.consejogestores.org/saludo/> Consulta [23/04/2023].

Consejo General de Gestores Administrativos. (15/06/2022). Los Gestores Administrativos quieren acompañar a las empresas en su proceso de internacionalización por Europa. Disponible en: <https://www.consejogestores.org/noticias/los-gestores-administrativos-quieren-acompanar-a-las-empresas-en-su-proceso-de-internacionalizacion-por-europa/> Consulta [16/04/2023].

Cortes Generales. Constitución Española. «BOE» núm. 311, de 29/12/1978. Disponible en: [https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/\(1\)/con](https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/(1)/con) Consulta [12/04/2023].

Diccionario panhispánico del español jurídico. Lex artis. Disponible en: <https://dpej.rae.es/lema/lex-artis>. Consulta [12/04/2023].

Elperito.com. Tramitador en Bogotá. Disponible en: <https://elperito.com/tramitador-bogota.php> Consulta [22/04/2023].

Euroinnova. Qué se estudia en Gestión Administrativa. Disponible en: <https://www.euroinnova.co/blog/que-se-estudia-en-gestion-administrativa>. Consulta [22/04/2023].

Función Pública. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=134847>[12/04/2023].

Función Pública. Gestor Normativo. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/gestornormativo>[12/04/2023].

Gaia Amazonas. *“Los pueblos indígenas de la Amazonía se encuentran en grave riesgo debido a las actividades de minería ilegal que se desarrollan en sus territorios, que contaminan de mercurio los ríos e intoxica a las comunidades que habitan a lo largo del mismo”*. Disponible

en: https://www.gaiaamazonas.org/noticias/2019-11-27_tres-formas-en-las-que-la-mineria-afecta-a-las-mujeres-indigenas-de-la-amazonia/[16/04/2023].

Legis. *Ámbito Jurídico*. Gestores de paz y equilibrio de poderes. Disponible en: <https://www.ambitojuridico.com/noticias/analisis/gestores-de-paz-y-equilibrio-de-poderes> [16/04/2023].

Muñoz abogados. Disponible en: <https://www.munozab.com/colombia-gestion-legal/> [16/04/2023].

ONU. Acabar con la pobreza. Paz, dignidad e igualdad en un planeta sano. Disponible en: <https://www.un.org/es/global-issues/ending-> [16/04/2023].

ONU. Agenda 2030. ODS. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/> [16/04/2023].

ONU. La población mundial llegará a 8000 millones en 2022. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. Disponible en: <https://www.un.org/es/desa-es/la-poblaci%C3%B3n-mundial-llegar%C3%A1-8000-millones-en-2022> [16/04/2023].

ONU. ODS. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>[16/04/2023].

RAE. *“Madre naturaleza, ámbito natural donde se reproduce y realiza la vida. Es voz quichua que significa literalmente 'madre Tierra'. También se escribe Pachamama. En Argentina es una tradición ancestral que se celebra en todo el noroeste del país el 1 de agosto de cada año”*. Disponible en: <https://dpej.rae.es/lema/pacha-mama>[18/04/2023].

Santiago Ollero (2023). El Consejo General de Gestores Administrativos de España. Disponible en:

<https://www.consejogestores.org/saludo/>[14/04/2023].

SENA. Observatorio Laboral y Ocupacional. Disponible en:
https://observatorio.sena.edu.co/Content/pdf/mesas_sectoriales/gestion_administrativa.pdf [19/04/2023].

Universidad Alfonso X el Sabio (2023). ¿Cuáles son las funciones de un gestor administrativo y cuánto cobra? Disponible en:
<https://www.uax.com/blog/empresa/gestor-administrativo-funciones-y->
[12/04/2023].

Universidad Católica. Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. Disponible en:
<https://www.ucatolica.edu.co/portal/servicios-comunitarios/consultorio-juridico/>[13/04/2023].

Universidad Europea. Gestor deportivo: funciones y habilidades. Disponible en:
<https://colombia.universidadeuropea.com/blog/gestor-deportivo/>
[11/04/2023].