

## **Comentarios al Proyecto de Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas.**

*Víctor Almonacid Lamelas.*

*Secretario de la Administración Local. Categoría Superior.*

*Máster en Nuevas Tecnologías de la Administración Pública.*

- I. INTRODUCCIÓN.
- II. BASE LEGAL VIGENTE.
- III. JUSTIFICACIÓN Y CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY PARA EL ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.
- IV. CONCLUSIONES.

ANEXO I. CUADRO DE DERECHOS Y OBLIGACIONES RECOGIDOS EN EL PROYECTO.

ANEXO II. ARTICULADO DEL PROYECTO DE LEY PARA EL ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

## I. INTRODUCCIÓN<sup>1</sup>.

El Consejo de Ministros celebrado el 01-12-2006 ha aprobado *Proyecto de Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas*, y por ello se plantean en este momento, más que nunca, una serie de cuestiones ya ampliamente debatidas, como aquéllas relativas a la “Administración Electrónica”, la modernización tecnológica de la Administración e implantación de las TIC, la “Administración Única”, la tramitación virtual de los expedientes, el acercamiento de la Administración a los ciudadanos en relación con el principio de proximidad...

Lo cierto es que el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la Administración supone sin duda una mejora de la calidad de los servicios y de la atención a los ciudadanos. A día de hoy los ciudadanos ya pueden realizar diversos trámites y procedimientos administrativos a través de Internet, y, con carácter general, las posibilidades que presenta la aplicación de las nuevas tecnologías a la Administración son infinitas.

El tiempo que hay que dedicar para la realización de muchos trámites de la vida diaria que empiezan a veces por la necesidad de una **primera información** exige un desplazamiento inicial, más los sucesivos desplazamientos y tiempo que se dedican a posteriores trámites a hacer con la Administración para las actividades más elementales.

En general respecto de la Administración, y en particular, por lo que respecta a los Ayuntamientos, la utilización de nuevos instrumentos jurídico-técnicos, como la página web o la firma electrónica, afecta positivamente tanto a dicha actividad de “información” como a la **gestión ordinaria de los expedientes**. La presentación de escritos y solicitudes vía informática ya tiene, incluso previa a la aprobación de la Ley cuyo Proyecto ahora analizamos, la suficiente cobertura jurídica para que el ciudadano pueda iniciar los procedimientos sin necesidad de su presencia física en la Administración, sino a través del llamado “Registro de Entrada Virtual”. Si como dice el art. 70.1.d) de la Ley 30/92 las solicitudes deben ir firmadas por el interesado, y éste puede ser una persona física o jurídica (o incluso un ente carente de personalidad), el reconocimiento de la firma electrónica a estas personas permite iniciar la tramitación virtual de los expedientes. Todo ello sin perjuicio de cualquier otro trámite en el cual sea necesario recabar la firma de algún ciudadano. En cuanto a los documentos que emanan del Ayuntamiento, fundamentalmente notificaciones, decir que éstos suelen ir firmados por el Secretario, por el Alcalde o por ambos, con lo cual la digitalización y reconocimiento de la firma electrónica de estas dos personas resulta fundamental de cara, en esta ocasión, a la finalización del procedimiento. En concreto, por lo que respecta a la cuestión específica de la firma electrónica, las distintas Administraciones Públicas están firmando convenios con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda con la finalidad de incorporar la autenticación y firma electrónica en

---

<sup>1</sup> Los dos primeros epígrafes del presente estudio están basados en nuestros artículos “*La Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica y la aplicación de las nuevas tecnologías a la Administración Local.*”, El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados, nº 13, de 15 de julio de 2004; y “*Administración y firma electrónica. Un enfoque jurídico y práctico. Especial referencia a la administración local*” Noticias Jurídicas, Mayo de 2006.

los procedimientos internos de la Administración y en las relaciones externas con los ciudadanos y otras entidades, mediante el uso de certificados digitales<sup>2</sup>.

## **II. BASE LEGAL VIGENTE<sup>3</sup>.**

---

<sup>2</sup> La cuestión a la que nos estamos refiriendo se regula además en el artículo 4 de la Ley de Firma Electrónica (empleo de la firma electrónica en el ámbito de las Administraciones públicas), el cual dispone:

*“1. Esta ley se aplicará al uso de la firma electrónica en el seno de las Administraciones públicas, sus organismos públicos y las entidades dependientes o vinculadas a las mismas y en las relaciones que mantengan aquéllas y éstos entre sí o con los particulares.*

*Las Administraciones públicas, con el objeto de salvaguardar las garantías de cada procedimiento, podrán establecer condiciones adicionales a la utilización de la firma electrónica en los procedimientos. Dichas condiciones podrán incluir, entre otras, la imposición de fechas electrónicas sobre los documentos electrónicos integrados en un expediente administrativo. Se entiende por fecha electrónica el conjunto de datos en forma electrónica utilizados como medio para constatar el momento en que se ha efectuado una actuación sobre otros datos electrónicos a los que están asociados.*

*2. Las condiciones adicionales a las que se refiere el apartado anterior sólo podrán hacer referencia a las características específicas de la aplicación de que se trate y deberán garantizar el cumplimiento de lo previsto en el artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Estas condiciones serán objetivas, proporcionadas, transparentes y no discriminatorias y no deberán obstaculizar la prestación de servicios de certificación al ciudadano cuando intervengan distintas Administraciones públicas nacionales o del Espacio Económico Europeo.*

*3. Las normas que establezcan condiciones generales adicionales para el uso de la firma electrónica ante la Administración General del Estado, sus organismos públicos y las entidades dependientes o vinculadas a las mismas se dictarán a propuesta conjunta de los Ministerios de Administraciones Públicas y de Ciencia y Tecnología y previo informe del Consejo Superior de Informática y para el impulso de la Administración Electrónica.*

*4. La utilización de la firma electrónica en las comunicaciones que afecten a la información clasificada, a la seguridad pública o a la defensa nacional se regirá por su normativa específica.”*

### **<sup>3</sup> Normativa sobre firma y administración electrónica anterior al Proyecto de Ley:**

#### **1. Normativa europea**

- Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de Diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la Firma Electrónica.

#### **2. Leyes del Estado**

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio Electrónico

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica que como sabemos sustituye al Real Decreto-Ley 14/1999, de 17 de Septiembre

- Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos.

Completando la idea de la firma digital -tomando como base la vigente Ley 59/2003, sobre Firma Electrónica-, y si se piensa que los escritos y solicitudes que se presentan ante la Administración y las comunicaciones y notificaciones que emanan de ésta se validan, respectivamente, por la firma del interesado y del funcionario o autoridad, huelga añadir nada más sobre la importancia práctica que puede tener la firma electrónica en el ámbito de las relaciones jurídico-públicas. Piénsese además en las ventajas que presenta para el interesado la pronta recepción de una resolución desfavorable de cara al planteamiento de un recurso de reposición, dada la brevedad del plazo de un mes. Por otra parte, cabe afirmar con carácter general que la tramitación íntegramente virtual de los expedientes facilita el cumplimiento de los plazos para la realización de trámites y para la finalización del procedimiento por parte de la Administración.

Por otra parte, como señala la Exposición de Motivos del Real Decreto 209/03, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado, *“resulta fundamental tener en cuenta las ventajas que desde el punto de vista de la gestión administrativa representa la presentación telemática de las solicitudes y demás documentación exigible. Ello permitiría agilizar los trámites administrativos y reducir los plazos de resolución y notificación.”*

La firma electrónica debe entenderse como un instrumento más – no el único- al servicio de la modernización tecnológica de las Administraciones Públicas, es decir, de la “Administración electrónica”. Desde este planteamiento, cabe considerar jurídicamente a la Ley 59/03 (por lo que respecta a la Administración) como una norma complementaria de la Ley 30/92, que es la que en definitiva sienta las bases en materia de modernización y aplicación de las nuevas tecnologías. Como expone la Exposición de Motivos de la Ley del 92 (en su redacción original), *“el extraordinario avance experimentado en nuestras AAPP en la tecnificación de sus medios operativos, a través*

---

### **3. Disposiciones Reglamentarias**

- Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado

- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal

- Orden 21 de febrero 2000 por la que se aprueba el Reglamento de acreditación de prestadores de servicios de certificación y de certificación de determinados productos de firma electrónica

- Real Decreto 1317/2001, de 30 de noviembre, por el que se desarrolla el artículo 81 de la Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social, en materia de prestación de servicios de seguridad, por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, en las comunicaciones a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos con las Administraciones Públicas

- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.

- Orden de 10 de junio de 2003, por la que se desarrolla la disposición final primera del Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos

*de su cada vez mayor parque informático y telemático, se ha limitado al funcionamiento interno, sin correspondencia relevante con la producción jurídica de su actividad relacionada con los ciudadanos. Las técnicas burocráticas formalistas, supuestamente garantistas, han caducado, por más que a algunos les parezcan inamovibles, y la Ley se abre decididamente a la tecnificación y modernización de la actuación administrativa en su vertiente de producción jurídica y a la adaptación permanente al ritmo de las innovaciones tecnológicas”.*

Por su parte, el artículo 45 de esta misma Ley (“*incorporación de medios técnicos*”), dispone que “*las AAPP impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las leyes.*” Estas limitaciones derivan de los derechos recogidos en el art. 18 de la Constitución y de la normativa de protección de datos de carácter personal (Ley Orgánica 16/99, de 13 de diciembre), y deben compatibilizarse con el uso responsable de la informática. En cuanto a este artículo, que ya tiene más de diez años (una eternidad en informática), puede no obstante ser interpretado extensivamente para dar cobertura a un amplio margen de actualización y actuación tecnológica. El artículo siguiente, el 46, sobre validez y eficacia de documentos y copias, también debe ser tenido en cuenta, así como la D.A. 2ª y, sobre todo, el art.38.

El art 38, que regula los Registros administrativos, ya era muy novedoso en el 92 y aún lo es más con su redacción actual, que deriva de las reformas operadas por las Leyes 4/99 y 24/01. De esta última reforma interesa destacar el nuevo apartado 9, que definitivamente permite a las AAPP disponer de un Registro de entrada-salida telemático:

*“Se podrán crear registros telemáticos para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones que se transmitan por medios telemáticos, con sujeción a los requisitos establecidos en el apartado 3 de este artículo. Los registros telemáticos sólo estarán habilitados para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los procedimientos y trámites de la competencia del órgano o entidad que creó el Registro y que se especifiquen en la norma de creación de éste, así como que se cumplan con los criterios de disponibilidad, autenticidad, integridad, confidencialidad y conservación de la información que igualmente se señalen en la citada norma. Los registros telemáticos permitirán la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año las veinticuatro horas. A efectos del cómputo de plazos, la recepción en un día inhábil para el órgano o entidad se entenderá efectuada en el primer día hábil siguiente.”.*

Por su parte, la consecuente modificación del art. 58 también por la Ley 24/01, da nueva redacción al apartado 3, permitiendo que el interesado sea notificado en su dirección de correo electrónico si elige este medio de notificación como preferente. El interesado tiene un plazo de 10 días para acceder al contenido de la notificación, transcurrido el mismo se entiende rechazada con los efectos del apartado 4, salvo que demuestre la imposibilidad del acceso. Como hemos comentado anteriormente, las notificaciones van firmadas por el Secretario, cuya firma virtual debe ser reconocida para dotar de efectos jurídicos al documento.

Por tanto, la Ley 30/1992 de 26 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su primera versión ya recogió en su artículo 45 el impulso al empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos,

informáticos y telemáticos, por parte de la Administración al objeto de desarrollar su actividad y el ejercicio de sus competencias y de permitir a los ciudadanos relacionarse con las Administraciones cuando fuese compatible con los 'medios técnicos de que dispongan'. Esa previsión, junto con la de la informatización de registros y archivos del citado artículo 38 de la misma Ley en su versión originaria y, especialmente, en la redacción que le dio la Ley 24/2001 de 27 de diciembre al permitir el establecimiento de registros telemáticos para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones por medios telemáticos, abrió el paso a la utilización de tales medios para relacionarse con la Administración. Finalmente, la misma Ley 24/2001 modificó el artículo 58, y el 59, permitiendo la notificación por medios telemáticos si el interesado hubiera señalado dicho medio como preferente o consentido expresamente.

En el mismo sentido destacan las modificaciones realizadas en la Ley General Tributaria para permitir también las notificaciones telemáticas, así como el artículo 96 de la nueva Ley General Tributaria de 2003 que prevé expresamente la actuación administrativa automatizada o la imagen electrónica de los documentos; sin olvidar las previsiones contenidas en el Proyecto de Ley de Contratos del Sector Público en orden a la modernización tecnológica del procedimiento contractual de la Administración.

Sin embargo, se afirma que el desarrollo de la administración electrónica es todavía insuficiente. La causa de tal afirmación en buena medida se debe a que las previsiones de los artículos 38, 45 y 59 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativa Común son facultativas. Es decir, dejan en manos de las propias Administraciones determinar si los ciudadanos van a poder de modo efectivo, o no, relacionarse por medios electrónicos con ellas, según que éstas quieran poner en pie los instrumentos necesarios para esa comunicación con la Administración<sup>4</sup>.

Por lo que respecta de forma concreta a la Administración Local, cabrá tener muy en cuenta lo previsto en el apartado 3º del art. 70bis de la LBRL, el cual dispone (y además lo hace de forma imperativa) que *“las Entidades locales, y especialmente los municipios, **deberán** impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas.*

*Las Diputaciones provinciales, Cabildos y Consejos insulares colaborarán con los municipios que, por su insuficiente capacidad económica y de gestión, no puedan desarrollar en grado suficiente el **deber** establecido en este apartado”.* Al menos, como vemos, la reforma del régimen local de 2003 (la última hasta la fecha, sin perjuicio de la actual tramitación de la nueva Ley de régimen local), pone el acento en esta idea de obligación (“deberán”, “deber”), que trasciende la voluntariedad intrínseca en la Ley 30/92.

---

<sup>4</sup> Las avanzadas para el momento, pero por otra parte prudentes, previsiones legales, muy validas en 1992 o en 2001, hoy quizá han quedado desfasadas, ante una realidad en que el grado de penetración de ordenadores y el número de personas y entidades con acceso en banda ancha a Internet, con las posibilidades abiertas a otras tecnologías y plataformas, no se corresponden ya con los servicios meramente facultativos que la Ley citada permite y estimula a establecer a las Administraciones.

Finalmente, es obligada la referencia al aludido RD 209/03 (de 21 de febrero, BOE de 28 de febrero) por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos. Este Real Decreto tiene como objeto según su art. 1ª la regulación de los registros telemáticos, las notificaciones telemáticas y los certificados y transmisiones telemáticas, en desarrollo de los artículos 38.9, 45, 59.3 y disposición adicional decimoctava de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como de los apartados 3 y 8 del artículo 105 de la Ley 230/1963, de 28 de diciembre, General Tributaria (hoy ya derogada por la citada LGT de 2003). De especial interés resulta aquí destacar su Exposición de Motivos, en la cual se reafirma la tendencia actual en la Administración de llegar al grado máximo de modernización tecnológica, acotando el término "Administración electrónica" como objetivo a lograr a corto plazo desde ese momento<sup>5</sup> (y hablamos de febrero de 2003).

---

<sup>5</sup> *"La llamada sociedad de la información, es decir, la plena incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación a las actividades sociales y económicas, constituye un factor estratégico esencial para garantizar el desarrollo de nuestro país en un escenario de un vertiginoso progreso de la tecnología y de mundialización de mercados, en el que ya no es posible competir si no es a través de productos con un alto valor añadido. En ese contexto, las Administraciones públicas están llamadas a desempeñar un papel fundamental para conseguir una efectiva extensión e implantación del uso de las herramientas tecnológicas entre los ciudadanos y, especialmente, entre las pequeñas y medianas empresas. El Gobierno de la Nación persigue la implantación de la administración electrónica mediante acciones emprendidas desde una triple perspectiva: por una parte, a través de actuaciones de dotación de infraestructuras, recursos y soluciones tecnológicas, articuladas en la iniciativa estratégica Info XXI; por otra, mediante actuaciones orientadas al logro de objetivos concretos de simplificación administrativa, considerada como condicionante y presupuesto de la administración electrónica, que se estructuran en los planes generales de simplificación, y, finalmente, por medio de la preparación y articulación de adaptaciones normativas que permitan una eficaz aplicación de soluciones tecnológicas. En este último marco, en la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social, se modificaron dos normas características por la singular trascendencia que presentan en cuanto a las relaciones entre los ciudadanos y las Administraciones públicas: la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 230/1963, de 28 de diciembre, General Tributaria, con la finalidad de impulsar el uso de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas en la actividad administrativa. Para alcanzar los objetivos de las modificaciones anteriormente señaladas, resulta necesario articular reglamentariamente el funcionamiento de los registros telemáticos, las notificaciones telemáticas y los certificados y transmisiones telemáticas. En este sentido, resulta fundamental tener en cuenta las ventajas que desde el punto de vista de la gestión administrativa representa la presentación telemática de las solicitudes y demás documentación exigible. Ello permitiría agilizar los trámites administrativos y reducir los plazos de resolución y notificación. Es importante resaltar que el uso de los medios y técnicas telemáticas se hará de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Por otro lado, se ha buscado en todo momento la garantía de la autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación de los documentos regulados en el presente Real Decreto. El Real Decreto se estructura en tres artículos, tres disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales. El artículo 2 modifica el Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado, a fin de desarrollar la regulación de las notificaciones telemáticas, los certificados telemáticos y transmisiones de datos. Mediante las notificaciones telemáticas se introduce un nuevo instrumento de comunicación entre el ciudadano y la Administración que contribuirá a simplificar tanto estas relaciones como la actividad de la Administración. La reducción de las cargas y barreras burocráticas que la actividad administrativa*

Finalmente, no cabe obviar la perspectiva europea respecto de esta cuestión. Como expone la Exposición de Motivos del Proyecto, debe recordarse que el impulso de una administración electrónica supone también dar respuesta a los compromisos comunitarios y a las iniciativas europeas puestas en marcha a partir de Consejo Europeo de Lisboa y Santa Maria da Feira, continuado con sucesivas actuaciones hasta la actual comunicación de la Comisión "i2010: Una Sociedad de la Información Europea para el crecimiento y el empleo".

El impulso comunitario a la iniciativa e-Europa da la máxima importancia al desarrollo de la administración electrónica, buscando aprovechar todas las posibilidades de las nuevas tecnologías como un factor determinantes del futuro económico de Europa.

En estos años de vigencia de la iniciativa eEuropa el ámbito de actuación de la administración electrónica ha crecido considerablemente en sucesivas revisiones, hasta llegar a noviembre de 2005, cuando, tras la publicación de la comunicación relativa a i2010 se aprobó, en la Cumbre de Manchester, una resolución ministerial, con objetivos concretos para el desarrollo de la administración electrónica en la Unión. Tras esta resolución se aprobó el Plan de Acción sobre administración electrónica i2010, en la que se señala que los éxitos de la administración electrónica son ya claramente visibles en varios países de la UE, estimando en 50.000 millones de euros el ahorro anual en toda la Unión que una implantación generalizada de ella podría generar.

En el contexto internacional, también otros organismos se han interesado en la administración electrónica como forma de activar la economía y mejorar el gobierno de los países como es el caso de la OCDE que publicó en 2004 un estudio con un título casi autodescriptivo: 'La administración electrónica: Un imperativo', donde resalta los ahorros que la administración electrónica puede generar al permitirles aumentar su eficacia.

---

*impone se ha convertido en el correlato indispensable de las medidas de liberalización económica y fomento de la iniciativa privada y la libre competencia. Una de las ideas subyacentes a este Real Decreto es el fomento de una nueva cultura administrativa en la que el papel, en la medida de lo posible, vaya siendo sustituido por los documentos telemáticos, con los ahorros tanto económicos como de espacio físico que ello implicará. El sistema se basa en la necesaria autorización del interesado para poder sustituir los certificados en soporte papel, salvo que una norma con rango legal así lo disponga. Por otro lado, las transmisiones de datos permitirán el intercambio de información entre los distintos órganos de la Administración General del Estado, liberando así al ciudadano de la carga de tener que aportar dichos datos. En el artículo 3 se introducen las modificaciones al Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro, al añadir un nuevo capítulo en el que se regulan los registros telemáticos. A pesar de la denominación de los mismos como registros, nos encontramos ante una figura radicalmente distinta a los registros convencionales, de tal modo que las funciones y funcionamiento de los registros telemáticos no pueden asimilarse al resto de los registros administrativos. Estos registros únicamente podrán recibir y remitir solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los trámites y procedimientos que se especifiquen en su norma de creación, no pudiendo, en ningún caso, realizar funciones de expedición de copias selladas o compulsadas de los documentos que se trasmitan junto con la solicitud, escrito o comunicación. En definitiva, la regulación que se efectúa pretende impulsar el uso de las técnicas telemáticas en la actividad administrativa y, en especial, en sus relaciones con el ciudadano, con el objetivo de lograr una mayor eficacia y servicio a los ciudadanos."*



También el Consejo de Europa, desde una perspectiva más social, está analizando la administración electrónica como un motor de desarrollo. En diciembre de 2004 el Comité de Ministros adoptó una recomendación donde se señala que la administración electrónica no es asunto meramente técnico, sino de gobernanza democrática.

### III. JUSTIFICACIÓN Y CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY PARA EL ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

#### 3. 1 Contexto actual de la “Administración Electrónica”.

Al margen de todos los antecedentes, fundamentalmente legales, apuntados, y que culminarán con la aprobación de la nueva Ley, no cabe obviar otros mecanismos de modernización tecnológica complementarios, recientemente implementados o en pleno proceso de implementación, y que a continuación citamos:

- El **DNI electrónico** al que se refiere la Ley de Firma Electrónica, que debe representar un plus de utilidad en las relaciones del ciudadano con la Administración, de forma que se pueda usar para acceder con mayor facilidad y con toda seguridad a los servicios públicos, para lo cual deben existir cada vez más servicios con acceso electrónico, hasta completar la totalidad de los procedimientos. El DNI electrónico es, por lo tanto, una de las condiciones de posibilidad de la aplicación de la Ley para el Acceso Electrónico, pero no es la única.

- El avance en el concepto de **Administración Única**, se persigue estableciendo sólidos mecanismos de interrelación que nos permitan ofrecer un servicio de cualquiera de las Administraciones territoriales desde cualquier lugar de una de éstas. La iniciativa más actual en este sentido es la SARA, *acrónimo* de “Sistemas de Aplicaciones y Redes para las Administraciones Públicas”, una especie de Intranet que está destinada a ser el verdadero cerebro de la Administración Electrónica en España, una infraestructura de cooperación que permitirá el intercambio fácil y rápido de comunicaciones y servicios entre las Administraciones. Esta red de redes conectará a todos los Ministerios y Organismos del Gobierno Central, a las Comunidades Autónomas y a los Ayuntamientos que lo deseen, ofreciendo servicios comunes en varias plataformas.

Otro instrumento que se está desarrollando en este sentido, para asegurar la interconexión y la cooperación electrónica en España, es la llamada Red 060, que a través de distintos canales de acceso, como son las oficinas presenciales, el teléfono e Internet, permitirá obtener información y realizar gestiones de cualquier Administración. Esta Red integral de atención se convertirá en la principal muestra de la aplicación del nuevo modelo de prestación de servicios públicos a los ciudadanos basado en la idea de Administración Única, consistente en que los usuarios acuden a cualquiera de las Administraciones a realizar un trámite, sea el que sea, y éstas se organizan entre ellas para hacerlo posible. La Red 060 permitirá además la oferta de servicios tanto generalistas como personalizados, y fomentará aspectos tan importantes para una Administración democrática como son la participación, la transparencia y la accesibilidad. La implantación de este sistema requiere la cooperación entre la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos,

por lo que, de cara a su articulación jurídica, se debe proceder a suscribir convenios de colaboración entre las distintas Administraciones Públicas<sup>6</sup>.

Por otra parte no cabe obviar que este desarrollo de la Administración Electrónica forma parte destacada del **Plan Moderniza** aprobado hace algunos meses por el Gobierno. Tras la aprobación de la **Ley de Agencias** y la elaboración del **Estatuto Básico del Empleado Público**, que se halla ahora mismo en tramitación y en el que también (parece) que se apuesta por la nueva gestión pública, parece que este proyecto de Ley para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a las Administraciones Públicas no hace sino dar sentido a un paquete de medidas, completándolas, y constituyendo junto con el resto un conjunto homogéneo.

Si con las Agencias se ha introducido un nuevo modelo de gestión pública, basado en el trabajo por objetivos y la evaluación de la calidad de los resultados; y con el Estatuto Básico vamos a conseguir unos empleados públicos más motivados, preparados y eficientes, la Administración Electrónica permitirá proyectar estas mejoras, con la mayor potencia posible, hacia el servicio a los ciudadanos.

Por tanto, partiendo de los instrumentos descritos, el Plan Moderniza, las Agencias, el DNI electrónico, la Red SARA y la Red 060, así como de la base legal ya existente (Ley 30/92, Ley de Firma Electrónica, Ley de Agencias), se presenta un contexto favorable para dar el salto definitivo hacia la Administración Electrónica a través de la Ley para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a las Administraciones Públicas<sup>7</sup>.

### **3.2 La Exposición de Motivos del Proyecto de Ley.**

Si partimos de la base del principio constitucional de eficacia (art. 103), resulta legítima y más que probablemente necesaria la configuración de una nueva Administración como la que –no sin una buena dosis de utilización de emotivos recursos literarios– prevé la Exposición de Motivos del Proyecto:

- Una Administración a la altura de los tiempos en que actúa tiene que acompañar y promover en beneficio de los ciudadanos el uso de las comunicaciones electrónicas.

---

<sup>6</sup> También se están uniendo al proyecto las oficinas que se abrieron al amparo de la iniciativa de las Ventanillas Únicas y las Ventanillas Únicas Empresariales, con la colaboración de las Cámaras de Comercio. En estos momentos, existen oficinas 060 abiertas en Andalucía, Asturias y Cantabria, se ofrecen más de 160 servicios de la AGE a través del web 060.es, y se ha logrado que los ciudadanos dispongan de un único número de teléfono al que pueden llamar para todo, en vez de los más de quinientos números distintos que existían.

#### ***<sup>7</sup> Proceso de elaboración del Proyecto de Ley***

Se han sometido los sucesivos borradores a un intenso debate ciudadano, por el principio de participación y por la “empatía”, social del Proyecto, a través del sitio web del Ministerio y del 060.es, donde se han recibido numerosas aportaciones que han generado precisiones, matizaciones y modificaciones del texto. Sus contenidos también han sido debatidos y respaldados por el Consejo Asesor de Administración Electrónica, creado por el Gobierno y que cuenta con la participación de expertos procedentes de los diversos sectores económicos y sociales relacionados con el ámbito de aplicación de la Ley. El proyecto de Ley ha sido tratado, igualmente, en el Consejo Superior de Administración Electrónica, con numerosas aportaciones procedentes de los diversos Departamentos de la AGE. Y, finalmente, ha sido debatido con las Comunidades Autónomas y con los Entes Locales, en el seno de la Comisión Sectorial de Administraciones Públicas y de la Comisión Nacional de Administración Local, respectivamente.

- Una Administración que se comprometa con su época y ofrezca a sus ciudadanos las ventajas y posibilidades que la sociedad de la información tiene.
- Una Administración que asuma su responsabilidad de contribuir a hacer realidad la sociedad de la información, ya que los técnicos y los científicos han puesto en pie los instrumentos de esta sociedad, pero su puesta en marcha definitiva depende, en buena medida, del impulso que reciba de las Administraciones Públicas. Depende de la confianza y seguridad que genere en los ciudadanos y depende también de los servicios que ofrezca.

En definitiva, como se argumenta, el mejor servicio al ciudadano constituye la razón de la reformas - la mayoría de las cuales hemos analizado en el epígrafe anterior-, que tras la aprobación de la Constitución se han ido realizando en España para configurar una Administración moderna que haga del principio de eficacia y eficiencia su eje vertebrador siempre con la mira puesta en los ciudadanos. Ese servicio constituye también la principal razón de ser del proyecto de Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas.

Además, junto con el de eficacia, otro de los principios básicos de organización-actuación de la Administración es como sabemos el de descentralización, del que deriva el de autonomía y el de proximidad. No obstante, esa mayor proximidad al ciudadano de la Administración derivada de la descentralización autonómica y local no ha acabado de superar la barrera que sigue distanciando todavía al ciudadano de la Administración, de cualquier Administración, y que, muchas veces, no es otra que *“la barrera que levanta el tiempo y el espacio”*.

En todo caso, esas primeras barreras en las relaciones con la Administración – la distancia a la que hay que desplazarse y el tiempo que es preciso dedicar - hoy día no tienen razón de ser. Las tecnologías de la información y las comunicaciones hacen posible acercar la Administración hasta la sala de estar de los ciudadanos o hasta las oficinas y despachos de las empresas y profesionales. Les permiten relacionarse con ella sin colas ni esperas. E incluso recibir servicios e informaciones ajenos a actividades de intervención administrativa o autorización; informaciones y servicios no relacionados con actuaciones limitadoras, sino al contrario ampliadoras de sus posibilidades. En esas condiciones permiten también a los ciudadanos ver a la Administración como una entidad a su servicio y no como una burocracia pesada que empieza por exigir, siempre y para empezar, el sacrificio del tiempo y del desplazamiento que impone el espacio que separa el domicilio de los ciudadanos y empresas de las oficinas públicas. Pero, además de eso, las nuevas tecnologías de la información facilitan, sobre todo, el acceso a los servicios públicos a aquellas personas que antes tenían grandes dificultades para llegar a las oficinas públicas, por motivos de localización geográfica, de condiciones físicas de movilidad u otros condicionantes, y que ahora se pueden superar por el empleo de las nuevas tecnologías. Se da así un paso trascendental para facilitar, en igualdad de condiciones, la plena integración de estas personas en la vida pública, social, laboral y cultural.

El servicio al ciudadano exige consagrar su derecho a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos. La contrapartida de ese derecho es la obligación de éstas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse. Esa es una de las grandes novedades de la Ley: **pasar de la declaración de impulso de los medios electrónicos e informáticos** - que se concretan en la práctica, como hemos visto, en la simple posibilidad de que algunas

Administraciones, o algunos de sus órganos, permitan las comunicaciones por medios electrónicos - **a que estén obligadas a hacerlo porque la Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a establecer relaciones electrónicas.**

La Ley consagra la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales Administraciones. El reconocimiento de tal derecho y su correspondiente obligación se erigen así en el eje central del proyecto de Ley.

Pero en torno a dicho eje es preciso abordar muchas otras cuestiones que contribuyen a definir y concretar el alcance de ese derecho. Así, por ejemplo, tal derecho se hace efectivo de modo real mediante la imposición, al menos en el ámbito de la Administración General del Estado y en los términos de la ley, de la obligación de poner a disposición de ciudadanos y empresas al menos un punto de acceso general a través del cual los usuarios puedan, de forma sencilla, acceder a la información y servicios de su competencia; presentar solicitudes y recursos; realizar el trámite de audiencia cuando proceda; efectuar pagos o acceder a las notificaciones y comunicaciones que les remitan la Administración Pública.

La Ley 30/1992 abrió la posibilidad, como se ha dicho, de establecer relaciones telemáticas con las Administración, pero la hora actual demanda otra regulación que garantice, pero de modo efectivo, un tratamiento común – *ex* artículo 149.1.18 de la Constitución- de los ciudadanos ante todas las Administraciones basado en el derecho a establecer relaciones electrónicas con todas las Administraciones Públicas<sup>8</sup>.

Por otra parte, se analizan las consecuencias del reconocimiento del derecho de acceder electrónicamente a las Administraciones Públicas, las cuales no cabe descuidar, y que son:

- La progresiva utilización de medios electrónicos suscita más que nunca la cuestión de la privacidad de los datos de carácter personal. Las normas de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal deben bastar, y no se trata de hacer ninguna innovación al respecto, pero sí de establecer previsiones que garanticen la utilización de los datos obtenidos de las comunicaciones electrónicas para el fin preciso para el que han sido remitidos a la Administración<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Las nuevas realidades, exigencias y experiencias que se han ido poniendo de manifiesto; el propio desarrollo de la sociedad de la información, la importancia que una regulación clara, precisa y común de los derechos de los ciudadanos y el cambio de circunstancias tecnológicas y sociales exige actualizar el contenido, muy diferente al de 1992, de la regulación básica que esté hoy a la altura de las nuevas exigencias. Esa regulación común exige, hoy, por ejemplo, reconocer el derecho de los ciudadanos – y no sólo la posibilidad - de acceder mediante comunicaciones electrónicas a la Administración.

<sup>9</sup> Como señala la propia Exposición de Motivos a este respecto, “*el principal reto que la implantación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la sociedad en general y en la Administración en particular es la generación de confianza suficiente que elimine o minimice los riesgos asociados a su utilización. Dichos riesgos nacen de, por una parte, la impresión de la mayor fragilidad de la información en soporte electrónico al acceso, manipulación o destrucción, por otra, el miedo a la pérdida de privacidad derivada de la eficiencia con la que las TIC manejan la información, y finalmente de la escasa transparencia de estas tecnologías consecuencia de su fundamento científico – tecnológico que requieren unos conocimientos básicos cuya ausencia determina nuevas formas de coordinación. Para ello, la legislación debe proclamar y erigirse sobre un principio fundamental como es la conservación de las garantías constitucionales y legales a los derechos de los ciudadanos y en general de*

- Los interesados en un procedimiento tienen derecho de acceso al mismo y ver los documentos. También en un expediente iniciado electrónicamente o tramitado de esta forma. Dicho expediente debe poder permitir el acceso en línea a los interesados para verificar la situación del expediente, sin mengua de todas las garantías de la privacidad.
- La progresiva utilización de comunicaciones electrónicas, derivada del reconocimiento del derecho a comunicarse electrónicamente con la Administración, suscita la cuestión no ya de la adaptación de ésta- recursos humanos y materiales – a una nueva forma de relacionarse con los ciudadanos, sino también la cuestión, de la forma de adaptar sus formas de actuación y tramitación de los expedientes y en general adaptar los procedimientos a la nueva realidad que imponen las nuevas tecnologías.
- Se plantea la necesidad de definir claramente la 'sede' administrativa electrónica con la que se establecen las relaciones, promoviendo un régimen de identificación, autenticación, contenido mínimo, protección jurídica, accesibilidad, disponibilidad y responsabilidad.
- Además de la anterior, se exige también abordar la definición a los efectos de la Ley de una serie de términos y conceptos cuyo uso habitual obliga en un contexto de comunicaciones electrónicas a efectuar muchas precisiones. Tal sucede con la definición de expediente electrónico y de documento electrónico; de los registros electrónicos y de las notificaciones electrónicas o del alcance y sistemas de sellados de tiempo.
- La cuestión de la forma de utilizar y archivar estas comunicaciones, tanto en lo que podría considerarse la formación del expediente o el archivo de oficina – el vinculado a la tramitación de los expedientes -, como en lo que se refiere al archivo de los expedientes ya tramitados.
- Resulta asimismo necesario regular la validez de los documentos y sus copias y la forma de que el documento electrónico opere con plena validez en modo convencional y, en su caso, la forma en que los documentos convencionales se transformen en documentos electrónicos.
- Otra cuestión que se aborda es la de las plataformas que pueden utilizar los ciudadanos o las propias Administraciones para establecer tales comunicaciones electrónicas. El ordenador e Internet puede ser una vía, pero no es desde luego la única; las comunicaciones vía SMS pueden ser otra forma de actuación que en algunas Administraciones están siendo ya utilizadas. La Televisión Digital

---

*las personas que se relacionan con la Administración Pública, cuya exigencia se deriva del artículo 18.4 CE, al encomendar a la ley la limitación del uso de la informática para preservar el ejercicio de los derechos constitucionales. Esta conservación exige afirmar la vigencia de los derechos fundamentales no sólo como límite, sino como vector que orienta esta reforma legislativa de acuerdo con el fin promocional consagrado en el artículo 9.2 de nuestro texto fundamental, así como recoger aquéllas peculiaridades que exige la aplicación segura de estas tecnologías. Estos derechos deben completarse con otros exigidos por el nuevo soporte electrónico de relaciones, entre el que debe estar el derecho al uso efectivo de estos medios para el desarrollo de las relaciones de las personas con la Administración. Las anteriores consideraciones cristalizan en un Estatuto del ciudadano frente a la Administración electrónica que recoge un elenco no limitativo de las posiciones del ciudadano en sus relaciones con las Administraciones Públicas, así como las garantías específicas para su efectividad.”*

Terrestre, por ejemplo, abre también posibilidades con las que hay también que contar. La Ley no puede limitarse a regular el uso de los canales electrónicos disponibles hoy en día, ya que la gran velocidad en el desarrollo de las tecnologías de la información hacen posible la aparición de nuevos instrumentos electrónicos que pudieran aplicarse para la administración electrónica en muy poco tiempo, siendo necesario generalizar la regulación de estos canales.

- Por último, la Ley debe partir del principio de neutralidad tecnológica, si bien cada tecnología puede ser apta para una función en razón de sus características y de la fiabilidad y seguridad de sus comunicaciones.

### **3.3 Contenido y estructura de la Ley.**

Como estamos viendo, el Proyecto de Ley para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a las Administraciones Públicas, es la antesala de una norma que establecerá el derecho de todos los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones públicas, así como la obligación de éstas a garantizarlo. La Ley, se convierte por tanto en un punto de partida de una nueva generación de derechos de los ciudadanos, los **derechos digitales**.

La Ley (el Proyecto) se estructura en cinco títulos, seis disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una derogatoria y cinco finales.

En el Título Preliminar se definen el objeto y finalidades de la ley, los principios generales a los que se ajusta, así como su ámbito de aplicación. Debe destacarse el carácter básico de la ley en los términos establecidos en la disposición final primera, siendo por tanto de aplicación a todas las Administraciones Públicas los artículos referidos en dicha disposición final.

La Ley establece entre otros, el principio de igualdad, para que la utilización de comunicaciones electrónicas con las Administraciones Públicas no implique una discriminación para los ciudadanos que se relacionen con la Administración por medios no electrónicos.

En el Título Primero están recogidos los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos. Para garantizar el pleno ejercicio de estos derechos, se establece la obligación de las Administraciones de habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos.

Asimismo, se establece la obligación de cada Administración de facilitar a las otras Administraciones los datos de los interesados que se le requieran y obren en su poder, en la tramitación de un procedimiento, siempre que el interesado preste su consentimiento expreso, al objeto de que los ciudadanos no deban aportar datos y documentos que están en poder de las Administraciones Públicas.

Para velar por la efectividad de los derechos reconocidos a los ciudadanos se prevé, en el ámbito de la Administración General del Estado, la actuación de las Inspecciones Generales de Servicios de los Departamentos Ministeriales.

En el Título Segundo se regula el régimen jurídico de la Administración electrónica. Por una parte, su Capítulo Primero se dedica a la sede electrónica, como dirección electrónica cuya gestión y administración corresponde a una Administración Pública funcionando con plena responsabilidad respecto de la integridad, veracidad y

actualización de la información y los servicios a los que puede accederse a través de la misma. En la normativa de desarrollo de la Ley, cada Administración determinará los instrumentos de creación de las sedes electrónicas. Igualmente se establecen los efectos de la publicación de los diarios o boletines oficiales en determinadas sedes electrónicas y, en particular, los que se refieren al 'Boletín Oficial del Estado'.

En su Capítulo Segundo se regulan las formas de identificación y autenticación, tanto de los ciudadanos, como de los órganos administrativos en el ejercicio de sus competencias, siendo destacable que se habilitan distintos instrumentos de acreditación, que se concretarán en la normativa aplicable a cada supuesto con criterios de proporcionalidad. El Documento Nacional de Identidad electrónico está habilitado con carácter general para todas las relaciones con las Administraciones Públicas. También se establece la obligación para cualquier Administración de admitir los certificados electrónicos reconocidos en el ámbito de la Ley de Firma Electrónica.

Interesa también destacar sobre esta cuestión, y con objeto de evitar la brecha digital, la posibilidad de que sean funcionarios públicos quienes acrediten la voluntad de los ciudadanos, siguiendo el procedimiento establecido, para sus relaciones electrónicas con la Administración.

En el Capítulo Tercero se regulan los registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas. La principal novedad a este respecto es la nueva regulación de los registros electrónicos, de manera que puedan convertirse en un instrumento que se libere de la rigidez actual y sirvan para la presentación de cualquier escrito o solicitud ante las Administraciones Públicas.

La Ley regula las comunicaciones electrónicas de los ciudadanos con las Administraciones y de estas entre sí, para aunar los criterios de agilidad y de seguridad jurídica. En el Capítulo cuarto, sobre los documentos y archivos electrónicos, se establecen las condiciones para reconocer la validez de un documento electrónico, se regula todo el sistema de copias electrónicas, tanto las realizadas a partir de documentos emitidos originariamente en papel, como las copias de documentos que ya estuvieran en soporte electrónico y las condiciones para realizar en soporte papel copia de originales emitidos por medios electrónicos, o viceversa.

El Título Tercero trata de la gestión electrónica de los procedimientos, desarrolla la regulación de los procedimientos administrativos utilizando medios electrónicos y los criterios a seguir en la gestión electrónica, guardando un cierto paralelismo con la regulación que encontramos en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Así, se regula la iniciación, instrucción y terminación de procedimientos por medios electrónicos.

En este Título cabe hacer especial referencia a la obligación que se establece para las Administraciones Públicas de poner a disposición de los usuarios información por medios electrónicos sobre el estado de tramitación de los procedimientos, tanto para los gestionados en su totalidad por medios electrónicos como para el resto de procedimientos.

El Título Cuarto está dedicado a la Cooperación entre Administraciones para el impulso de la Administración electrónica. En él se establecen el órgano de cooperación en esta materia de la Administración General del Estado con los de las Comunidades Autónomas y con la Administración Local, y se determinan los principios para

garantizar la interoperabilidad de sistemas de información así como las bases para impulsar la reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías entre Administraciones.

La Ley consta, por último, de seis disposiciones adicionales, una transitoria, una derogatoria y cinco finales entre las que presenta especial relevancia la disposición final primera en la que se citan los preceptos de la ley que tienen carácter básico al amparo del artículo 149.1.18 de la Constitución.

Especial interés tiene también la disposición final tercera, pues con independencia de la fecha de entrada en vigor de la Ley, en ella se señalan las fechas para la efectividad plena del derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, estableciendo los plazos que se consideran adecuados para llevar a cabo las necesarias actuaciones previas de adecuación por parte de las distintas Administraciones Públicas.

En resumen, y entre otras cuestiones, la nueva norma garantizará:

- Acceder a los servicios públicos a través de Internet, el teléfono móvil, la televisión o cualquier otro medio electrónico que pueda aparecer en el futuro.
- Poder consultar el estado de tramitación de los procedimientos que se tengan en marcha.
- No tener que presentar papeles que ya estén en poder de las administraciones.
- Conceder la misma validez jurídica a las comunicaciones electrónicas que a las que se realizan en papel.
- Realizar un trámite o recibir información a través de Internet o un teléfono tendrá la misma validez que de la forma tradicional.
- Asegurar todas las garantías de calidad, seguridad y confidencialidad.
- Poder utilizar los idiomas cooficiales para comunicarse con las Administraciones.

### **3.4 Significado, desarrollo posterior y plazos.**

Estamos, por tanto, ante una norma que supondrá ampliar la aplicación de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, al mundo electrónico, y que supondrá asimismo, por una parte, una mayor presencia del componente tecnológico avanzado en el ámbito legal del aparato administrativo y, por otra, un avance en la regulación administrativa de algunas utilidades esenciales del ámbito electrónico.

Se habilita también a todas las Administraciones a desarrollar reglamentariamente los elementos contemplados en la Ley, por lo que será potestad de cada Administración, tal y como he apuntado antes, establecer la forma de organización interna deseada.

Por otra parte, la Ley no se limita a establecer un catálogo de derechos de los ciudadanos, sino que también establece plazos para la efectividad de esos derechos. Por



consenso de las representaciones de las tres Administraciones –central, autonómica y local-, el plazo de aplicación definitiva de la Ley ha quedado fijado para todas ellas en el 31 de diciembre de 2009. En el caso de la Administración General del Estado, en seis meses tras la publicación de la Ley, el Ministerio de Administraciones Públicas deberá elaborar el plan de implantación, para su aprobación en Consejo de Ministros. Para las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, el plazo fijado del 31 de diciembre de 2009 puede verse modificado por causas de disponibilidad presupuestaria, aunque existe el compromiso de priorizar esta actuación.

#### **IV. CONCLUSIONES.**

Como vemos –y ya apuntamos hace tiempo- avanzamos hacia la tramitación virtual de los expedientes así como a la implantación de un registro telemático único (registro de entrada-salida virtual), accesible a través de la página web del Ayuntamiento o Administración, y que permite la recepción y transmisión de documentos. Es importante que se garantice la confidencialidad y seguridad de los documentos que se presenten, así como el control de acceso y la identificación de los usuarios, ya que sin duda la seguridad del sistema facilitará la confianza de los ciudadanos en él y su más rápida generalización.

Hablando de este tema ponemos muchas veces el acento en la Administración Local. Desde luego no cabe limitar las posibilidades y efectos de la modernización tecnológica a los Ayuntamientos, si bien es en éstos donde se observa una aplicabilidad mayor. Las Diputaciones, que también son Administración Local, tienen la obligación de prestar ayuda jurídica, económica y también técnica a los Municipios, en especial los que disponen de menos medios (art. 36.1.b) y 70.bis.3.º párr.LBRL), y tanto más si cabe ahora que la inminente Ley cuyo Proyecto hemos analizado impone nuevas obligaciones de modernización que evidentemente tienen un coste económico.

Las Comunidades Autónomas, por su parte y desde diversas iniciativas, se han erigido en pioneras junto con el Estado, dentro de las AAPP, en cuanto a la implantación y fomento de las nuevas tecnologías, prestando también en su caso ayudas a los municipios.

Por lo que respecta al Estado cabe decir que en los últimos años se han sucedido numerosos Proyectos. Desde “España.es”, aprobado el 11 de julio de 2003 por el Consejo de Ministros del Gobierno anterior, hasta el actual Plan Moderniza.

Finalmente cabe enfocar el proceso desde la óptica europea, ya que el principio de subsidiariedad relaciona las instancias en teoría más lejanas, Europa y los municipios. Como ha afirmado Erkki LIIKANEN<sup>10</sup> (Comisario europeo para la empresa y la sociedad de la información), el sector público tiene un papel fundamental en el modelo social y económico europeo, puesto que invierte mucho dinero en el bienestar social de

---

<sup>10</sup> LIIKANEN, Erkki (Comisario europeo para la empresa y la sociedad de la información). "La administración electrónica para los servicios públicos europeos del futuro". En: *Lección inaugural del curso académico 2003-2004 de la UOC (2003: Barcelona)* <<http://www.uoc.edu/dt/20334/index.html>>

los ciudadanos, asegura la cohesión socioeconómica e impulsa el funcionamiento de un mercado competitivo<sup>11</sup>.

En definitiva, y volviendo al ámbito estatal, el Plan Moderniza se halla en pleno desarrollo. Uno de los aspectos fundamentales de dicho plan está centrado en el impulso a la incorporación de las nuevas tecnologías a la Administración, en el que, sin duda, el fruto más destacado es la elaboración de un marco normativo que adecuado para el lanzamiento definitivo de la Administración Electrónica en España, una cuestión hasta ahora más teorizada que garantizada.

Por ello, el proyecto de Ley sobre derechos de los ciudadanos ante la Administración Electrónica, presumiblemente supondrá un paso decisivo para la implementación de las TIC por el Estado. El citado proyecto de Ley, como hemos visto en este estudio, garantizará el derecho de todos los ciudadanos a acceder a los servicios que las distintas administraciones prestan de forma digital.

El Consejo Asesor de Administración Electrónica, órgano en el que hay representantes del sector privado, de los usuarios y del ámbito docente y jurídico, ha hecho pública una declaración de apoyo en la que reconoce que esta norma 'responde a las necesidades de los ciudadanos del siglo XXI, a las prioridades de nuestra economía y a la necesaria modernización de los servicios públicos'.

Cuando esta norma entre en vigor, los ciudadanos tendrán garantizado poder realizar todas sus gestiones por medios electrónicos, independientemente de la Administración a

---

<sup>11</sup> En opinión de LIIKANEN, “*hoy en día la administración electrónica demuestra que puede ayudar a las administraciones públicas a ser más productivas y ofrecer servicios personalizados para todos, de un modo más abierto y transparente.*”

*Los beneficios de la administración electrónica pueden ir mucho más allá de los primeros logros conseguidos por los servicios públicos en línea. Para ello, es imprescindible que la organización y las técnicas del sector público se centren en el usuario, de modo que la tecnología esté al servicio de las personas.*

*No obstante, existen muchas barreras y obstáculos que hay que superar, y también se necesitan inversiones considerables. Los procesos de cambio en el ámbito de la organización y la cultura requieren un tiempo: pueden pasar muchos años antes de que la inversión en TIC, la organización y las técnicas produzcan beneficios. La transformación que las administraciones públicas deben llevar a cabo con la implantación de la administración electrónica encontrará numerosos obstáculos.*

*Por lo tanto, se necesita un liderazgo político fuerte y un compromiso guiado por una visión a largo plazo sobre la contribución del sector público europeo a la sociedad del conocimiento.*

*El pensamiento avanzado y la innovación deberían combinarse con prestaciones concretas y resultados a corto plazo. El intercambio de buenas prácticas y la cooperación entre las administraciones en todos los ámbitos puede acelerar la adopción y aportar ahorros al reutilizar conceptos y soluciones de eficacia probada.*

*Un enfoque coherente de la administración electrónica por parte de los actuales programas e iniciativas de la Unión Europea puede fomentar la rentabilización de las inversiones nacionales, regionales y locales y acelerar la disponibilidad de servicios paneuropeos para ciudadanos y empresas.*

*Los estados miembros pueden ofrecer liderazgo político y reforzar el compromiso en todos los niveles gubernamentales y, por lo tanto, contribuir a brindar a los ciudadanos europeos una administración pública de primera clase que sea totalmente capaz de contribuir al cumplimiento de los objetivos de Lisboa mediante unos servicios innovadores y de alta calidad para todos.”*

la que competan, a través del canal que quieran, las 24 horas del día los 365 días del año. A partir de ese momento serán ellos los que tomen el mando en su relación con las Administraciones. Y hablamos de “Administraciones”, del mismo modo que podríamos hablar de cooperación interadministrativa, como, incluso, de “Administración Única”, conceptos que claramente se potencian con la nueva Ley. No obstante entendemos que, como dijimos, a pesar de reconocer el importante papel en este proceso de las llamadas Administraciones “superiores”, el entorno ideal de esta “tendencia” –ahora obligación-modernizadora sigue siendo la Administración Local, y en esta idea insistimos en base a argumentos que ya expusimos, y a los principios del ordenamiento jurídico europeo de proximidad y subsidiariedad. Valga como ejemplo la iniciativa del Ayuntamiento de Barcelona, que ha aprobado su propia “Ordenanza de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Barcelona” ([http://www.bcn.es/pes/cas/1\\_3\\_3.html](http://www.bcn.es/pes/cas/1_3_3.html)). Finalmente, ante al argumento de que los Ayuntamientos grandes pueden partir con ventaja en este proceso de modernización, simplemente lanzaremos al aire la siguiente reflexión a modo de preguntas: ¿qué tipo de dificultades presenta la implementación de un proceso como el descrito: técnicas, económicas, de formación...?, ¿se trata de dificultades insuperables en todo caso, o todo depende de la voluntad política asumir este proyecto y mover los hilos para su materialización? (incorporación de buenas prácticas de gestión presupuestaria y contable, bajo el principio de eficiencia; peticiones de subvenciones; firma de Convenios...)

Por otro lado el Proyecto no hace sino “extender”, mediante una clara obligación de adaptación, la implantación de las técnicas modernizadoras que ya desde hace no pocos años reconocemos en un sector importante de la Administración. Hablar hoy día de los servicios electrónicos que prestan la Agencia Tributaria o la Seguridad Social es hablar de excelencia, pero también lo es hablar de los servicios que prestan el Servicio Público de Empleo o el Catastro, aunque sean menos conocidos, así como los que prestan un buen número de Comunidades Autónomas y, como vemos, algunos Ayuntamientos.

Lo cierto es que prácticamente todos los organismos o departamentos que han decidido prestar servicios usando procedimientos electrónicos valoran muy positivamente el resultado final. Desde este planteamiento, ¿por qué no todos los servicios de todas las Administraciones son accesibles electrónicamente?. Es cierto que disponemos de un entorno normativo que permite, a aquellos que lo desean, prestar servicios de manera electrónica. Dado que precisamente esto es lo que ha ocurrido hasta ahora, que los que han querido prestar servicios, lo han hecho, y los que no, no lo han hecho, se impone cierta homogeneización (coadyuvando a la aludida idea de “Administración Única”).

El futuro está meridianamente claro, y no querer verlo supone un ejercicio de necesidad considerable. El nivel de gasto familiar en España en Tecnologías de la Información está creciendo de manera considerable y sostenida en los últimos años, hoy en día un 40% de nuestros hogares está conectado a Internet y la mitad de los españoles son internautas, cifras no obstante aún bastante alejadas de las que registran las principales naciones desarrolladas del mundo. Existen, de todas maneras, algunos datos que invitan al optimismo, como el que un 65 % de esos internautas tengan menos de 34 años, el que un 83 % de los jóvenes entre 16 y 24 años hayan accedido a Internet en los últimos tres meses, o el que un 90% de los estudiantes sean internautas. Todo esto indica que existen muy buenas perspectivas para el futuro de la Sociedad de la Información en España, y está mostrando también la necesidad de que, desde las Administraciones Públicas, demos un buen empujón a la generalización del uso de las nuevas tecnologías en todos

los órdenes de la vida en nuestro país, empezando por las relaciones de los ciudadanos con la Administración.

Y un instrumento adecuado para conseguir ese impulso decisivo bien puede ser la Ley para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a las Administraciones Públicas, ya que parte de un planteamiento muy bien definido: se trata de pasar del “podrán” al “deberán” prestarse los servicios electrónicamente, por parte de todas las Administraciones Públicas. Esta Ley va a constituir, por tanto, el soporte normativo de la Administración Electrónica en España, estableciendo, como hemos visto, derechos para los ciudadanos y consecuentes obligaciones para las Administraciones Públicas. Por ello, la valoración que hacemos de la misma es sumamente positiva.

**ANEXO I. CUADRO DE DERECHOS Y OBLIGACIONES RECOGIDOS EN LA FUTURA LEY**

1.- Derecho: Los ciudadanos podrán realizar todas sus gestiones por medios electrónicos.

Obligación: Las administraciones deberán facilitar información y la realización de trámites por internet, móviles, televisión o cualquier otro medio disponible en el futuro.

2.- Derecho: Los ciudadanos elegirán a través de qué canal acceden a los servicios públicos.

Obligación: Las administraciones públicas deberán garantizar el acceso a las personas que carezcan de medios propios o conocimientos suficientes. Estos canales deberán ser, como mínimo, oficinas de atención presencial, puntos de acceso electrónico y servicios de atención telefónica.

3.- Derecho: Los ciudadanos podrán hacer sus trámites 24 horas al día los 365 días del año.

Obligación: Se crearán los registros electrónicos a través de los que se podrán enviar documentos en soporte electrónico en cualquier momento.

4.- Derecho: Los ciudadanos podrán consultar en cualquier momento el estado de tramitación de los procedimientos que tengan en marcha.

Obligación: La Administración estará obligada a facilitar información sobre la marcha de las gestiones al ciudadano que lo desee por el medio que lo solicite.

5.- Derecho: Las comunicaciones en soporte electrónico tendrán la misma validez legal que las tradicionales en papel.

Obligación: Los datos personales de los ciudadanos se tratarán siempre bajo las máximas garantías de seguridad y confidencialidad.

6.- Derecho: Los ciudadanos no tendrán que aportar datos ni documentos que obren en poder de las administraciones públicas.

Obligación: Las administraciones garantizarán la comunicación para que intercambien datos que ya posean en lugar de pedírselos a los ciudadanos, siempre y cuando éstos lo autoricen.

7.- Derecho: Los servicios prestados de forma electrónica ofrecerán el grado máximo de calidad, seguridad y confidencialidad de los datos.

Obligación: Se podrán utilizar las lenguas cooficiales para comunicarse con las administraciones.

8.- Derecho: Realizar un trámite o recibir información a través de Internet o un teléfono tendrá la misma validez que la forma tradicional.

Obligación: Se crea el concepto de sede electrónica, lugar oficial de prestación de servicios electrónicos al ciudadano.

9.- Derecho: Los ciudadanos podrán realizar trámites de distintas de forma conjunta.

Obligación: Las administraciones públicas garantizarán su interoperabilidad para asegurar este derecho.

10.- Derecho: Los ciudadanos se beneficiarán de una administración electrónica de calidad, a la altura de la de los países más avanzados.

Obligación: Todas las Administraciones Públicas deberán cumplir con los principios y obligaciones de esta Ley el 31 de diciembre de 2009.

## **ANEXO II. ARTICULADO DEL PROYECTO DE LEY PARA EL ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.**

### **“Proyecto de Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas”**

- EXPOSICIÓN DE MOTIVOS
- TÍTULO PRELIMINAR. DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN Y LOS PRINCIPIOS GENERALES
- TÍTULO PRIMERO. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS A RELACIONARSE CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS
- TÍTULO SEGUNDO. RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACION ELECTRÓNICA
  - Capítulo I. De la sede electrónica.
  - Capítulo II. De la identificación y autenticación.
    - Sección 1. Disposiciones comunes.
    - Sección 2. Identificación de los ciudadanos y autenticación de su actuación.
    - Sección 3. Identificación electrónica de las Administraciones Públicas y autenticación del ejercicio de su competencia.
    - Sección 4. De la interoperabilidad y de la acreditación y representación de los ciudadanos.
  - Capítulo III. De los registros, las comunicaciones y las notificaciones electrónicas.
    - Sección 1. De los registros.
    - Sección 2. De las comunicaciones y las notificaciones electrónicas.
  - Capítulo IV. De los documentos y los archivos electrónicos.
- TÍTULO TERCERO. DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS
  - Capítulo I. Disposiciones comunes.
  - Capítulo II. Utilización de medios electrónicos en la tramitación del procedimiento.
- TÍTULO CUARTO. COOPERACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES PARA EL IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

- Capítulo I. Marco institucional de cooperación en materia de Administración electrónica.
- Capítulo II. Cooperación en materia de interoperabilidad de sistemas y aplicaciones.
- Capítulo III. Reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías.
- Disposiciones adicionales
  - Primera. Reunión de Órganos colegiados por medios electrónicos.
  - Segunda. Formación de empleados públicos.
  - Tercera. Plan de Medios en la Administración General del Estado.
  - Cuarta. Procedimientos Especiales.
  - Quinta. Función Estadística
  - Sexta. Uso de Lenguas Oficiales
- Disposición transitoria única. Régimen Transitorio
- Disposición derogatoria única
- Disposiciones finales
  - Primera. Carácter básico de la Ley.
  - Segunda. Publicación electrónica del 'Boletín Oficial del Estado'.
  - Tercera. Adaptación de las Administraciones Públicas para el ejercicio de derechos.
  - Cuarta. Habilitación para la regulación del teletrabajo en la Administración General del Estado
  - Quinta. Desarrollo y Entrada en vigor de la Ley.
- ANEXO

## **Título Preliminar. Del ámbito de aplicación y los Principios Generales**

### **Artículo 1. Objeto de la Ley.**

1. La presente Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

2. Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

### **Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

1. La presente Ley, en los términos expresados en su disposición final primera, será de aplicación:

- a) A las Administraciones Públicas, entendiéndose por tales la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local, así como las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las mismas.
- b) A los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas
- c) A las relaciones que establezcan entre sí las distintas Administraciones Públicas

2. La presente Ley no será de aplicación a las Administraciones Públicas en las actividades que desarrollen en régimen de derecho privado.

### **Artículo 3. Finalidades de la Ley.**

Son fines de la presente Ley:

- 1. Facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos.
- 2. Facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso.
- 3. Crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la integridad de los derechos fundamentales, y en especial los relacionados con la intimidad y la protección de datos de carácter personal, por medio de la garantía de la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos.
- 4. Facilitar la realización de los principios de proximidad al ciudadano y de transparencia administrativa, así como la mejora continuada en las condiciones de realización del interés general a través de la actividad de la Administración.
- 5. Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las Administraciones Públicas, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información simplificando los procedimientos administrativos y proporcionando, oportunidades de participación y mayor transparencia, todo ello con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones.
- 6. Contribuir al desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito de las Administraciones Públicas y, a través de éste, en la sociedad en general.

### **Artículo 4. Principios generales.**

La utilización de las tecnologías de la información tendrá las limitaciones establecidas por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico, respetando el pleno ejercicio por los ciudadanos de los derechos que tienen reconocidos, y ajustándose a los siguientes principios:

- a) El respeto al derecho a la protección de datos de carácter personal en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los datos de carácter personal, en las demás Leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y



en sus normas de desarrollo, así como a los derechos al honor y a la intimidad personal y familiar.

b) Principio de igualdad con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.

c) Principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos en los términos establecidos por la normativa vigente en esta materia, a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas con discapacidad y de edad avanzada puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones.

d) Principio de legalidad en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas establecidas en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

e) Principio de cooperación en la utilización de medios electrónicos por las Administraciones Públicas al objeto de garantizar tanto la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados por cada una de ellas como, en su caso, la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos. En particular, se garantizará el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación que se ajusten a lo dispuesto en la presente Ley.

f) Principio de seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos por las Administraciones Públicas, en cuya virtud se exigirá al menos el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa.

g) Principio de proporcionalidad en cuya virtud sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones.

h) Principio de responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios ofrecidos por las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.

i) Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas garantizando, a través de la utilización de estándares abiertos y estándares internacionalmente reconocidos, la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos y por las Administraciones Públicas, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado.

## **Artículo 5. Definiciones.**

A efectos de la presente ley, los términos que en ellas se emplean tendrán el sentido que se establece en su anexo.

## **Título Primero. Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos**

### **Artículo 6. Derechos de los ciudadanos.**

1. Se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

2. Además, los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en la presente Ley, los siguientes derechos:

- a) A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
- b) A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento expreso de los interesados o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados.
- c) A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquellos.
- d) A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.
- e) A la conservación por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- f) A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.
- g) A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.
- h) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.

### **Artículo 7. Defensa de los derechos de los ciudadanos.**

1. En la Administración General del Estado, las Inspecciones Generales de Servicios de los Departamentos Ministeriales velarán por el respeto de los derechos reconocidos en la presente Ley a los ciudadanos, sin perjuicio de las competencias atribuidas en este ámbito a otros órganos o entidades de derecho público.

2. La Comisión Coordinadora de las Inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales realizará, en este ámbito, las funciones de coordinación que tiene encomendadas en virtud del Real Decreto 3063/1978, de 10 de noviembre.

3. La Inspección General de Servicios de la Administración Pública elaborará, con carácter anual, un informe que se elevará al Consejo de Ministros. Dicho informe

contendrá un análisis de las quejas y sugerencias recibidas así como la propuesta de las actuaciones y medidas a adoptar en relación con lo previsto en el apartado 1 de este artículo.

### **Artículo 8. Garantía de prestación de servicios y disposición de medios e instrumentos electrónicos.**

1. Las Administraciones Públicas deberán habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todos los ciudadanos, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada.

2. La Administración General del Estado garantizará el acceso de todos los ciudadanos a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito a través de un sistema de varios canales que cuente, al menos, con los siguientes medios:

a) Las oficinas de atención presencial que se determinen, las cuales pondrán a disposición de los ciudadanos de forma libre y gratuita los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en el artículo 6 de esta Ley, debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.

b) Puntos de acceso electrónico, consistentes en sedes electrónicas creadas y gestionadas por los departamentos y organismos públicos y disponibles para los ciudadanos a través de redes de comunicación. En particular se creará un Punto de acceso general a través del cual los ciudadanos puedan, en sus relaciones con la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, acceder a toda la información y a los servicios disponibles. Este Punto de acceso general contendrá la relación de servicios a disposición de los ciudadanos y el acceso a los mismos, debiendo mantenerse coordinado, al menos, con los restantes puntos de acceso electrónico de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos.

c) Servicios de atención telefónica que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a los ciudadanos el acceso a las informaciones y servicios electrónicos a los que se refieren los apartados anteriores.

### **Artículo 9. Transmisiones de datos entre Administraciones Públicas.**

1. Para un eficaz ejercicio del derecho reconocido en el apartado 6.2 b), cada Administración deberá facilitar el acceso de las restantes Administraciones Públicas a los datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

2. La disponibilidad de tales datos estará limitada estrictamente a aquellos que son requeridos a los ciudadanos por las restantes Administraciones para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos. El acceso a los datos de carácter personal estará,

además, condicionado al cumplimiento de las condiciones establecidas en el artículo 6.2 b) de la presente Ley.

## **Título Segundo. Régimen jurídico de la Administración electrónica**

### **Capítulo I. De la sede electrónica.**

#### **Artículo 10. La sede electrónica.**

1. La sede electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias.
2. El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.
3. Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad y accesibilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.
4. Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias.
5. La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y estándares internacionalmente reconocidos.

#### **Artículo 11. Publicaciones electrónicas de Boletines Oficiales.**

1. La publicación de los diarios o boletines oficiales en las sedes electrónicas de la Administración, Órgano o Entidad competente tendrá, en las condiciones y garantías que cada Administración Pública determine, los mismos efectos que los atribuidos a su edición impresa.
2. La publicación del 'Boletín Oficial del Estado' en la sede electrónica del organismo competente tendrá carácter oficial y auténtico en las condiciones y con las garantías que se determinen reglamentariamente, derivándose de dicha publicación los efectos previstos en el título preliminar del Código Civil y en las restantes normas aplicables.

#### **Artículo 12. Publicación electrónica del tablón de anuncios o edictos.**

La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en tablón de anuncios o edictos podrá ser sustituida o complementada por su publicación en la sede electrónica del organismo correspondiente.

### **Capítulo II. De la identificación y autenticación.**

#### **Sección 1. Disposiciones comunes.**

#### **Artículo 13. Formas de identificación y autenticación**

1. Las Administraciones Públicas admitirán, en sus relaciones por medios electrónicos, sistemas de firma electrónica que sean conformes a lo establecido en la Ley 59/2003, de

19 de diciembre, de Firma Electrónica y resulten adecuados para garantizar la identificación de los participantes y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.

2. Los ciudadanos podrán utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica para relacionarse con las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo que cada Administración determine:

- a) En todo caso, los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad, para personas físicas.
- b) Sistemas de firma electrónica avanzada admitidos por las Administraciones Públicas.
- c) Otros sistemas de firma electrónica, como la utilización de claves concertadas en un registro previo como usuario, la aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos, en los términos y condiciones que en cada caso se determinen.

3. Las Administraciones Públicas podrán utilizar los siguientes sistemas para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que produzcan:

- a) Sistemas de firma electrónica basados en la utilización de certificados de dispositivo seguro o medio equivalente que permita identificar la sede electrónica y el establecimiento con ella de comunicaciones seguras.
- b) Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.
- c) Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas.
- d) Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación, conforme a lo específicamente acordado entre las partes.

## **Sección 2. Identificación de los ciudadanos y autenticación de su actuación.**

### **Artículo 14. Utilización del Documento Nacional de Identidad.**

Las personas físicas podrán, en todo caso, utilizar los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad en su relación por medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El régimen de utilización y efectos de dicho documento se regirá por su normativa reguladora.

### **Artículo 15. Utilización de sistemas de firma electrónica avanzada.**

1. Los ciudadanos podrán utilizar sistemas de firma electrónica avanzada para identificarse y autenticar sus documentos.

2. La relación de sistemas de firma electrónica avanzada admitidos, con carácter general, en el ámbito de cada Administración Pública, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos. Dicha relación incluirá, al menos, información sobre los elementos de identificación utilizados así como, en su caso, las características de los certificados electrónicos admitidos, los prestadores que los expiden y las especificaciones de la firma electrónica que puede realizarse con dichos certificados.

3. Los certificados electrónicos expedidos a Entidades sin personalidad jurídica, previstos en la Ley 50/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica podrán ser admitidos por las Administraciones Públicas en los términos que estas determinen.

### **Artículo 16. Utilización de otros sistemas de firma electrónica.**

1. Las Administraciones Públicas podrán determinar, teniendo en cuenta los datos e intereses afectados, los supuestos y condiciones de utilización por los ciudadanos de otros sistemas de firma electrónica, tales como claves concertadas en un registro previo, aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos.
2. En aquellos supuestos en los que se utilicen estos sistemas para confirmar información, propuestas o borradores remitidos o exhibidos por una Administración Pública, ésta deberá garantizar la integridad y el no repudio por ambas partes de los documentos electrónicos concernidos.
3. Cuando resulte preciso, las Administraciones Públicas certificarán la existencia y contenido de las actuaciones de los ciudadanos en las que se hayan usado formas de identificación y autenticación a que se refiere este artículo.

### **Sección 3. Identificación electrónica de las Administraciones Públicas y autenticación del ejercicio de su competencia.**

#### **Artículo 17. Identificación de las sedes electrónicas**

Las sedes electrónicas utilizarán, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente.

#### **Artículo 18. Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.**

1. Para la identificación y la autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada, cada Administración Pública podrá determinar los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:
  - a) Sello electrónico de Administración Pública, órgano o entidad de derecho público, basado en certificado electrónico que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
  - b) Código seguro de verificación vinculado a la Administración Pública, órgano o entidad y, en su caso, a la persona firmante del documento, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente.
2. Los certificados electrónicos a los que se hace referencia en el apartado 1.a) incluirán el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente, pudiendo contener la identidad de la persona titular en el caso de los sellos electrónico de órganos administrativos.
3. La relación de sellos electrónicos utilizados por cada Administración Pública, incluyendo las características de los certificados electrónicos y los prestadores que los expiden, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos. Además, cada Administración Pública adoptará las medidas adecuadas para facilitar la verificación de sus sellos electrónicos.

#### **Artículo 19. Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas.**

1. La identificación y autenticación del ejercicio de la competencia podrá realizarse mediante firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo dispuesto en los siguientes apartados.

2. Cada Administración Pública podrá proveer a su personal de sistemas de firma electrónica, los cuales podrán identificar de forma conjunta al titular del puesto de trabajo o cargo y a la Administración u órgano en la que presta sus servicios.

3. La firma electrónica basada en el Documento Nacional de Identidad podrá utilizarse a los efectos de este artículo.

#### **Artículo 20. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.**

1. Los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicaciones establecidos entre Administraciones Públicas, órganos y entidades de derecho público, serán considerados válidos a efectos de autenticación e identificación de los emisores y receptores en las condiciones establecidas en el presente artículo.

2. Cuando los participantes en las comunicaciones pertenezcan a una misma Administración Pública, ésta determinará las condiciones y garantías por las que se registrará que, al menos, comprenderá la relación de emisores y receptores autorizados y la naturaleza de los datos a intercambiar.

3. Cuando los participantes pertenezcan a distintas administraciones, las condiciones y garantías citadas en el apartado anterior se establecerán mediante convenio.

4. En todo caso deberá garantizarse la seguridad del entorno cerrado de comunicaciones y la protección de los datos que se transmitan.

#### **Sección 4. De la interoperabilidad y de la acreditación y representación de los ciudadanos.**

##### **Artículo 21. Interoperabilidad de la identificación y autenticación por medio de certificados electrónicos.**

1. Los certificados electrónicos reconocidos emitidos por prestadores de servicios de certificación serán admitidos por las Administraciones Públicas como válidos para relacionarse con las mismas, siempre y cuando el prestador de servicios de certificación ponga a disposición de las Administraciones Públicas la información que sea precisa en condiciones que resulten tecnológicamente viables y sin que suponga coste alguno para aquellas.

2. Los sistemas de firma electrónica utilizados o admitidos por alguna Administración Pública distintos de los basados en los certificados a los que se refiere el apartado anterior podrán ser asimismo admitidos por otras Administraciones, conforme a principios de reconocimiento mutuo y reciprocidad.

3. La Administración General del Estado dispondrá, al menos, de una plataforma de verificación del estado de revocación de todos los certificados admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas que será de libre acceso por parte de todos los Departamentos y Administraciones. Cada Administración Pública podrá disponer de los mecanismos necesarios para la verificación del estado de revocación y la firma con los certificados electrónicos admitidos en su ámbito de competencia.

## **Artículo 22. Identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público**

1. En los supuestos en que para la realización de cualquier operación por medios electrónicos se requiera la identificación o autenticación del ciudadano mediante algún instrumento de los previstos en el artículo 13 de los que aquel no disponga, tal identificación o autenticación podrá ser validamente realizada por funcionarios públicos mediante el uso del sistema de firma electrónica del que estén dotados.
2. Para la eficacia de lo dispuesto en el apartado anterior, el ciudadano deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.
3. Cada Administración Pública mantendrá actualizado un registro de los funcionarios habilitados para la identificación o autenticación regulada en este artículo.

## **Artículo 23. Formas de Representación**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 13.2, las Administraciones Públicas podrán habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados. Dicha habilitación deberá especificar las condiciones y obligaciones a las que se comprometen los que así adquieran la condición de representantes, y determinará la presunción de validez de la representación salvo que la normativa de aplicación prevea otra cosa. Las Administraciones Públicas podrán requerir, en cualquier momento, la acreditación de dicha representación.

## **Capítulo III. De los registros, las comunicaciones y las notificaciones electrónicas.**

### **Sección 1. De los registros.**

#### **Artículo 24. Registros electrónicos**

1. Las Administraciones Públicas crearán registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.
2. Los registros electrónicos podrán admitir:
  - a) Documentos electrónicos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen conforme a lo dispuesto en la norma de creación del registro, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos.
  - b) Cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los mencionados en el apartado anterior dirigido a cualquier órgano o entidad del ámbito de la administración titular del registro. En este supuesto serán remitidos electrónicamente y con carácter inmediato a las correspondientes oficinas de registro de los destinatarios.
3. En cada Administración Pública se garantizará la existencia, al menos, de un sistema de registros electrónicos suficiente para recibir todo tipo de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a dicha Administración Pública. Las Administraciones Públicas podrán, mediante convenios de colaboración, habilitar a sus respectivos registros para la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia de otra Administración que se determinen en el correspondiente convenio.
4. En el ámbito de la Administración General del Estado se automatizarán las oficinas de registro físicas a las que se refiere el artículo 38 de la Ley 30/1992 de Régimen



Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, a fin de garantizar la interconexión de todas sus oficinas y posibilitar el acceso por medios electrónicos a los asientos registrales y a las copias electrónicas de los documentos presentados.

### **Artículo 25. Creación y funcionamiento**

1. Las disposiciones de creación de registros electrónicos se publicarán en el Diario Oficial correspondiente y su texto íntegro deberá estar disponible para consulta en la sede electrónica de acceso al registro. En todo caso, las disposiciones de creación de registros electrónicos especificarán el órgano o unidad responsable de su gestión, así como la fecha y hora oficial y los días declarados como inhábiles a los efectos previstos en el artículo siguiente.

2. En la sede electrónica de acceso al registro figurará la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones a las que se refiere el apartado 2.a del artículo anterior que pueden presentarse en el mismo así como, en su caso, la posibilidad de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a los que se refiere el apartado 2.b de dicho artículo.

3. Los registros electrónicos emitirán automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro.

4. Podrán aportarse documentos que acompañen a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen. Los registros electrónicos generarán recibos acreditativos de la entrega de estos documentos que garanticen la integridad y el no repudio de los documentos aportados.

### **Artículo 26. Cómputo de plazos**

1. Los registros electrónicos se registrarán a efectos de cómputo de los plazos imputables tanto a los interesados como a las Administraciones Públicas por la fecha y hora oficial de la sede electrónica de acceso, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar visible.

2. Los registros electrónicos permitirán la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas.

3. A los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere a cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.

4. El inicio del cómputo de los plazos que hayan de cumplir los órganos administrativos y entidades de derecho público vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el propio registro o, en el caso previsto en el apartado 2.b del artículo 24, por la fecha y hora de entrada en el registro del destinatario. En todo caso, la fecha efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada a quien presentó el escrito, solicitud o comunicación.

5. Cada sede electrónica en la que esté disponible un registro electrónico determinará, atendiendo al ámbito territorial en el que ejerce sus competencias el titular de aquella, los días que se considerarán inhábiles a los efectos de los apartados anteriores. En todo caso, no será de aplicación a los registros electrónicos lo dispuesto en el artículo 48.5 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## **Sección 2. De las comunicaciones y las notificaciones electrónicas**

### **Artículo 27. Comunicaciones electrónicas.**

1. Los ciudadanos podrán elegir en todo momento la manera de comunicarse con las Administraciones Públicas, sea o no por medios electrónicos, excepto en aquellos casos en los que de una norma con rango de Ley se establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico. La opción de comunicarse por unos u otros medios no vincula al ciudadano, que podrá, en cualquier momento, optar por un medio distinto del inicialmente elegido.

2. Las Administraciones Públicas utilizarán medios electrónicos en sus comunicaciones con los ciudadanos siempre que así lo hayan solicitado o consentido expresamente.

3. Las comunicaciones a través de medios electrónicos serán válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de las mismas.

4. Las Administraciones publicarán, en el correspondiente Diario Oficial y en la propia sede electrónica, aquellos medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar en cada supuesto en el ejercicio de su derecho a comunicarse con ellas.

5. Los requisitos de seguridad e integridad de las comunicaciones se establecerán en cada caso de forma apropiada al carácter de los datos objeto de aquellas, de acuerdo con criterios de proporcionalidad, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

6. Reglamentariamente, las Administraciones Públicas podrán establecer, por causas objetivas o subjetivas justificadas, la obligatoriedad de comunicarse con ellas utilizando sólo medios electrónicos, cuando los interesados se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos.

7. Las Administraciones Públicas utilizarán preferentemente medios electrónicos en sus comunicaciones con otras Administraciones Públicas. Las condiciones que regirán estas comunicaciones se determinarán entre las Administraciones Públicas participantes. Artículo 28. Práctica de la notificación por medios electrónicos.

### **Artículo 28. Práctica de la notificación por medios electrónicos.**

1. Para que la notificación se practique utilizando algún medio electrónico se requerirá que el interesado haya señalado dicho medio como preferente o haya consentido su utilización, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 27.6

2. El sistema de notificación permitirá acreditar la fecha y hora en que se produzca la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación, así como la de acceso a su contenido, momento a partir del cual la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales.

3. Cuando, existiendo constancia de la puesta a disposición transcurrieran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada con los efectos previstos en el artículo 59.4 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común y normas concordantes, salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

4. Durante la tramitación del procedimiento el interesado podrá requerir al órgano correspondiente que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, utilizándose los demás medios admitidos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común, excepto en los casos previstos en el artículo 27.6 de la presente Ley.

5. Producirá los efectos propios de la notificación por comparecencia el acceso electrónico por los interesados al contenido de las actuaciones administrativas correspondientes, siempre que quede constancia de dichos acceso.

#### **Capítulo IV. De los documentos y los archivos electrónicos.**

##### **Artículo 29. Documento administrativo electrónico.**

1. Las Administraciones Públicas podrán emitir válidamente por medios electrónicos los documentos administrativos a los que se refiere el artículo 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siempre que incorporen una o varias firmas electrónicas conforme a lo establecido en la Sección 3 del Capítulo II de la presente Ley. 2. Los documentos administrativos podrán incluir referencia temporal cierta con sujeción a sistemas y medios electrónicos que la garanticen.

3. La Administración General del Estado, en su relación de prestadores de servicios de certificación electrónica, especificará aquellos que con carácter general estén admitidos para prestar servicios de sellado de tiempo.

##### **Artículo 30. Copias electrónicas.**

1. Las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el propio interesado o por las Administraciones Públicas, manteniéndose o no el formato original, tendrán inmediatamente la consideración de copias auténticas con la eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siempre que el documento electrónico original se encuentre en poder de la Administración, y que la información de firma electrónica y, en su caso, de sellado de tiempo permitan comprobar la coincidencia con dicho documento .

2. Las copias realizadas por las Administraciones Públicas, utilizando medios electrónicos, de documentos emitidos originalmente por las Administraciones Públicas en soporte papel tendrán la consideración de copias auténticas siempre que se cumplan los requerimientos y actuaciones previstas en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de

Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. Las Administraciones Públicas podrán obtener imágenes electrónicas de los documentos privados aportados por los ciudadanos, con su misma validez y eficacia, a través de procesos de digitalización que garanticen su autenticidad, integridad y la conservación del documento imagen, de lo que se dejará constancia. Esta obtención podrá hacerse de forma automatizada, mediante el correspondiente sello electrónico.

4. En los supuestos de documentos emitidos originalmente en soporte papel de los que se hayan efectuado copias electrónicas de acuerdo con lo dispuesto en este artículo, podrá procederse a la destrucción de los originales en los términos y con las condiciones que por cada Administración Pública se establezcan.

5. Las copias realizadas en soporte papel de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas siempre que incluyan la impresión de un código generado electrónicamente u otros sistemas de verificación que permitan contrastar su autenticidad mediante el acceso a los archivos electrónicos de la Administración Pública, órgano o entidad emisora.

### **Artículo 31. Archivo electrónico de documentos.**

1. Podrán almacenarse por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas.

2. Los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares podrán conservarse en soportes de esta naturaleza, ya sea en el mismo formato a partir del que se originó el documento o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo.

3. Los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, asegurarán la identificación de los usuarios y el control de accesos, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos.

### **Artículo 32. Expediente electrónico.**

1. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

2. El foliado de los expedientes electrónicos podrá llevarse a cabo mediante un índice electrónico, firmado por la Administración, órgano o entidad actuante, según proceda. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

3. La remisión de expedientes podrá ser sustituida a todos los efectos legales por la puesta a disposición del expediente electrónico, teniendo el interesado derecho a obtener copia del mismo.

## **Título Tercero. De la gestión electrónica de los procedimientos**

### **Capítulo I. Disposiciones comunes.**

#### **Artículo 33. Utilización de medios electrónicos.**

1. La gestión electrónica de la actividad administrativa respetará la titularidad y el ejercicio de la competencia por la Administración Pública, órgano o entidad que la tenga atribuida y el cumplimiento de los requisitos formales y materiales establecidos en las normas que regulen la correspondiente actividad. A estos efectos, se impulsará la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo y la gestión de los procedimientos y de la actuación administrativa.

2. En la aplicación de medios electrónicos a la actividad administrativa se considerará la adecuada dotación de recursos y medios materiales al personal que vaya a utilizarlos, así como la necesaria formación acerca de su utilización.

#### **Artículo 34. Criterios para la gestión electrónica.**

La aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, procesos y servicios irá siempre precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio, en el que se considerarán especialmente los siguientes aspectos:

- a) La supresión o reducción de la documentación requerida a los ciudadanos, mediante su sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones, o la regulación de su aportación al finalizar la tramitación.
- b) La previsión de medios e instrumentos de participación, transparencia e información.
- c) La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.
- d) La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas.

### **Capítulo II. Utilización de medios electrónicos en la tramitación del procedimiento.**

#### **Artículo 35. Iniciación del procedimiento por medios electrónicos.**

1. La iniciación de un procedimiento administrativo a solicitud de interesado por medios electrónicos requerirá la puesta a disposición de los interesados de los correspondientes modelos o sistemas electrónicos de solicitud en la sede electrónica que deberán ser accesibles sin otras restricciones tecnológicas que las estrictamente derivadas de la utilización de estándares abiertos y estándares internacionales reconocidos y criterios de comunicación y seguridad aplicables de acuerdo con las normas y protocolos nacionales e internacionales.

2. Los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada. La Administración Pública podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original o solicitar del correspondiente archivo, el cotejo del contenido de las copias aportadas. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.

3. Con objeto de facilitar y promover su uso, los sistemas normalizados de solicitud podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de

datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras administraciones e, incluso, ofrecer el formulario cumplimentado, en todo o en parte, con objeto de que el ciudadano verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.

### **Artículo 36. Instrucción del procedimiento utilizando medios electrónicos.**

1. Las aplicaciones y sistemas de información utilizados para la instrucción por medios electrónicos de los procedimientos deberán garantizar el control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables de los procedimientos así como la tramitación ordenada de los expedientes.
2. Los sistemas de comunicación utilizados en la gestión electrónica de los procedimientos para las comunicaciones entre los órganos y unidades intervinientes a efectos de emisión y recepción de informes u otras actuaciones deberán cumplir los requisitos establecidos en esta Ley.
3. Cuando se utilicen medios electrónicos para la participación de los interesados en la instrucción del procedimiento a los efectos del ejercicio de su derecho a presentar alegaciones en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución o en la práctica del trámite de audiencia cuando proceda, se emplearán los medios de comunicación y notificación previstos en los artículos 27 y 28 de esta Ley.

### **Artículo 37. Acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación.**

1. En los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad electrónicamente, el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición del interesado un servicio electrónico de acceso restringido donde éste pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados.
2. En el resto de los procedimientos se habilitarán igualmente servicios electrónicos de información del estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

### **Artículo 38. Terminación de los procedimientos por medios electrónicos.**

1. La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos garantizará la identidad del órgano competente mediante el empleo de alguno de los instrumentos previstos en los artículos 18 y 19 de esta Ley.
2. Podrán adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así esté previsto.

### **Artículo 39. Actuación administrativa automatizada.**

En caso de actuación automatizada deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes, según los casos, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad del sistema de información. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación.

## **Título Cuarto. Cooperación entre Administraciones para el impulso de la Administración Electrónica**

### **Capítulo I. Marco institucional de cooperación en materia de Administración electrónica.**

#### **Artículo 40. Comité Sectorial de Administración Electrónica.**

1. El Comité Sectorial de Administración Electrónica, dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Pública, es el órgano técnico de cooperación de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades que integran la Administración Local en materia de administración electrónica.
2. El Comité Sectorial de Administración Electrónica preparará planes y programas conjuntos de actuación para impulsar el desarrollo de la Administración electrónica en España.

### **Capítulo II. Cooperación en materia de interoperabilidad de sistemas y aplicaciones.**

#### **Artículo 41. Interoperabilidad de los Sistemas de Información.**

Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información en sus relaciones con las demás administraciones y con los ciudadanos, aplicando medidas informáticas, tecnológicas, organizativas, y de seguridad, que garanticen un adecuado nivel de interoperabilidad.

#### **Artículo 42. Esquema Nacional de Interoperabilidad y Esquema Nacional de Seguridad.**

1. El Esquema Nacional de Interoperabilidad comprenderá el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.
2. El Esquema Nacional de Seguridad tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la presente Ley , y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información.
3. Ambos Esquemas se elaborarán con la participación de todas las Administraciones y se aprobarán por Real Decreto del Gobierno, a propuesta de la Conferencia Sectorial de Administración Pública, debiendo mantenerse actualizados de manera permanente.
4. En la elaboración de ambos Esquemas se tendrán en cuenta las recomendaciones de la Unión Europea, estándares abiertos y estándares internacionales reconocidos, la situación tecnológica de las diferentes Administraciones Públicas, así como los servicios electrónicos ya existentes.

#### **Artículo 43. Red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas.**

La Administración General del Estado, las Administraciones Autonómicas y las entidades que integran la Administración local, posibilitarán la interconexión de sus

redes con el fin de crear una red de comunicaciones que interconecte los sistemas de información de las Administraciones Públicas españolas y permita el intercambio de información y servicios entre las mismas, así como la interconexión con las redes de las Instituciones de la Unión Europea y de otros Estados Miembros.

#### **Artículo 44. Red integrada de Atención al Ciudadano**

Las Administraciones Públicas podrán suscribir convenios de colaboración con objeto de articular medidas e instrumentos de colaboración para la implantación coordinada y normalizada de una red de espacios comunes de atención al ciudadano, entendiendo por espacios los modos o canales por los que los ciudadanos pueden acceder a las informaciones y servicios públicos (Oficinas Integradas, atención telefónica, páginas en Internet y otros) e intercambiar información sobre gestión de la administración electrónica y formación del personal

### **Capítulo III. Reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías.**

#### **Artículo 45. Reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración.**

1. Las administraciones titulares de los derechos de propiedad intelectual de aplicaciones, desarrolladas por sus servicios o cuyo desarrollo haya sido objeto de contratación, podrán ponerlas a disposición de cualquier Administración sin contraprestación y sin necesidad de convenio.

2. Las aplicaciones a las que se refiere el apartado anterior podrán ser declaradas como de fuentes abiertas, cuando de ello se derive una mayor transparencia en el funcionamiento de la Administración Pública o se fomente la incorporación de los ciudadanos a la Sociedad de la información

#### **Artículo 46. Transferencia de tecnología entre Administraciones.**

1. Las Administraciones Públicas mantendrán directorios actualizados de aplicaciones susceptibles de reutilización, especialmente en aquellos campos de especial interés para el desarrollo de la Administración electrónica y de conformidad con lo que al respecto se establezca en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

2. La Administración General del Estado, a través de un centro para la transferencia de la tecnología, mantendrá un directorio general de aplicaciones susceptibles de reutilización, prestará asistencia técnica para la reutilización de aplicaciones e impulsará el desarrollo de aplicaciones, formatos y estándares comunes de especial interés para el desarrollo de la Administración electrónica.

#### **Disposiciones Adicionales.**

##### **Disposición adicional primera. Reunión de Órganos colegiados por medios electrónicos.**

1. Los órganos colegiados podrán constituirse y adoptar acuerdos utilizando medios electrónicos, con respeto a los trámites esenciales establecidos en los artículos 26 y el 27.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.



2. En la Administración General del Estado, lo previsto en el apartado anterior se efectuará de acuerdo con las siguientes especialidades:

- a) Deberá garantizarse la realización efectiva de los principios que la legislación establece respecto de la convocatoria, acceso a la información y comunicación del orden del día, en donde se especificarán los tiempos en los que se organizarán los debates, la formulación y conocimiento de las propuestas y la adopción de acuerdos.
- b) El régimen de constitución y adopción de acuerdos garantizará la participación de los miembros de acuerdo con las disposiciones propias del órgano.
- c) Las actas garantizarán la constancia de las comunicaciones producidas así como el acceso de los miembros al contenido de los acuerdos adoptados.

#### **Disposición adicional segunda. Formación de empleados públicos.**

La Administración General del Estado promoverá la formación del personal a su servicio en la utilización de medios electrónicos para el desarrollo de las actividades propias de aquélla.

En especial, los empleados públicos de la Administración General del Estado recibirán formación específica que garantice conocimientos actualizados de las condiciones de seguridad de la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa, así como de protección de los datos de carácter personal, respeto a la propiedad intelectual e industrial y gestión de la información.

#### **Disposición adicional tercera. Plan de Medios en la Administración General del Estado.**

En el plazo de 6 meses a partir de la publicación de esta Ley, el Ministerio de Administraciones Públicas, en colaboración con los Ministerios de Economía y Hacienda y de Industria, Turismo y Comercio, elevará al Consejo de Ministros un Plan de implantación de los medios necesarios para la adecuada aplicación de lo dispuesto en la presente Ley en el ámbito de la Administración General del Estado.

#### **Disposición adicional cuarta. Procedimientos Especiales**

La aplicación de lo dispuesto en el Título Tercero de esta ley a los procedimientos en materia tributaria, de seguridad social y desempleo y de régimen jurídico de los extranjeros en España, se efectuará de conformidad con lo establecido en las disposiciones adicionales quinta, sexta, séptima y decimonovena de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Asimismo, en la aplicación de esta ley habrán de ser tenidas en cuenta las especificidades en materia de contratación pública, conforme a lo preceptuado en la disposición adicional séptima del Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio.

#### **Disposición adicional quinta. Función Estadística**

Lo dispuesto en los artículos 6.2 b) y 9 de la presente ley no será de aplicación a la recogida de datos prevista en el Capítulo II de la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública.

#### **Disposición adicional sexta. Uso de Lenguas Oficiales**

1. Se garantizará el uso de las lenguas oficiales del Estado en las relaciones por medios electrónicos de los ciudadanos con las Administraciones Públicas, en los términos previstos en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en la normativa que en cada caso resulte de aplicación.

2. A estos efectos, las sedes electrónicas cuyo titular tenga competencia sobre territorios con régimen de cooficialidad lingüística posibilitarán el acceso a sus contenidos y servicios en las lenguas correspondientes.

3. Los sistemas y aplicaciones utilizados en la gestión electrónica de los procedimientos se adaptarán a lo dispuesto en cuanto al uso de lenguas cooficiales en el artículo 36 de la ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común.

4. Cada Administración Pública afectada determinará el calendario para el cumplimiento progresivo de lo previsto en la presente disposición, debiendo garantizar su cumplimiento total en los plazos establecidos en la Disposición Final Tercera.

### **Disposición Transitoria Única**

1. Los procedimientos y actuaciones de los ciudadanos y las administraciones públicas que, utilizando medios electrónicos, se hayan iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley se seguirán rigiendo por la normativa anterior hasta su terminación.

2. Los registros telemáticos existentes a la entrada en vigor de la presente Ley serán considerados registros electrónicos regulándose por lo dispuesto en los artículos 24, 25 y 26 de esta Ley.

### **Disposición Derogatoria Única**

1. Quedan derogados los siguientes preceptos de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común: apartado número 9 del artículo 38, apartados números 2, 3 y 4 del artículo 45, apartado número 3 del artículo 59 y la Disposición adicional decimoctava.

2. Asimismo, quedan derogadas las normas de igual o inferior rango en cuanto contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.

### **Disposiciones finales**

#### **Disposición final primera. Carácter básico de la Ley.**

1. Los artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8.1, 9, 10, 11.1, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21.1, 21.2, 22, 23, 24.1, 24.2, 24.3, 24.4, 25, 26, 27, 28, 29.1, 29.2, 30, 32, 35, 37.1, 38, 42, el apartado 1 de la Disposición Adicional Primera, la Disposición Adicional Cuarta, la Disposición Transitoria Única y la Disposición Final Tercera se dictan al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.18ª de la Constitución, que atribuye al Estado la competencia sobre las bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas y sobre el procedimiento administrativo común.

2. Con excepción del artículo 42, el Título IV de la presente ley será de aplicación a

todas las Administraciones Públicas en la medida en que éstas participen o se adscriban a los órganos de cooperación o instrumentos previstos en el mismo.

**Disposición final segunda. Publicación electrónica del 'Boletín Oficial del Estado'.**

La publicación electrónica del "Boletín Oficial del Estado" tendrá el carácter y los efectos previstos en el artículo 11.2 de la presente ley desde el 1 de enero de 2009.

**Disposición final tercera. Adaptación de las Administraciones Públicas para el ejercicio de derechos.**

1. Desde la fecha de entrada en vigor de la presente Ley, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con los procedimientos y actuaciones adaptados a lo dispuesto en la misma, sin perjuicio de lo señalado en los siguientes apartados. A estos efectos, cada Administración Pública hará pública y mantendrá actualizada la relación de dichos procedimientos y actuaciones.

2. En el ámbito de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009. A tal fin, el Consejo de Ministros establecerá y hará público un calendario de adaptación gradual de aquellos procedimientos y actuaciones que lo requieran.

3. En el ámbito de las Comunidades Autónomas, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias.

4. En el ámbito de las Entidades que integran la Administración Local, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias. A estos efectos las Diputaciones Provinciales, o en su caso los Cabildos y Consejos Insulares u otros organismos supramunicipales, podrán prestar los servicios precisos para garantizar tal efectividad en el ámbito de los municipios que no dispongan de los medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos.

**Disposición final cuarta. Habilitación para la regulación del teletrabajo en la Administración General del Estado.**

El Ministerio de Administraciones Públicas, en colaboración con los Ministerios de Economía y Hacienda, de Industria, Turismo y Comercio y de Trabajo y Asuntos Sociales, regulará las condiciones del teletrabajo en la Administración General del Estado.

**Disposición final quinta. Desarrollo y Entrada en vigor de la Ley.**

1. En desarrollo de la normativa básica contenida en esta Ley, los órganos de gobierno del Estado y los órganos de gobierno de las Comunidades Autónomas, en el ejercicio de sus respectivas competencias, podrán dictar cuantas normas resulten necesarias para su aplicación.

2. La presente Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el 'Boletín Oficial del Estado'.

## **Anexo**

### **DEFINICIONES**

A efectos de la presente ley, se entiende por:

- a)** Actuación administrativa automatizada: Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación.
- b)** Aplicación: programa o conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el uso de tecnologías de la información.
- c)** Aplicación de fuentes abiertas: aquella que se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de redistribuir copias a otros usuarios.
- d)** Autenticación: Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos, y de la integridad y autoría de éstos últimos.
- e)** Canales: estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; incluyendo el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc).
- f)** Certificado electrónico: Según el artículo 6 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, 'Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad'.
- g)** Certificado electrónico reconocido: Según el artículo 11 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, 'Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten.'
- h)** Ciudadano: cualesquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las Administraciones Públicas.
- i)** Dirección electrónica: identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.
- j)** Documento electrónico: Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- k)** Firma electrónica: Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, 'conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante'
- l)** Firma electrónica avanzada: Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, 'firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control'.

- m)** Firma electrónica reconocida: Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, 'firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.'
- n)** Interoperabilidad: capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.
- o)** Medio electrónico: mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.
- p)** Punto de acceso electrónico: conjunto de páginas web agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de a una institución pública.
- q)** Sistema de firma electrónica: conjunto de elementos intervinientes en la creación de una firma electrónica. En el caso de la firma electrónica basada en certificado electrónico, componen el sistema, al menos, el certificado electrónico, el soporte, el lector, la aplicación de firma utilizada y el sistema de interpretación y verificación utilizado por el receptor del documento firmado.