
Los fundamentos jurídicos de la Administración electrónica

PID_00238292

Agustí Cerrillo i Martínez

Tiempo mínimo de dedicación recomendado: 3 horas



Índice

Introducción.....	5
Objetivos.....	6
1. Los principios de la Administración electrónica.....	7
1.1. El principio de igualdad	7
1.2. El principio de simplificación	9
1.3. El principio de transparencia	9
1.4. El principio de calidad	10
1.5. El principio de accesibilidad y de usabilidad	11
1.6. El principio interoperabilidad	12
1.7. El principio de seguridad	14
1.8. El principio de neutralidad	15
2. Los derechos de las personas en el uso de los medios electrónicos.....	17
2.1. Derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas	20
2.2. Derechos del interesado en el procedimiento administrativo	21
3. La Administración electrónica y la buena Administración. El mal funcionamiento de la Administración electrónica.....	24
4. Las obligaciones de las administraciones públicas.....	27
5. La asistencia en el uso de los medios electrónicos.....	29
6. El acceso a la información y los servicios a través de medios electrónicos.....	31
6.1. El portal de Internet	31
6.2. La sede electrónica	31
6.3. Portales específicos: el portal de transparencia, el portal de datos abiertos y el perfil del contratante	34
6.4. Los tabloneros electrónicos	35
6.5. Los boletines oficiales	36
Abreviaturas.....	37
Bibliografía.....	38

Introducción

La Administración electrónica se sustenta en una serie de principios, derechos y obligaciones que vienen definidos por la LPACAP y la LRJSP y que determinan los usos de los medios electrónicos en las relaciones entre las administraciones públicas y la ciudadanía y definen las facultades y responsabilidades de los diferentes sujetos que utilizan estos medios.

En este módulo, se exponen y analizan los fundamentos de la Administración electrónica a partir de la lectura del contenido de la LPACAP y LRJSP.

Objetivos

- 1.** Conocer los fundamentos de la Administración electrónica en España.
- 2.** Valorar la eficacia de los derechos y obligaciones en materia de Administración electrónica.
- 3.** Analizar el papel de los diferentes instrumentos de acceso a la información y servicios públicos a través de medios electrónicos.

1. Los principios de la Administración electrónica

El desarrollo de la Administración electrónica debe hacerse de acuerdo con una serie de principios que definen el marco en el que se desarrollan los diferentes proyectos de Administración electrónica. Estos principios orientan el desarrollo de la administración electrónica y tienen una función interpretativa de la normativa, colmando las lagunas que puedan surgir. De este modo, el desarrollo de cualquier proyecto o aplicación de Administración electrónica ha de inspirarse en estos principios.

La LRJSP incorpora diferentes principios que definen el marco en el que se debe desarrollar la actividad de las administraciones públicas. Sin embargo, no recoge todos los principios previstos en la LAECSP como el de igualdad, el de legalidad o el de proporcionalidad. Otros principios son proclamados únicamente al regular la sede electrónica, pero no con carácter general en relación con el conjunto de aplicaciones de la Administración electrónica. Este sería el caso de los principios de calidad, responsabilidad, accesibilidad, disponibilidad, seguridad o neutralidad.

Más allá de lo previsto por la normativa básica, algunas leyes autonómicas también recogen principios de la Administración electrónica con frecuencia de forma más detallada y sistemática. Así, por ejemplo, la Ley 29/2010, de 3 de agosto, de uso de los medios en el sector público de Cataluña se refiere a los principios de proximidad, transparencia y participación, accesibilidad, calidad, simplificación, seguridad, neutralidad tecnológica, cooperación y colaboración, proporcionalidad y legalidad describiendo el contenido y alcance de cada uno de ellos.

A continuación, únicamente se exponen aquellos principios que tienen una especial incidencia en el desarrollo de la Administración electrónica. No obstante, es importante tener presente que las administraciones públicas deben guiar su actividad sobre la base de un conjunto más amplio de principios previstos en la propia norma que de manera más o menos directa también inciden en el uso de los medios electrónicos (objetividad, eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración, servicio efectivo a los ciudadanos, etc.).

1.1. El principio de igualdad

Todas las personas, independientemente de que utilicen o no los medios electrónicos, deben situarse en una posición de igualdad en sus relaciones con las administraciones públicas.

La LRJSP no ha previsto el principio de igualdad en relación con la Administración electrónica, como sí hacía la LAECSP, para garantizar el mismo trato a las personas que se relacionan con las administraciones públicas a través de medios electrónicos que a las que no los utilizan y, por lo tanto, para evitar cualquier restricción o discriminación por razón del canal utilizado para relacionarse con las administraciones públicas. A pesar de esto, no podemos ignorar que el principio de igualdad está previsto con carácter general en la Constitución, razón por la cual su aplicación en relación con la Administración electrónica implica que se deban evitar las restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las administraciones públicas por unos medios u otros. Todo esto sin perjuicio de las medidas que se puedan impulsar para incentivar la utilización de los medios electrónicos, por ejemplo reduciendo los plazos de tramitación.

El principio de igualdad tiene una especial manifestación en relación con aquellos colectivos que puedan tener dificultades para acceder al uso de medios electrónicos. En efecto, con frecuencia se ha identificado la brecha digital, es decir, la desigualdad de oportunidades en el acceso a la tecnología por razones económicas, sociales o culturales como uno de los frenos más importantes del desarrollo de la Administración electrónica. Para superar la brecha digital o, en general, para facilitar que todas las personas, independientemente de sus condiciones o circunstancias personales, puedan utilizar los medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas, la LPACAP ha reconocido el derecho a la asistencia en el uso de los medios electrónicos al que se hará referencia posteriormente.

En esta misma dirección, algunas normas autonómicas han previsto mecanismos específicos para garantizar la igualdad en el uso de los medios electrónicos en las relaciones entre las administraciones públicas y la ciudadanía. Como ejemplo, se puede traer a colación la Ley catalana 29/2010, de 3 de agosto, de uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña, que incluye diferentes instrumentos para facilitar el uso de los medios electrónicos en las relaciones entre el sector público y la ciudadanía, como el desarrollo de telecentros y otros puntos de acceso electrónico a las administraciones públicas por parte de los ciudadanos; la formación dirigida a los ciudadanos, así como también al personal al servicio de las administraciones públicas; la asistencia y orientación a los ciudadanos en el uso de los medios electrónicos; y el fomento de la creación de páginas web y redes ciudadanas por medio de las cuales se difunda información pública. Finalmente, también prevé la creación de herramientas multilingües que faciliten la tramitación de los procedimientos administrativos en la lengua escogida por los ciudadanos, como mínimo en las lenguas oficiales, aunque también se prevé facilitar el uso, sin efectos jurídicos, de otras lenguas para favorecer la integración de colectivos de personas inmigrantes.

Normas similares en otras comunidades autónomas

Otras comunidades autónomas también han previsto mecanismos en esta dirección, como la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de gestión pública, o el Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

1.2. El principio de simplificación

El uso de los medios electrónicos tiene un impacto significativo en la eficacia administrativa porque, entre otras cosas, permite la simplificación administrativa al facilitar la reducción de los tiempos y plazos necesarios para la tramitación de los procedimientos administrativos, la disminución de las cargas documentales o la supresión o abreviación de trámites

Ved también

Sobre el principio de simplificación, podéis ver el módulo 6.

Para garantizar que el desarrollo de la Administración electrónica tenga un impacto real en la simplificación administrativa, es necesario que el proceso de incorporación de los medios electrónicos en la Administración pública vaya acompañado de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio, en el que se consideran diferentes aspectos como la supresión de trámites, la reducción de la documentación requerida a la ciudadanía o la reducción de los plazos y tiempos de respuesta. Asimismo, como resultado de este análisis se debe plantear la oportunidad de impulsar proyectos de ventanilla única con los que prestar de manera conjunta servicios a los interesados.

La LRJSP no prevé mecanismos ni criterios específicos para abordar la simplificación de los procedimientos administrativos a través del uso de los medios electrónicos. En esta dirección, algunas normas autonómicas han previsto instrumentos para facilitar la incorporación de los medios electrónicos en la tramitación del procedimiento administrativo como, por ejemplo, la Ley catalana 29/2010, de 3 de agosto, donde se definen diferentes criterios para facilitar la incorporación de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos que incluyen, en particular, algunos de los instrumentos propios de los procesos de simplificación administrativa y de calidad normativa. En particular, resulta de interés observar que esta norma prevé que la incorporación de los medios electrónicos en la actuación de las administraciones públicas debe ser el resultado de un proceso de rediseño funcional y de racionalización y simplificación normativas y administrativas. Este proceso debe ser documentado y en el mismo se deberán tener en cuenta diferentes criterios previstos en la propia norma¹.

1.3. El principio de transparencia

La Administración electrónica tiene un impacto importante en la mejora de la transparencia pública. Del mismo modo, el principio de transparencia también tiene un impacto en el propio desarrollo de la Administración electrónica.

En esta dirección, es importante que la ciudadanía tenga conocimiento de la existencia y del alcance de los medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas. Al respecto, las cartas de servicios resultan un ins-

Lectura recomendada

Véase, en general, C. Cierco (2008). «Algunas reflexiones sobre la simplificación de los procedimientos administrativos a la luz de los avances de la Administración electrónica». *Revista General de Derecho Administrativo* (núm. 19).

⁽¹⁾Art. 15.1 LUMESPC.

Normas similares en otras comunidades autónomas

En otras comunidades autónomas, como Galicia o Castilla y León, se prevé un análisis previo de rediseño funcional y simplificación, aunque no se hace referencia a su necesaria documentación. Véase, asimismo, el artículo 5 del Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Ved también

Sobre el principio de transparencia, podéis ver en detalle el módulo 6.

trumento útil para informar a la ciudadanía sobre sus derechos, además de constituir un instrumento para la mejora de la calidad de la actividad administrativa.

Asimismo, también puede resultar de utilidad la elaboración y difusión de guías o catálogos de procedimientos y servicios tramitables a través de medios electrónicos². Estas guías deben mantenerse actualizadas y publicarse en la sede electrónica. A través de este instrumento, los ciudadanos pueden conocer con precisión respecto a qué procedimientos pueden ejercer sus derechos a través de medios electrónicos. En esta dirección, algunas normas de transparencia prevén que los portales de transparencia deben difundir el catálogo actualizado de todos los procedimientos administrativos, con la indicación de los que están disponibles en formato electrónico, el sentido del silencio administrativo y los recursos que pueden interponerse con relación a las resoluciones que ponen fin a los mismos.

Finalmente, el principio de transparencia en el desarrollo de la Administración electrónica también puede manifestarse por medio de la publicación de la aprobación de los programas y aplicaciones que se utilicen. Este trámite estaba previsto con carácter general en la LRJPAC pero fue suprimido por la LAECSP, entre otros motivos por su incumplimiento generalizado. Sin embargo, actualmente distintas normas autonómicas mantienen la necesidad de aprobar con carácter previo a su utilización los programas y aplicaciones que vayan a utilizar³. Asimismo, algunas normas han previsto sucedáneos de este trámite como la aprobación de procedimientos y servicios⁴. Mediante este trámite, se da publicidad de las características de los diferentes programas y aplicaciones utilizados por las administraciones públicas en sus relaciones con la ciudadanía.

1.4. El principio de calidad

La LRJSP, a diferencia de la LAECSP, no ha previsto explícitamente la calidad como principio que debe guiar, con carácter general, la actuación de las administraciones públicas en el uso de los medios electrónicos. Sin embargo, de su articulado se desprende la preocupación del legislador por esta cuestión, por ejemplo, en relación con las sedes electrónicas.

El principio de calidad persigue que las administraciones públicas al diseñar e implementar sus proyectos de administración electrónica garanticen que se conseguirán las finalidades previstas y que se podrá dar cumplimiento a los derechos de la ciudadanía.

Encontramos diferentes instrumentos mediante los cuales se puede concretar este principio en la prestación de los servicios públicos electrónicos, como las cartas de servicios o los avisos legales. Las cartas de servicios, además de

⁽²⁾ Artículo 20 del Decreto 198/2010, de 2 de diciembre, por el que se regula el desarrollo de la Administración electrónica en la Xunta de Galicia y en las entidades dependientes de la misma; artículo 17 del Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano en la Administración pública de la región de Murcia.

⁽³⁾ Artículo 6 del Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias; artículo 10 del Decreto 56/2009, de 7 de abril, para el impulso y desarrollo de los medios electrónicos en la Administración de la Generalitat.

⁽⁴⁾ Artículo 21.5 del Decreto 198/2010, de 2 de diciembre, por el que se regula el desarrollo de la Administración electrónica en la Xunta de Galicia y en las entidades de la misma dependientes; artículo 2 de la Ley foral 11/2007, de 4 de abril, para la implantación de la Administración electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

informar sobre los servicios que se prestan a través de medios electrónicos, también sirven para concretar los estándares y compromisos de calidad con los que se prestan.

Carta de servicios de la Comisión Nacional de la Energía

Compromiso de calidad

- Disponer de un servicio de asesoramiento electrónico al usuario, para la resolución de dudas técnicas sobre los servicios, facilitado mediante correo electrónico a sedecne@cne.es
- Garantizar la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios contenidos en la sede electrónica.
- Disponibilidad operativa del sistema 24x7, salvo incidencias ajenas.
- Garantizar la debida protección de los datos de carácter personal. Para esto, se llevan a cabo revisiones periódicas sobre el adecuado tratamiento y conservación de datos de carácter personal y su adecuación a la legislación vigente al respecto.
- La accesibilidad del contenido publicado, facilitando el acceso de todos los ciudadanos.
- El uso de medios técnicos que aseguren la confidencialidad, disponibilidad e integridad de las comunicaciones seguras que se hagan.

Además de la información y el compromiso que se derivan de la aprobación de las cartas de servicios, este instrumento constituye un mecanismo eficaz ante el incumplimiento de los compromisos previstos.

Precisamente, en esta dirección es importante traer a colación el principio de responsabilidad por la gestión pública previsto en la LRJSP. El principio de responsabilidad debe dar respuesta a la confianza que tiene la ciudadanía cuando utiliza los medios electrónicos para relacionarse con las administraciones públicas o para actuar de acuerdo con la información conocida a través de estos medios. En términos generales, si el uso de los medios electrónicos le genera un daño, deberán aplicarse los principios de la responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

1.5. El principio de accesibilidad y de usabilidad

La accesibilidad de la información pública se refiere a las características que permiten que la información sea conocida por cualquier persona de manera independiente de sus circunstancias personales. La accesibilidad garantiza la igualdad en el acceso a la información y, en general, a los servicios electrónicos. Para ser accesible, la información pública debe ser comprensible y basada en un acceso y diseño universal, de manera que pueda ser conocida a través de cualquier formato, canal o entorno.

La Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico incluyó en su disposición adicional 5.ª la obligación de adaptar los portales de las administraciones públicas y de las empresas y entidades que gestionen servicios públicos a los criterios generalmente reconocidos de accesibilidad, para que sean accesibles a personas con discapacidad y de edad avanzada. Asimismo, se preveía que las páginas web de las administraciones públicas debían ofrecer al usuario información sobre su nivel de accesibilidad y facilitar un sistema de contacto para transmitir dificultades de acceso o formular quejas, consultas o sugerencias de mejora. Estas obligaciones están concretadas en el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, donde se prevé que la información disponible en las páginas de internet de las administraciones públicas deberá ser accesible a las personas mayores y personas con discapacidad con el nivel de accesibilidad mínimo que cumpla las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2004, que se basa en las pautas de accesibilidad para el contenido web (WCAG) publicadas en el marco de la Iniciativa para la accesibilidad web del World Wide Web Consortium (W3C).

La accesibilidad no debe confundirse con la usabilidad. Según la norma ISO/Dis 9241/11, la usabilidad se refiere a

«La medida con la que un producto puede ser utilizado por usuarios concretos para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso determinado.»

De este modo, la usabilidad persigue que las aplicaciones estén diseñadas de tal manera que permitan a sus usuarios relacionarse fácilmente con las administraciones públicas. Sin embargo, la usabilidad no solo pretende la efectividad en el uso de las aplicaciones por parte de los usuarios, sino también su satisfacción con esta experiencia. De este modo, la usabilidad se vincula al diseño centrado en el usuario.

La LRJSP se refiere a estos principios al definir la sede electrónica y afirmar que:

«La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y uso de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.»

1.6. El principio interoperabilidad

El desarrollo de la administración electrónica exige garantizar la cooperación entre las administraciones públicas y la interoperabilidad entre las aplicaciones y sistemas que se impulsen.

Referencia bibliográfica

En la actualidad, la norma UNE 139803:2012, que se basa en la versión 2.0 WCAG, sustituye la versión del 2004 basada en la versión 1.0. Accesible en: http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dms/pae_Home/documentos/Estrategias/pae_Accesibilidad/Normativa/Normas-Accesibilidad/Norma_UNE_139803_2012.pdf (última consulta: marzo del 2016).

Ved también

Sobre el principio de interoperabilidad, podéis ver en detalle el módulo 8.

Más allá de la necesaria relación entre las administraciones públicas, la cooperación y la interoperabilidad son una manifestación en el ámbito de la Administración electrónica de otros principios generales que las administraciones públicas deben respetar en su actuación y relaciones. En efecto, cuando las administraciones públicas cooperan en el desarrollo de la Administración pública, por ejemplo, facilitando la adhesión a las plataformas y registros de otra Administración pública, permitiendo la reutilización de aplicaciones para su uso por otras administraciones públicas o estableciendo protocolos o acuerdos que faciliten el acceso a los datos en poder de otra administración pública, es evidente que esto puede suponer un ahorro de recursos públicos y facilitar un mejor servicio a la ciudadanía. De este modo, la cooperación interadministrativa tiene un impacto positivo en la consecución de otros principios previstos en la LRJSP como el de servicio efectivo a los ciudadanos, el de economía de las administraciones públicas o el de eficiencia en la utilización de los recursos públicos.

La LRJSP prevé una manifestación general del principio de cooperación que se encuentra al preverse que las administraciones públicas se deben relacionar entre sí y con sus órganos, organismos públicos o entidades vinculadas o dependientes a través de medios electrónicos. Estos medios deben asegurar la interoperabilidad y la seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas. Además, deberán garantizar la protección de los datos de carácter personal.

Asimismo, la cooperación interadministrativa es necesaria para el ejercicio de determinados derechos de los ciudadanos y, en particular, el derecho a no presentar datos y documentos que ya se encuentren en poder de las administraciones públicas.

Igualmente, la cooperación interadministrativa se manifiesta en el deber de las administraciones públicas de facilitar preferentemente la prestación conjunta de servicios a los interesados.

La cooperación interadministrativa en la Administración electrónica se canaliza a través de los instrumentos que se mencionan a continuación, y que serán analizados en un módulo posterior.

La interoperabilidad es uno de los principales instrumentos a través de los cuales se vehicula la cooperación interadministrativa en materia de Administración electrónica. La interoperabilidad consiste en la capacidad de los sistemas de información de compartir datos e intercambiar información. La interoperabilidad permite a las aplicaciones utilizadas por las administraciones públicas intercambiar información y utilizar mutuamente la información intercambiada. Actualmente, el esquema nacional de interoperabilidad define los criterios

Lectura recomendada

Véase, en general, el tratamiento hecho en A. Cerrillo (2010). «Cooperación entre administraciones públicas para el impulso de la Administración electrónica». En: E. Gamero; J. Valero (eds.). *La Ley de Administración electrónica. Comentario sistemático a la Ley 112007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*. Cizur Menor: Thomson-Aranzadi.

⁽⁵⁾Real Decreto 4/2010, de 8 de enero.

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 públicas⁵.

Otro de los instrumentos a través de los cuales se canaliza la cooperación interadministrativa es la transferencia de tecnología entre las administraciones públicas y la reutilización de las aplicaciones, a través de la cual las diferentes administraciones públicas pueden aprovechar las aplicaciones desarrolladas por otras facilitando la extensión de la Administración electrónica y un ahorro de tiempo y dinero significativos.

En los últimos años, la cooperación interadministrativa en el desarrollo de la Administración electrónica se ha ido extendiendo entre las administraciones públicas españolas. De hecho, ya existen numerosas manifestaciones de la cooperación en el desarrollo de la Administración electrónica en diferentes territorios. Por ejemplo, se puede observar cómo la Ley catalana 29/2010, de 3 de agosto formaliza el modelo catalán de administración electrónica caracterizado, entre otros elementos, por la cooperación y la colaboración institucionales en la creación y puesta a disposición del sector público de infraestructuras y servicios comunes de Administración electrónica⁶. Asimismo, en el ámbito local la normativa de régimen local prevé la colaboración de las diputaciones provinciales y otros organismos supramunicipales para el impulso de los medios electrónicos por parte de los municipios⁷. La cooperación local en materia de Administración electrónica se ha concretado en diferentes iniciativas como, por ejemplo, la constitución en Cataluña del consorcio local para el impulso de la sociedad de la información (Localret o el Consorci Administració Oberta de Catalunya).

⁽⁶⁾ Artículo 5 de la Ley 29/2010, de 3 de agosto.

⁽⁷⁾ Artículo 70bis.4 LBRL.

Finalmente, se debe indicar que la cooperación se canaliza a través de la creación de órganos administrativos de encuentro de las diferentes administraciones públicas. Así, la normativa vigente prevé la constitución de la Comisión Sectorial de Administración Electrónica como órgano técnico dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Pública para la cooperación de la Administración general del Estado, de las administraciones de las comunidades autónomas y de las entidades locales en materia de Administración electrónica.

1.7. El principio de seguridad

El principio de seguridad tiene por finalidad garantizar que el uso de los medios electrónicos en las relaciones entre las administraciones públicas y la ciudadanía no plantea problemas en relación con la integridad, disponibilidad o confidencialidad de los datos.

La LRJSP ha suprimido el principio de seguridad como principio rector de la Administración electrónica, manteniendo una sola mención al mismo al regular en relación con la seguridad de los datos personales que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.

El principio de seguridad exige que las administraciones públicas adopten diferentes medidas. Estas deben ser proporcionales a las finalidades previstas. Es decir, no por querer evitar riesgos deben adoptarse medidas de seguridad tan exigentes que hagan inviable el uso de los medios electrónicos en las relaciones entre las administraciones públicas y la ciudadanía, o que exijan un gasto excesivo para el mismo.

Para garantizar la seguridad de los datos, tal y como se comentará posteriormente, las aplicaciones deben contar con las medidas de seguridad previstas en el esquema nacional de seguridad⁸.

⁽⁸⁾Real Decreto 3/2010, de 8 de enero.

1.8. El principio de neutralidad

El principio de neutralidad persigue evitar que las opciones tecnológicas tanto de las administraciones públicas como de la ciudadanía puedan condicionar negativamente el alcance de sus relaciones a través de medios electrónicos. Este principio está estrechamente vinculado al de igualdad, en la medida en que persigue evitar que una persona pueda verse discriminada por razón de los medios electrónicos o las aplicaciones utilizadas por las administraciones públicas, o que quiera utilizar en sus relaciones con las mismas.

En la actualidad, la LRJSP ha circunscrito este principio al desarrollo de la sede electrónica, reduciendo de este modo el alcance general que le daba la LAE-CSP al prever, en primer lugar, el principio de adaptabilidad al progreso de la técnica; en segundo lugar, la posibilidad elección de alternativas tecnológicas tanto por parte de la ciudadanía como de las administraciones públicas; y en tercer lugar, el uso por parte de las administraciones públicas de los estándares abiertos así como, en su caso y de manera complementaria, de los estándares que fuesen de uso generalizado entre la ciudadanía.

Sin embargo, a pesar de la ausencia de un reconocimiento generalizado de este principio, no podemos desconocer el reconocimiento que lleva a cabo la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, general de telecomunicaciones⁹. Asimismo, no podemos olvidar el fomento de los estándares abiertos que lleva a cabo la propia LRJSP al regular la sede electrónica y al prever la reutilización de las aplicaciones.

⁽⁹⁾Artículo 3.g).

La neutralidad exige que las administraciones públicas no dependan de una determinada empresa o consultora que desarrolle sus aplicaciones de Administración electrónica; puedan adaptar sus aplicaciones al desarrollo de la tecnología, utilicen estándares abiertos que, entre otros aspectos, faciliten la re-

utilización de las aplicaciones; y permitan que los usuarios puedan relacionarse con las administraciones públicas de manera independiente de las opciones tecnológicas que lleven a cabo (por ejemplo, utilizar un ordenador con el sistema operativo Windows, IOS o Linux).

2. Los derechos de las personas en el uso de los medios electrónicos

La legislación vigente define el estatuto jurídico de las personas frente a las administraciones públicas que integra diferentes derechos, algunos de los cuales están estrechamente relacionados con el uso de los medios electrónicos en las relaciones de las personas con las administraciones públicas.

Si bien la LRJPAC dio un primer paso en la consolidación de la posición jurídica tanto de las personas, en general, como del interesado, en particular, en sus relaciones con las administraciones públicas no supuso un avance significativo, puesto que como observó en su momento Embid Irujo, «en la mayor parte de los derechos recogidos se trata, simplemente, de la presentación final de un esfuerzo de codificación jurídica», por lo que probablemente sea esta la principal aportación.

Posteriormente, como se sabe, la LAECSP reconoció de manera genérica el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en la LRJPAC, así como para obtener informaciones, efectuar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, hacer pagos, hacer transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos. Junto con este derecho de carácter general, la LAECSP también incluía otros derechos que suponían el desarrollo electrónico de los derechos que ya contemplaba la LRJPAC. Por ello, Cotino se refirió a la codificación de derechos que se derivaba de la LAECSP más que a la novedad de la misma.

En la actualidad, el estatuto jurídico de las personas ante las administraciones públicas cuando utilizan medios electrónicos se ve configurado por un amplio elenco de derechos reconocidos en la LPACAP. Todos ellos son auténticos derechos subjetivos.

Como se verá posteriormente, algunos de ellos están estrechamente relacionados con el uso de los medios electrónicos. En cambio, otros están relacionados con el uso de los medios electrónicos en la tramitación del procedimiento administrativo. Asimismo, se incorporan derechos vinculados a la seguridad de las transacciones efectuadas a través de medios electrónicos.

Referencia bibliográfica

A. Cerrillo (2010). «La difusión de información pública a través de medios electrónicos: claroscuros de la ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos». En: L. Cotino; J. Valero (eds.). *La ley de administración electrónica*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Lectura recomendada

A. Embid (1996). *El ciudadano y la administración (los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la administración según la Ley 30/1992, de 26 de noviembre)* (págs. 59-60) Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas.

Referencia bibliográfica

L. Cotino (2010). «Derechos del ciudadano». En: E. Gámero; J. Valero (eds.). *La Ley de Administración electrónica. Comentario sistemático a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos* (pág. 192). Cizur Menor: Thomson-Aranzadi.

Referencias bibliográficas

J. L. Blasco (2007). Los derechos de los ciudadanos en su relación electrónica con la Administración. *Revista Española de Derecho Administrativo* (núm. 136).

L. Cotino (2010). «Derechos del ciudadano». En: E. Gámero; J. Valero (eds.). *La Ley de Administración electrónica. Comentario sistemático a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*. Cizur Menor: Thomson-Aranzadi.

La legislación autonómica no solo ha consolidado estos derechos, particularmente el derecho a relacionarse con las administraciones públicas a través de medios electrónicos, sino que en algunos casos también ha ampliado el elenco de derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones públicas a través de medios electrónicos, reconociendo otros derechos.

Como ejemplo, y sin ánimo exhaustivo, se puede traer a colación la legislación valenciana, que complementa lo previsto en la legislación básica con otros derechos instrumentales como el derecho a no utilizar medios o técnicas electrónicas que no hayan sido aprobados u homologados y publicitados debidamente; el derecho a obtener gratuitamente una dirección de correo electrónico; o el derecho a utilizar libre y gratuitamente los medios y servicios generales electrónicos¹⁰. Del mismo modo, la Ley foral de Administración electrónica prevé, entre otros, el derecho a utilizar libre y gratuitamente los medios y servicios electrónicos que se pongan a disposición de los ciudadanos¹¹.

Asimismo, también resulta de interés observar cómo las ordenanzas tipo que se han elaborado en esta materia contemplan diferentes derechos, aunque en términos generales, y al margen del reconocimiento del derecho a acceder a información a través de medios electrónicos previsto en la ordenanza tipo propuesta por el Consorcio Localret, no suponen una novedad significativa.

Uno de los problemas para el adecuado ejercicio de los derechos previstos es su carácter mediado. Para ejercer el derecho a relacionarse con las administraciones públicas a través de medios electrónicos, es lógicamente necesario que previamente las administraciones públicas pongan a su disposición las aplicaciones y los canales necesarios y que estos se hayan desarrollado o desplegado de acuerdo con las necesidades que se derivan del contenido de los diferentes derechos reconocidos. Asimismo, es necesario que el funcionamiento real también garantice esta disponibilidad para el ejercicio de los diferentes derechos.

En lo que respecta a la disponibilidad, la LRJSP intenta superar la situación que se produjo con la entrada en vigor de la LAECSP, que previó que en el ámbito de las administraciones públicas autonómicas y locales los derechos podrían ser ejercidos en relación con la totalidad de procedimientos y actuaciones a partir del 31 de diciembre del 2009, siempre y cuando lo permitiesen sus disponibilidades presupuestarias. Este precepto fue modificado por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, para establecer que las administraciones públicas que no pudiesen desarrollar su Administración pública aprobasen e hiciesen públicos los programas y calendarios de trabajo para ello, con una mención

Referencia bibliográfica

A. Cerrillo; Martínez, A. (2010). «La administración electrónica en el derecho autonómico comparado». *Revista Vasca de Administración Pública. Herri-Ardularitzako Euskal Aldizkaria* (núm. 86, enero-abril, págs. 20-22).

⁽¹⁰⁾Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

⁽¹¹⁾Artículo 4 de la Ley foral 11/2007, de 4 de abril, para la implantación de la Administración electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Lecturas recomendadas

Véanse al respecto la ordenanza municipal tipo elaborada por el grupo de trabajo de la Fundación Democracia y Gobierno Local y el Consorcio Localret (<http://www.localret.cat/re-cursos/publicacions/>).

Referencia bibliográfica

En el mismo sentido, L. Cotto (2010). «Derechos del ciudadano». En: E. Gamero; J. Valero (eds.). *La Ley de Administración electrónica. Comentario sistemático a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos* (pág. 197). Cizur Menor: Thomson-Aranzadi.

particularizada de las fases en las que los distintos derechos serían exigibles por la ciudadanía. Sin embargo, la práctica ha demostrado nuevamente el incumplimiento generalizado de estas previsiones.

Uno de los aspectos a los que se debe hacer frente para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos previstos es la inadecuación de los medios disponibles a las necesidades derivadas de su ejercicio. Al respecto, se puede hacer referencia, por ejemplo, a la baja formación del personal al servicio de las administraciones públicas o la no disponibilidad de certificados electrónicos por parte de muchas personas. Para ello, algunas administraciones públicas han facilitado formación específica a sus trabajadores para dar una respuesta adecuada a las necesidades que se puedan derivar del desarrollo de la Administración pública. Otras facilitan formación y asesoramiento específico para la ciudadanía en el uso de los mecanismos de firma electrónica.

Otro aspecto que puede frenar el ejercicio de los derechos de las personas en relación con el uso de los medios electrónicos es el relativo a las limitaciones derivadas de las capacidades y los recursos que dispongan los ciudadanos. Por ejemplo, se puede traer a colación la brecha digital que aún existe en amplias capas de nuestra sociedad o la no posesión de los medios electrónicos necesarios para acceder electrónicamente a las administraciones públicas. En relación con esta cuestión, posteriormente se hablará de la asistencia en el uso de los medios electrónicos. Sin embargo, no se puede desconocer que en el 2010, el 68,7 % de los hogares con al menos un miembro de 16 a 74 años disponen de ordenador y el 59,1 % de los hogares españoles tienen acceso a Internet.

Finalmente, un tercer aspecto que puede limitar el uso de los medios electrónicos en las relaciones con las administraciones públicas es el que se refiere a las limitaciones derivadas del funcionamiento de los medios electrónicos causado, por ejemplo, por un funcionamiento inadecuado de las aplicaciones (servidores colapsados, virus y otras aplicaciones maliciosas, etc.). Al respecto, no se puede olvidar que de los usuarios de Internet, el 72,5 % se han manifestado preocupados por el hecho de poderse contagiar por virus informáticos u otros problemas de seguridad.

Para hacer frente a estas limitaciones, es necesario que las administraciones públicas utilicen diferentes instrumentos y mecanismos y los ciudadanos dispongan de recursos suficientes, tal y como se analiza en las próximas páginas.

A continuación, se expondrán los derechos reconocidos a las personas en sus relaciones con las administraciones públicas y aquellos reconocidos exclusivamente a aquellos sujetos que tengan la condición de interesados en un procedimiento administrativo:

Referencia bibliográfica

Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares (2010).

2.1. Derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas

La LPACAP reconoce diferentes derechos a las personas que tienen capacidad de obrar ante las administraciones públicas, es decir, a los siguientes sujetos:

- Las personas físicas o jurídicas que ostenten capacidad de obrar con arreglo a las normas civiles.
- Los menores de edad para el ejercicio y defensa de aquellos de sus derechos e intereses cuya actuación esté permitida por el ordenamiento jurídico, sin la asistencia de la persona que ejerza la patria potestad, tutela o curatela. Se exceptúa el supuesto de los menores incapacitados, cuando la extensión de la incapacitación afecte al ejercicio y la defensa de los derechos o intereses de los que se trate.
- Los grupos de afectados, las uniones y entidades sin personalidad jurídica y los patrimonios independientes o autónomos cuando la ley así lo declare expresamente.

Estos sujetos son titulares de los siguientes derechos relacionados con el uso de medios electrónicos:

- Derecho a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas.
- Derecho a comunicarse con las administraciones públicas a través de un punto de acceso general electrónico de la Administración.
- Derecho a ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas.
- Derecho a acceso a la información pública, archivos y registros.
- Derecho a la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica.
- Derecho a la protección de datos de carácter personal y, en particular, a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.

Desde la perspectiva de la relación entre las administraciones públicas y las personas en la Administración electrónica, el principal derecho reconocido es el de poder relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas. En efecto, las personas físicas tienen derecho a elegir en todo momento si se

comunican con las administraciones públicas a través de medios electrónicos o no. Asimismo, las personas podrán modificar en cualquier momento el medio elegido para comunicarse con las administraciones públicas.

A pesar del carácter facultativo que se desprende de este derecho, es necesario apuntar que tiene diferentes limitaciones. La principal limitación es que determinados sujetos están obligados a comunicarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas. En particular, están obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas para cualquier trámite de un procedimiento administrativo:

- Las personas jurídicas.
- Las entidades sin personalidad jurídica.
- Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que lleven a cabo con las administraciones públicas en ejercicio de esta actividad profesional.
- Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- Los empleados de las administraciones públicas para los trámites y actuaciones que hagan con las mismas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que sea determinado reglamentariamente por cada Administración.

De este modo, la LPACAP ha ampliado el conjunto de sujetos obligados a utilizar los medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas respecto a lo previsto en la LAECSP.

Asimismo, esta norma prevé que las administraciones públicas podrán establecer reglamentariamente la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

2.2. Derechos del interesado en el procedimiento administrativo

De acuerdo con la LPACAP, los interesados son aquellos sujetos que intervienen en un procedimiento administrativo por los siguientes motivos:

- Promueven el procedimiento administrativo como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.

- Tienen derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte, sin haber iniciado el procedimiento.
- Sus intereses legítimos, individuales o colectivos, pueden resultar afectados por la resolución y se personan en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.

La LPACAP prevé distintos derechos específicos para los interesados en un procedimiento administrativo en los que se prevé el uso de los medios electrónicos. En particular, se reconocen derechos respecto al acceso a la información relativa al procedimiento administrativo:

- Derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.
- Derecho a conocer el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo.
- Derecho a conocer el órgano competente para la instrucción del procedimiento administrativo así como el competente para su resolución.
- Derecho a conocer los actos de trámite dictados.
- Derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan llevar a cabo.

El ejercicio de estos derechos se llevará a cabo a través de la consulta de la información en el punto de acceso general electrónico de la Administración pública correspondiente. La LPACAP prevé que se entenderá cumplida la obligación de la Administración pública de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el punto de acceso general electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

Asimismo, se prevén otros derechos de los interesados relativos a la propia tramitación del procedimiento:

- Derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los procedimientos administrativos.
- Derecho a no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que se deba presentar un documento original, el interesado tendrá derecho a obtener una copia autenticada.

- Derecho a no presentar datos y documentos que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por estas.
- Derecho a cumplir las obligaciones de pago a través de medios electrónicos (tarjeta de crédito y débito, transferencia bancaria o domiciliación bancaria).

3. La Administración electrónica y la buena Administración. El mal funcionamiento de la Administración electrónica

El principio de buena Administración debe guiar las actuaciones de las administraciones públicas en sus relaciones con la ciudadanía. Hoy día, a través del reconocimiento de la buena Administración se persigue dar una respuesta adecuada a las necesidades de la ciudadanía ante los nuevos retos a los que deben hacer frente las administraciones públicas. La buena Administración se refiere al conjunto de valores desde los cuales la ciudadanía juzga la legitimidad de las administraciones públicas.

La buena Administración se instrumentaliza a través de diferentes principios y derechos. Así, por ejemplo, el Estatuto de Autonomía de Cataluña recoge el principio a una buena Administración reconociéndolo como el derecho de todas las personas a que los poderes públicos las traten de una manera imparcial y objetiva, y que la actuación de los poderes públicos sea proporcionada a las finalidades que la justifican¹². Asimismo, la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña incluye, al regular el derecho a la buena Administración, un amplio catálogo de derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas, entre los que se incorporan el derecho a que la actuación administrativa sea proporcional a la finalidad perseguida o el derecho a que las decisiones de las administraciones públicas estén motivadas¹³.

Como recuerda la Recomendación (2007) 7 sobre buena Administración del Consejo de Europa,

«La buena Administración depende de la calidad de la organización y la gestión que debe cumplir con requisitos de eficacia, eficiencia y relevancia a las necesidades de la sociedad.»

En esta dirección, está ampliamente aceptado que gracias al uso de los medios electrónicos las administraciones públicas son más eficaces y eficientes, más abiertas y transparentes, más cercanas a los ciudadanos y facilitan la comunicación y la participación de estos en las administraciones públicas. De este modo, los medios electrónicos constituyen un instrumento idóneo para lograr una buena administración. El uso de los medios electrónicos permite delimitar un nuevo contenido de la buena administración que aún tiene un acomodo muy incipiente en nuestro ordenamiento jurídico pero que desde el punto de vista práctico ya se está desarrollando en numerosas administraciones públicas. En efecto, si bien actualmente aunque ya hay un reconocimiento formal

⁽¹²⁾Art. 30 EAC. El EA Andalucía también ha regulado este derecho con un contenido más amplio del previsto en el caso catalán. Igualmente, los EA de las Islas Baleares (art.14) o el de la Comunidad Valenciana (art.9).

⁽¹³⁾Art. 22 Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña. Igualmente, la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

de algunas manifestaciones de la buena Administración en algunos ámbitos, no existe todavía una clara evidencia de su traducción en la realidad de nuestras administraciones públicas.

A pesar de la contribución de los medios electrónicos a la consecución de la buena Administración, en ocasiones el uso de estos medios puede ser un motivo de mala administración. La mala administración surge en ausencia de buena administración. En efecto, la definición y delimitación de la buena Administración permite identificar prácticas y actitudes de las administraciones públicas y sus agentes que se separan de los estándares recogidos, lo que se conoce como mala Administración, cuyos contornos son de difícil apreciación. Como afirma el Defensor del Pueblo Europeo, en su Informe Anual de 1997,

«Se produce mala Administración cuando un organismo público no obra de conformidad con las normas o principios a los que debe obligatoriamente atenerse.»

Precisamente, uno de los aspectos que generalmente ha preocupado más a la ciudadanía y que ha tenido menos atención por el legislador es el relativo a qué sucede cuando los medios electrónicos fallan. En efecto, los problemas de mala Administración derivados del uso de los medios electrónicos, como que el registro no esté en funcionamiento por un problema con la conexión o el servidor, que la información no sea accesible por un error o que una solicitud no se pueda enviar porque no se han rellenado todos los campos solicitados, aunque no sean imprescindibles, o el certificado digital no puede instalarse por no tener actualizado el ordenador con una determinada versión de una aplicación, constituyen no solo un temor sino una realidad que, desafortunadamente, acompaña el desarrollo de la Administración electrónica.

A pesar de la frecuencia con la que se dan estos problemas, la normativa no ha dado ninguna respuesta a estos problemas de mal funcionamiento de la Administración electrónica y, generalmente, se ha dejado a criterio de los técnicos la inclusión en los avisos legales de cláusulas relativas a las consecuencias que tiene el mal funcionamiento de la Administración electrónica. Estas cláusulas generalmente exoneran a la Administración pública de cualquier responsabilidad por el mal funcionamiento de la Administración electrónica, y dejan al interesado indefenso ante la Administración pública.

Aviso legal Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramanet

«El Ayuntamiento de Santa Coloma no será responsable, en ningún caso, de las dificultades de acceso a la web, interrupciones, desconexiones, demoras, mal funcionamiento o cualquier otro inconveniente originado por un deficiente o incorrecto funcionamiento de la comunicación prestada por los operadores del servicio de acceso a Internet.

El Ayuntamiento de Santa Coloma no garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en los contenidos que puedan causar alteraciones en los equipos de los usuarios, y se exonera de toda responsabilidad por este motivo.»

<http://www.gramanet.cat/es/popups/aviso-legal/>

Aviso legal Ayuntamiento de Almacelles

«El Ayuntamiento de Almacelles no responde del mal funcionamiento del sistema cuando este sea debido a condiciones técnicas o por causas de terceros.»

<http://almacelles.cat/es/aviso-legal>

Aviso legal Ayuntamiento de Albox

«El Ayuntamiento de Albox no garantiza que la web y el servidor estén libres de virus y no se hace responsable de los posibles perjuicios que se puedan derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, averías telefónicas, virus informáticos y desconexión o trastornos producidos por deficiencia o sobrecarga de líneas telefónicas o del sistema de Internet, así como de los daños que puedan ser causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas en este dominio.»

http://www.albox.es/Servicios/Municipios/pueblos.nsf/index?ReadForm&pag=Aviso_Legal&tipo=Contenidos1&id=04006

Aviso legal Ayuntamiento de Adeje

«El Ayuntamiento se reserva el derecho a interrumpir en cualquier momento y sin previo aviso el acceso al sitio web, así como a interrumpir la prestación de cualquiera o de todos los servicios que se prestan a través del mismo, ya sea por motivos técnicos, de seguridad, de mantenimiento, por fallos en el de suministro eléctrico o por cualquier otra causa. Dicha interrupción podrá tener carácter temporal o definitivo.

El Ayuntamiento no garantiza la fiabilidad y disponibilidad de su sitio web, por lo que la utilización de los mismos por parte del usuario se lleva a cabo por su propia cuenta y riesgo.»

<http://www.adeje.es/aviso-legal>

Aviso legal Ayuntamiento de Pioz

«El Ayuntamiento de Pioz no garantiza la inexistencia de interrupciones o errores en el acceso al sitio web o a su contenido, ni que este se encuentre actualizado. El Ayuntamiento de Pioz llevará a cabo, siempre que no concurran causas que lo hagan imposible o de difícil ejecución, y tan pronto tenga noticia de los errores, desconexiones o falta de actualización en los contenidos, todas aquellas labores tendientes a subsanar los errores, restablecer la comunicación y actualizar los contenidos.»

http://www.aytopioz.com/index.php?option=com_content&view=article&id=227&Itemid=78

La LPACAP ha tratado de colmar parcialmente esta laguna en la regulación de la Administración electrónica previendo que cuando una incidencia técnica imposibilite el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación, la Administración pública podrá ampliar los plazos no vencidos hasta que se solucione el problema. Para ello, deberá publicar en la sede electrónica tanto la incidencia técnica acontecida como la ampliación concreta del plazo no vencido.

Otras normas ya habían previsto con anterioridad algunas soluciones a esta cuestión. Así, se puede traer a colación el Decreto 56/2009, de 7 de abril¹⁴, para el impulso y el desarrollo de los medios electrónicos en la Administración de la Generalitat al prever que

«En el supuesto de interrupción no planificada en el funcionamiento del Registro electrónico, y siempre que sea técnicamente posible, la persona usuaria que acceda a este ha de visualizar un mensaje en el que se comunique esta circunstancia y que debe servir de constancia documental para la presentación de la solicitud, escrito o comunicación.»

⁽¹⁴⁾ Artículo 36.6. En un sentido parecido el artículo 46 Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consejo, por el que se aprueba el Reglamento de Administración electrónica de la Comunidad Valenciana.

4. Las obligaciones de las administraciones públicas

La principal obligación vinculada al uso de los medios electrónicos para las administraciones es la de desarrollar las aplicaciones y los medios necesarios para facilitar a la ciudadanía el ejercicio de su derecho a relacionarse de manera electrónica con las administraciones públicas y poder, de este modo, tramitar electrónicamente los procedimientos.

La falta de recursos económicos o técnicos ha sido uno de los frenos al desarrollo de la Administración electrónica que ha impedido a muchos ciudadanos poder relacionarse con las administraciones públicas a través de medios electrónicos.

Para superar esta situación que ha impedido el desarrollo de la Administración electrónica en numerosas administraciones públicas y, de este modo, facilitar el cumplimiento de esta obligación por parte de las administraciones públicas, la LPACAP prevé que las comunidades autónomas y las entidades locales se podrán adherir voluntariamente a las plataformas y registros de la Administración general del Estado. Sin embargo, la no adhesión se deberá justificar en términos de eficiencia conforme al artículo 7 de la Ley orgánica 2/2012, de 27 de abril, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

Cuando una comunidad autónoma o entidad local justifique que puede prestar el servicio a través de medios electrónicos de una manera más eficiente que a través de las plataformas y registros de la Administración general del Estado, deberá garantizar el cumplimiento de lo previsto en el esquema nacional de interoperabilidad y el esquema nacional de seguridad, así como en sus normas técnicas de desarrollo. De este modo, se garantizará su compatibilidad informática e interconexión que permitirán la transmisión telemática de solicitudes, escritos y comunicaciones entre las diferentes administraciones públicas.

En particular, esta posibilidad se contempla respecto al registro electrónico de apoderamientos, al registro electrónico, al archivo electrónico único, a la plataforma de intermediación de datos y al punto de acceso general electrónico de la Administración.

Las obligaciones de poner a disposición de las personas se ven matizadas en el tiempo. Al respecto, la LPACAP prevé un régimen transitorio. En particular, las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, el registro electrónico, el registro de empleados públicos habilitados, el punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico producirán efectos a los dos años de la entrada en vigor de la Ley (es decir, octubre del 2018).

Asimismo, se prevé que en el ámbito de la Administración general del Estado durante el primer año, tras la entrada en vigor de la LPACAP, se podrán mantener los registros y archivos existentes en el momento de su entrada en vigor. Durante el segundo año, se dispondrá, como máximo, de un registro electrónico y un archivo electrónico por cada Ministerio, así como de un registro electrónico por cada organismo público.

En cualquier caso, las administraciones públicas mantendrán las aplicaciones vigentes mientras no entren en vigor las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico.

5. La asistencia en el uso de los medios electrónicos

Con frecuencia, la eficacia de la mayoría de los derechos previstos se ha visto en muchos casos limitada no tanto por su propia configuración jurídica, sino por otros motivos como la falta de información o conocimiento sobre su existencia entre la ciudadanía, de comunicación entre las administraciones públicas o de recursos humanos y técnicos suficientes para garantizar su cumplimiento.

Los medios electrónicos pueden constituir un poderoso instrumento para facilitar el ejercicio y respeto de los derechos de los ciudadanos, al constituir un instrumento eficaz para hacer frente a estos problemas.

A nuestro entender, ni el legislador ni las administraciones públicas han desarrollado de manera generalizada –aunque con honrosas excepciones– instrumentos suficientes ni han puesto a disposición de los ciudadanos medios bastantes para garantizar el pleno ejercicio y la eficacia de los derechos que el ordenamiento jurídico reconoce en relación con el uso de los medios electrónicos en las relaciones entre las administraciones públicas y los ciudadanos.

La dificultad o imposibilidad de acceder a los medios electrónicos necesarios para relacionarse con la Administración pública constituye uno de los principales frenos para el desarrollo de la Administración electrónica. También lo puede ser la complejidad para utilizarlos.

A pesar de que en los últimos años los medios electrónicos se han ido extendiendo entre la sociedad española, aún existen sectores de la población que no disponen de ordenadores, de conexión a Internet o de conocimientos suficientes para utilizarlos.

Para dar respuesta a estas situaciones, la LPACAP prevé el deber de las administraciones públicas de garantizar que los interesados puedan relacionarse con ellas a través de medios electrónicos. Para esto, deben poner a su disposición los canales de acceso que sean necesarios y los sistemas y aplicaciones que se determinen. A la vista de este amplio deber, será necesario que las administraciones públicas concreten el alcance de este deber.

Entre otros aspectos, las Administraciones Públicas deberán mantener permanentemente actualizado en la correspondiente sede electrónica un directorio geográfico que permita al interesado identificar la oficina de asistencia en materia de registros más próxima a su domicilio¹⁵.

Lecturas recomendadas

En la misma línea, L. Cotino (2004). «Derechos del ciudadano administrado e igualdad ante la implantación de la Administración electrónica». *Revista Vasca de Administración Pública* (núm. 68); L. Cotino (2010). «Derechos del ciudadano». En: E. Gameiro; J. Valero (eds.). *La Ley de Administración electrónica. Comentario sistemático a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*. Cizur Menor: Thomson-Aranzadi, 2010.

⁽¹⁵⁾ Disposición adicional cuarta LR-JSP.

Asimismo, se prevé que las administraciones públicas deben asistir a los interesados que lo soliciten y que no tengan la obligación de utilizar los medios electrónicos en sus relaciones con ellas. En particular, esta obligación se prevé en relación con la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.

Finalmente, se mantiene la posibilidad prevista en la LAECSP de que un interesado pueda ser válidamente identificado a través de un funcionario público cuando no dispongan de los medios electrónicos necesarios para hacerlo por sí mismo. En este caso, el interesado deberá identificarse ante el funcionario y prestar su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio. A tal efecto, las administraciones públicas deben mantener actualizado un registro donde consten los funcionarios habilitados para la identificación o firma por los interesados. Estos registros deberán ser plenamente interoperables y estar interconectados con los de las restantes administraciones públicas, a los efectos de comprobar la validez de las habilitaciones.

Ved también

Véase al respecto el módulo 6.

6. El acceso a la información y los servicios a través de medios electrónicos

Las personas tienen a su disposición diferentes canales de acceso a las administraciones públicas a través de medios electrónicos mediante los cuales ejercer sus derechos. Si bien cada uno de estos canales tiene funciones diferentes y están definidos de acuerdo con características distintas, la realidad muestra cómo existe gran confusión tanto en un ámbito técnico como práctico, en la medida en que la legislación no facilita unos rasgos suficientemente claros que permitan distinguir adecuadamente un punto de otro.

6.1. El portal de Internet

El portal de internet es el punto de acceso electrónico a las administraciones públicas. A través del mismo, las personas pueden tener acceso a la información que difunden las administraciones públicas así como, en su caso, a la sede electrónica.

La titularidad del portal de internet corresponde a una Administración pública, organismo público o entidad de derecho público. Sin embargo, nada impide que distintas administraciones públicas o diferentes órganos administrativos puedan compartir un único portal de internet.

La LRJSP no define unos principios específicos para los portales de internet ni establece unas características concretas que deban guiar su diseño. Por ello, a la espera de que la legislación de desarrollo defina estos extremos, el diseño de los portales de internet debe inspirarse en los principios a los que se ha hecho referencia anteriormente.

6.2. La sede electrónica

La sede electrónica es la oficina virtual de una Administración pública. A través de la sede electrónica, las administraciones públicas difunden información, facilitan el acceso al registro electrónico y canalizan el acceso a los servicios públicos y a los procedimientos administrativos.

De acuerdo con la LRJSP, la sede electrónica es la dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de las redes de telecomunicaciones mediante la cual las administraciones públicas difunden información y prestan servicios.

El portal de internet

El portal de internet es una novedad de la LRJSP. Hasta el momento, la LAECSP se refería al punto de acceso electrónico como el «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 servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de una institución pública».

Lecturas recomendadas

Véase un análisis detallado de esta institución en J. Valero (2009). «Acceso a los servicios y a la información por medios electrónicos». En: E. Gamero; J. Valero (eds.). *La Ley de Administración electrónica. Comentario sistemático a la Ley 112007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos* (págs. 254-sigs.). Cizur Menor: Thomson-Aranzadi. R. Martínez (2009). *Administración pública electrónica* (págs. 477-sigs.). Madrid: Civitas-Thomson Reuters.

La titularidad, gestión y administración de la sede electrónica corresponden a una Administración pública, organismo público o entidad de derecho público en el ejercicio de sus competencias. Sin embargo, existe la posibilidad de que la sede electrónica sea gestionada y/o administrada por un tercero u otra Administración pública, opción útil especialmente para el caso de administraciones públicas que no dispongan de suficientes recursos técnicos, tecnológicos o económicos para hacerlo directamente. Asimismo, se pueden crear sedes electrónicas compartidas entre diferentes órganos o administraciones públicas¹⁶.

⁽¹⁶⁾Art. 3.3 Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

La sede electrónica tiene que crearse mediante un acto formal que deberá ser publicado y en el cual se determinarán sus principales características. La creación de una sede electrónica exige el establecimiento por parte de las administraciones públicas de diferentes mecanismos que permitan asegurar con mayor intensidad las diferentes garantías y principios previstos con carácter general en la LRJSP para el uso de los medios electrónicos por parte de las administraciones públicas.

En primer lugar, la titularidad de la sede electrónica comporta la responsabilidad con respecto a la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios.

En segundo lugar, con respecto a la seguridad, las sedes electrónicas tendrán que disponer de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sea necesario y, además, deberán garantizar la identificación del titular de la sede. De hecho, una de las funciones esenciales de la sede electrónica es la identificación de la Administración pública correspondiente. La LRJPSP, como ya hacía la LAECSP, impone la obligación de garantizar la identidad de la Administración actuante para evitar casos de suplantación, y puede considerarse uno de los requisitos más importantes de seguridad, que debe valorarse desde la dimensión de la autenticidad (establecida en el ENS), es decir, la propiedad que informa que una entidad es quien dice ser. En este sentido las sedes electrónicas utilizarán, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio web o medio equivalente¹⁷.

⁽¹⁷⁾Art. 38 LRJPAP.

En tercer lugar, la información y los servicios accesibles a través de la sede electrónica tendrán que sujetarse a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, usabilidad, neutralidad e interoperabilidad, y deberán tener en cuenta los estándares abiertos y, en su caso, los que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Finalmente, debemos señalar que las sedes electrónicas deben utilizar certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio web o medio equivalente para identificarse y garantizar una comunicación segura con ellas.

El establecimiento de todas estas garantías permite diferenciar la sede electrónica de la página web de las administraciones públicas, de los portales de internet o el punto de acceso electrónico, la ventanilla única o el perfil del contratante, previstos por el ordenamiento jurídico a pesar de que en la mayoría de los casos los principios aplicables a los diferentes espacios son los mismos.

Las funciones principales de la sede electrónica son:

- Ser el espacio virtual en el que se produce la relación electrónica entre los ciudadanos y las administraciones públicas, tanto en la relación con el procedimiento administrativo como en los otros aspectos, como la participación electrónica.
- Servir de punto de acceso electrónico, incluso de acceso general, a todos los trámites de una misma Administración pública o varias.
- Dar acceso a informaciones administrativas y, si se considera oportuno, no administrativas, así como los servicios y las transacciones electrónicas.
- Dar acceso al registro electrónico de entrada y salida de documentos.
- Permitir la publicación de los boletines oficiales.
- Permitir la publicación de los actos y comunicaciones del tablón de anuncios.
- Permitir la comprobación de la integridad de los documentos producidos con código seguro de verificación y de las copias auténticas electrónicas imprimibles.
- Dar acceso al estado de los expedientes en los que el ciudadano tiene la consideración de interesado.
- Dar acceso a los expedientes de procedimientos sujetos a información pública, salvo los datos excluidos del derecho de acceso.

La implantación de la sede electrónica requiere diferentes actuaciones tanto jurídicas, organizativas como tecnológicas. En la actualidad, es habitual conjugar la implantación de la sede electrónica con el portal de transparencia al que obligan las nuevas leyes sobre la materia. En este sentido, las cuestiones organizativas básicas para la creación de la sede electrónica son (Consortio AOC):



- 1) Identificación del titular de la sede y de los órganos responsables de los contenidos y servicios.
- 2) Definición completa de los ámbitos temáticos con identificación de los responsables de su mantenimiento.
- 3) Estudio de todos los portales y sitios web vinculados a la organización e identificación de los contenidos y servicios que hay que ubicar en su electrónica.
- 4) Análisis de riesgos en función de los contenidos que finalmente se ubiquen en su electrónica.
- 5) Selección de la dirección (se recomienda <https://sede.nombreEntidad.es>) e instalación del certificado electrónico.
- 6) Definición de los circuitos de aprobación y mantenimiento de los contenidos.
- 7) Creación formal de la sede con alguno de estos instrumentos (ordenanza o reglamento).
- 8) Enlace desde el sitio web corporativo.

En esta materia, y atendiendo a criterios de reutilización de sistemas y aplicaciones, se han desarrollado infraestructuras y soluciones comunes que de manera gratuita se ofrecen a las administraciones, como por ejemplo el servicio e-SEU del Consorcio AOC.

Una vez la organización ya dispone de sede electrónica, estará en disposición de ofrecer todos los servicios electrónicos de los que sea competente. Uno de estos servicios es la posibilidad de llevar a cabo trámites por Internet o posibilitar la consulta de documentos y estado de los expedientes a sus legítimos titulares por estos medios, para lo que resulta imprescindible la implantación del procedimiento administrativo electrónico.

6.3. Portales específicos: el portal de transparencia, el portal de datos abiertos y el perfil del contratante

Además de los espacios web de carácter general a los que se ha hecho referencia, la legislación vigente prevé otros espacios que necesariamente deben poner en funcionamiento todas las administraciones públicas.

En primer lugar, los portales de transparencia. La Ley 19/2013, de 9 de diciembre prevé que la Administración general del Estado debe desarrollar un portal de la transparencia que facilite el acceso de los ciudadanos a toda la información que deba difundir, así como a la información cuyo acceso se solicite con mayor frecuencia. En esta dirección, las normas autonómicas de transparencia también han regulado con mayor o menor detalle los portales de transparencia. Así, para que la información sea realmente accesible a través de los portales de transparencia, las normas autonómicas prevén que debe ser fácilmente localizable (art. 6 de la Ley de transparencia de Aragón); tener un acceso fácil (art. 5 de la Ley de transparencia de Cataluña); contar con un buscador (art. 5 de la Ley de transparencia de Cataluña); estar estructurada (art. 9 de la Ley

Ved también

Véase al respecto el módulo 5.

de transparencia de la región de Murcia); estar ordenada temáticamente y cronológicamente (art. 5 de la Ley de transparencia de Cataluña); y contar con mapas de las webs (art. 15 de la Ley de transparencia de la región de Murcia).

En segundo lugar, los portales de datos abiertos. A través de los portales de datos abiertos, las administraciones públicas ponen a disposición de los ciudadanos datos que están en su poder en formatos que facilitan la redistribución, reutilización y comercialización. Los portales de datos abiertos constituyen un instrumento útil para facilitar tanto el aprovechamiento de los datos públicos de la forma más efectiva, como la transparencia de la Administración, poniendo en estos sitios web a disposición de los ciudadanos cientos de miles de conjuntos de datos en formatos procesables automáticamente. A pesar de la utilidad de los portales de datos abiertos y de que cada día son más las administraciones públicas que disponen de uno, estos no han sido objeto de ninguna regulación con carácter general.

En tercer lugar, los perfiles del contratante. Los perfiles del contratante se configuran como un espacio en Internet a través del cual se difunde información relativa a la contratación pública. En particular, de acuerdo con el TRLCSP, en el perfil del contratante se deben incluir los anuncios de información previa, la información sobre las licitaciones en curso, las compras programadas, los contratos adjudicados, los procedimientos anulados y cualquier otra información útil de tipo general.

6.4. Los tablonos electrónicos

En la sede electrónica también pueden publicarse los actos, comunicaciones y edictos que se tengan que publicar en los tablonos de anuncios o de edictos.

En este ámbito, la LRJSP ha supuesto un cambio respecto al planteamiento formulado por la LAECSP. Esta norma permitía que cada Administración pública, en función del desarrollo de su Administración electrónica, pudiese determinar la publicación de los anuncios y los edictos a través de un tablón virtual, que incluso podía llegar a suprimir su publicación en los tradicionales tablonos de las administraciones públicas¹⁸.

Sin embargo, la LRJSP prevé que para aquellos casos en los que se desconozca a los interesados en un procedimiento, se ignore el lugar de la notificación o no se haya podido practicar, la notificación se hará por medio de un anuncio publicado en el *Boletín Oficial del Estado*. Además, se podrá publicar un anuncio en el tablón de edictos del ayuntamiento del último domicilio del interesado o del consulado o sección consular de la embajada correspondiente. La LRJSP no concreta cómo se debe configurar el tablón de edictos y si el uso de medios electrónicos tiene carácter complementario o sustitutorio de la publicación física del tablón de edictos.

Ved también

Véase al respecto el módulo 5.

Ved también

Véase al respecto el módulo 7.

⁽¹⁸⁾Art.12 LAECSP.

En cualquier caso, es importante indicar que la publicación a través de un tablón de edictos electrónico o de cualquier otra forma de notificación complementaria que pueda establecer una Administración pública no excluirá la obligación de publicar el correspondiente anuncio en el *Boletín Oficial del Estado*.

A tal efecto, la LRJSP prevé que el *Boletín Oficial del Estado* pondrá a disposición de las distintas administraciones públicas un sistema automatizado de remisión y gestión telemática para la publicación de los anuncios de notificación. Este sistema debe garantizar la celeridad de la publicación, su correcta y fiel inserción, así como la identificación del órgano remitente. La publicación en el *Boletín Oficial del Estado* no generará ninguna contraprestación económica para quienes la hayan solicitado.

Distintas administraciones públicas han impulsado el uso de los tabloneros electrónicos. Al respecto, puede traerse a colación la Ley 18/2009, de 23 de noviembre, por la que se modifica el texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial que crea la dirección electrónica vial (DEV) y el tablón edictal de sanciones de tráfico (TESTRA).

6.5. Los boletines oficiales

En los últimos años, se ha producido una transformación en la publicación de los diarios oficiales que con el tiempo han abandonado el papel para publicarse de manera exclusiva a través de medios electrónicos.

La publicación de los diarios oficiales en las sedes electrónicas puede facilitar e incrementar la difusión de las normas jurídicas y, en general, de los diferentes actos y disposiciones que se publican en los diarios oficiales, así como facilitar su accesibilidad.

La LAECSP supuso una novedad al regular específicamente la publicación de los diarios y boletines oficiales en las sedes electrónicas. En particular, esta norma preveía que en la sede electrónica también se podrían publicar los diarios o boletines oficiales, en las condiciones que cada Administración determinase, con los mismos efectos que los atribuidos a la edición impresa¹⁹. Sin embargo, la LRJSP no incluye ninguna referencia a esta cuestión.

Hoy día, además del *Boletín Oficial del Estado*²⁰, numerosos boletines oficiales autonómicos y locales se publican exclusivamente en formato electrónico con carácter oficial y auténtico²¹.

⁽¹⁹⁾Art.11 LAECSP.

⁽²⁰⁾Real Decreto 181/2008, de 8 de febrero, de ordenación del diario oficial *Boletín Oficial del Estado*.

⁽²¹⁾Véase, por ejemplo, la Ley 2/2007, de 5 junio, del *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Abreviaturas

ENS. Esquema Nacional de Seguridad.

LAECSP. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

LPACAP. Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

LRJPAC. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

LRJSP. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

Bibliografía

Blasco, J. L. (2007). «Los derechos de los ciudadanos en su relación electrónica con la Administración». *Revista Española de Derecho Administrativo* (núm. 136).

Cerrillo, A. (2010). «Cooperación entre Administraciones públicas para el impulso de la Administración electrónica». En: E. Gamero; J. Valero (eds.). *La Ley de Administración electrónica. Comentario sistemático a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*. Cizur Menor: Thomson-Aranzadi.

Cerrillo, A. (2010). «La administración electrónica en el derecho autonómico comparado». *Revista Vasca de Administración Pública. Herri-Arduralaritzako Euskal Aldizkaria* (núm. 86, enero-abril)

Cerrillo, A. (2010). «La difusión de información pública a través de medios electrónicos: claroscuros de la ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos». En: L. Cotino; J. Valero (eds.). *La ley de administración electrónica*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Cierco, C. (2008). «Algunas reflexiones sobre la simplificación de los procedimientos administrativos a la luz de los avances de la Administración electrónica». *Revista General de Derecho Administrativo* (núm. 19).

Cotino, L. (2004). «Derechos del ciudadano administrado e igualdad ante la implantación de la Administración electrónica». *Revista Vasca de Administración Pública* (núm. 68).

Cotino, L. (2010). «Derechos del ciudadano». En: E. Gamero; J. Valero (eds.). *La Ley de Administración electrónica. Comentario sistemático a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*. Cizur Menor: Thomson-Aranzadi.

Embid, A. (1996). *El ciudadano y la administración (los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la administración según la Ley 30/1992, de 26 de noviembre)*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas.

Martínez, R. (2009). *Administración pública electrónica*. Madrid: Civitas-Thomson Reuters.

Valero, J. (2009). «Acceso a los servicios y a la información por medios electrónicos». En E. Gamero; J. Valero (eds.). *La Ley de Administración electrónica. Comentario sistemático a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*. Cizur Menor: Thomson-Aranzadi.