

# LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS ANTE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

LORENZO COTINO HUESO<sup>1</sup>

Profesor titular de Derecho constitucional

Universitat de Valencia

Coordinador de la Red [www.derechotics.com](http://www.derechotics.com)

Contenido:

<b>LAS INERCIAS PARA EL RECONOCIMIENTO DE UN ESTATUTO JURÍDICO AL CIUDADANO ADMINISTRADO ELECTRÓNICAMENTE .....</b>	<b>3</b>
UNA E-ADMINISTRACIÓN QUE YA LLEGA .....	3
TENDENCIAS GENERALES DEL DERECHO ADMINISTRATIVO HACIA EL RECONOCIMIENTO DE POSICIONES JURÍDICAS .....	4
MOTIVOS PARA JUSTIFICAR EL RECONOCIMIENTO DEL DERECHO A LA RELACIÓN ELECTRÓNICA Y UN ESTATUTO JURÍDICO DEL ADMINISTRADO ELECTRÓNICAMENTE .....	6
<b>ELEMENTOS GENERALES DEL RECONOCIMIENTO DE DERECHOS EN LA LEY .....</b>	<b>8</b>
LOS DERECHOS RECONOCIDOS SON MAYORITARIAMENTE A EXIGIR ACCIONES POSITIVAS FÁCTICAS O JURÍDICAS .....	8
LA EXIGIBILIDAD JURÍDICA DE LOS DERECHOS RECONOCIDOS .....	9
<b>LA “ALMENDRA” DE LA LEY: EL DERECHO A RELACIONARSE ELECTRÓNICAMENTE CON LA ADMINISTRACIÓN (ART. 6. 1º).....</b>	<b>11</b>
DERECHO U OBLIGACION A LA RELACIÓN ELECTRÓNICA .....	11
LAS GARANTÍAS DEL CIUDADANO DE QUE LA INTERACTUACIÓN SE HA PRODUCIDO O NO.....	12
EL ARTÍCULO 8 Y OTRAS PRECONDICIONES PARA QUE LA RELACIÓN ELECTRÓNICA SEA POSIBLE Y VÁLIDA.....	13
LAS FINALIDADES PARA LAS QUE SE GARANTIZA LA RELACIÓN ELECTRÓNICA .....	14
<i>El deficiente tratamiento de los derechos del artículo 35 de la Ley 30/1992 .....</i>	<i>14</i>
<i>Las importantes exigencias respecto del uso de lenguas oficiales.....</i>	<i>15</i>
<i>Otras finalidades para las que se da el derecho a la relación electrónica.....</i>	<i>15</i>
<b>EL ESTATUTO JURÍDICO DEL ADMINISTRADO ELECTRÓNICAMENTE (ART. 6. 2) .....</b>	<b>16</b>
DERECHOS QUE PARECEN PROCEDER DEL ARTÍCULO 35 DE LA LEY 30/1992 Y QUE ADQUIEREN NUEVAS DIMENSIONES EN LA E-ADMINISTRACIÓN.....	17
<i>El derecho “estrella” a no aportar los datos obrantes en cualquier Administración .....</i>	<i>17</i>
<i>El derecho a conocer electrónicamente el estado de los procedimientos, electrónicos o no.....</i>	<i>18</i>
<i>El derecho a obtener copias electrónicas, esto es, a acceder al expediente.....</i>	<i>19</i>
<i>El difuso derecho a la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.....</i>	<i>19</i>
DERECHOS DE LIBERTAD DE ELECCIÓN DEL CIUDADANO RESPECTO DE LOS MEDIOS PARA LA RELACIÓN ELECTRÓNICA .....	20
<i>Derechos de elección de canales, las aplicaciones o sistemas .....</i>	<i>20</i>
<i>Garantía de no discriminación, en especial por las elecciones efectuadas.....</i>	<i>21</i>
GARANTÍA DE PREMISAS DE LA RELACIÓN ELECTRÓNICA Y FRENTE A LOS MAYORES RIESGOS DEL ENTORNO ELECTRÓNICO .....	21
<i>Derechos a obtener y a usar medios de identificación .....</i>	<i>21</i>
<i>Derecho a la conservación de los documentos en formato electrónico.....</i>	<i>22</i>
<i>Derecho a la garantía de la seguridad y confidencialidad.....</i>	<i>22</i>
UNA “CUÑA” INSERTADA PARA CUBRIR EL EXPEDIENTE: EL DERECHO A OBTENER INFORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE ESTABLECIMIENTO DE ACTIVIDADES DE SERVICIOS (ART. 6. 3º) .....	23

---

<sup>1</sup> [cotino@uv.es](mailto:cotino@uv.es), [www.cotino.net](http://www.cotino.net). El presente estudio se enmarca en los proyectos de investigación de los que forma parte, dirigidos por Lorenzo Cotino: “De la administración al gobierno electrónicos: régimen e implicaciones jurídicas y constitucionales” (SEJ2005-09191/JURI), MEC, financiado con fondos FEDER, 2006-2008, así como el proyecto “La protección de consumidores y usuarios ante las tecnologías de la información y comunicación y los servicios electrónicos. Especial atención a la Comunidad Valenciana, su normativa y políticas”, (referencia GV05/241). Para un análisis más profundo del tema de este estudio, COTINO (2008).



## **Las inercias para el reconocimiento de un estatuto jurídico al ciudadano administrado electrónicamente**

### **Una e-administración que ya llega**

Los poderes públicos van haciendo efectivas las diversas fases de implantación de la administración electrónica<sup>2</sup>, en especial las primeras. Las consistentes en la interacción en ambas direcciones administración-ciudadano requieren que la administración electrónica se haga *carne social* en los ciudadanos. Y ello no puede decirse que aún suceda en España. No obstante, el trabajo de la penetración de usos avanzados entre los españoles lo están haciendo hasta ahora bancos, empresas de viaje y vuelos y, en los últimos tiempos, los usos avanzados se dan gracias a las cada vez más populares redes sociales (con más de un 25% de la población de alta), etc. Para la Administración, el acceso masivo a tecnologías de identificación digital y su facilidad en el uso será determinante para que, en la realidad, la administración electrónica se haga una realidad.

Frente a promesas que podían parecer idílicas, hoy día ya no cuesta tanto asumir la potencialidad de los grandes beneficios de la implantación de la administración electrónica puede reportar al administrado<sup>3</sup>, con especial interés para la transparencia y la participación.

---

<sup>2</sup> Se opera una sistematización a partir de diversos de los estudios relativos a la Administración electrónica consultados, en concreto, se exponen se siguen las etapas expuestas por GASCÓ, 2001; SEGURA, 2001; MARTÍN RODRIGO, 2001; LINARES, 2001.

<sup>3</sup> A saber:

- mejora generalizada de los servicios, mejora también de la gestión de los asuntos y de la gestión del conocimiento en las organizaciones públicas.
- Reducción de los plazos de tramitación y agilización de las decisiones;
- Facilitación de la presentación de escritos, documentos y solicitudes a través de los registros electrónicos, con un régimen de 7 (días) \* 24 (horas) \* 365 (días al año).
- Ahorro de tiempo, ya por la comodidad en la interacción, por la evitación de desplazamientos y repeticiones por mala información, ya por la innecesariedad de aportación de información y documentación en las actuaciones por los administrados, ya por la posibilidad de efectuar diversos tipos de transacciones (Ej.: pagos electrónicos).
- Más y mejor información sobre los servicios y actuaciones, sobre los requisitos que se imponen técnica y jurídicamente sobre la interacción administrativa que se pretende realizar.
- Posibilidad de personalización de los servicios y estructuración de la oferta según el destinatario y sus necesidades específicas.
- Estimula la simplificación y racionalización de los trámites que habrán de adecuarse a la optimización de las aplicaciones informáticas.
- Facilita la comunicación formal o informal del administrado con la Administración al respecto de consultas e información, comparecencias, participación en órganos colegiados, etc.
- Posibilidad de integración de servicios administrativos que son competencia de diversos agentes públicos (servicios multi-Administración), posibilitando sistemas de ventanillas únicas que dan respuesta a la necesidad del administrado con independencia de los variados responsables.
- La gestión documental permite exigir menos documentación al ciudadano al tiempo que aporta mayor calidad a la información que ha de gestionarse procedimentalmente, con mejores resultados en la decisión. Asimismo, mejora la posibilidad de incorporar documentación en cualquier momento de la tramitación del procedimiento de que se trate.
- El administrado puede hacer un mejor seguimiento de su situación en la actuación administrativa con posibilidades preventivas de mejorar la calidad jurídica de ésta en razón del acceso y calidad de la información y posibilidades de influencia en el procedimiento antes de la decisión. Así, se posibilita el acceso al expediente, el conocimiento del estado de la tramitación, al igual que las posibilidades de alegaciones previas a la decisión administrativa

Como se expresa en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (en adelante, LAE)<sup>4</sup>, los ciudadanos son el centro -teórico al menos- de la administración electrónica<sup>5</sup>, ello en el marco de un nuevo modelo de relaciones entre las Administraciones públicas y los ciudadanos, tratándolos ya no sólo como usuarios, “sino como verdaderos coprotagonistas de su gestión”<sup>6</sup>.

### **Tendencias generales del Derecho administrativo hacia el reconcomiento de posiciones jurídicas**

Y estas tendencias las recibe el Derecho desde hace tiempo en forma de reconocimiento tanto de derechos subjetivos como de posiciones jurídicas para el ciudadano. De una parte, cada vez es más frecuente el reconocimiento expreso de derechos a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, como es el caso de la LAE. Asimismo, en el sistema jurídico administrativo español, el Derecho va imponiendo obligaciones jurídicas a la Administración. Y si las incumple puede afectar intereses legítimos de los sujetos. De este modo, se puede hablar de “derechos subjetivos imperfectos”<sup>7</sup> a partir de “reflejos de Derecho objetivo”<sup>8</sup>.

Más allá de los derechos fundamentales, que legitiman la actuación misma de la Administración, a la vez de condicionar los medios para alcanzarla<sup>9</sup>, uno de los significativos avances de la Ley 30/1992 fue la incorporación de un catálogo de derechos del ciudadano respecto de la actuación administrativa (arts. 35 y ss.)<sup>10</sup>, el “estatuto ordinario” de los ciudadanos respecto de la Administración<sup>11</sup>, que tuvo más carácter simbólico<sup>12</sup> que jurídico.

A esta tendencia jurídica más general de reconocimiento de derechos y posiciones jurídicas del ciudadano administrado frente a la Administración, hay que añadir los

---

- Facilita el proceso de notificaciones y comunicaciones electrónicas, con las ventajas tanto para el administrado cuanto la eficacia de dichas actuaciones limitando inconvenientes de dilatan el procedimiento.

Las TICs facilitan la pluralidad lingüística del Estado y el ejercicio de los derechos lingüísticos, posibilitando más el ejercicio efectivo de la preferencia lingüística y superando incluso los límites territoriales del ámbito de la cooficialidad.

<sup>4</sup> Al respecto de la misma, resulta referente obligado GAMERO CASADO, Eduardo y VALERO TORRIJOS, Julián (Coords.), *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*, Aranzadi, Cizur Menor, 2007.

<sup>5</sup> “[H]an de ser los primeros y principales beneficiarios del salto, impensable hace sólo unas décadas, que se ha producido en el campo de la tecnología de la información y las comunicaciones electrónicas. Al servicio, pues, del ciudadano la Administración queda obligada a transformarse en una administración electrónica regida por el principio de eficacia que proclama el artículo 103 de nuestra Constitución.” Se afirma por ello que el mejor servicio al ciudadano “constituye también la principal razón de ser de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos que trata, además, de estar a la altura de la época actual.”

<sup>6</sup> Véase ARENA, 2004: 426 a 430, cita 477-428.

<sup>7</sup> *Ibidem*, pp. 43 y ss.

<sup>8</sup> Para Alemania, MAURER, 1994: 141; se sigue por ARANGO, 2005: 20.

<sup>9</sup> Al respecto, COTINO, 2002.

<sup>10</sup> se trata de derechos de información; derechos de tramitación y documentación; derechos relativos a la relación con los servidores públicos, en particular el respeto y a las facilidades de tramitación (art. 35 j); derechos derecho a utilizar la lengua oficial en territorio de la Comunidad Autónoma del ciudadano (art. 35 d) y del derecho a exigir responsabilidades a la Administración y los servidores públicos (art. 35 j) Se trata de la clasificación de estos derechos ofrecida por SANTAMARÍA PASTOR, 1993: 136 y ss. Se sigue de EMBID, 1996: 69-70.

<sup>11</sup> Así en EMBID, 1996: 59.

<sup>12</sup> EMBID, 1996: 60-61.

impulsos de las corrientes del ámbito de la Ciencia de la Administración en las últimas décadas, bajo el sobre nombre de la “reinención del Estado” y, en castellano, básicamente en la “Nueva Gestión Pública”<sup>13</sup>. Se habla de *aproximarse al cliente, dar la voz al cliente o poner al cliente al volante*<sup>14</sup>. La transparencia y la simplificación son otros de los postulados de estas tendencias de la Ciencia de la Administración y como ha subrayado especialmente Criado, “en ese contexto, Internet se convirtió en un verdadero elixir” la “gran esperanza” para lograr esta Administración reinventada, menos compleja, transparente y orientada al ciudadano-cliente<sup>15</sup>. Y también el Derecho español a recibido estos impulsos del gerencialismo<sup>16</sup>.

A las anteriores tendencias cabe añadir el reconocimiento del derecho a la buena Administración<sup>17</sup>, un derecho fundamental en el ámbito de la Unión Europea<sup>18</sup>, con ecos normativos en España<sup>19</sup>. Y “el gobierno electrónico es un elemento esencial para

---

<sup>13</sup> La bibliografía es muy abundante, En español, OLÍAS, 2001; ABERBARCH y ROCKMAN, 1999; BRUGUÉ y SUBIRATS, 1999; y PALOMAR, 1999.

<sup>14</sup> OSBORNE y GAEBLER, 1992: 240-275, dentro de su capítulo 6, titulado de manera provocativa: “*Gobierno inspirado en el cliente. Satisfacer las necesidades del cliente, no las de la burocracia*”.

<sup>15</sup> Sobre el tema, por todos, CRIADO, 2006: cita de la p. 211.

<sup>16</sup> Así, por ejemplo en la LOFAGE, En concreto se afirma como principio de organización la “Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos” (art. 3. 1 letra e) y como principio de funcionamiento (art. 3. 2. f) el “servicio efectivo a los ciudadanos”. Es más de este último principio parecen derivar posiciones jurídicas para los ciudadanos en el artículo 4, asegurando, entre otros, la mejora de los procedimientos teniendo en cuenta la calidad (art. 4. 1 b) . En esta dirección, se dispone el auxilio e información a los ciudadanos así como los sistemas de quejas y reclamaciones sobre los servicios más allá de los recursos formales .

En el ámbito de la AGE, efecto directo de este proceso es el Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la AGE y, más tarde, el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE. En el caso autonómico destaca la Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos. Asimismo, la reciente Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos, también refleja esta tendencia de la nueva cultura de gestión, sobre la base del desarrollo de la Administración por objetivos, y de la evaluación de resultados en un marco de mayor flexibilidad y responsabilidad gestora. Y todo ello sin abordar la ingente emergencia de la calidad en las administraciones educativas y sanitarias, por ejemplo.

<sup>17</sup> Sobre el tema, hace años, la amplia obra PONCE, 2001. En todo caso, la visión más concreta en su dimensión europea y de derecho fundamental, TOMÁS MALLÉN, 2004.

<sup>18</sup> Inicialmente en el artículo 41 de la Carta, finalmente en el artículo II-101, se dispone que:

1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.

2. Este derecho incluye en particular:

a) el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que la afecte desfavorablemente;

b) el derecho de toda persona a acceder al expediente que la concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial;

c) la obligación que incumbe a la Administración de motivar sus decisiones.

3. Toda persona tiene derecho a la reparación por la Unión de los daños causados por sus instituciones o sus agentes en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los principios generales comunes a los Derechos de los Estados miembros.

Constitution/es 81

4. Toda persona podrá dirigirse a las instituciones de la Unión en una de las lenguas de la Constitución y deberá recibir una contestación en esa misma lengua.

<sup>19</sup> Así por ejemplo, en razón de la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, el artículo 9. 1º dispone que “una Ley de Les Corts regulará el derecho a una buena Administración y el acceso a los documentos de las instituciones y Administraciones públicas valencianas.”

garantizar al ciudadano su derecho fundamental a una buena Administración.”<sup>20</sup>

También a la perspectiva del ciudadano interesa la simplificación administrativa, que es una exigencia para la administración electrónica y fuente del reconocimiento de derechos a los administrados<sup>21</sup>. Este principio se recoge como principio de organización en la LOFAGE<sup>22</sup> y en el artículo 4.j) LAE (y como “criterios para la gestión electrónica” artículo 34 LAE al tiempo que exigida desde la Comunidad Europea<sup>23</sup> y en parte transpuesta en los “derechos” reconocidos en la LAE (art. 6. 3º LAE)<sup>24</sup>.

### **Motivos para justificar el reconocimiento del derecho a la relación electrónica y un estatuto jurídico del administrado electrónicamente**

Diversas razones justifican la conveniencia jurídica de, en primer término, reconocer un hasta entonces inexistente derecho a la relación electrónica<sup>25</sup> con la Administración. De ahí que en la Exposición se afirme lapidariamente que “esta Ley pretende dar el paso del “podrán” por el “deberán”<sup>26</sup>. Y, segundo, del reconocimiento de un estatuto jurídico del ciudadano electrónicamente administrado. La conjunción de derechos del artículo 6 de la LAE - al igual que hiciera el legislador en 1992 con los

---

Con mayor concreción, el Proyecto de Ley de la Administración de la Junta de Andalucía (*BOPA* núm. 610, 23 de febrero de 2007), reconoce en su artículo 5 que el “principio de buena Administración” “comprende” derechos de la ciudadanía a:

- a) Que los actos de la Administración sean proporcionados a sus fines.
- b) Que se traten sus asuntos de manera equitativa, imparcial y objetiva.
- c) Participar en las decisiones que le afecten, de acuerdo con el procedimiento establecido.
- d) Que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable, siguiendo el principio de proximidad a la ciudadanía.
- e) Participar en los asuntos públicos.
- f) Acceder a la documentación e información de la Administración de la Junta de Andalucía en los términos establecidos en esta Ley y en la normativa que le sea de aplicación.

Asimismo, se ha de tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad.

<sup>20</sup> MARTÍNEZ SORIA, 2006: 250. En esta dirección, GÓMEZ PUENTE afirma este nuevo derecho como justificación de la necesidad de la modernización administrativa. Más recientemente, VALERO afirma este derecho como elemento jurídico para priorizar al ciudadano como objetivo en la configuración de la administración electrónica. GÓMEZ PUENTE, 2007. Se sigue de la ponencia inicial, sin página. VALERO, 2007a): 5 y ss.

<sup>21</sup> VALERO ante cualquier pretensión de modernización tecnológica, el rediseño de los procedimientos, trámites y gestión administrativos debería convertirse en una prioridad VALERO, 2007b): sin página.

Sobre simplificación administrativa, MARTÍN-RETORTILLO, 1998; y CIERCO SEIRA, 2000. En todo caso, de este autor cabe remitir a los audio de su ponencia sobre simplificación administrativa en el ámbito del IV Congreso Derechotics, disponible en [www.sicarm.es](http://www.sicarm.es).

<sup>22</sup> Art. 3. 1 b) “Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos”.

<sup>23</sup> Es más, esta simplificación, así como diversos derechos reconocidos en la LAE, viene impuesta jurídicamente por la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (en adelante, “Directiva de servicios”).

Bajo la rúbrica de “simplificación administrativa”, en varios artículos se impone la *obligación* de “simplificar” los procedimientos y trámites cuando “no sean lo suficientemente simples” (art. 5. 1º). Y por lo que interesa, de la obligación de simplificación en ocasiones derivan diversas posiciones jurídicas para los ciudadanos.

<sup>24</sup> proviene, como se analizará, de la transposición del artículo 7 de esta Directiva, relativo al “Derecho de información”, aunque el legislador entiende que ha traspuesto algunos otros, lo cual es muy discutible. La Directiva, dentro de este espacio relativo a la simplificación, impone a los Estados a “hacer lo necesario” para que “todos los procedimientos y trámites relativos al acceso a una actividad de servicios y a su ejercicio se puedan realizar fácilmente, a distancia y por vía electrónica, a través de la ventanilla única de que se trate y ante las autoridades competentes.”

<sup>25</sup> COTINO, 2003a).

<sup>26</sup> Esta frase apareció en la Ponencia de la Ley en el Congreso.

artículos 35 y ss. de la LJRJAP- supone “la presentación final de un esfuerzo de codificación jurídica”<sup>27</sup> que implica un alto grado de simbolismo y el consiguiente estímulo. La prueba está en que desde la aprobación de la ley se suceden planes desde todos los niveles, cursos, literatura jurídica, etc.

A parte del derecho a la interacción electrónica (arts. 6. 1º y 8 LAE), la ley conforma el mencionado “Estatuto del ciudadano frente a la administración electrónica”. Como punto de partida, los derechos y garantías reconocidos en general al ciudadano deben proyectarse y reconocerse cuando interactúa electrónicamente<sup>28</sup>. Sin embargo, la inalterabilidad de derechos en la administración electrónica no era suficiente para garantizarlos efectivamente. Se precisaba el reforzamiento de garantías o insistencia en la protección de derechos mayormente expuestos en el entorno electrónico; la asunción de compromisos concretos de acciones positivas fácticas o jurídicas para las administraciones. Es también posible reconocer posiciones jurídicas nuevas y propias a la naturaleza del contexto digital. Asimismo, pueden darse casos de derechos que cobren una nueva dimensión en la relación no electrónica, como el derecho de no aportar documentos que obren en poder de las administraciones, que pase a reconocerse en plenitud sólo en la interacción electrónica. De igual modo, cobran especial sentido derechos propiamente prestacionales sobre el acceso a las herramientas de relación electrónica, de identidad, de alfabetización digital, de acceso mismo a los medios telemáticos y electrónicos y a las aplicaciones, de gratuidad en su caso de unos y otros. Finalmente, dada la potencialidad indiscutible de los medios electrónicos con relación a la transparencia, el acceso a la información y las posibilidades de participación, tiene mucho sentido su exigencia y regulación concreta. Sobre estas bases, sin ser obligatoria la regulación, resultaba justificado e idóneo el reconocimiento de un Estatuto del administrado electrónico, especialmente por cuanto la contracción de obligaciones y deberes concretos de acciones positivas fácticas y jurídicas innovan la situación jurídica previa. Cuestión diferente es que se haya realizado en plenitud esta regulación.

---

<sup>27</sup> EMBID, 1996: 59.

<sup>28</sup> Como señala MARTÍNEZ SORIA “lo que el gobierno electrónico no modifica en absoluto es la relación jurídica existente entre la Administración Pública y el ciudadano” MARTÍNEZ SORIA, 2006: 251. Y de ello se deriva –como apunta OCHOA- que el reconocimiento del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito administrativo por parte de la LJRJAP “no significa necesariamente sacrificio alguno de las garantías procedimentales conocidas o de las formas, si se sustituyen o se readaptan para el uso de nuevas técnicas” OCHOA, 2000: 156.

En este sentido, 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 expresa adecuadamente el principio de la “Inalterabilidad de los derechos y deberes de los ciudadanos en el procedimiento administrativo común” (art. 3. 1º ), en virtud del cual “El empleo del procedimiento administrativo electrónico no supondrá modificación alguna de la naturaleza y efectos de los actos administrativos integradores del procedimiento administrativo común, ni conllevará eliminación, reducción o condicionamiento indebido de los derechos reconocidos o atribuidos a los ciudadanos o de los deberes que la legislación reguladora del procedimiento administrativo común establece para la Administración..” En la LAE la idea se expresa en su artículo 4 d) bajo la forma de “principio de legalidad” en cuanto al “mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones públicas establecidas en la LJRJAP”.

## Elementos generales del reconocimiento de derechos en la Ley

### Los derechos reconocidos son mayoritariamente a exigir acciones positivas fácticas o jurídicas

El derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración y estatuto del ciudadano administrado electrónicamente se reconocen a concepto muy amplio de "ciudadanos"<sup>29</sup>, esto es, a todo aquel inmerso en una relación jurídico administrativa o que pretendiera encontrarse en ella, en su formato electrónico<sup>30</sup>. Claro está, manteniéndose las exigencias de interés legítimo o directo que el ordenamiento jurídico imponga en cada relación jurídica.

En general un derecho subjetivo implica el reconocimiento al sujeto de la facultad de hacer, no hacer o de poder exigir a otro que haga o que permita algo<sup>31</sup>. Tanto el derecho a relacionarse electrónicamente como diversos de los derechos reconocidos en la LAE implican compromisos concretos de acciones positivas fácticas o jurídicas por las administraciones para -en interés del ciudadano- posibilitar la relación electrónica, proyectar los derechos que ya tenía reconocido el administrado, ampliar o garantizar posiciones jurídicas nuevas y propias a la naturaleza del contexto digital.

Salvo algunos derechos de contenido más difuso<sup>32</sup>, los derechos del artículo 6 (así como el 8) implican la obligación de un hacer estatal para conseguir el resultado prefijado requiere de una "acción positiva"<sup>33</sup> fáctica<sup>34</sup> o jurídica<sup>35</sup> para la Administración obligada. Se da un correlato en la estructura del derecho con la de la

---

<sup>29</sup> Anexo de la LAE, en su letra h): "Ciudadano: Cualesquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las Administraciones públicas."

<sup>30</sup> EMBID, 1996: 41. Para SANTAMARÍA, 1993, administrado es todo aquel sujeto de Derecho que resulta ser destinatario del ejercicio de una potestad por una Administración pública (o, lo que es lo mismo, que se sitúa en una relación jurídico-administrativa como la contraparte de la Administración), ostentando ésta normalmente -pero no sólo ni exclusivamente- una posición dominante.

<sup>31</sup> En la clásica concepción civilista de Jhering o Savigny, el derecho subjetivo constituye un poder otorgado por el ordenamiento jurídico a una persona respecto a un bien determinado para la satisfacción de intereses reconocidos por ese mismo ordenamiento y en virtud de los cuales su titular tiene atribuido su ejercicio y defensa, pudiendo hacerlos valer frente a otros sujetos en las relaciones jurídico-privadas. Entre otros, ver, por ejemplo, ALBADALEJO, 1996: 12 a 40, en concreto ver 12 a 14. Con JELLINEK los derechos subjetivos propios del ámbito civil pasan al ámbito público en forma de derechos públicos subjetivos (Cfr. GARRIDO FALLA, 1955). Ya con carácter general y para el ámbito de lo público, un derecho subjetivo es un "poder legal reconocido a un sujeto por medio de una norma legal, para la persecución de intereses propios mediante la exigencia a otro de hacer, permitir u omitir algo" MAURER, 1994: 141, se sigue por ARANGO, 2005: 20.. Como señala García de Enterría "se trata de situaciones de intereses evidentemente privados en servicio de los cuales el ordenamiento confiere un poder a favor de su titular, con el cual puede imponer a la Administración una conducta (prestación, abstención, deber)" GARCÍA DE ENTERRÍA. y FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, 2006: 35..

<sup>32</sup> Como los reconocidos en el artículo 6. 2º, letras i) (derecho a la seguridad y confidencialidad) y j) (derecho a la calidad), o de contenido básicamente negativo, como el derecho a la igualdad de la letra c).

<sup>33</sup> ARANGO, 2005: 55 ss. y respecto de la estructura derechos sociales, 110 y ss.

<sup>34</sup> Dotarse de los medios y sistemas electrónicos necesarios, contratar con las empresas de telecomunicaciones, de documentación que sea preciso, dotarse y formar al personal administrativo, habilitar las dependencias físicas y virtuales necesarias y un largo etcétera

<sup>35</sup> la creación de sedes y registros, altas de ficheros de datos, la convocatoria adquisición y contratación de bienes y servicios, la organización adecuada de la Administración para el fin propuesto, por medio de las medidas jurídico organizativas precisas, la creación de unidades o dependencias, la convocatoria de plazas, el establecimiento de normas que concreten los modos de ejercicio y condiciones del derecho que se trate o incluso de la imposición de la relación electrónica, la regulación de los requisitos técnicos, aplicaciones necesarias, modelos, formularios, sistemas, el establecimiento de convenios con otras administraciones y de mecanismos de coordinación y cooperación, reconocimiento, etc.



obligación<sup>36</sup>. Esta naturaleza de muchos de estos derechos, en ocasiones se torna directamente prestacional, por cuanto impone la asunción de compromisos más específicos de actuación positiva a favor del ciudadano en la facilitación de medios y conocimientos para la interacción electrónica.

### **La exigibilidad jurídica de los derechos reconocidos**

Los esfuerzos que se requiere para hacer efectivos los derechos son muchos. Más allá del cambio organizacional y cultural para las administraciones y los ciudadanos mismos, así como de las necesidades formativas, ya sólo en términos económicos el presupuesto global estimado a invertir en la administración electrónica es de un total de 1.900 millones de euros<sup>37</sup>.

La LAE está en vigor desde el 24 de junio de 2007. No obstante, en razón de su Disposición final 3ª, los derechos de la ley alcanzarán su plena eficacia y exigibilidad de forma progresiva, con término para el caso de la Administración General del Estado (AGE) el 31 de diciembre de 2009. En principio, sólo la AGE desde el 1 de enero de 2010 puede verse ante exigencias jurídicas, administrativas y judiciales concretas de los ciudadanos para exigir la efectividad de los derechos del artículo 6 LAE. Sólo excepcionalmente, las Administraciones autonómicas y locales tienen algunas exigencias jurídicas a partir de esta fecha<sup>38</sup>.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que la mayoría de los derechos que se reconocen en la LAE se formulan a través de normas categóricas, es decir, la norma ya contiene la condición de aplicación del derecho y no requiere de una interpretación sistemática para saber cuándo debe ser aplicada<sup>39</sup>. Así, podemos afirmar que, en general<sup>40</sup>, el artículo 6 LAE determina la existencia de una “prestación concreta” que obliga a una actividad administrativa<sup>41</sup>. Ello es así, cuanto menos para la AGE, dado que para administraciones autonómicas y locales, en razón de la Disposición final 3ª de la LAE ya se trata de normas hipotéticas que no concretan el alcance y exigibilidad del derecho, lo cual podría relativizar y mucho su alcance como tal derecho.

---

<sup>36</sup> ARANGO, 2005: 23.

<sup>37</sup> Así en noticia sobre la aprobación de la LAE en *Elmundo.es*, viernes 15/06/2007.

<sup>38</sup> Cabe tener en cuenta que la no efectividad de los derechos reconocidos en el artículo 6. 3º LAE por los entes locales o autonómicos implicaría una vulneración del Derecho comunitario en cuanto son derechos derivados de la trasposición de la Directiva de servicios. De otra parte, no está de más recordar que las Comunidades Autónomas o entes locales están obligadas a facilitar –cuando proceda- la información a la AGE cuando esta última Administración sí que tiene el la obligación de hacer efectivo el derecho de no aportar documentos del artículo 6. 2º b) LAE. Diversas dudas pueden suscitarse por cuanto a la obligatoriedad de crear o ajustar la LAE sedes electrónicas, obligación no formulada con claridad en el artículo 10 LAE y puede entenderse vinculada con la Disposición Final 3ª respecto del ámbito autonómico o local. Más dudas si cabe se generan respecto de la obligación de crear registros electrónicos formulada lapidariamente en el artículo 24 LAE para todas las administraciones. La duda reside en si se entiende como obligación determinada sólo exigible para la AGE (*ex* Disposición final 3ª) o si se considera la obligación de crear registros es ya exigible para toda Administración, incluidos, por ejemplo, municipios de 200 habitantes. El sentido común invita a la primera de las opciones y entender que el registro es instrumento directo para el ejercicio de los derechos y, por tanto, la clara obligación del artículo 24 LAE sólo es exigible en el seno de la progresiva implantación de esta Ley.

<sup>39</sup> ARANGO, 2005: 132.

<sup>40</sup> Salvo en los casos de los derechos más difusos - letras i) (derecho a la seguridad y confidencialidad) y j) (derecho a la calidad) - o de dimensión esencialmente negativa -derecho a la igualdad de la letra c) del artículo 6. 2º Ley 11/2007.

<sup>41</sup> En la mayor parte de los casos, sería difícil el presupuesto de inadmisión por “evidente la ausencia de obligación concreta de la Administración respecto de los recurrentes” (art. 51. 3º. 2º LJCA).

En ocasiones no será posible determinar a priori totalmente el contenido del derecho y cuándo es posible la exigencia del mismo, puesto que en general ello chocaría con las potestades de la Administración. Sin embargo, como criterio general y sin perjuicio de ulteriores matizaciones, sí será posible inferir cuándo el derecho ha sido lesionado. Como afirma Arango para los derechos sociales el “derecho subjetivo se torna reconocible debido a las consecuencias de su no reconocimiento.”<sup>42</sup>. Y ante la constatación del incumplimiento, habrá de determinarse las vías posibles de acción para su restablecimiento y, en su caso, resarcimiento del daño por su lesión.

Por lo anterior, la vía para lograr un efectivo cumplimiento de los derechos reconocidos –siempre en cada caso concreto- pasaría por la reclamación formal previa ante la Administración por la inactividad que conlleve vulnerar el derecho de LAE del que se trate (art. 29. 1º de la Ley 29/1998)<sup>43</sup>. Si en tres meses –o mientras la Administración no responda ex STC 14/2006<sup>44</sup>- “la Administración no hubiera dado cumplimiento a lo solicitado o no hubiera llegado a un acuerdo con los interesados” (art. 29. 1º LJCA) queda expedita la vía contenciosa. Dado que se en ocasiones se trata de acciones positivas, en muchos casos la hipotética sentencia judicial condenatoria de la Administración no podría determinar en qué modo garantizar los derechos, pero sí que obligará al efectivo reconocimiento. Y ya ante el incumplimiento por la Administración de la decisión judicial, se podría acudir a los diversos instrumentos de ejecución de sentencia, especialmente los del artículo 108 LJCA sobre condenas a actuar<sup>45</sup>.

En todo caso, aun lejos de las aspiraciones de la LAE, no hay que perder de vista que cabría un cumplimiento de mínimos de casi todos los derechos de la LAE, a través de la puesta en marcha del registro *tragalotodo*, al que hace referencia el artículo 24. 2º LAE (para todo tipo de comunicación). Así sucede salvo la posibilidad de los pagos electrónicos y según se entienda el derecho a efectuar “transacciones” (por ejemplo subastas). No en vano, el resto de las posibilidades de relación electrónica que reconoce el artículo 6. 1º LAE –incluso los derechos de acceso a la información del artículo 35 y 37 LRJPAC y derechos lingüísticos DA 6º LAE- podrían darse por cumplidas al mínimo merced a la habilitación de este tipo de registro. El ciudadano podría relacionarse electrónicamente y en su caso, solicitar el cumplimiento de su derecho. En todo caso, no siempre será *tan* fácil hacer efectivos diversos de los derechos reconocidos en el artículo 6. 2º. En especial, cabe pensar en el derecho a no aportar documentos en poder de otras administraciones, en el conocimiento por medios

---

<sup>42</sup>ARANGO, 2005: 129.

<sup>43</sup> El presupuesto de esta reclamación por inactividad –y el posterior contencioso judicial- es que la Administración “esté obligada a realizar una prestación concreta en favor de una o varias personas determinadas, quienes tuvieran derecho a ella” (art. 29. 1º LJCA), no mediando dicha actividad, hay infracción del ordenamiento jurídico (art. 70. 2º LJCA).

<sup>44</sup> Se hace referencia a la doctrina del Tribunal Constitucional en virtud de la cual queda abierto el plazo hasta que la Administración actúe.

<sup>45</sup> Cabe recordar lo que ahí se dispone: “1. Si la sentencia condenare a la Administración a realizar una determinada actividad o a dictar un acto, el Juez o Tribunal podrá, en caso de incumplimiento:

a) Ejecutar la sentencia a través de sus propios medios o requiriendo la colaboración de las autoridades y agentes de la Administración condenada o, en su defecto, de otras Administraciones públicas, con observancia de los procedimientos establecidos al efecto.

b) Adoptar las medidas necesarias para que el fallo adquiera la eficacia que, en su caso, sería inherente al acto omitido, entre las que se incluye la ejecución subsidiaria con cargo a la Administración condenada.

2. Si la Administración realizare alguna actividad que contraviniera los pronunciamientos del fallo, el Juez o Tribunal, a instancia de los interesados, procederá a reponer la situación al estado exigido por el fallo y determinará los daños y perjuicios que ocasionare el incumplimiento.”

electrónicos del estado del procedimiento (sea o no tramitado electrónicamente), en la obtención de copias electrónicas o en la plenitud de los derechos lingüísticos.

### **La “almendra” de la Ley: El derecho a relacionarse electrónicamente con la administración (art. 6. 1º)**

#### **Derecho u obligación a la relación electrónica**

“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, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.”

Se trata del eje basilar de toda la ley. Las excepciones a este derecho a la interacción electrónica deben derivarse de una ley de la que se “infiera” que no sea posible la utilización del medio electrónico (art. 27. 1º LAE)<sup>46</sup>. También “con carácter excepcional” la Administración puede exigir la presentación de documentación original (art. 35. 2º LAE)<sup>47</sup>. Como derecho, se parte del carácter voluntario de la interacción electrónica y las posibilidades de variar de medio de relación (art. 27 LAE)<sup>48</sup>. Ahora bien, como años antes presagié<sup>49</sup>, se da la posibilidad de imponer reglamentariamente la interacción electrónica en los términos del artículo 27. 6º LAE. Con casi total discrecionalidad, por norma reglamentaria (por ejemplo la que regula de forma concreta el procedimiento- puede imponerse la relación electrónica. Es más, una práctica aún más desguarnecida y generalizada es la exigencia de completar un formulario electrónico como único modo de generar la solicitud en papel y presencial. Cuanto menos habría de aplicarse la garantía del artículo 27. 6º LAE, al ser una imposición – encubierta- de interacción electrónica. En relación con lo anterior, la LAE no aclara si la relación electrónica puede condicionarse al uso de los modelos y formularios

---

<sup>46</sup> 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.”

<sup>47</sup> Artículo 35. Iniciación del procedimiento por medios electrónicos: “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 solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo y con carácter excepcional, podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.”

<sup>48</sup> Así, la Ley exige en general el consentimiento expreso para la comunicación electrónica (art. 27. 2º LAE), así como reconoce la posible revocación del consentimiento inicial (27. 1º LAE). El consentimiento también se exige para la práctica de la notificación electrónica (art. 28. 1º LAE) y el artículo 35. 1º LAE recuerda la voluntariedad como criterio para la iniciación de un procedimiento administrativo a solicitud de interesado por medios electrónicos.

<sup>49</sup> Como afirmé en COTINO, 2004: “quien suscribe es bastante escéptico respecto del mantenimiento estricto de esta exigencia del principio de igualdad [como no imposición], en la medida que parece que con bastante sencillez los tratos diferentes entre conectados/desconectados se reputarán admisibles constitucionalmente e, incluso, y con particulares circunstancias parece posible que también sea en el futuro admisible la supresión de diversos servicios administrativos reales y que sólo sean prestados por vías electrónicas.”

previstos<sup>50</sup>. Más bien parece lo contrario, puesto que el artículo 24. 2º b) LAE dispone que todo registro electrónico admitirá “Cualquier solicitud, escrito o comunicación” y – art. 24. 3º- “existirá al menos un sistema de registros que admita “todo tipo de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a dicha Administración Pública”. La legislación reglamentaria estatal o la normativa local o autonómica pueden introducir especificidades al respecto.

La LAE afirma la voluntariedad en general para *on* y *offline* y, también, garantiza la intermodalidad, esto es, la posibilidad de variar de la relación ya iniciada de un modo u otro (arts. 27. 1º y 28. 4º LAE)<sup>51</sup>. A mi juicio, LAE peca de exceso de garantismo al reconocer este derecho a la intercambiabilidad o a la intermodalidad sin la expresión de ningún límite<sup>52</sup>.

### **Las garantías del ciudadano de que la interacción se ha producido o no**

Respecto de este derecho, hay que tener también presentes las diversas garantías ante errores y problemas en la comunicación electrónica, en especial, acuses de recibo, confirmaciones de la interacción, especialmente copias autenticadas del escrito, solicitud o comunicación realizada (arts. 25. 3º y 4º y 35. 2º LAE). Por cuanto a las condiciones de validez de la interacción electrónica del ciudadano, el artículo 27. 3º y 5º LAE exige la constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y que se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de las mismas. Especialmente polémicos pueden resultar los casos de presentación de escritos y comunicaciones sobre los que rigen plazos y condicionan la posición jurídica del interesado en el contexto jurídico en el que se encuentre. Los registros electrónicos permitirán la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas (artículo 26. 2º LAE). Se ha afirmado el derecho a la ampliación del plazo de presentación respectivo por caídas o disfunciones del servidor en periodos importantes<sup>53</sup>, pero este derecho no ha sido, desgraciadamente, regulado<sup>54</sup>. Respecto de las notificaciones electrónicas se da una importante indefinición cuando el artículo 28.3º LAE habla de que la comprobada “imposibilidad técnica o material del acceso” a la notificación, bien de oficio o apuntada por destinatario evita que pueda entenderse rechazada<sup>55</sup>.

---

<sup>50</sup> Esta exigencia no se da para la relación no electrónica en general en el artículo 38 Ley 30/1992.

<sup>51</sup> Art. 27. 1º: “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.” El artículo 28. 4º LAE ratifica este derecho para las notificaciones, también sin limitación alguna.

<sup>52</sup> Se coincide, pues, con VALERO, 2007: 77, cuando afirma la “negativa valoración” que merece la intercambiabilidad por cuanto dificulta la gestión administrativa sin tener que justificar si quiera las razones por las que se solicita. De hecho, en la normativa reglamentaria anterior estaban contemplados importantes límites. También se reconoce esta garantía en alguna norma local o el caso de la reciente Ley navarra (Ley foral 11/2007, art. 26

<sup>53</sup> VALERO, 2007: 69, ya en VALERO, 2004.

<sup>54</sup> La LAE no reconoce este derecho para el ciudadano y ni el artículo 49 Ley 30/1992, ni el artículo 17. 2º del Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo regulan la situación de forma concreta para interrupciones de los registros. Sin duda, el desarrollo reglamentario de la ley habría de dar una solución a estos supuestos.

<sup>55</sup> Sobre el tema VALERO, 2004 y 2007, con una posición diferente a la de GAMERO, 2005: 223 y MARTÍN DELGADO, 2005: 205 y 206.

## **El artículo 8 y otras precondiciones para que la relación electrónica sea posible y válida**

Otro aspecto de interés es la conexión del derecho a la relación electrónica y la garantía de medios para hacerla posible, esto es, la dimensión prestacional del derecho a relacionarse por medios electrónicos. El artículo 8 LAE tiene especial significación al respecto, al tiempo que los fines del artículo 3º y de principios del artículo 4 LAE<sup>56</sup>. Se trata del derecho de “todos” de acceder, “en todo caso”, a los canales o medios de relación con las Administraciones públicas (art. 8 LAE): las obligaciones de establecimiento de canales, la garantía de información para sobre los medios de la relación electrónica, los derechos de obtención de medios de identificación y autenticación, las obligaciones de creación de registros, etc. Debe recordarse que la garantía es de acceso, no de gratuidad. La forma del precepto es categórica (“deberán” “en todo caso”). La obligación se realizará “en la forma que estimen adecuada” las Administraciones implicadas, lo cual sólo debe entenderse a favor de la autonomía constitucional de tales Administraciones implicadas por esta prescripción de carácter básico. El derecho a relacionarse electrónicamente con las administraciones implica para la AGE el aseguramiento que toda persona pueda relacionarse electrónicamente con ella a través de los canales que establezca. Para ello, no sólo debe habilitar tales canales, sino asegurar que ningún ciudadano quede materialmente impedido de acceder a los mismos. En sede judicial podría determinarse cuándo queda vulnerado el derecho en razón del reclamante que no puede hacer efectivo su acceso en términos razonables.

A la AGE el artículo 8 impone extablecer “oficinas de atención presencial”, “puntos de acceso electrónico”, esto es, “sedes electrónicas”, sí que es obligatoria la existencia –y de conformidad con los artículos 10 a 12 LAE- de una sede para cada “departamento”. Por ello, es obligatoria la existencia de una sede para cada Ministerio<sup>57</sup>. Asimismo, y de forma determinante, se obliga a implantar una sede electrónica general para toda la AGE y sus organismos públicos con la relación de servicios disponibles y el modo de acceder.

Por cuanto a las condiciones de validez de la interacción electrónica del ciudadano, ha de tenerse presente el derecho reconocido en el párrafo segundo letra g) del artículo 6 LAE, relativo al derecho “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.” Asimismo, la posibilidad del artículo 22 LAE de la identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público cuando el ciudadano no dispone de los instrumentos de identificación y

---

<sup>56</sup> Ya el artículo 3. 2º señala como uno de los fines de la ley “Facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso”. El artículo 4 b) LAE recoge como principio la igualdad y en concreto, que la existencia de medios electrónicos no debe implicar una discriminación para los *desconectados*, esto es, para quienes no se relacionen electrónicamente con la Administración. De forma más concreta, el artículo 41 sobre la interoperabilidad persigue que se evite la “discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica”.

Asimismo, la accesibilidad es una precondición misma del ejercicio del derecho a relacionarse con la administración electrónica y una exigencia para que el acceso se realice en condiciones de igualdad (art. 6. 2º c). El artículo 4 c) LAE y la Disposición final séptima –aparecida en el ponencia del Senado- son relativos esencialmente a este principio de accesibilidad.

<sup>57</sup> Así en razón de la noción “Departamentos ministeriales” de la LOFAGE –art. 8. 2º-.

autenticación, es un elemento muy positivo para la garantía efectiva de la relación electrónica<sup>58</sup>.

Otra precondition del ejercicio del derecho a la relación electrónica es la existencia de registros, La LAE sí que impone la creación de registros electrónicos para todas las administraciones (art. 24 LAE). Y a la obligación general se une la más concreta de que ha de existir al menos un sistema de registros en cada Administración que admita todo tipo de solicitud, escrito o comunicación (art. 24. 3º LAE). Se trata de un precepto de carácter básico (Disposición final 1ª LAE). Como afirma Blasco, los registros electrónicos personifican la esencia de la administración electrónica<sup>59</sup>. Finalmente, cabe señalar que la configuración de tales registros electrónicos podrá no ser accesible para las aplicaciones que, sin basarse en estándares abiertos, lo hagan en otros que meramente “sean de uso generalizado por los ciudadanos”. Ello es así en razón del artículo 4. i) y el derecho concreto del artículo 6. 2º k) LAE, por lo que esta configuración de los registros no lesionaría el general derecho de acceso.

## **Las finalidades para las que se garantiza la relación electrónica**

### ***El deficiente tratamiento de los derechos del artículo 35 de la Ley 30/1992***

Se reconoce el derecho a la relación electrónica para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, para obtener informaciones, realizar consultas, realizar alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, y realizar transacciones, oponerse a las resoluciones y actos administrativos. Más allá de la actuación material administrativa, resulta difícil pensar en qué relación con la Administración no alcanza este derecho.

Respecto del ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, el reenvío en bloque al artículo 35 Ley 30/1992 es bastante deficiente. De un lado, porque ya se han reconocido como derechos específicos de la LAE algunos de estos derechos y es ahí donde cobran su sentido jurídico propio<sup>60</sup>. Y, del otro lado, respecto de los derechos del artículo 35 Ley 30/1992 que no están especialmente regulados en la LAE, el reenvío en bloque se queda muy corto, puesto que estos derechos requieren de una regulación concreta para su proyección en plenitud a las

---

<sup>58</sup> Así, en la Exposición de Motivos (VI) se destaca la medida: “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.”

<sup>59</sup> BLASCO, 2007b): 179.

<sup>60</sup> Así sucede con el derecho del artículo 35 a) Ley 30/1992 (conocer estado de la tramitación) que queda vinculado directamente a la letra d) del artículo 6. 2º LAE y queda desarrollado de forma concreta en el artículo 37 LAE. Con el artículo 35 a) Ley 30/1992 por cuanto a la obtención de copias del procedimiento, reconocido en la letra e) del artículo 6. 2º LAE. El derecho a formular alegaciones del artículo 35 e) Ley 30/1992 está reconocido expresamente en este mismo artículo 6. 1º LAE. También el derecho a no aportar documentos del artículo 35 f) Ley 30/1992 queda subsumido en la letra f) del artículo 6. 2º LAE, que como se verá supera con mucho el derecho anterior. El derecho artículo 35 i) Ley 30/1992 sobre el respeto, deferencia en el trato y facilitación de ejercicio de derechos y cumplimiento de obligaciones, a mi juicio queda subsumido (y superado) en el derecho a la calidad de los servicios electrónicos del artículo 6. 2º j) reconocido de forma expresa en el artículo 6. 3º LAE. Así, el derecho del artículo 35 c) Ley 30/1992 sobre copia sellada de los documentos que presenten se reconduce indirectamente al derecho del artículo 6. 2º e) y especialmente a lo previsto sobre generación de acuses de recibo y conformidades de la interacción electrónica, especialmente copias autenticadas del escrito, solicitud o comunicación realizada (arts. 25. 3º y 4º y 35. 2º LAE). También, el derecho del artículo 35 d) Ley 30/1992 a usar las lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma queda directamente vinculado con lo dispuesto en la Disposición adicional sexta de la ley.

relaciones electrónicas. Así sucede especialmente con algunos derechos relativos al acceso a la información pública: el derecho de acceso a los registros y archivos de las Administraciones públicas (art. 35 e) Ley 30/1992 ); el derecho del artículo 35 b) Ley 30/1992 a identificar a autoridades y personal y el derecho del artículo 35 g) Ley 30/1992 a obtener información y orientación sobre requisitos a proyectos, actuaciones o solicitudes, sólo está parcialmente reconocido de forma expresa en el artículo 6. 3º LAE. Mientras no se adecue la legislación para el ejercicio electrónico de este derecho con todo lo que implica, la Administración obligada –la AGE y sus organismos- habrá de salir al paso de solicitudes particulares por medios electrónicos de acceso a los registros y archivos a fin de satisfacer este derecho. En este sentido, su ejercicio se reconduce al derecho del artículo 6 para para obtener informaciones, realizar consultas, formular solicitudes o entablar pretensiones.

### ***Las importantes exigencias respecto del uso de lenguas oficiales***

El tratamiento del uso de lenguas oficiales (uno de los derechos de la Ley 30/1992) viene específicamente regulado en la Disposición adicional sexta de la Ley<sup>61</sup>. Si se analiza esta disposición, deriva que en razón de su apartado segundo, todas las sedes electrónicas cuyo titular ejerce competencias en territorios de cooficialidad lingüística tienen la obligación de posibilitar el acceso a sus contenidos y servicios electrónicos en las lenguas cooficiales correspondientes. Será obligatorio que el “Punto de acceso general” que impone el artículo 8. 2º LAE disponga en todas las lenguas españolas la relación de servicios a disposición de los ciudadanos y el acceso a los mismos. Todos los contenidos y servicios electrónicos de todos los Ministerios y cada “organismo público” habrán de estar en todas las lenguas cooficiales, a elección del ciudadano. Y esto sí que comporta una importante obligación para los ministerios y, especialmente significativa puede llegar a ser para los organismos autónomos. Asimismo, se impone a la AGE la necesidad de que todas las herramientas y aplicaciones de relación electrónica se diseñen en las diversas lenguas.

### ***Otras finalidades para las que se da el derecho a la relación electrónica***

El derecho del artículo 6 LAE también lo es para formular solicitudes y entablar pretensiones, lo cual implica una especial atención a las quejas, sugerencias y peticiones

---

<sup>61</sup> “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.”

electrónicas<sup>62</sup>. Respecto de la prestación electrónica del consentimiento, se trata de la posibilidad de desistimientos, renunciaciones al derecho, solicitudes, procedimientos, consentimiento en el marco de acuerdos, pactos, convenios o contratos, etc. Podrá darse dentro del modelo formalizado o sistema utilizado de forma generalizada (art. 35. 1º LAE). También, hay que remitir a las posibilidades de las subastas electrónicas y la contratación administrativa por vía telemática<sup>63</sup>. Otro ámbito importante para la prestación del consentimiento en materia de protección de datos, en los casos que sea exigible<sup>64</sup>. Por lo general, será posible el empleo de formularios, modelos y sistemas – como en el caso de la no aportación de documentos ex artículos 6. 2 b) y 9 LAE. Merced a los medios de autenticación e identificación, considero que ha de ser también posible prestar el “consentimiento expreso y por escrito” exige el artículo 7 LOPD<sup>65</sup> para supuestos concretos. Finalmente, el derecho a efectuar pagos queda condicionado a la implantación de pasarelas de pago seguro ante las Administraciones públicas.

### **El estatuto jurídico del administrado electrónicamente (art. 6. 2)**

En el artículo 6. 2º LAE se reconocen una serie de derechos de diversa naturaleza “en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa”. Como ya se ha adelantado, en algunos supuestos se trata de una proyección más o menos aproximada de algunos de los derechos del artículo 35 Ley 30/1992<sup>66</sup>; otros de los derechos que se garantizan comportan elementos de libertad de elección del ciudadano respecto de los medios para la relación electrónica<sup>67</sup>. Otras veces, se garantizan premisas inherentes a la relación electrónica<sup>68</sup>, o se pretende subrayar la protección de derechos mayormente expuestos en el entorno electrónico<sup>69</sup>.

---

<sup>62</sup> En este punto, cabe destacar en el ámbito estatal que el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE dispone la posibilidad de presentar quejas y sugerencias a través de correo electrónico o de internet. La regulación autonómica es bien variada, si bien ya se encuentran disposiciones concretas de la posibilidad de formular electrónicamente quejas y sugerencias en Galicia, Andalucía, Comunidad de Madrid, Navarra, lo mismo que los Ayuntamientos de Madrid o Barcelona, por ejemplo.

<sup>63</sup> Sobre el tema, MESTRE, 2003; y VALERO, 2007: 140 ss. quien dedica un apartado a “La admisibilidad de las subastas administrativas electrónicas”.

<sup>64</sup> VALERO y LÓPEZ PELLICER, 2001. Destacan las monografías de FERNÁNDEZ SALMERÓN, 2003 y el libro de GUICHOT, 2005; así como su reciente estudio GUICHOT, 2007. También, muy recomendable, FERNÁNDEZ SALMERÓN y VALERO, 2005. Recientemente, VALERO y SÁNCHEZ, 2007.

<sup>65</sup> Se trata del apartado 7. 2º relativo al tratamiento de datos que revelen la ideología, afiliación sindical, religión y creencias.

<sup>66</sup> Así, el ahora tan importante y ampliado derecho a no aportar datos y documentos (art. 6. 2º b LAE), el derecho a conocer estado de tramitación (letra d) o el derecho a obtener copias de documentos de procedimientos (letra e) derecho que, como verá, tiene un alcance diferente del que pueda parecer a primera vista. También en cierto modo puede considerarse una proyección de derechos previos el derecho a la calidad de los servicios electrónicos (letra j).

<sup>67</sup> Así sucede con el derecho a elegir entre los canales disponibles (letra a); el derecho a usar en todo caso el DNI electrónico (letra g) u otros sistemas de firma electrónica (letra h) o la elección de aplicaciones o sistemas (letra k).

<sup>68</sup> Como la conservación en formato electrónico de los documentos (letra f), la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos (letra i) o el derecho a obtener medios de identificación electrónica (letra g).

<sup>69</sup> Como el caso del derecho a la igualdad (letra c) o el ya referido derecho a la seguridad y confidencialidad de los datos, en cuanto datos personales (letra i).



## **Derechos que parecen proceder del artículo 35 de la Ley 30/1992 y que adquieren nuevas dimensiones en la e-administración**

### ***El derecho “estrella” a no aportar los datos obrantes en cualquier Administración***

La letra b) del artículo 6. 2º reconoce el derecho:

“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 de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, 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. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.”

Este derecho no se limita a la “Administración actuante” como en el artículo 35 f) Ley 30/1992, sino que lo es para todas las Administraciones. Se trata de una gran ventaja para el administrado electrónicamente que, no obstante, no supone una discriminación al no conectado, contraria al principio 4 b) LAE, sino una consecuencia lógica de la implantación de las TICs. Este derecho expresa un cambio de modelo de Administración, el modelo de administración electrónica de intercambiabilidad total de datos sin intervención directa de órganos ni personal administrativo en los procesos de comunicación<sup>70</sup>, una Administración a años luz de la tradicional.

Esde derecho está íntimamente vinculado con el artículo 9 y otros preceptos de la LAE<sup>71</sup>. Por ello, el contenido de este derecho queda circunscrito, de un lado, a no aportar datos en poder de la Administración actuante, los tenga o no en formato electrónico. Del otro lado, se tratará del derecho a no aportar datos en poder de otras administraciones siempre que éstas dispongan de los mismos “en soporte electrónico”. Ello es así por cuanto en virtud del artículo 9 LAE “las restantes Administraciones”

---

<sup>70</sup> Se trata del modelo por el que se opta desde la Comisión Europea. Así, sobre todo cabe seguir los programas IDA (Interchange of Data between Administrations), IDA I (1995-1998) and IDA II (1999-2004) y desde 2004, IDABC (Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Business and Citizens). Al respecto <http://europa.eu.int/idabc/> (1.05.2007). Por todos, ALABAU, 2004.

<sup>71</sup> Se hace referencia al “Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación” regulado en el artículo 20 LAE. También hay que tener en cuenta el artículo 27. 7º LAE por cuanto a la preferentemente utilización de medios electrónicos en sus comunicaciones con otras Administraciones Públicas. También guarda relación con el derecho que ahora se hace referencia el artículo 34 LAE sobre criterios para la gestión electrónica, siendo el primero el de “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.” Finalmente, también debe tenerse presente lo dispuesto en el artículo 35 LAE. De un lado, su apartado 2º regula el supuesto de aportación de copias digitalizadas de documentos por el ciudadano y la posibilidad de la Administración de intentar acreditar la autenticidad del mismo sin que tengan que presentarse físicamente los originales para su cotejo. DE otro lado, el apartado 3º señala que 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. Asimismo y por último, debe tenerse en cuenta que en tanto en cuanto se mantiene la posibilidad de aportar documentos por el ciudadano, hay que remitir a lo dicho aquí anteriormente sobre el ejercicio electrónico del derecho a formular alegaciones y el importante derecho a aportar documentos adicionales, con relación a que en el artículo 6. 1º LAE, en particular para el ejercicio de derechos del artículo 35 Ley 30/1992.

distintas a la actuante sólo tienen el deber de facilitar “los datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico” (art. 9. 1º).

Para hacer efectivo este derecho es preciso que las otras administraciones cumplan con el deber de facilitar la información requerida (art. 9. 1º LAE). Que ellas no estén plenamente obligadas a hacer efectivo el derecho respecto de los ciudadanos que interactúan con ellas no implica que sí que tengan la obligación jurídica de posibilitar que la AGE y sus organismos lo hagan efectivo. De este modo, se llega a la situación de que la Administración plenamente obligada por el derecho lo incumpla por razones ajenas a su voluntad y pese a su diligente actuación.

Según se ha regulado, el consentimiento del interesado parezca la condición *sine qua non* para posibilitar el acceso de información de una Administración a otra. Ello es un exceso de garantismo. Podía haberse seguido la vía italiana del Decreto Legislativo 196/2003 que recuerda Fernández Salmerón<sup>72</sup> que tan siquiera exige ni ley ni reglamento para que pueda accederse a los datos de otra administración, sino sólo que sea necesario para el cumplimiento de las funciones, al considerarse un interés público relevante. Al menos, si la participación del ciudadano en el procedimiento es voluntaria, podría ya entenderse como una autorización suficiente a la luz del derecho a la protección de datos personales para que la Administración Pública que ha de tramitarla localice y obtenga la información necesaria para resolverla<sup>73</sup>.

Para el futuro, cabe tener presente los sistemas generalmente denominados de carpeta electrónica ciudadana. El ciudadano podría consentir en el acceso a los mismos por las Administraciones según tipos de relación electrónica, tipos de procedimientos, de sujetos administrativos, etc. de modo que se trata de una forma de vehicular el consentimiento que el artículo 6. 2º b) LAE exige aunándolo con un eficaz modo de trabajar para las Administraciones<sup>74</sup>.

### ***El derecho a conocer electrónicamente el estado de los procedimientos, electrónicos o no***

La letra d) del artículo 6. 2º LAE reconoce el derecho

“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 aquéllos.”

El derecho viene regulado específicamente en el artículo 37. 1º LAE para procedimientos íntegramente electrónicos y en el artículo 37. 2º LAE para el conocimiento del procedimiento íntegramente en papel o parcialmente electrónico. El legislador ha sido bastante generoso al reconocer el derecho a conocer por medios electrónicos el estado del procedimiento para casos de tramitación no íntegramente electrónica.

---

<sup>72</sup> *Ibidem*, 250.

<sup>73</sup> Así, el artículo 35. 2º LAE afirma expresamente que “La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.”

<sup>74</sup> Al respecto, cabe seguir un referente normativo como el francés en la Ordonnance núm. 2005-1516 de 8 de diciembre de 2005, en particular en su artículo 5 y mi propuesta para la legislación valenciana.

### ***El derecho a obtener copias electrónicas, esto es, a acceder al expediente***

La letra d) del artículo 6. 2º LAE reconoce el derecho

“A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.”

Cabe tener en cuenta lo dicho respecto de generación de acuses de recibo (arts. 25. 3º y 4º y 35. 2º LAE). Pero más allá, cabe destacar que este derecho a obtener copias implica el acceso al expediente por parte del interesado en el procedimiento. Así, el documento electrónico es el paquete de información en la base de datos correspondiente sea cual sea su soporte, y cuando se precisa acceder a su contenido, se pasa al formato inteligible y útil para el humano (por ejemplo, *.pdf.*, *.doc.*, *.jpg*, *.xml*, etc.). Y esto ya no es el documento electrónico, sino copias del mismo. Sobre la base de lo expuesto, se entiende ahora que esencialmente lo que reconoce el artículo 6. 2º d) LAE es el derecho del interesado a acceder a la documentación que forma parte del procedimiento, esto es, acceder al expediente electrónico (art. 32. 1º LAE). Este derecho, pues, va más allá del conocimiento del estado de la tramitación, ya visto. Obviamente, cuando jurídicamente sea exigible, se exigirá la condición de interesado legítimo.

### ***El difuso derecho a la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos***

En la letra j) del artículo 6. 2º LAE se reconoce el derecho:

“A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.”

Se recibe aquí con claridad los influjos de la Nueva Gestión Pública<sup>75</sup>, como en otros ámbitos de la LAE<sup>76</sup>. El reconocimiento de este derecho tiene un componente simbólico más que el propio componente jurídico. Quizá especialmente, este derecho puede adquirir singular predicamento de forma conjunta con la confianza legítima del ciudadano en la información pública, reforzando las posibilidades de éxito por reclamaciones de responsabilidad patrimonial por daños causados por errores, inexactitudes, falta de actualización de la información pública ofrecida al ciudadano por las administraciones<sup>77</sup>.

---

<sup>75</sup> la percepción del servicio y de las demandas de los *clientes*, a través de sistemas de seguimiento y evaluación, cartas de servicios donde se recogen entre otras cosas, los servicios prestados y los derechos de los usuarios, al tiempo que mecanismos de sistemas de reclamación y quejas. La tendencia se acompaña con la generalizada implantación de sistemas –privados- de acreditación de la calidad del servicio, tipo *ISO*. Estas corrientes también confluyen, como se vio, con las exigencias de simplificación administrativa y, jurídicamente, con el reconocimiento de la buena Administración incluso como derecho en algunos ámbitos.

<sup>76</sup> Así, el principio de simplificación administrativa (art. 4º j), el principio de responsabilidad y calidad respecto de la información y servicios ofrecidos (art. 4º h), el principio de calidad en la creación de las sedes electrónicas (art. Art. 10. 3º). De estos principios debe velar el Comité Sectorial de la administración electrónica (art. 40. 2º). También se hace referencia al aseguramiento de la calidad de las medidas de seguridad para los medios o soportes en que se almacenen documentos (art. 31. 3º LAE). De otra parte, el artículo 33. 3º LAE hace referencia a los criterios de simplificación administrativa para el impulso de medios electrónicos en los procesos de gestión y trabajo administrativos. Con relación a lo anterior, el artículo 34 LAE sobre criterios de gestión electrónica busca la supresión de documentación a los ciudadanos, medios de participación, transparencia e información y la reducción de plazos y tiempos de respuesta. Finalmente, en el artículo 39 LAE se hace referencia a la posibilidad de control de calidad en el caso de la actuación automatizada.

<sup>77</sup> Sobre el tema de la responsabilidad por los contenidos, por todos, CERRILLO, 2005a) y VALERO, 2005.

## **Derechos de libertad de elección del ciudadano respecto de los medios para la relación electrónica**

### ***Derechos de elección de canales, las aplicaciones o sistemas***

De una parte, se reconoce el derecho

“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.”

Este derecho lo es a elegir entre los canales que permitan la relación electrónica como podría ser Internet, vía sms, servicios de telefonía fija o móvil más allá de la relación telefónica clásica, televisión digital terrestre, etc<sup>78</sup>. Y está limitado a aquellos que estén disponibles en cada momento, pues no incluye la obligación de creación de canales (que son ya exigencias del artículo 8 LAE).

De otra parte, en la letra k) del artículo 6. 2º LAE se reconoce el derecho:

“A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.”

Se trata de uno de los aspectos más debatidos y posiblemente el único que ha tenido cierta repercusión social más allá de los ámbitos jurídicos y técnicos interesados en la materia<sup>79</sup>. Y este derecho tiene amplias conexiones con otros preceptos de la LAE<sup>80</sup>. En razón de su redacción final (“en su caso”) si un ciudadano no cuenta con el software propietario de uso generalizado verá dificultado su ejercicio del artículo 6. 1º LAE. Pero esta dificultad no supondrá necesariamente una lesión de este precepto salvo que se trate de una lesión del artículo 8. 1º LAE.

Ello conlleva que la interpretación del “uso generalizado” en los casos de que la tecnología a emplear sea de estándares no abiertos no implique una barrera real al derecho de acceso a los servicios electrónicos. No obstante, lo cierto es que tanto la materia en general, como la formulación de este derecho en particular no escapa a una

---

<sup>78</sup> En apoyo de esta tesis por ejemplo cabría seguir el artículo 8 c) de la Ordenanza de Administración electrónica de Barcelona que al hacer referencia al “Principio de intermodalidad de medios” diferencia la posibilidad de continuar un procedimiento iniciado en otro medio, de la posibilidad de llevar a cabo los trámites y procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica por los canales y medios electrónicos que se hayan determinado en el proceso de incorporación.

<sup>79</sup> Sobre la polémica, y desde la perspectiva crítica posiblemente el mejor recurso sea ACERO, 2007. Como en el mismo estudio se señala, en aquel momento había más resultados en Google sobre esta polémica que otras referencias a la LAE.

<sup>80</sup> Hay que acudir al concepto de “estándar abierto” fijado en la letra k) del Anexo de la LAE. Asimismo, hay que tener en cuenta otros ámbitos de la LAE. Este derecho se relaciona con el principio de neutralidad tecnológica tal y como está recogido en el artículo 4 i) LAE. Según este principio, el uso de estándares abiertos así como, en su caso, de forma complementaria, estándares de uso generalizado tiene la finalidad de garantizar 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. La exigencia de estos estándares abiertos o, al menos, de uso generalizado se reitera en el artículo 10. 5º LAE respecto de la publicación en la sede electrónica de informaciones, servicios y transacciones. En esta línea, en el artículo 35. 1º LAE se hace referencia a la necesidad de estos estándares para los modelos o sistemas electrónicos de solicitud en la sede electrónica. Finalmente, la evitación de la discriminación por razón de la elección tecnológica es una finalidad de las medidas de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa que han de adoptar las Administraciones públicas (art. 41 LAE) y precisamente hay que acudir a los artículos 41 y ss. LAE sobre interoperabilidad.

polémica que va más allá de lo estrictamente jurídico, sino a una real movilización social en torno a la tan positiva filosofía que hay detrás del “open source” y el software libre<sup>81</sup>. Desde esta perspectiva, la orientación de la ley hacia los estándares abiertos es bien favorable, si bien cabe juzgar de cierto realismo en la opción adoptada.

### ***Garantía de no discriminación, en especial por las elecciones efectuadas***

El artículo 6. 2º c), que apareció en la versión final que el Congreso remitió al Senado, reconoce el derecho

“A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones públicas.”

Derecho que cabe relacionar con otros preceptos de la Ley<sup>82</sup>. La referencia a la discriminación respecto del “acceso” invita a pensar en posibles discriminaciones para que el acceso sea en todo caso efectivo para todos, al igual que en el tema de la accesibilidad. Entre otras, habrá que analizar –constitucionalmente- diferencias de trato negativas para colectivos o, ventajas otorgadas como medidas de acción positiva. Asimismo, es posible pensar en supuestos de posibles tratos diferentes que reciba el ciudadano en razón del ejercicio de elecciones que la ley le permite, como es el uso de los diferentes canales disponibles (art. 6. 2º a), de los diferentes sistemas de firma electrónica, con su derecho en todo caso al uso del DNI electrónico (art. 6. 2º letras g) y h). También puede pensarse en la posible discriminación en el acceso en razón de la elección tecnológica que le permite el artículo 6. 2º k).

### **Garantía de premisas de la relación electrónica y frente a los mayores riesgos del entorno electrónico**

#### ***Derechos a obtener y a usar medios de identificación***

El artículo 6. 2º LAE en sus letras g) y h) regula los derechos:

“g) 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.

h) A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones públicas.”

Por cuanto al más concreto derecho a obtener el DNI electrónico, éste se añade al derecho general a la expedición del DNI (art. 2. 1º Real Decreto 1553/2005, de 23 de

---

<sup>81</sup> El documento más relevante al que cabe remitir tanto para la dimensión práctica, jurídica, sociológica y administrativa misma sea ROCA (CASTELLS), 2006.

<sup>82</sup> El artículo 3. 2º LAE que regula como finalidad de la ley facilitar el acceso y eliminar las barreras que lo dificulten; el principio de accesibilidad del artículo 4 c) y vinculado con éste, la Disposición final séptima; el ya comentado artículo 8 como concreción normativa de la igualdad material y el artículo 41 que dispone la necesidad de que la Administración utilice las TIC “aplicando medidas informáticas, tecnológicas, organizativas, y de seguridad, que [...] y eviten discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.

diciembre, por el que se regula documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica<sup>83</sup>)

### ***Derecho a la conservación de los documentos en formato electrónico***

La letra f) del artículo 6. 2º LAE reconoce el derecho

“f) A la conservación en formato electrónico por las Administraciones públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.”

Con los documentos electrónicos se dan mayores posibilidades de destrucción o pérdida de la integridad de la información ante los diversos riesgos y amenazas (virus, ataques informáticos, problemas de los equipos, borrados involuntarios, etc.). Ello explica que ante tales amenazas y peligros se subraye la necesidad de la conservación<sup>84</sup>.

La importancia de la cuestión va más allá de la conservación de los documentos originariamente electrónicos. Y es que ley posibilita que los documentos en soporte papel puedan pasar al soporte electrónico y como expresamente permite el artículo 30. 4º LAE. Asimismo, no es un derecho a la conservación de la información, sino también a que ésta siga siendo susceptible de identificación y de tratamiento diferenciado. Y es que en razón de la rápida obsolescencia o salida del mercado de las tecnologías es muy posible que el documento (como paquete de información) se mantenga, pero que no sirva para nada, al no ser accesible, recuperable, gestionable o manejable para los usos administrativos y los diversos accesos a la información precisos. Dicho lo anterior, el reconocimiento como derecho subjetivo no parece una elección muy atinada del legislador, puesto que el derecho se predica sólo respecto de documentos que formen parte de un expediente y además, en tanto en cuanto derecho subjetivo, un interés público acaba vinculándose al interés particular de los interesados en un procedimiento.

### ***Derecho a la garantía de la seguridad y confidencialidad***

En la letra i) del artículo 6. 2º LAE se reconoce el derecho:

“A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones públicas.”

La desconfianza del ciudadano ante la fragilidad –real o no- de lo electrónico es una preocupación sentida en la ley<sup>85</sup> que se plasma en sus fines, principios y en numerosas ocasiones a lo largo del articulado<sup>86</sup>. Cabe vincular este derecho al ya

---

<sup>83</sup> “1. Todos los españoles tendrán derecho a que se les expida el Documento Nacional de Identidad, siendo obligatoria su obtención por los mayores de catorce años residentes en España y para los de igual edad que, residiendo en el extranjero, se trasladen a España por tiempo no inferior a seis meses.”

<sup>84</sup> Es de interés la Resolución del Consejo de la Unión Europea de 25 de junio de 2002 intitulada “Conservar la memoria del mañana — Conservar los contenidos digitales para las generaciones futuras” subraya la necesidad de la conservación de contenidos digitales en razón de su valor histórico, cultural e intelectual.

<sup>85</sup> Así, como se señala en la Exposición de Motivos (IV), el particular reto de la implantación de las 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. La desconfianza nace de la percepción, muchas veces injustificada, de una mayor fragilidad de la información en soporte electrónico, de posibles riesgos de pérdida de privacidad y de la escasa transparencia de estas tecnologías.”

<sup>86</sup> Ante la preocupación de la ley, la seguridad es un principio que se proyecta transversalmente a lo largo de la LAE. Así, se configura como uno de los fines de la ley (art. 3. 3º LAE): “Crear las

analizado de la conservación de los documentos electrónicos (letra f) y al respecto cabe remitir. En todo caso, la referencia a la “confidencialidad” de los datos vincula la cuestión al ámbito genérico de la privacidad y en particular al del derecho a la protección de datos personales. En este punto, como ya se ha hecho referencia, una de las lagunas de la LAE es que no afronta las importantes cuestiones que se suscitan para el ámbito administrativo respecto de la vida privada en general, ya sea la intimidad, el secreto de las comunicaciones o, sobre todo, protección de datos personales. Al respecto, me permito remitir al exhaustivo trabajo de la Agencia madrileña de protección de datos y su Recomendación 3/2008, de 30 de abril, de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, sobre tratamiento de datos de carácter personal en servicios de administración electrónica. Consejería de Justicia y Administraciones Públicas. No tiene desperdicio cuanto menos, como referente para la futura normación de la materia.

### **Una “cuña” insertada para cubrir el expediente: el derecho a obtener información específica sobre establecimiento de actividades de servicios (art. 6. 3º)**

En el apartado 3º del artículo 6 LAE se dispone:

“En particular, en los procedimientos relativos al establecimiento de actividades de servicios, los ciudadanos tienen derecho a obtener la siguiente información a través de medios electrónicos:

a) Los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.

b) Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como de las asociaciones y organizaciones profesionales relacionadas con las mismas.

c) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios y las vías de recurso en caso de litigio entre cualesquiera autoridades competentes, prestadores y destinatarios.”

Se trata de un añadido a la ley tardío en la fase del Senado para “incorporar los artículos 6<sup>87</sup>, 7<sup>88</sup> y 8<sup>89</sup> de la Directiva de servicios. Ciertamente, es muy dudoso que la

---

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.” También, uno de los principios enunciados es el de la “seguridad” (art. 4 f LAE). En todo caso, en razón del principio de proporcionalidad (art. 4 g LAE) las medidas de seguridad a adoptar tampoco han de ser una barrera necesaria, sino que serán sólo las adecuadas en cada caso (arts. 4 g) y 27. 5º LAE). La necesidad de seguridad también se predica respecto de la información de las sedes electrónicas y de sus sistemas de comunicaciones seguras (art. 10. 3º y 4º LAE). De igual modo, se afirman requisitos de seguridad de los registros electrónicos (art. 25. 4º LAE) y la seguridad se expresa igualmente respecto de los medios o soportes en que se almacenen documentos (art. 31. 3º LAE). Finalmente, se menciona con relación a los conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad del Esquema Nacional de Interoperabilidad (art. 42. 1º LAE) y, en particular el Esquema Nacional de Seguridad tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos (art. 42. 2º LAE).

<sup>87</sup> Artículo 6, Ventanilla única: “1. Los Estados miembros garantizarán que los prestadores puedan llevar a cabo los siguientes procedimientos y trámites a través de ventanillas únicas:

a) todos los procedimientos y trámites necesarios para acceder a sus actividades de servicios, en especial las declaraciones, notificaciones o solicitudes necesarias para la autorización por parte de las

transposición se haya hecho efectiva, siendo además que la Directiva quedará cuanto menos incumplida para el caso de que en razón de la Disposición final tercera, las administraciones autonómicas y locales no hagan efectivo este derecho.

## BIBLIOGRAFÍA

AA. VV. (2005): *Transparencia y silencio. Estudio sobre el acceso a la información en España*, Sustentia, Madrid, octubre. Disponible en [www.sustentia.com](http://www.sustentia.com).

---

autoridades competentes, incluidas las solicitudes de inscripción en registros, listas oficiales, bases de datos o colegios o asociaciones profesionales;

b) las solicitudes de autorización necesarias para el ejercicio de sus actividades de servicios.

2. La creación de ventanillas únicas no supone una interferencia en el reparto de funciones o competencias entre las autoridades competentes dentro de cada sistema nacional.”

<sup>88</sup> Artículo 7: Derecho de información: “1. Los Estados miembros harán lo necesario para que los prestadores y los destinatarios puedan acceder fácilmente a la siguiente información por medio de ventanillas únicas:

a) los requisitos aplicables a los prestadores establecidos en su territorio, en especial los relativos a los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicios y ejercerlas;

b) los datos de las autoridades competentes que permitan ponerse directamente en contacto con ellas, incluidas las autoridades competentes en materias relacionadas con el ejercicio de actividades de servicios;

c) los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a los prestadores y a los servicios;

d) las vías de recurso generalmente disponibles en caso de litigio entre las autoridades competentes y el prestador o el destinatario, o entre un prestador y un destinatario, o entre prestadores;

e) los datos de las asociaciones u organizaciones distintas de las autoridades competentes a las que los prestadores o destinatarios puedan dirigirse para obtener ayuda práctica.

2. Los Estados miembros harán lo necesario para que los prestadores y los destinatarios puedan obtener, cuando así lo soliciten, ayuda de las autoridades competentes, que consistirá en dar información sobre la forma en que se interpretan y aplican generalmente los requisitos contemplados en el apartado 1, letra a). Cuando proceda, dicho asesoramiento incluirá una guía simple y detallada. La información se facilitará de manera clara e inteligible.

3. Los Estados miembros se asegurarán de que la información y la ayuda contempladas en los apartados 1 y 2 se faciliten de forma clara e inequívoca, se pueda acceder a ellas fácilmente a distancia y por vía electrónica y estén actualizadas.

4. Los Estados miembros se asegurarán de que las ventanillas únicas y las autoridades competentes den respuesta lo antes posible a toda solicitud de información o de ayuda contemplada en los apartados 1 y 2 y, si la solicitud es errónea o carente de fundamento, informen de ello al solicitante lo antes posible.

5. Los Estados miembros y la Comisión tomarán medidas complementarias para fomentar que en las ventanillas únicas pueda accederse a la información contemplada en el presente artículo en otras lenguas comunitarias. Esto no interferirá con la legislación de los Estados miembros sobre el uso de las lenguas.

6. La obligación de las autoridades competentes de asistir a los prestadores y los destinatarios no les exige que faciliten asesoramiento jurídico en casos particulares, sino que se refiere únicamente a información general sobre la forma en que suelen interpretarse o aplicarse los requisitos.”

<sup>89</sup> Artículo 8: Procedimientos por vía electrónica: “1. Los Estados miembros harán lo necesario para que todos los procedimientos y trámites relativos al acceso a una actividad de servicios y a su ejercicio se puedan realizar fácilmente, a distancia y por vía electrónica, a través de la ventanilla única de que se trate y ante las autoridades competentes.

2. El apartado 1 no se aplicará a las inspecciones del lugar en que se presta el servicio o del equipo utilizado por el prestador ni al examen físico de la capacidad o de la integridad personal del prestador o del personal responsable.

3. Con arreglo al procedimiento contemplado en el artículo 40, apartado 2, la Comisión adoptará normas de desarrollo para la aplicación del apartado 1 del presente artículo, con el fin de facilitar la interoperabilidad de los sistemas de información y la utilización de los procedimientos electrónicos entre los Estados miembros, teniendo en cuenta las normas comunes desarrolladas a escala comunitaria.”



ACERO MARTÍN, F. (2007): “Me cuesta pensar que estoy equivocado; LAECAP”, disponible en <http://socios.hispalinux.es/node/10303> de 7/04/2007 (últ. acceso. 1.8.2007).

ALABAU, A. (2004): *La Unión Europea y su Política para el Desarrollo de la Administración Electrónica*, Madrid, Fundación Vodafone, accesible a texto completo en [www.upv.es/~lguijar/socinfo/docs/Alabau2004Libro.pdf](http://www.upv.es/~lguijar/socinfo/docs/Alabau2004Libro.pdf) (1.5.2007).

ALBADALEJO, M. (1996): *Derecho Civil*, Tomo I, Vol. II, (14ª ed.), J. M. Bosch, Barcelona.

ALEXY, R. (1993): *Teoría de los derechos fundamentales*, Centro de estudios Constitucionales, Madrid.

ÁLVAREZ CARREÑO, S., *El derecho de petición*, Comares, Granada, 1999.

ARANGO, R. (2005): *El concepto de derechos sociales fundamentales*, (con prólogo de Robert Alexy), Legis-Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.

ARENA, G. (2004), “e-Government y nuevos modelos de Administración”, *Revista de Administración Pública*, núm. 163, , pp. 413-430.

BAZAGA, I. y otros (1998): *El Consumo y la Calidad de los Servicios Públicos. Estudio de Caso de la Ciudad de Coslada*. Madrid: Consejería de Medio Ambiente y Desarrollo Regional, Comunidad de Madrid-Ayuntamiento de Coslada.

BERNADÍ GIL, X.:

- (2004): “La incidencia de Internet sobre la distribución de competencias”, *Quaderns del Observatori de la Evolució de les Institucions*, núm. 1.

- (2005): “Derecho público y Administración electrónica: una visión panorámica”, en *Nuevas políticas públicas. Anuario multidisciplinar para la modernización de las Administraciones públicas*, nº 1.

- (ed.) (2006): *Administracions públiques i Internet*, Fundació Carles Pi y Sunyer, Barcelona.

BLASCO DÍAZ, J.L. (2007b): “La regulación local de la Administración electrónica”, en FABRA VALLS, M., y BLASCO DÍAZ, J.L. (2007): *La Administración electrónica en España: experiencias y perspectivas de futuro*, Universitat Jaume I, Castellón, 159-184.

BOIX PALOP, A. (2007), “Derechos de los ciudadanos y neutralidad tecnológica” en <http://www.lapaginadefinitiva.com/aboix/?p=109> (27.9.2007)

BRUGUÉ, Q. y SUBIRATS, J. (Comps.) (1999): *Lecturas de Gestión Pública*, INAP-BOE, 1996;

CAP GEMINI, ERNST & YOUNG, *Web-based Survey on Electronic Public Services (first measurement)*, estudios encargados por la Comisión Europea, Dirección de la Sociedad de la información, que se repiten anualmente desde 2001, accesibles en la red.

CERRILLO I MARTÍNEZ, A.:

- (2000b): “Régimen Jurídico de la Información Administrativa”, en TORNOS MAS, Joaquín y GALÁN GALÁN, Alfredo (coords.), *Comunicación pública : la información administrativa al ciudadano*, 2000, pp. 214-292.

- (2004): “La transparencia digital y los claroscuros de la administración electrónica”, en *Gobernanza: Revista internacional de gobernabilidad para el desarrollo humano*, nº. 10, 2004.

- (2005a): “Administración electrónica”, en PEGUERA POCH, Miquel (coord.), *Derecho y nuevas tecnologías*, UOC, Barcelona, pp. 231-286.

- (2005b): “E-información : hacia una nueva regulación del acceso a la información”, en *IDP: Revista de Internet, Derecho y Política*, nº. 1, 2005.

CERRILLO I MARTÍNEZ, A.:

- (1997): “La Internet y el Derecho. Una nota acerca de la libertad de expresión e información en el espacio cibernético”, *Cuadernos de Derecho Judicial*, nº VI, Consejo General del Poder Judicial, Madrid.
  - (2000a): “La información administrativa en el ámbito local : El caso del Ayuntamiento de Barcelona” (con Alfredo Galán Galán), en *Revista de estudios de la administración local y autonómica* nº 283, 2000, pp. 509-566.
  - (2006): *La reutilización de la información del sector público*, Comares (Colección sociedad de la información), Granada.
  - (2008): *e-Administración*, UOC.
  - (2008) *La administración y la información*, ACPD.
- CIERCO SEIRA, C.:
- (2000): “La simplificación de los procedimientos administrativos en Italia”, en *Revista de Administración Pública*, nº 152.
  - (2002): “La reducción de la carga de presentación de documentos ante la Administración Pública (Reflexiones a propósito de la experiencia italiana)”, Administración de Andalucía. *Revista Andaluza de Administración Pública*, núm. 48, 2002, pp. 389-436.
- CLIFT, S. (2003): “Democratic Evolution or Virtual Civil War”, Remarks as prepared for the Promise of E-Democracy WSIS Event, Geneva, Switzerland, December, disponible en <http://egov.unitar.org/spip/article189.html> (6/5/2004).
- COALICIÓN PRO ACCESO (2007): “Nueve Principios para una Ley de Acceso a la Información en España” de la, [www.access-info.org](http://www.access-info.org), junio.
- COTINO HUESO, L.:
- (2002): “La Administración”, en SÁNCHEZ FERRIZ, R., y GARCÍA SORIANO, M. V. (coords.), *Funciones y órganos del Estado constitucional español*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2002, pp. 257-301.
  - (2003a): “A propósito del derecho a establecer relaciones electrónicas con la administración sin discriminación y los derechos lingüísticos del ciudadano administrado electrónicamente. Una futura reinterpretación constitucional en razón del progreso de la Administración electrónica”, en *Actas del XVII Congreso de Derecho e informática*, Universidad de Comillas, U. Comillas-Instituto de Informática Jurídica, Madrid, pp. 231-256.
  - (2003): “La Administración y Gobierno electrónicos en los documentos institucionales básicos de la sociedad de la información”, en *Actas del XVII Congreso de Derecho e informática*, Universidad de Comillas, U. Comillas-Instituto de Informática Jurídica, Madrid, pp. 257-289.
  - (2004): “Derechos del ciudadano administrado e igualdad ante la implantación de la Administración electrónica”, *Revista Vasca de Administración Pública*, núm. 68, pp. 125 ss.
  - (2005): “El derecho fundamental del ciudadano administrado europeo a la transparencia e información pública”, en *Libro homenaje a D. Íñigo Cavero*, (coord. José Peña González), Tirant lo Blanch, Valencia, pp. 725-754.
  - (2006a): “De qué hablamos cuando hablamos de democracia y participación electrónicas”, en AAVV. *Cuestiones Actuales de Derecho de las tecnologías de la información y comunicación (TICs)*, Thomson-Aranzadi, Cizur Menor, pp. 43-62.
  - (2006b): “El voto electrónico o la casa por el tejado. La necesidad de construir la democracia y participación electrónicas por los cimientos”, en COTINO HUESO, L. (coord.) *Libertades, democracia y gobierno electrónicos*, Comares, Colección Sociedad de la Información, Granada, 2006, pp. 171-198.
  - (2006c): “Transparencia y derecho de acceso a los documentos en la Constitución Europea y en la realidad de su ejercicio”, en *La Constitución Europea :*

*actas del III Congreso Nacional de Constitucionalistas de España* / coord. por Hector López Bofill, Marc Carrillo López, pp. 285-308.

- (2007a) (coord.): *Democracia, participación y voto a través de las nuevas tecnologías* (Colección Sociedad de la Información° 13), Comares, Granada.

- (2007b), “El débil compromiso normativo por la transparencia y participación electrónicas. Situación actual y posibilidades de futuro”, en COTINO HUESO, L. (Coord.), *Democracia, participación y voto a través de las nuevas tecnologías* (Colección Sociedad de la Información° 13), Comares, Granada, 2007, pp. 35-87.

- (2008) “Derechos del ciudadano”, en GAMERO y VALERO (2008), págs. 117-234.

CRIADO GRANDE, J. I.:

- (2004): *Construyendo la e-Administración local. Las TIC e internet en los Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid*, coordinador técnico David Fernández Barrero, Prólogo de Blanca Olías de Lima, EuroGestión Pública, Madrid.

- (2007): “Las cartas de servicios electrónicos en la Administración General del Estado. Nuevos retos y oportunidades para la transparencia y la relación con los ciudadanos en un entorno administrativo digital orientado a la calidad”, en COTINO HUESO, L. (Coord.) (2007): *Democracia, participación y voto a través de las nuevas tecnologías* (Colección Sociedad de la Información° 13), Comares, Granada.

CRIADO GRANDE, J.I. y RAMILO ARAUJO, M.C. (2001): “e-Administración: ¿Un reto o una nueva moda? Problemas y perspectivas de futuro en torno a Internet y las tecnologías de la información y la comunicación en las Administraciones públicas del siglo XXI”, *Revista Vasca de Administración Pública*, núm. 61(I), *in toto*.

DELGADO GARCÍA, A.M. y OLIVER CUELLO, R. (2006): “Aspectos legales del software libre en la Administración electrónica tributaria”, *Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías*, núm. 11, pp. 101 ss. p. 105.

DELGADO PIQUERAS, F.: (2005): “Los registros administrativos informáticos y telemáticos”, en PUNZÓN MORALED A J. (coord.), *Administraciones Públicas y nuevas tecnologías*, Lex Nova, Valladolid.

Dirección General de Modernización Administrativa- MAP (2006a): *Esquema de contenidos a incluir en el Anteproyecto de Ley de administración electrónica*, , disponible en [www.derechotics.com](http://www.derechotics.com) (documentostics, e-Administración).

Dirección General de Modernización Administrativa- MAP (2006b): *Principios de una ley de administración electrónica*, disponible en [www.derechotics.com](http://www.derechotics.com) (documentostics, e-Administración).

EMBID IRUJO, A. (1996): *El ciudadano y la Administración*, MAP-INAP, Madrid, 1996.

FABRA VALLS, M., (2007a): “La reforma de la Administración electrónica y su incidencia en los procedimientos tributarios”, en FABRA VALLS, M., y BLASCO DÍAZ, J.L.:, *La Administración electrónica en España: experiencias y perspectivas de futuro*, Universitat Jaime I, Castellón, pp. 258 y 259.

FABRA VALLS, M., y BLASCO DÍAZ, J.L. (2007): *La Administración electrónica en España: experiencias y perspectivas de futuro*, Universitat Jaime I, Castellón.

FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ J.J. y DEL CASTILLO VÁZQUEZ, I.C. (2002): *Manual de las notificaciones administrativas*, Civitas, Madrid.

FERNÁNDEZ RAMOS S.:

- (1997): *El Derecho de acceso a los documentos administrativos*, Marcial Pons, Madrid.

- (2002): “Algunas proposiciones para una Ley de Acceso a la Información”, en *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, n.º 105, 2002, pp. 881-916, disponible en <http://www.juridicas.unam.mx/publica/rev/boletin/cont/105/art/art5.htm>

- (2005): *La información y la participación ciudadana en la Administración local*, BOSCH, Barcelona, 2005.

FERNÁNDEZ SALMERÓN, M. y VALERO TORRIJOS, J. (2005): “La publicidad de la información administrativa en internet: implicaciones para el derecho a la protección de datos personales”, en *Revista Aragonesa de Administración Pública*, n.º 26, pp. 77-125.

FERNÁNDEZ SALMERÓN, M., (2003): *La protección de los datos personales en las Administraciones Públicas*, Civitas-Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, Madrid, 2003.

GAMERO CASADO, E. (2005): *Notificaciones telemáticas. Y otros medios de notificación en el procedimiento administrativo común*, Bosch, Barcelona.

GAMERO CASADO, Eduardo y VALERO TORRIJOS, Julián (Coords.), *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*, Aranzadi, Cizur Menor, 2008.

GARCÍA DE ENTERRÍA, E. y FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, T.R. (2006): *Curso de Derecho administrativo II*, Civitas, Madrid.

GARRIDO FALLA, F. (1955): voz “Derechos públicos subjetivos” en *Nueva Enciclopedia Jurídica*. Francisco Seix, Barcelona.

GASCÓ HERNÁNDEZ, M. (2001): “Una aproximación a la definición de políticas de inserción en la sociedad de la información” en *Actas del VI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, Buenos Aires, 5 y 9 de noviembre de 2001, disponibles en <http://www.clad.org.ve/congre6.html> (22/12/2001).

GÓMEZ PUENTE, M.:

- (1994): “Responsabilidad por inactividad de la Administración”, en *Documentación Administrativa*, n.º 237-238, (Ejemplar dedicado a: La responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas / coord. por Luis Martín Rebollo), pp. 139-204.

- (1997): *La inactividad de la administración*, Aranzadi, Pamplona.

- (2005): *La información y la participación ciudadana en la Administración local*, BOSCH, Barcelona, 2005.

- (2007) “La Administración electrónica”, en VV.AA., “Actas del I Congreso de la Asociación Española de Profesores de Derecho Administrativo”, Thomson-Aranzadi, Cizur Menor.

GUICHOT, E.:

- (2005): *Datos personales y Administración Pública*, Civitas-Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, Madrid, 2005.

- (2007): “Acceso a la información en poder de la Administración y protección de datos personales”, en *Revista de Administración Pública*, n.º 173, mayo-agosto, pp. 407-445.

GUILLÉN CARAMÉS, J. “La Administración electrónica” (2002): en GARCÍA MEXIA, P. (2002): *Principios de Derecho de Internet*, Tirant lo Blanch, Valencia.

JORDANA, J. (1999): “Las Administraciones públicas y la promoción de la Sociedad de la Información”, en *Gestión de Análisis de Políticas Públicas*, n.º 16, septiembre-diciembre, pp. 17-28.

LINARES GIL, M. I. (2001): “La firma electrónica en el procedimiento administrativo”, en el marco de las *Jornadas sobre Firma Electrónica*, celebrada el 6 de Junio en la Universidad de Murcia, disponible en <http://www.um.es/si/ssl/otros/FEyAEAT.html> (12/5/2001).

MAP, *Anteproyecto de Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las administraciones públicas (v. 4.0 final)*, disponible en [www.derechotics.com](http://www.derechotics.com) (documentostics, e-Administración).

MARTÍN DELGADO, I. (2005): “Las notificaciones administrativas telemáticas”, en PUNZÓN MORALEDA, J. (coord.), *Administraciones Públicas y nuevas tecnologías*, Lex Nova, Valladolid, 172 ss.

MARTÍN RODRIGO, T. (2001): “Proyectos para una Administración electrónica en España”, en *Revista del CLAD, Reforma y Democracia*, nº 20, junio 2001, pp. 197-227.

MARTÍNEZ SORIA, J. (2006): “Gobierno electrónico en Alemania y en Europa”, en COTINO HUESO, L.: *Democracia, participación y voto a través de las nuevas tecnologías*, (Colección Sociedad de la Informaciónº 13), Comares, Granada, pp. pp. 245-262.

MARTÍN-RETORTILLO BAQUER, S., (1998): “De la simplificación de la Administración Pública”, *Revista de administración pública*, nº 147, 1998, pp. 7-38.

MESTRE DELGADO, J. F.:

- (1998): *El derecho de acceso a Archivos y Registros administrativos. Análisis del art. 105.b) de la Constitución*, Madrid.

- (2003): “La subasta electrónica: consideraciones sobre el empleo de medios telemáticos en la contratación pública”, *Revista General de Derecho Administrativo*, núm. 2, publicada en la web <http://www.iustel.com/>

MUÑOZ, A. (1999): *La Gestión de la Calidad Total en la Administración Pública*. Madrid: Díaz de Santos.

MUÑOZ PÉREZ, J. M. (2005): *Nuevas Tecnologías en el Funcionamiento de las Juntas Generales y de los Consejos de Administración*, Madrid, Civitas.

OCHOA MONZÓ, J. (2000): “¿Hacia la ciberadministración y el ciberprocedimiento?”, en SOSA WAGNER F. (Coord.), *El Derecho Administrativo en el umbral del siglo XXI. Homenaje al Profesor Dr. Ramón Martín Mateo*, tomo II, Tirant lo Blanch, Valencia.

OLÍAS DE LIMA, B., ed. (2001): *La Nueva Gestión Pública*. Madrid: Prentice Hall. ABERBARCH, J. D., y ROCKMAN, B. A. (1999): “Reinventar el Gobierno: problemas y perspectivas”, en *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (trad. De Gemma Sánchez Rontoné, mayo/agosto, nº 15, pp. 3-18.

PIÑAR MAÑAS, J.L., (2007): “Revolución tecnológica, Derecho Administrativo y Administración Pública. Notas provisionales para una reflexión”, en VV.AA., *Actas del I Congreso de la Asociación Española de Profesores de Derecho Administrativo*, Thomson-Aranzadi, Cizur Meno.

POMED SÁNCHEZ, L. A.

- (1989): *El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos*, INAP, Madrid.

- (1997): “El acceso a los archivos administrativos: el marco jurídico y la práctica administrativa”, núm. 142 de la *Revista de Administración Pública*.

PONCE SOLÉ, J. (2001): *Deber de buena administración y derecho al propio procedimiento administrativo debido. Las bases constitucionales del procedimiento administrativo y del ejercicio de la discrecionalidad*, Lex Nova, Valladolid.

PUNZÓN MORALEDA J. y SÁNCHEZ RODRÍGUEZ, F. (2006): “Plazos, días y horarios de los registros telemáticos y la minusvaloración de los derechos de los ciudadanos en los procedimientos administrativos telemáticos”, en *Actualidad Administrativa*, nº 2, pp. 132-142.

ROCA SALES, M., (CASTELLs, M., asesor) (2006): *El software libre en Catalunya y en España. Informe de investigación*, Internet Interdisciplinary Institute, UOC, Barcelona, julio, de 197 páginas, accesible en la red.

SANTAMARÍA PASTOR, J. (1993): AA. VV. *Comentario sistemático a la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, Carperi, Madrid, pp. 136 y ss.

TOMÁS MALLÉN, B. (2004): *El derecho fundamental a una buena administración*, INAP, Madrid.

VALERO TORRIJOS, J.:

- (2000): “Las relaciones con la Administración Pública mediante Sistemas Electrónicos, Informáticos y Telemáticos”, en *Revista Electrónica de Informática y Derecho*, nº 24, julio, disponible en [http://publicaciones.derecho.org/redi/No.\\_24\\_-\\_Julio\\_del\\_2000/19](http://publicaciones.derecho.org/redi/No._24_-_Julio_del_2000/19) (18/07/2001).

- (2005) “Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas en la prestación de servicios de intermediación”, en CAVANILLAS MÚGICA, S. (coord.), *Deberes y responsabilidades de los servidores de acceso y alojamiento: un análisis multidisciplinar*, Comares (Colección Derecho de la Sociedad de la Información), Granada, 2005.

- (2007a): *El régimen jurídico de la e-Administración*, 2ª edición, Comares, Granada. Se trata de la versión facilitada gentilmente por el autor en pruebas, por lo que la cita es aproximada a la obra finalmente publicada.

- (2007b): “La nueva regulación legal del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito administrativo: ¿el viaje hacia un nuevo modelo de Administración, electrónica?”, en *Revista Catalana de Derecho Público* (segunda etapa de la Revista “Autonomías”), monográfico sobre “la incidencia de las TIC en el Derecho público”. Ejemplar mecanoscrito previo a la publicación por gentileza del autor, sin paginación.

VALERO TORRIJOS, J. y LÓPEZ PELLICER, J.A. (2001): “Algunas consideraciones sobre el derecho a la protección de los datos personales en la actividad administrativa”, *Revista Vasca de Administración Pública*, núm. 59, pp. 255-288.

VALERO TORRIJOS, J. y SÁNCHEZ MARTÍNEZ, D. (2007): “Protección de datos personales, DNI-e y prestación de servicios de certificación: ¿un obstáculo para la e-Administración?”, *Datospersonales.org*, núm. 25, accesible en <http://datospersonales.org/>, (31. 7. 2007).