



**XXIV JORNAD@S**  
DE COORDINACIÓN DE  
DEFENSORES DEL PUEBLO

Andalucía, 19, 20 y 21 de Octubre de 2009

## **DOCUMENTO DE TRABAJO Y CONCLUSIONES TALLER III**

### **“CIUDADANÍA Y E-ADMINISTRACIÓN”**

## ÍNDICE:

I	MARCO NORMATIVO .....	3
	A.- Estatutos de Autonomía y proyectos de reforma .....	9
	B.- Leyes y otras disposiciones autonómicas.....	23
II	QUEJAS RELATIVAS A LOS DERECHOS DE LA ADMINIS- TRACIÓN ELECTRÓNICA.....	36
III	PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA Y NUEVAS TECNO- LOGÍAS.....	56
	A.- La reformulación de los clásicos esquemas de participa- ción.....	60
	B.- La construcción de nuevas modalidades de participación .....	65
	C.- Las peculiaridades de esta participación en al ámbito de la Administración Local.....	76
IV	CONCLUSIONES.....	86

**PARTE I**  
**MARCO NORMATIVO**

En el momento actual de la evolución de la Sociedad de la Información, se hace imprescindible analizar el desarrollo normativo en materia de nuevas tecnologías. Ello nos puede proporcionar claves para conocer la respuesta jurídica a los desafíos que presentan, sobre todo en el terreno de los derechos fundamentales.

Para esta finalidad se elaboró un cuestionario de petición de información a las distintas defensorías acerca de la situación normativa actual y previsiones de futuro sobre esta materia, con especial atención a la situación de los estatutos de autonomía. No es un análisis exhaustivo, porque no todas las comunidades tienen defensoría, pero puede ser ilustrativo para conocer la situación actual de la normativa en España relativa a la Sociedad de la Información y del Conocimiento. Este cuestionario era un documento breve y sistemático que intentaba ayudar a la disección de este marco normativo.

En particular, se pretendió obtener información sobre el modo en el que las comunidades autónomas participantes han incorporado en sus fundamentos estatutarios y, en su caso, en sus legislaciones comunes las TIC. Entendemos que este análisis merece prestar una especial atención al ámbito estatutario por varias razones:

- a) El actual proceso de reforma de los estatutos se ha convertido en una oportunidad normativa muy especial para incorporar y redefinir nuevos derechos y avances en el marco de relación de la ciudadanía con los poderes públicos.
- b) Supone abordar un análisis de enfoque territorial acorde con la dimensión de experiencias que se pueden aportar desde las respectivas Instituciones estatales y autonómicas participantes.
- c) La oportunidad de este proceso múltiple de reformas estatutarias permitiría construir un indicador de valoración de lo que significa la Sociedad de la Información y, consecuentemente, medir una cierta prioridad en su plasmación dentro del estatus de ciudadanía que abordan los nuevos textos estatutarios.

Junto a este nivel normativo de rango estatutario, también hemos creído oportuno recoger cualquier posible aportación de otras normas significativas

que merecieran ser incorporadas. Así las cosas, se ha agrupado la distinta información en dos grandes apartados: por un lado, lo relativo a los estatutos de autonomía y proyectos de reforma; por otro, leyes y otras disposiciones.

En lo referente a los estatutos se incluían en el cuestionario las tres tablas siguientes:

1) El texto del Estatuto de Autonomía vigente hace mención expresa de los conceptos:

<b>CONCEPTOS</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<i>1.1.1. Sociedad de la Información</i>		
<i>1.1.2. Sociedad del Conocimiento</i>		
<i>1.1.3. Tecnologías de la información y Conocimiento (TIC)</i>		
<i>1.1.4. Nuevas Tecnologías</i>		
<i>1.1.5. Otro</i>		

2) En su caso, el proyecto de reforma o modificación hace mención expresa de los conceptos:

<b>CONCEPTOS</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<i>1.1.1. Sociedad de la Información</i>		
<i>1.1.2. Sociedad del Conocimiento</i>		
<i>1.1.3. Tecnologías de la información y Conocimiento (TIC)</i>		
<i>1.1.4. Nuevas Tecnologías</i>		
<i>1.1.5. Otro</i>		

3) En caso afirmativo a cualquiera de las preguntas anteriores, puede transcribir los términos que aluden en texto sobre estos conceptos recogidos:

<b>CONCEPTOS</b>	<b>CATEGORÍA</b>			
	<b>Objetivo básico</b>	<b>Derecho de las personas</b>	<b>Principio rector</b>	<b>Competencias</b>
<i>1.1.1. Sociedad de la Información</i>				
<i>1.1.2. Sociedad del Conocimiento</i>				
<i>1.1.3. Tecnologías de la información y Conocimiento (TIC)</i>				
<i>1.1.4. Nuevas Tecnologías</i>				
<i>1.1.5. Otro "Infraestructuras tecnológicas"</i>				

A continuación ofrecemos la información enviada sistematizada en dos cuadros.



**LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LOS ESTATUTOS Y NORMAS AUTONÓMICAS**

	¿APARECE EN UN PROCESO DE REFORMA DEL ESTATUTO?	¿EXISTE MENCIÓN EN EL ESTATUTO VIGENTE?	EN CASO AFIRMATIVO, ¿CÓMO SE RECOGE EN EL ESTATUTO O TEXTO DE REFORMA?			¿EXISTE UNA REGULACIÓN PROPIA AUTONÓMICA SOBRE LA MATERIA?		ACTUACIONES DE LAS INSTITUCIONES SOBRE LA MATERIA		
			Como objetivo básico de la Com. Autónoma	Como un derecho de las personas	Como un principio rector de las políticas públicas	Con rango de Ley	Con rango reglamentario	Nº de quejas	Informes	Otras
<b>DEFENSOR DEL PUEBLO ESTATAL</b>										
<b>ANDALUCÍA</b> Defensor del Pueblo		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>
<b>ARAGÓN</b> Justicia		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
<b>ASTURIAS</b> Procuradora General	x	x					<input type="checkbox"/>			
<b>CANARIAS</b> Diputado del Común										
<b>CASTILLA LA MANCHA</b> Defensor del Pueblo	<input type="checkbox"/>	x		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<b>CASTILLA Y LEÓN</b> Procurador del Común		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
<b>CATALUÑA</b> Sindic de Greuges		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
<b>GALICIA</b> Valedor do Pobo										
<b>LA RIOJA</b> Defensora del Pueblo	<input type="checkbox"/>	x				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>MURCIA</b> Defensor del Pueblo										
<b>NAVARRA</b> Defensor del Pueblo	x	x				<input type="checkbox"/>				
<b>PAÍS VASCO</b> Ararteko	x	x		8			<input type="checkbox"/>			
<b>VALENCIA</b> Sindic de Greuges		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			



- (1) Incorporación de un nuevo capítulo XIV en el Informe Anual dedicado a la materia.
- (2) Elaboración de Guías de Derechos de Usuarios de TIC y Guía de Protección de Datos. En elaboración Guía de la Administración Electrónica



**LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LOS ESTATUTOS Y NORMAS AUTONÓMICAS**

**RESUMEN DE LOS CUESTIONARIOS RECIBIDOS SOBRE OTRAS DISPOSICIONES NORMATIVAS RELATIVAS A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

	CARÁCTER GENERAL	PAGO TELEMÁTICO	REGISTRO TELEMÁTICO	APROBACIÓN DE PLANES	ADAPTACIÓN DE PROCESOS	MEDIDAS ORGANIZATIVAS	USO DE FIRMA ELECTRONICA			
<b>DEFENSOR DEL PUEBLO ESTATAL</b>	✘									
<b>ANDALUCÍA</b> Defensor del Pueblo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>ARAGÓN</b> Justicia				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
<b>ASTURIAS</b> Procuradora General		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>CANARIAS</b> Diputado del Común										
<b>CASTILLA LA MANCHA</b> Defensor del Pueblo										
<b>CASTILLA Y LEÓN</b> Procurador del Común			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<b>CATALUÑA</b> Síndic de Greuges					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<b>GALICIA</b> Valedor do Pobo										
<b>LA RIOJA</b> Defensora del Pueblo	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>			
<b>MURCIA</b> Defensor del Pueblo										
<b>NAVARRA</b> Defensor del Pueblo	<input type="checkbox"/>									
<b>PAÍS VASCO</b> Ararteko		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<b>VALENCIA</b> Síndic de Greuges			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Nota: ver documento general III Taller , Parte I Marco Normativo. Apartado B.

Seguidamente, se recogen los datos por defensoría en dos grandes apartados, uno dedicado a los estatutos de autonomía y proyectos de reforma, y el otro al resto de disposiciones.

## A.- ESTATUTOS DE AUTONOMÍA Y PROYECTOS DE REFORMA

### Andalucía: Defensor del Pueblo Andaluz

En la Comunidad Autónoma andaluza y por lo que respecta a su Estatuto se recogen los objetivos básicos y principios rectores que se refieren a continuación:

*«Artículo 10. Objetivos básicos de la Comunidad Autónoma (...)*

*3. Para todo ello, la Comunidad Autónoma, en defensa del interés general, ejercerá sus poderes con los siguientes objetivos básicos:*

*(...)*

*11º El **desarrollo industrial y tecnológico** basado en la innovación, la investigación científica, las iniciativas emprendedoras públicas y privadas, la suficiencia energética y la evaluación de la calidad como fundamentos del crecimiento armónico de Andalucía.*

*12º. La incorporación del pueblo andaluz a la **sociedad del conocimiento.**»*

*«Artículo 34. Acceso a las **tecnologías de la información y de la comunicación.***

*Se reconoce el derecho a acceder y usar las **nuevas tecnologías** y a participar activamente en la **sociedad del conocimiento**, la información y la comunicación mediante los medios y recursos que la ley establezca».*

*«Artículo 37. Principios rectores.*

Los poderes de la Comunidad Autónoma orientarán sus políticas públicas a garantizar y asegurar el ejercicio de los derechos reconocidos en el Capítulo anterior y alcanzar los objetivos básicos establecidos en el artículo 10, mediante la aplicación efectiva de los siguientes principios rectores:

(...)

15º. EL acceso a la **sociedad del conocimiento** con el impulso de la formación y el fomento de la utilización de **infraestructuras tecnológicas**».

«Artículo 54. Investigación, desarrollo e **innovación tecnológica**.

Corresponde a la Comunidad Autónoma en materia de investigación científica y técnica la competencia exclusiva en relación con los centros y estructuras de investigación de la Junta de Andalucía y a los proyectos financiados por ésta».

«Artículo 58. Actividad económica.

La Comunidad Autónoma de Andalucía asume competencias exclusivas en:

(...)

2º. Régimen de **nuevas tecnologías**, relacionadas con la **sociedad de la información y del conocimiento**, en el marco de la legislación del Estado.»

El texto del Estatuto de Autonomía vigente hace mención expresa de los conceptos:

CONCEPTOS	Sí	No
1.1.1. Sociedad de la Información	✓	
1.1.2. Sociedad del Conocimiento	✓	
1.1.3. Tecnologías de la información y Conocimiento (TIC)	✓	
1.1.4. Nuevas Tecnologías	✓	
1.1.5. Otro		

Por último, indicar que los términos que aluden en el texto sobre estos conceptos recogidos son los siguientes:

«Artículo 10. Objetivos básicos de la Comunidad Autónoma

3. para todo ello, la Comunidad Autónoma, en defensa del interés general, ejercerá sus poderes con los siguientes objetivos básicos:

(...)

11º El **desarrollo industrial y tecnológico** basado en la innovación, la investigación científica, las iniciativas emprendedoras públicas y privadas, la suficiencia energética y la evaluación de la calidad como fundamentos del crecimiento armónico de Andalucía

12º. La incorporación del pueblo andaluz a la **sociedad del conocimiento.**»

«Artículo 34. Acceso a las **tecnologías de la información y de la comunicación.**

Se reconoce el derecho a acceder y usar las **nuevas tecnologías** y a participar activamente en la **sociedad del conocimiento**, la información y la comunicación mediante los medios y recursos que la ley establezca».

«Artículo 37. Principios rectores.

Los poderes de la Comunidad Autónoma orientarán sus políticas públicas a garantizar y asegurar el ejercicio de los derechos reconocidos en el Capítulo anterior y alcanzar los objetivos básicos establecidos en el artículo 10, mediante la aplicación efectiva de los siguientes principios rectores:

(...)

15º. EL acceso a la **sociedad del conocimiento** con el impulso de la formación y el fomento de la utilización de **infraestructuras tecnológicas**».

«Artículo 54. Investigación, desarrollo e **innovación tecnológica.**

Corresponde a la Comunidad Autónoma en materia de investigación científica y técnica la competencia exclusiva en relación con los centros y estructuras de investigación de la Junta de Andalucía y a los proyectos financiados por ésta».

«Artículo 58. Actividad económica.

La Comunidad Autónoma de Andalucía asume competencias exclusivas en: (...)

2º. Régimen de **nuevas tecnologías**, relacionadas con la **sociedad de la información y del conocimiento**, en el marco de la legislación del Estado.»



CONCEPTOS	CATEGORIA			
	Objetivo básico	Derecho de las personas	Principio rector	Competencias
1.1.1. Sociedad de la Información				✓
1.1.2. Sociedad del Conocimiento	✓	✓	✓	✓
1.1.3. Tecnologías de la información y Conocimiento (TIC)				
1.1.4. Nuevas Tecnologías		✓		✓
1.1.5. Otro "Infraestructuras tecnológicas"			✓	

## Aragón: Justicia de Aragón

El texto del Estatuto de Autonomía vigente en la Comunidad Autónoma de Aragón, del cual no esta prevista a fecha de hoy su reforma, hace mención expresa de los conceptos que se recogen en el siguiente cuadro:

CONCEPTOS	Sí	No
1.1.1. Sociedad de la Información	X	
1.1.2. Sociedad del Conocimiento		X
1.1.3. Tecnologías de la información y Conocimiento (TIC)	X	
1.1.4. Nuevas Tecnologías		X
1.1.5. Otro		X

Los términos que aluden en el texto de la Norma sobre estos conceptos recogidos, son como siguen:

CONCEPTOS	CATEGORÍA			
	Objetivo básico	Derecho de las personas	Principio rector	Competencias
1.1.1. Sociedad de la Información				El artículo 71 incluye entre las competencias de la Comunidad Autónoma la Investigación, desarrollo e innovación científica y tecnológica, que comprende, en todo caso... el fomento y desarrollo de las tecnologías para la sociedad de la información.
1.1.2. Sociedad del Conocimiento				
1.1.3. Tecnologías de la información y Conocimiento (TIC)			El artículo 28 establece que los poderes públicos aragoneses promoverán las condiciones para garantizar en el territorio de Aragón el acceso sin discriminaciones a los servicios audiovisuales y a las tecnologías de la información y la comunicación.	
1.1.4. Nuevas Tecnologías				
1.1.5. Otro "Infraestructuras tecnológicas"				

## **Asturias:**

### **Procuradora General del Principado de Asturias**

El Estatuto de Autonomía del Principado de Asturias, aprobado por la Ley Orgánica 7/1981, modificada por las leyes orgánicas 1/1991, 1/1994 y 1/1999, y en relación con materias objeto de este apartado del Taller III, señala lo siguiente:

El apartado octavo del artículo 11 del Estatuto establece que en el marco de la legislación básica del Estado y, en su caso, en los términos que la misma establezca, corresponde al Principado de Asturias el desarrollo legislativo y la ejecución en las siguientes materias : defensa del consumidor y del usuario, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y la coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

El artículo 17 de la citada disposición normativa dispone:

*“1. En materia de medios audiovisuales de comunicación social del Estado, el Principado de Asturias ejercerá todas las potestades y competencias que le correspondan, en los términos y casos establecidos en la legislación básica del Estado.*

*2. Igualmente le corresponde, en el marco de las normas básicas del Estado, el desarrollo legislativo y la ejecución del régimen de prensa y, en general, de todos los medios de comunicación social.*

*3. En los términos establecidos en los párrafos anteriores de este artículo, la Comunidad Autónoma podrá regular, crear y mantener su propia televisión, radio y prensa y, en general, todos los medios de comunicación social para el cumplimiento de sus fines.”*

Finalmente, en el artículo 50 el Estatuto se dispone que el Principado de Asturias promoverá los objetivos establecidos en el artículo 130.1 de la Constitución Española, esto es, los poderes públicos atenderán a la modernización y desarrollo de todos los sectores económicos (y, en particular, de la agricultura, de la ganadería, de la pesca y de la artesanía, a fin de equiparar el nivel de vida de todos los españoles )

Por todo lo expuesto, se desprende que, en el actual Estatuto de Autonomía del Principado de Asturias, no se recoge referencia expresa sobre

la Sociedad de la Información y el acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación, ni, por lo tanto, la regulación del establecimiento de infraestructuras de telecomunicaciones y prestación de servicios de telecomunicaciones. No figurando, por tanto, los conceptos de Sociedad de la Información, Sociedad del Conocimiento, tecnologías de la información y conocimiento, nuevas tecnologías.

Asimismo, se desconoce la existencia de referencia sobre la Sociedad de la Información e implementación en la Administración asturiana de las nuevas Tecnologías en el Anteproyecto de Reforma del Estatuto de Autonomía del Principado de Asturias, al no haber podido tener esta Defensoría acceso al mismo.

## **Castilla-La Mancha: Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha**

Respecto de la Comunidad Autónoma de Castilla- La Mancha su Estatuto de Autonomía vigente hace mención expresa de los conceptos:

<b>CONCEPTOS</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<i>1.1.1. Sociedad de la Información</i>		X
<i>1.1.2. Sociedad del Conocimiento</i>		X
<i>1.1.3. Tecnologías de la información y Conocimiento (TIC)</i>		X
<i>1.1.4. Nuevas Tecnologías</i>		X
<i>1.1.5. Otro</i>		X

En el texto del proyecto de reforma de la citada norma, se hace mención expresa de los siguientes conceptos:

<b>CONCEPTOS</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<i>1.1.1. Sociedad de la Información</i>	x	
<i>1.1.2. Sociedad del Conocimiento</i>	x	
<i>1.1.3. Tecnologías de la información y Conocimiento (TIC)</i>		x
<i>1.1.4. Nuevas Tecnologías</i>		x
<i>1.1.5. Otro</i>	x	

Por lo demás y a continuación se transcriben los términos que aluden en texto sobre estos conceptos recogidos.

CONCEPTOS	CATEGORIA			
	Objetivo básico	Derecho de las personas	Principio rector	Competencias
1.1.1. Sociedad de la Información		x	x	
1.1.2. Sociedad del Conocimiento			x	
1.1.3. Tecnologías de la información y Conocimiento (TIC)			x	
1.1.4. Nuevas Tecnologías			x	
1.1.5. Otro "Infraestructuras tecnológicas"				x

Se puede hablar de derechos de las personas los que relacionan las nuevas tecnologías de la Sociedad de la Información –y también de comunicación- con las actividad de la Administración regional (Junta de Comunidades) tal y como referiremos en los artículos propuestos en el proyecto de reforma que está en fase de resolución de enmiendas en el Congreso de Diputados.

En lo restante nos vamos a referir a principios rectores, como derechos económicos y sociales, según propone en su texto el artículo 21, que seguidamente incorporamos.

Además, se recoge una sección (9ª) sobre la Sociedad de la Información y de la Imagen y las competencias de la Junta de Comunidades (artículos 151 a 153).

El texto de este articulado de interés es el siguiente:

*«Artículo 12. Derechos de ciudadanía.*

*Los poderes públicos de Castilla-La Mancha reconocen a todas las personas los siguientes derechos:*

- a) Disfrutar de los beneficios del principio de buena administración.*
- b) Acceder a los documentos y archivos de la Junta de Comunidades.*
- c) Dirigir peticiones y plantear quejas a la Junta de Comunidades.*
- d) Acceder en condiciones de igualdad a los servicios públicos y a los servicios económicos de interés general y a disfrutar de forma efectiva de los mismos.*
- e) Ser tratadas por los poderes públicos de Castilla-La Mancha de forma imparcial y objetiva.*
- f) Disfrutar de la protección de sus datos personales contenidos en los ficheros de la Junta de Comunidades y acceder a los mismos, examinarlos y obtener su corrección.***
- g) Participar en asociaciones y fundaciones especialmente dirigidas a la gestión solidaria de asuntos de interés de la comunidad y a la colaboración en programas sociales, ambientales y de cooperación a la paz y al desarrollo.*

**h) Utilizar las tecnologías de la sociedad de la información en sus relaciones con la Junta de Comunidades.»**

«Artículo 21. Contenido de los derechos económicos y sociales.

La Junta de Comunidades, con el fin de garantizar en su territorio la plena eficacia de los principios rectores de la política social y económica contenidos en la Constitución Española y el presente Estatuto reconoce, en el marco de sus competencias y en los términos que establezca la legislación autonómica, los siguientes derechos:

(...)

**m) Derecho al acceso en condiciones de igualdad a las tecnologías de la sociedad de la información y del conocimiento.»**

«Artículo 87. Materias objeto de transferencia de competencias.

Las leyes de las Cortes de Castilla-La Mancha contendrán transferencias de competencias a los municipios en las siguientes materias:

(...)

**q) Telecomunicaciones y sociedad de la información.»**

«Artículo 151. Telecomunicaciones.

La Junta de Comunidades tiene atribuida de forma compartida, respetando la legislación del Estado, la competencia en materia de **comunicaciones electrónicas** que incluye:

a) El fomento de los servicios de acceso universal, la gestión del registro de instaladores y la inspección y sanción respecto de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones.

b) La gestión del registro de gestores de servicios de modulación de señales y la resolución de conflictos entre operadores de radiodifusión que compartan dichos servicios cuando su ámbito no sea superior al territorio de Castilla-La Mancha.»

«Artículo 152. Medios de comunicación social y servicios de contenido audiovisual.

1. La Junta de Comunidades tiene atribuida de forma exclusiva la regulación y la implantación de la prestación del servicio público de comunicación audiovisual de la Junta de Comunidades y de los servicios

públicos de comunicación audiovisual de ámbito local, respetando la autonomía local.

2. La Junta de Comunidades tiene atribuida de forma compartida:

a) La regulación y el control de los servicios de comunicación audiovisual que utilicen cualquiera de los soportes y tecnologías disponibles dirigidos a los ciudadanos de Castilla-La Mancha.

b) Las ofertas de comunicación audiovisual si se distribuyen en el territorio de Castilla-La Mancha.

c) Los medios de comunicación social.»

## Castilla y León: Procurador del Común de Castilla y León

El texto del Estatuto de Autonomía vigente en Castilla-León, en la redacción dada al mismo por la Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León hace mención expresa de los conceptos:

CONCEPTOS	Sí	No	Preceptos
1.1.1. Sociedad de la Información		X	
1.1.2. Sociedad del Conocimiento	X		Art. 16.21
1.1.3. Tecnologías de la información y Conocimiento (TIC)	X		Art. 71.1.11
1.1.4. Nuevas Tecnologías		X	
1.1.5. Otro: "Tecnologías de la información y la comunicación" - "Infraestructuras tecnológicas" "Modernización y desarrollo integral de zonas rurales, dotándolas de infraestructuras" "Derechos a una buena Administración (protección de datos personales ...)"	X		Art. 16.21 Art. 16.21 Art. 16.10 Art. 12

Los términos a que aluden estos conceptos en el texto del Estatuto son como siguen:

CONCEPTOS				
	Objetivo básico	Derecho de las personas	Principio rector	Competencias
1.1.1. Sociedad de la Información				
1.1.2. Sociedad del Conocimiento			X	
1.1.3. Tecnologías de la información y Conocimiento (TIC)			X	X
1.1.4. Nuevas Tecnologías				
1.1.5. Otro: "Tecnologías de la información y la comunicación" "Infraestructuras tecnológicas" - "Modernización y desarrollo integral de zonas rurales, dotándolas de infraestructuras" "Derechos a una buena Administración (protección de datos personales ...)"		X	X X X	

## Cataluña: Sindic de Greuges de Catalunya

El nuevo Estatuto de Autonomía de Cataluña recoge ciertas disposiciones relativas al ámbito de las nuevas tecnologías y comunicaciones, tal y como se refleja a continuación.

«Art. 53. Acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación.

1. Los poderes públicos deben facilitar el conocimiento de la sociedad de la información y deben impulsar el acceso a la comunicación y a las tecnologías de la información, en condiciones de igualdad, en todos los ámbitos de la vida social, incluido el laboral; deben fomentar que estas tecnologías se pongan al servicio de las personas y no afecten negativamente a sus derechos, y deben garantizar la prestación de servicios mediante dichas tecnologías, de acuerdo con los principios de universalidad, continuidad y actualización.

2. La Generalitat debe promover la formación, la investigación y la innovación tecnológicas para que las oportunidades de progreso que ofrece la sociedad del conocimiento y de la información contribuyan a la mejora del bienestar y la cohesión sociales.»



«Art. 140. Infraestructuras del transporte y de las comunicaciones:  
(...)

7. Corresponde a la Generalitat, de acuerdo con la normativa del Estado, la competencia ejecutiva en materia de comunicaciones electrónicas, que incluye en todo caso:

a) Promover la existencia de un conjunto mínimo de servicios de acceso universal.

b) La inspección de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones y el ejercicio de la potestad sancionadora correspondiente.

c) La resolución de conflictos entre operadores de radiodifusión que compartan múltiplex de cobertura no superior al territorio de Cataluña.

d) La gestión del registro de instaladores de infraestructuras comunes de telecomunicaciones y del de gestores de múltiplex de ámbito no superior al territorio de Cataluña.»

Por lo demás, en el Estatuto de Autonomía vigente se hace mención expresa de los siguientes conceptos:

CONCEPTOS	Sí	No
1.1.1. Sociedad de la Información	x	
1.1.2. Sociedad del Conocimiento	x	
1.1.3. Tecnologías de la información y Conocimiento (TIC)	x	
1.1.4. Nuevas Tecnologías	x	
1.1.5. Otro – comunicaciones electrónicas-	x	

Por último, los términos que aluden en el texto sobre estos conceptos recogidos son:

CONCEPTOS	CATEGORÍA			
	Objetivo básico	Derecho de las personas	Principio rector	Competencias
1.1.1. Sociedad de la Información			x	
1.1.2. Sociedad del Conocimiento			x	
1.1.3. Tecnologías de la información y Conocimiento (TIC)			x	
1.1.4. Nuevas Tecnologías			x	
1.1.5. Otro –comunicaciones electrónicas-				x

**Galicia:**

**Valedor do Pobo**

El Estatuto de Autonomía de Galicia vigente data de 1981 y no ha recibido todavía ninguna modificación. Ello explica que no aborde los temas relacionados con la Sociedad de la Información.

<b>CONCEPTOS</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<i>1.1.1. Sociedad de la Información</i>		X
<i>1.1.2. Sociedad del Conocimiento</i>		X
<i>1.1.3. Tecnologías de la información y Conocimiento (TIC)</i>		X
<i>1.1.4. Nuevas Tecnologías</i>		X
<i>1.1.5. Otro</i>		X

En la actualidad no hay ningún proyecto de reforma.

## **La Rioja: Defensora del Pueblo Riojano**

En la Comunidad Autónoma de La Rioja el texto actualmente vigente de su Estatuto de Autonomía no hace mención alguna a conceptos como Sociedad de la Información, Sociedad del Conocimiento, TIC, Nuevas Tecnologías u otros similares, tal y como se recoge en el cuadro que sigue.

<b>CONCEPTOS</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<i>1.1.1. Sociedad de la Información</i>		x
<i>1.1.2. Sociedad del Conocimiento</i>		x
<i>1.1.3. Tecnologías de la información y Conocimiento (TIC)</i>		x
<i>1.1.4. Nuevas Tecnologías</i>		x
<i>1.1.5. Otro</i>		x

Sin embargo, en el Informe final de 22 de marzo de 2006, del Grupo de Trabajo para la reforma del Estatuto de Autonomía Riojano - del cual formó parte la Defensora del Pueblo Riojano en su anterior condición de Consejera del Consejo Consultivo de La Rioja y Abogado del Estado –Jefe en La Rioja- , sí encontramos algunos de esos conceptos.

<b>CONCEPTOS</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
1.1.1. <i>Sociedad de la Información</i>	x	
1.1.2. <i>Sociedad del Conocimiento</i>		x
1.1.3. <i>Tecnologías de la información y Conocimiento (TIC)</i>	x	
1.1.4. <i>Nuevas Tecnologías</i>	x	
1.1.5. <i>Otro</i>	x	

En dicho Informe para la Reforma del Estatuto de Autonomía se prevé:

- Como competencia asumible con el carácter de exclusiva, *“Régimen de las nuevas tecnologías relacionadas con la sociedad de la información, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 149.1.21ª de la Constitución Española en materia de telecomunicaciones”*. *Materia que puede asumirse en régimen de competencia exclusiva plena, bajo reserva de la regulación estatal en materia de contratación telemática, régimen general de comunicaciones y telecomunicación ex art.149.1.6ª y 21ª de la Constitución;*
- Como competencia de desarrollo legislativo y ejecución de competencias: se propone; *“Televisión local y digital terrestre de ámbito autonómico y local, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 149.1.21ª CE, en materia de telecomunicaciones.” Radiodifusión sonora en onda media y servicios de radiodifusión sonora con tecnología analógica y digital, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 149.1.2ª de la Constitución en materia de telecomunicación.*

<b>CONCEPTOS</b>	<b>CATEGORÍA</b>			
	<b>Objetivo básico</b>	<b>Derecho de las personas</b>	<b>Principio rector</b>	<b>Competencias</b>
1.1.1. <i>Sociedad de la Información</i>				x
1.1.2. <i>Sociedad del Conocimiento</i>				
1.1.3. <i>Tecnologías de la información y Conocimiento (TIC)</i>				x
1.1.4. <i>Nuevas Tecnologías</i>				x
1.1.5. <i>Otro “Infraestructuras tecnológicas”</i>				x

## Navarra: Defensor del Pueblo de Navarra

En el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra (LORAFNA), no hace mención alguna a conceptos como la

Sociedad de la Información, la Sociedad del Conocimiento, las tecnologías de la información y del conocimiento o las nuevas tecnologías.

Hay que señalar, igualmente, que en este momento no esta prevista modificación alguna de la citada Ley Orgánica.

## **País Vasco: Ararteko**

En la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAPV) no existen previsiones estatutarias en relación con las TIC.

## **Valencia: Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana**

El nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, de 10 de abril de 2006, culmina una evolución iniciada en la etapa preautonómica por el Real Decreto-ley 10/1978, de creación del Consell del País Valencià, y seguida a partir de la Constitución con el Estatuto de Autonomía promulgado por Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, objeto con posterioridad de dos reformas mediante las Leyes Orgánicas 4/1991 y 5/1994.

El nuevo Estatuto constituye una reforma de gran calado, una reforma sustancial, que toma en consideración los problemas que suscita la realidad sobrevenida desde la Constitución, pues la realidad vigente es muy distinta a la del año 1982 cuando se aprobó el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana. Así, se incorporan de forma exhaustiva los derechos de las ciudadanas y de los ciudadanos valencianos, la promoción y defensa de éstos por los poderes públicos y la mención expresa de una serie de valores y derechos universales de las personas entre los que destacan los derechos sociales, derechos de los ciudadanos ante la Administración de justicia y, aquellos otros derechos emergentes a los cuales la sociedad valenciana ni renuncia ni quiere renunciar, entre los que se encuentran los derechos referidos a las nuevas tecnologías.

De forma que ya en el Preámbulo del Estatuto de la Comunidad Valenciana se hace mención expresa a las nuevas tecnologías.

Por otro lado, en el articulado de nuestro Estatuto de Autonomía se hace también mención expresa a los términos de "Sociedad de la Información", respecto del que el artículo 19 dice que "*En el ámbito de sus competencias la*

*Generalitat impulsará un modelo de desarrollo equitativo, territorialmente equilibrado y sostenible, basado en la incorporación de procesos de innovación, la plena integración en la Sociedad de la Información...*

Merece ser destacado el artículo 19.2, incluido en el Título II, dedicado a los derechos de los valencianos y valencianas, que expresamente dice que *“queda garantizado el derecho de acceso de los valencianos a las nuevas tecnologías”*.

El Estatuto se refiere también a la “Sociedad del Conocimiento”, cuando en su artículo 49.16 dice que la Generalitat tiene competencia exclusiva sobre *“el régimen de las nuevas tecnologías relacionadas con la Sociedad de la Información y del Conocimiento”*.

Por lo demás, se hace recoger los conceptos siguientes:

CONCEPTOS	SI	NO
1.1.1. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	X	
1.1.2. SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO	X	
1.1.3. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO (TIC)		X
1.1.4. NUEVAS TECNOLOGÍAS.	X	
1.1.5. OTRO.		

CONCEPTOS	CATEGORIA OBJETIVO			
	OBJETIVO BÁSICO	DERECHO DE LAS PERSONAS	PRINCIPIO RECTOR	COMPETENCIAS
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	X			
SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO.	X			
TIC				
NUEVAS TECNOLOGÍAS.		X		X
OTRO “INFRAESTRUCTURAS TECNOLÓGICAS”.				

## **B. LEYES Y OTRAS DISPOSICIONES AUTONOMICAS**

### **Andalucía** **Defensor del Pueblo Andaluz**

En Andalucía, y en el apartado de leyes y otras disposiciones autonómicas, son de destacar las siguientes:

1. Ley 9/2007, de 22 de Octubre de la Administración de la Junta de Andalucía. Artículo 7. Administración Electrónica;

2. Decreto 183/2003 de 24 de junio, regulador de la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet);

3. Decreto 317/2003, de 18 de Noviembre por el que se regulan las cartas de servicio, el sistema de evaluación de calidad de los servicios y se establecen los Premios al a Calidad de los servicios públicos (BOJA 225, de 21 de Noviembre);

4. Decreto 177/2005, de 19 de Julio (BOJA 154, de 19 de Agosto), por le qe se modifica el anterior;

5. Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía 2006-2010 (BOJA 127, de 4 de Julio);

6. Orden de 24 noviembre 2005, que establece determinados procedimientos administrativos de la Consejería de Justicia y Administración Pública que podrán iniciarse por medios telemáticos;

7. Orden de 21 de Febrero 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Organismos autónomos.



## Aragón: El Justicia de Aragón

Desde un punto de vista normativo, en la Comunidad de Aragón, debe resaltarse, en primer lugar, la inexistencia de una ley autonómica que atienda, de manera específica, al desarrollo de actuaciones para la ordenación y fomento de las TIC y la Sociedad de la Información. No obstante, ello no se traduce en una inactividad administrativa. Las actuaciones, fundamentalmente de fomento, se desarrollan a nivel administrativo.

Así, a nivel institucional, la Diputación General de Aragón ha centralizado las competencias desarrolladas en materia de Sociedad de la Información en la Dirección General de Tecnologías para la Sociedad de la Información, adscrita al departamento de Ciencia, Tecnología y Universidad (conforme al Decreto 62/2008, de 15 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Ciencia, Tecnología y Universidad).

Corresponde a dicho órgano, conforme al decreto de estructura, la promoción, el fomento e implantación de las tecnologías para la sociedad de la información. En desarrollo de tales funciones, conviene resaltar las siguientes actuaciones:

- Creación del Observatorio Aragonés de la Sociedad de la información: Iniciativa de la Dirección General de Tecnologías para la Sociedad de la Información del Gobierno de Aragón, el Capítulo Aragonés de la Internet Society y la Universidad de Zaragoza. Su objetivo fundamental es servir como instrumento de información y formación sobre el impacto de las nuevas tecnologías en Aragón, su uso y su evolución a lo largo de estos últimos años. También pretende divulgar el potencial de las TIC en el territorio aragonés mediante elementos que recojan la evolución de la sociedad de la información en Aragón, así como atraer y agrupar fuerzas y opiniones en torno a las TIC;
- Impulso y desarrollo en la comunidad Autónoma del Plan Avanza, que incluye el denominado Programa ciudadanía Digital (financiado a través de convenio con el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de España), a partir de la iniciativa europea "i2010: Una Sociedad de Información Europea para el crecimiento y el empleo", presentada por la Comisión Europea el 31 de mayo de 2005;



- Elaboración del Plan Director para el desarrollo de la Sociedad de la información, herramienta de estudio y determinación de objetivos del Gobierno de Aragón en materia de sociedad de la Información. Fue aprobado por el Consejo de Gobierno el 24 de enero de 2006;
- Creación del Servicio de Asesoramiento en Tecnologías de la Información a las PYME a través de programa SATIpyme ([www.satypime.com](http://www.satypime.com)), en colaboración con Cámara de Comercio;
- Por Decreto 318/2007, de 18 de diciembre, del Gobierno de Aragón, se creó la Comisión Delegada del Gobierno de Aragón para asuntos relacionados con la Sociedad de la Información. Con ella se pretende establecer cauces de coordinación interdepartamental, con el fin de canalizar y proponer al Gobierno de Aragón la adopción de aquellas decisiones que, siendo de su competencia, pudieran afectar simultáneamente, de forma directa o indirecta, a las iniciativas de los distintos Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de sistemas y tecnologías de la información, y especialmente en materia de infraestructuras básicas;
- El Departamento controla y ejecuta en el ámbito autonómico las previsiones del Programa Nacional de Extensión de la Banda Ancha, proyecto que contempla el despliegue de las infraestructuras para la provisión del acceso de banda ancha a lo largo de los años 2005 a 2008, utilizando diferentes tecnologías (ADSL, LMDS-WiMax, WiFi y Satélite, o una combinación de ellas), adoptadas en función de la orografía y dispersión de la población de la Comunidad Autónoma.

## **Asturias:**

### **Procuradora General del Principado de Asturias**

La Administración del Principado de Asturias ha puesto en marcha la elaboración de la futura Ley de Administración Electrónica, que, no obstante, recogerá los principios fundamentales y orientación general de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

De igual forma, se prevé que la futura Ley de organización y régimen jurídico del Principado de Asturias, en cuya tramitación se está trabajando, introduzca referencias a la Sociedad de la Información y a la Administración Electrónica.

Marco legal de la Administración Electrónica:

#### Administración, Servicios públicos:

- Resolución de 29 de agosto de 2005, de la Consejería de Economía y Administración Pública, (Acuerdo para la Modernización y mejora de la Administración Pública). BOPA 12-09-2005;
- Resolución de 9 de enero de 2009, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se publican los procedimientos adaptados para la transmisión tecnológica y automática de cesión de datos relativos a DNI/NIE y Certificado de empadronamiento para el ejercicio del derecho 6.2 b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos;
- En borrador la Resolución por la que se regula la normalización de los formularios electrónicos de solicitud en la Administración del Principado de Asturias adaptados a la Ley 11/2007.

#### Procedimientos administrativos, Información:

- Resolución de 14 de septiembre de 2004, de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se establece el procedimiento para el pago por vía telemática de los tributos y demás ingresos de derecho público no tributarios de la Administración del Principado de Asturias. BOPA 4-10-2004.

#### Registro telemático

- Decreto 111/2005, 3 de noviembre, sobre registro telemático. BOPA 24-11-2005.

#### Modificaciones:

- Resolución de 1 de julio de 2006, de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se modifica el Anexo I del Decreto 111/2005, 3 de noviembre, sobre Registro Telemático. BOPA 31-07-2006;
- Resolución de 30 de octubre de 2007, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se aprueba la segunda modificación del Decreto 111/2005, de 3 de noviembre, sobre Registro Telemático. BOPA 23-11-2007;
- Decreto 115/2008, de 20 de noviembre, de modificación del Decreto 111/2005, de 3 de noviembre, sobre Registro Telemático. BOPA 2-12-2008;
- Resolución de 9 de diciembre de 2005, de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se establecen los criterios de disponibilidad, autenticidad, integridad, confidencialidad y conservación de la información en

los sistemas informáticos de soporte del Registro Telemático. BOPA 21-02-2006;

- Resolución de 23 de mayo de 2007, de la Consejería de Industria y Empleo, por la que se crea el Registro Telemático de empresas y actividades comerciales del Principado de Asturias. BOPA 18-06-2007.

## **Castilla y León: Procurador del Común de Castilla y León**

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, es de señalar en materia de Administración Electrónica las siguientes normas:

**1. Decreto 118/2002, de 31 de octubre, por el que se regulan las transmisiones por telefax para la presentación de documentos administrativos;**

**2. Decreto 40/2005, de 19 de mayo, que regula la utilización de técnicas de Administración electrónica por la Administración de la Comunidad de Castilla y León.** Este Decreto establece criterios generales para la presentación telemática de escritos, solicitudes y comunicaciones de determinados procedimientos administrativos, dejando la regulación de temas más concretos a través de órdenes de desarrollo;

**3. Orden PAT/136/2005, de 18 de enero, de creación del Registro Telemático de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.**

Para finalizar con el elenco normativo de nuestra Comunidad en la materia hemos de hacer referencia al **Anteproyecto de Ley de derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de gestión pública**, que a la fecha de redacción del presente documento se encuentra en trámite de audiencia. Este Anteproyecto de Ley dedica el capítulo III a la Administración electrónica, elevando el rango de las disposiciones actualmente vigentes de la Junta de Castilla y León, adaptándolas a las previsiones de la nueva Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, e introduciendo algunas novedades que demuestran, en la línea del Plan Estratégico de Modernización, la apuesta tecnológica al servicio del ciudadano de la Administración autonómica.

Además de las normas anteriormente relacionadas, pese a su naturaleza no normativa, consideramos necesario relacionar otro marco de actuación de la Comunidad de Castilla y León constituido por las Estrategias Regionales y

Planes de Implantación, entre los cuales consideramos necesario destacar las siguientes:

La ***Estrategia Regional para la Sociedad Digital del Conocimiento 2007-2013***, aprobada por Acuerdo de la Junta de Castilla y León de 10 de mayo de 2007, que establece entre sus líneas estratégicas el impulso de la E-Administración.

En el ámbito de esta Estrategia, enmarcada en la “*Línea Estratégica Municipios Digitales de Castilla y León*”, especial consideración merece, dado que se va a hacer referencia a la misma en el último de los apartados del presente documento, la iniciativa de la Consejería de Fomento “*Red de Municipios Digitales de Castilla y León*”.

La ***Estrategia Regional de Accesibilidad de Castilla y León 2004-2008***, de cara a tener en cuenta la accesibilidad de los servicios web.

El ***Plan Estratégico de Modernización de la Administración de Castilla y León 2008-2011***, aprobado por Acuerdo 32/2008, de 17 de abril, que prevé en la estrategia de “*Administración más fácil*” el programa de actuación “*en red*”, estableciendo diversas líneas de actuación con el objetivo de universalizar los servicios públicos mediante el acceso electrónico.

Y el “***Plan de Implantación de la Administración Electrónica en Castilla y León 2009-2011***”, aprobado en virtud de Acuerdo de la Junta de Castilla y León, de 12 de marzo de 2.009, con el objetivo de dar respuesta al desafío contenido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos en orden a adaptar su actividad de gestión a las enormes posibilidades que ofrece la tecnología a la hora de prestar mejores servicios de forma más eficaz y eficiente, tratando de recoger todas las medidas necesarias que es preciso poner en marcha en la Administración para hacer efectivo el derecho de los ciudadanos para acceder electrónicamente a ella.

## **Cataluña: Sindic de Greuges de Catalunya**

1. Decreto 324/2001, de 4 de diciembre, que regula las relaciones entre los ciudadanos y la Administración de la Generalitat de Catalunya a través de Internet.

Se trata de una normativa cuyo objeto es regular las relaciones telemáticas entre la Administración de la Generalitat y los ciudadanos,

respetando el derecho de igualdad de acceso a los servicios públicos o a los procedimientos y garantizando la protección de datos personales.

Este decreto regula las características de la información que debe ponerse a disposición de los ciudadanos a través de medios electrónicos, informáticos o telemáticos, el marco jurídico general para la aprobación de los procedimientos telemáticos y establece, con carácter normativo, la validez de los documentos y de las comunicaciones telemáticas.

2. Ordenanzas reguladoras de Administración Electrónica. Algunos municipios disponen de normativa reguladora en este ámbito y destacaría la del Ayuntamiento de Barcelona y la iniciativa del Ayuntamiento de Lleida de práctica de notificaciones a través de SMS certificados.

3. Normativa reguladora de plataformas electrónicas de colaboración interadministrativa para intercambiar información o en materia de contratación pública, así como de organismos creados con este objetivo, como la AOC (Administració Oberta de Catalunya).

4. Recientemente, el Gobierno de la Generalitat ha aprobado el Decreto 56/2009, de 7 de abril, para el impulso y el desarrollo de los medios electrónicos en la Administración de la Generalitat, que deroga el Decreto 324/2001, de 4 de diciembre.

Este Decreto desarrolla el marco normativo básico que establece la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, así como la normativa de organización y procedimiento, en ejercicio de las potestades autoorganizativas.

El Decreto tiene por objeto establecer el régimen jurídico de la utilización de los medios electrónicos, las medidas de ordenación, impulso y desarrollo de los servicios electrónicos, el impulso de la interoperabilidad y la regulación de la sede electrónica. También determina qué información debe difundir la Generalitat por Internet y cómo realizar la gestión documental de los expedientes electrónicos.

En concreto, se regula con bastante exhaustividad el procedimiento para aprobar los planes, los protocolos, los programas y las aplicaciones para desarrollar los servicios electrónicos. También se dedica especial atención a la interoperabilidad, con la aprobación de un catálogo de datos y documentos electrónicos, que consiste en una relación actualizada de los datos y documentos que están en poder de las Administraciones y que se pueden obtener con medios electrónicos, para hacer efectivo el derecho de los ciudadanos y ciudadanas de no aportarlos a un procedimiento concreto.

## **Galicia: Valedor do Pobo**

Decreto 21/1999 de 5 Feb. CA Galicia (regulación de la utilización de la red de Internet);

Decreto 349/2003 de 11 Sep. CA Galicia (procedimiento de inserción de anuncios en el Diario Oficial de Galicia a través de Internet);

Decreto 164/2005 de 16 Jun. CA Galicia (regulación y determinación de las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad, creación del Registro telemático y se regula la atención a la ciudadanía), modificado por DECRETO 38/2009 de 19 Feb. CA Galicia;

Decreto 117/2008 de 22 May. CA Galicia (cartas de servicios de la Xunta y Observatorio de la Calidad y de la Administración Electrónica);

Decreto 206/2008 de 28 Ago. CA Galicia (de receta electrónica);

Decreto 230/2008 de 18 Sep. CA Galicia (normas de buenas prácticas en la utilización de los sistemas de información de la Administración);

Decreto 255/2008 de 23 Oct. CA Galicia (simplificación de la documentación para la tramitación de los procedimientos administrativos y fomento de la utilización de medios electrónicos);

Decreto 29/2009 de 5 Feb. CA Galicia (uso y acceso a la historia clínica electrónica).

Asimismo, encontramos diversas órdenes que afectan al tema de la Administración Electrónica. En gran parte se conectan con temas sanitarios y tributarios. Entre ellas destacamos:

Orden 4 Dic. 2000, CA Galicia. (conjunta de las consellerías de la Presidencia y Administraciones públicas y de Justicia, Interior y Relaciones Laborales, por la que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas en el procedimiento de presentación de partes de accidente de trabajo y enfermedad profesional a través de Internet);

Orden 5 Jun. 2003, CA Galicia. Economía y Hacienda (regulación del procedimiento para el pago y la presentación telemáticos de las autoliquidaciones correspondientes al ITP y AJD, por la transmisión de determinados medios de transporte usados entre particulares);

Orden 16 Feb. 2004, CA Galicia. Presidencia, Relaciones Institucionales y Administración Pública (desarrollo del D 200/2003 de 20 de Mar., de oficinas de Registro propias o concertadas y creación del Registro telemático y atención al ciudadano);

Orden 30 Abr. 2004, CA Galicia. Economía y Hacienda (procedimiento para el pago y presentación telemáticos de las autoliquidaciones correspondientes al impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados);

Orden 25 Nov. 2004, CA Galicia. Economía y Hacienda (normas de uso de la firma electrónica en las relaciones por medios electrónicos, informáticos y telemáticos con la Consellería de Economía y Hacienda y sus organismos y entidades adscritas);

Orden 19 May. 2005, CA Galicia. Economía y Hacienda (pago y presentación telemáticos de autoliquidaciones impuesto sobre sucesiones y donaciones y modificación pago y presentación transmisiones patrimoniales y tasa fiscal sobre el juego);

Orden 23 Jun. 2005, CA Galicia. Sanidad (medidas de estandarización, coordinación y supervisión en materia de tecnologías de la información);

Orden 29 Mar. 2006 CA Galicia. Sanidad (modificación de la de 11 de Abr. 2005 (acceso al certificado electrónico de identidad por los profesionales que intervienen en los procedimientos de prestación y gestión de servicios del sistema sanitario público gallego);

Orden 2 Jun. 2006, CA Galicia. Economía y Hacienda (modificación de las órdenes 19 May.2005, 30 Abr. 2004 y 5 Jun. 2003, pago y presentación telemáticos de autoliquidaciones de determinados impuestos);

Orden 8 Feb. 2007, CA Galicia. Sanidad (autorización a las oficinas de farmacia para llevar el libro recetario oficial por medios informáticos);

Orden 11 Abr. 2008, CA Galicia. Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia (desarrollo del D 164/2005 de 16 de Jun., oficinas de Registro propias o concertadas de la Administración);

Orden 30 May. 2008, CA Galicia. Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia (desarrollo del D 164/2005 de 16 de Jun., oficinas de

Registro propias o concertadas de la Administración, creación del Registro telemático y atención al ciudadano);

Orden 16 Oct. 2008, CA Galicia. Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia (entrada en funcionamiento de la oficina del registro único e información en el complejo administrativo de San Caetano);

Orden 27 Feb. 2009, CA Galicia. Economía y Hacienda (regula la presentación y el pago telemático de la tasa fiscal sobre el juego realizado en casinos);

Orden 27 Feb. 2009, CA Galicia. Economía y Hacienda (regula la presentación y el pago telemático de los tributos sobre el juego realizado en bingos).

## **La Rioja: Defensora del Pueblo Riojano**

En la Comunidad de La Rioja destaca la siguiente normativa autonómica:

1. Ley 3/2002, de 21 de mayo, para el desarrollo del uso de la firma electrónica;

2. Decreto 58/2004, de 29 de octubre, por el que se regula el Registro en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja;

3. Decreto 94/2006, de 8 de noviembre, del Consejo de Gobierno de utilización de la firma electrónica;

4. Orden de 14 de junio de 2006, del Consejo de Economía y Hacienda por la que se crea un Registro Telemático.



## Navarra: Defensor del Pueblo de Navarra

El Parlamento de Navarra ha aprobado una norma, con rango de Ley Foral, dirigida específicamente a implantar la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (Ley Foral 11/2007, de 4 de abril), con anterioridad incluso a la Ley estatal 11/2007, de acceso a los servicios electrónicos.

Se destacan a continuación, algunos aspectos de la regulación contenida en la Ley Foral 11/2007, tratando de que la exposición sea lo más concisa posible, tal y como se solicita en el documento de petición del informe:

a) La Ley Foral es aplicable a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos públicos, pero no así a las entidades locales de Navarra, dado el número de éstas, 272, y su distinta capacidad;

b) La norma se asienta sobre varios principios generales que la inspiran: el de *voluntariedad condicionada* (el ciudadano es libre de utilizar, para relacionarse con la Administración, la forma clásica o convencional o la más moderna o electrónica, configurándose el sistema electrónico como carga jurídica en el caso de escoger esta última vía); el de *progresividad* en la implantación; el de *inalterabilidad* de los derechos y deberes de los ciudadanos en el procedimiento administrativo común; y el de *protección de los datos de carácter personal*;

c) La Ley Foral incorpora a su texto cuestiones tales como las siguientes:

- Los derechos de los ciudadanos en sus relaciones por medios electrónicos;
- La creación de un Registro General Electrónico y la previsión de que puedan crearse registros electrónicos específicos;
- Las condiciones relativas a la presentación de documentos por vía electrónica, así como para la producción de actos administrativos por la misma vía;
- Los certificados administrativos por medios electrónicos, así como las notificaciones electrónicas;
- La firma electrónica (avanzada y simplificada);

- Los expedientes administrativos y archivos electrónicos;
- Los procedimientos administrativos electrónicos, tanto iniciados de oficio como a instancia de interesado;
- El funcionamiento de órganos colegiados por medios electrónicos;
- Las facturas electrónicas y los ingresos de los interesados en la Hacienda Pública por sistemas electrónicos;
- La publicidad de la actividad administrativa por medios electrónicos;
- El fomento de la participación de los ciudadanos a través de medios electrónicos;
- La capacitación del personal de la Administración en el uso de las tecnologías de la información, mediante la formación y la valoración de conocimientos en pruebas selectivas;
- La atribución al Defensor del Pueblo de Navarra de la competencia para garantizar los derechos de los ciudadanos, sin crear para ello, por innecesaria, la figura del Defensor del Usuario, tal y como hace la ley estatal;

Por último, señalar que, en la actualidad, la Ley Foral se encuentra en proceso de desarrollo, habiéndose aprobado ya algunas disposiciones de carácter general en ejecución de la misma (creación de la Comisión de Administración Electrónica, entrada en vigor del Registro General Electrónico del Gobierno de Navarra, aprobación de un Plan de Administración Electrónica que recoge las principales actuaciones para los próximos años y definición y simplificación de más de 2.000 procedimientos administrativos, convertibles algunos de ellos en procedimientos electrónicos).

## **País Vasco: Ararteko**

1. Decreto 108/2004, de 8 de junio, del Modelo de Presencia en Internet de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi;

2. Resolución de 9 de febrero de 2006, de la Directora de Informática y Telecomunicaciones, aprobando el documento que establece la Plataforma Tecnológica para la E-Administración -PLATEA-;

3. Decreto 232/2007, de 18 de diciembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos;

4. Decreto 72/2008, de 29 de abril, de creación, organización y funcionamiento de los registros de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos;

5. Orden de 11 de abril de 2008, de la Consejera de Hacienda y Administración Pública, que establece el registro y cobro automatizados de los ingresos de derecho público de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y de sus Organismos Autónomos a través del Sistema Integral de Pagos y Cobros de la Administración;

6. Orden de 11 de abril de 2008, de la Consejera de Hacienda y Administración Pública, reguladora del servicio de colaboración en la gestión recaudatoria de la Hacienda General del País Vasco;

7. Orden de 11 de abril de 2008, de la Consejera de Hacienda y Administración Pública, reguladora del pago de ingresos de derecho público de la Hacienda General del País Vasco a través de la Pasarela de Pagos;

8. Decreto 217/2008, 23 de diciembre, del Boletín Oficial del País Vasco.

9. Orden de 15 de enero de 2009, de la Vicepresidenta del Gobierno, por la que se regula el régimen de admisión de los certificados electrónicos.

(información disponible en la página:  
[www.lehendakariordetza.ejgv.euskadi.net](http://www.lehendakariordetza.ejgv.euskadi.net)).

## **Valencia: Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana**

En el ámbito de la Comunitat Valenciana, dejando a un lado el nivel normativo de rango estatutario, ha de hacerse mención a las siguientes normas en relación con la regulación de las tecnologías de la información y la comunicación.

Ha de destacarse, por la relevancia que tiene al constituir el corpus legislativo básico en materia de derecho administrativo electrónico autonómico

valenciano, el Anteproyecto de Ley de la Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana. El Anteproyecto consta de una Exposición de Motivos y un total de 59 artículos.

Otras normas a destacar son las siguientes:

- Decreto 96/1998, de 6 de julio, por el que se regulan la organización de la función informática, la utilización de los sistemas de información y el Registro de Ficheros Informatizados en el ámbito de la Administración de la Generalitat Valenciana;
- Decreto 87/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la utilización de la firma electrónica avanzada en la Generalitat Valenciana;
- Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat;
- Decreto 98/2005, de 20 de mayo, del Consell de la Generalitat, por el que se regula un registro de representaciones de carácter voluntario ante la Generalitat para la realización de trámites por vía telemática;
- Ley 14/2005, de 23 de diciembre, de la Generalitat, de Medidas Fiscales, de Gestión Financiera y Administrativa, y de Organización de la Generalitat (capítulo XXVI). De la creación del Ente Prestador de Servicios de Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana;
- Ley 10/2006, de 26 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Financiera y Administrativa, y de Organización de la Generalitat (capítulo XIV). De la creación del Consejo Asesor de Telecomunicaciones y para la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento;
- Decreto 149/2007, de 7 de septiembre, del Consell, por el que se aprueba el Estatuto del Ente Prestador de Servicios de Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana.

**PARTE II**  
**QUEJAS RELATIVAS A LOS**  
**DERECHOS DE LA**  
**ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

La **Administración Electrónica** es una oportunidad para mejorar el funcionamiento del sector público y para satisfacer con mayor eficacia las necesidades de la ciudadanía. Una implementación correcta de la misma permitirá aumentar las dosis de transparencia del sistema y nos situará en un nuevo modelo de desarrollo democrático.

Este tipo de Administración supone el uso de la tecnología de la información y de las comunicaciones, y particularmente de Internet, como herramienta estratégica para lograr una mejor Administración Pública. La Administración Electrónica genera o puede generar una serie de beneficios tales como La reducción del coste burocrático, la promoción de la participación pública y el aumento de calidad de los servicios.

La Sociedad de la Información alcanza a las Administraciones Públicas no sólo como una cuestión de modernización y de contribución al sistema económico sino como una exigencia del servicio público. Se trata de ser especialmente sensibles al cambio, de identificar, en este nuevo escenario, las oportunidades de servir mejor a los ciudadanos, de un modo más eficaz, definiendo las políticas adecuadas y aportando los medios necesarios para su implementación. El papel de la Administración ante el fenómeno de las nuevas tecnologías, lo podemos circunscribir a tres grandes funciones:

1. La función clásica de actuación administrativa de intervención;
2. Las funciones del servicio al ciudadano;
3. El uso propio (Intranet).

Las transformaciones técnicas en la relación jurídico administrativa tradicional permiten que el ciudadano realice propuestas sobre las decisiones administrativas. En España todavía nos encontramos en la primera fase de este proceso, la de la Sociedad de la Información, que comporta una extraordinaria expansión de las redes de telecomunicación, y, en especial, de Internet, como vehículo de transmisión e intercambio de todo tipo de datos. El segundo paso podríamos denominarlo Sociedad del Conocimiento, que ya supone la asunción y/o asimilación por parte de los ciudadanos de los conocimientos derivados de esa transmisión de la información. En este contexto, la Administración Electrónica implica el uso de las TIC y

particularmente de Internet, como herramienta estratégica para lograr una mejor Administración Pública.

Como culminación de ese proceso, en el ámbito normativo estatal, aparece la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, una norma que consagra el derecho básico de todos los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones, así como la obligación de éstas de garantizarlo. De sus artículos 3 y 6 se deducen como fines de la norma tanto el de contribuir a la mejora del funcionamiento de las Administraciones Públicas, incrementando su eficacia y eficiencia mediante el uso de las tecnologías de la información, como el de simplificar los procedimientos administrativos y proporcionar oportunidades de participación y mayor transparencia, todo ello con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones.

Sin embargo, la Administración no es una empresa privada, y aunque se rige por los principios de eficiencia, calidad y economía – no por el de beneficio económico-, antes se rige por los principios de objetividad, satisfacción del interés general, eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración, coordinación y legalidad. La modernización y, en general, la adaptación de la Administración a los nuevos tiempos, es, no obstante, el objetivo prioritario de las Administraciones Públicas en este siglo, siempre dentro de los valores jurídico-constitucionales. En este sentido, el de legalidad se establece como un principio general de la utilización de las tecnologías de la información en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas.

Así, debe convenirse que también constituye una exigencia del principio de buena administración, pues se persigue la prestación de unos servicios de mayor calidad y más eficaces, pero también de modo más objetivo y transparente, ya que se proyecta sobre la actuación administrativa en diversos planos, principalmente sobre los procedimientos y el régimen de información administrativa.

La buena administración puede ser considerada como el elemento aglutinador de los principios constitucionales de actuación y funcionamiento de la Administración, y, por ende, actualiza los derechos de los ciudadanos frente a ella. De esta forma, en lo que afecta a su relación con los ciudadanos, se encuentra en la esencia misma de este proceso la exigencia de que éstos nunca deberán resultar perjudicados por esa opción, pues tendrán que seguir contando con las mismas garantías, como mínimo, que en su relación ordinaria o presencial.

Esta nueva forma de Estado Democrático de Derecho exige la participación ciudadana como mecanismo de control y garantía para el buen

funcionamiento de la propia Administración. Para lo cual es necesario que la Administración informe al ciudadano, la Administración debe modernizarse, debe dar el paso de la publicidad a la transparencia.

Las TIC e Internet suponen, por lo tanto, una transformación profunda en los Gobiernos y las Administraciones hacia un nuevo modelo relacional, en el que las etiquetas de calidad y electrónico sean secundarias, porque primaran otros valores más centrados en los ciudadanos. La influencia de la información en la participación es directa. Si el ciudadano no puede mirar con suficiente claridad la actividad de la Administración difícilmente podrán proponer mecanismos de actuación diferentes o llevar un seguimiento participativo del actuar administrativo. Se trata de superar la mera gestión e información y avanzar por el camino de una participación real de la ciudadanía, constructiva y multidireccional. Participar es estar informado, pero siendo un presupuesto necesario es insuficiente para la participación responsable. Por eso hay que caminar hacia ese modelo más complejo y multidireccional.

Destacan entre los medios o instrumentos utilizados por la Administración para aprovechar y optimizar todo este potencial en beneficio de los ciudadanos los siguientes:

- Ventanilla única: que introdujo la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, al reformar la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (artículo 38 “registros telemáticos” y 59 “notificaciones telemáticas, añadiendo la DA.8ª sobre Administración Electrónica o virtual), trata de articular un modelo de actividad administrativa caracterizado por la eficacia, capacidad de respuesta a las demandas sociales, y la simplificación de las relaciones del ciudadano con las organizaciones administrativas, siendo su objetivo nuclear el acercamiento de la Administración al ciudadano;
- La Ley 4/1999, añade principios como confianza legítima de los ciudadanos, transparencia y participación en los artículos 3 y 4 de la Ley 30/1992;
- La Ley 6/1997, de 14 de abril, junto al clásico principio de eficacia, enumera el de eficiencia, control de la gestión y de los resultados, responsabilidad, racionalización y agilización de los procedimientos administrativos;
- El RD 263/1996, por el que se regula la utilización de Técnicas Electrónicas, Informáticas y Telemáticas por la Administración General del Estado;
- La firma electrónica: Ley 59/2003 es uno de los elementos claves sobre los que descansa tanto la Administración Electrónica como el futuro de las sociedad del conocimiento. Son principios y requisitos básicos de su utilización la integridad, autenticidad, no repudio y confidencialidad. Con



la firma electrónica avanzada se da plena eficacia y valor probatorio a todos los documentos que se acompañen;

- DNI electrónico;
- El RD 209/2003, por el que se regulan las notificaciones y registros telemáticos y la utilización de los medios telemáticos para sustituir la aportación de certificados por los ciudadanos;
- Páginas Web, que no sólo proporcionen información al ciudadano sino también propicien la interacción y participación ciudadana;
- La Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico;
- Las Cartas de Servicios han contribuido a informar a los ciudadanos acerca de los servicios electrónicos que se encuentran a su disposición, indicando los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los derechos en relación con los mismos.

La Administración Electrónica no sólo debe implantarse en las relaciones jurídico-administrativas con el ciudadano, sino también en las relaciones entre las distintas Administraciones, como por ejemplo la posible intranet con la Administración de Justicia.

En definitiva, el papel de las nuevas TIC en la reforma administrativa debe contribuir a la consecución de una Administración eficaz y eficiente. Las TIC permiten que la Administración sea más accesible para los ciudadanos.

Las Administraciones Públicas están llamadas a desempeñar un papel fundamental para conseguir la efectiva extensión e implantación de uso de las herramientas tecnológicas, con medidas para facilitar el acceso público a los usuarios. Para ellos se ha venido optando tanto como por acciones de formación como por la implantación de puntos de acceso en la vía pública o dependencias administrativas. Pero son necesarias también otras actuaciones como:

- prever la expansión de las infraestructuras de telecomunicaciones;
- considerar el acceso a la Red como un servicio universal;
- implantar la tecnología inalámbrica wifi;
- adoptar medidas para que la información disponible en las páginas de Internet pueda ser accesible a personas con discapacidad o edad avanzada de acuerdo con los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos;
- facilidad de uso de la web;
- asegurar la compatibilidad con las plataformas informáticas de las otras Administraciones;
- establecer protocolos o criterios que garanticen confidencialidad, seguridad y protección de datos;
- identificación y autenticación del ejercicio de la competencia por los órganos administrativo que se realizará mediante firma electrónica del

personal a su servicio; el DNI electrónico constituye una iniciativa fundamental para el desarrollo de la Sociedad de la Información y, en particular de la Administración Electrónica. Ello no obsta para que puedan utilizar otros sistemas de firma electrónica, siempre que estén admitidos en el ámbito de las AAPP, sean conformes con lo establecido en la LFE y resulten adecuados para garantizar la identificación de los participantes y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.

Un elemento de singular trascendencia en el tema de la Administración Electrónica son los **derechos** derivados de la misma. Los derechos que la Ley 11/2007 reconoce a los ciudadanos en este ámbito son verdaderos derechos subjetivos porque otorgan poderes a éstos para defender sus legítimos intereses. Por ello, los defensores del pueblo deben garantizar la correcta aplicación de tales derechos en el terreno de la Administración Electrónica. Ello es especialmente importante en el momento actual, en el que se está construyendo este tipo de administración. En particular, hay que detectar las disfuncionalidades que puedan surgir en su implantación y la necesidad de aclarar su contenido para facilitar la eficacia de los mismos.

El art. 6 de la citada Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, recoge los derechos de los ciudadanos en este campo. En virtud del apartado segundo de la Disposición Final Tercera de dicha Ley, a partir del 31 de diciembre de 2009 la Administración General del Estado debe estar preparada para que dichos derechos se puedan ejercer con relación a la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia. En cambio, para las comunidades autónomas y entidades locales ello se supedita a la disponibilidad presupuestaria. Esto explica, jurídicamente hablando, el momento de transición que vivimos y exige a los defensores una actuación especial para resolver los problemas que surjan en la aplicación de los derechos de los ciudadanos. Debemos, por lo tanto, detectar los problemas que están surgiendo en su aplicación práctica para perfilar sus límites y contenidos, con lo que se facilitará su correspondencia con la realidad.

Se echa en falta de la nueva Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos la consagración de un derecho de participación electrónica conectado a los trámites de información pública, de manera que la documentación se difundiera necesariamente por medios telemáticos y se pudiera participar de forma activa por esta misma vía. Tampoco se reconoce el derecho a ser contestado cuando el ciudadano se dirija a una dirección electrónica, cuya existencia preceptiva ni siquiera se contempla para cada Administración Pública.

Con el objeto de diagnosticar la situación de estos derechos propios de la Administración Electrónica, y de sentar las bases para un análisis prospectivo que sirva para la adecuada implementación de los mismos, se han analizado las quejas que afectan a alguno de tales derechos y que han sido recibidas por las distintas defensorías. Para mejorar la sistematización de semejante información, el análisis se ha agrupado en tres categorías partiendo del citado art. 6 de la Ley 11/2007:

- **a) derechos procedimentales:** art. 6.2 b (derecho a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas); 6.2 d (derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados); 6.2 e (derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado); 6.2 f (derecho a la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente);
- **b) igualdad:** art. 6.2 c (derecho a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas); 6.2 h (derecho a la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas); 6.2 k (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);
- **c) derechos sustantivos:** art. 6.2 a (derecho a elegir el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas); 6.2 g (derecho a obtener los medios de identificación electrónica necesarios); 6.2 i (derecho a la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas); 6.2 j (derecho a la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos); 6.3 (derecho a obtener información a través de medios electrónicos).

Sobre este esquema, a continuación, mostramos diversa información remitida por las distintas defensorías. En ella se ofrece, al menos, una queja significativa del ámbito de cada defensoría.

## **Andalucía: Defensor del Pueblo de Andalucía**

Con relación al derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado (6.2 e), se destaca la siguiente queja.

En queja tramitada en materia de cultura se planteó este derecho de manera muy tangencial, pero es de los pocos ejemplos que existen en esta Comunidad. El interesado, en representación de una asociación ecologista, se dirige a esta Institución para denunciar el incumplimiento por la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa del derecho de acceso a la información ambiental recogido en la Ley 27/2006, de 18 de julio.

El análisis jurídico de la documentación que obra en este expediente puso de manifiesto las dificultades para hacer efectivo el ejercicio del derecho a acceder a la información contenida en el expediente dada la compleja y extensísima documentación técnica que lo conformaba y las condiciones de consulta (en la propia sede del organismo, en presencia de personal de la Delegación, en el horario de oficina, etc). Se daba la circunstancia de que algunos de los documentos estaban en formato electrónico.

El Defensor del Pueblo Andaluz dictó Recomendación sobre la necesidad de proporcionar el acceso a dicha información en la forma y formato solicitado por la parte interesada. En el supuesto en que no pudiera facilitarse el acceso a la información en el formato y forma solicitados, deberá siempre procurarse que la misma se ofrezca de la forma menos gravosa para el solicitante, tanto en cuanto a sus aspectos económicos, como muy especialmente en cuanto a que el formato y forma ofrecidos permitan al solicitante un acceso real, rápido y completo a la información requerida, incluyendo la puesta a disposición de los documentos en formatos electrónicos u otros que posibiliten una cómoda y completa consulta de los mismos y faciliten la obtención de copias de los documentos que se requieran.

## **Aragón: Justicia de Aragón**

En el marco del proceso de implantación de mecanismos de Administración Electrónica, podemos decir que las principales quejas que se han recibido en el Justicia de Aragón se refieren a aspectos incluidos en el ámbito calificado, en el esquema sugerido, como procedimental. En concreto, y a raíz de la promulgación y aplicación de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, se han planteado numerosas quejas referentes a la identificación electrónica, como trámite previo para el recurso a

las TIC en el desarrollo de actuaciones y gestiones con las Administraciones Públicas.

Igualmente, y en este mismo apartado, se han formulado quejas por parte de funcionarios públicos por la inexistencia de medios materiales que permitan el recurso apropiado a esas TIC en el desarrollo de actuaciones públicas. Así, en el año 2007 la oficina del Registro Civil planteó la producción de retrasos en la tramitación de expedientes como consecuencia de la insuficiencia de tales medios. En similares términos se recibieron reclamaciones del Registro Civil de Calatayud. Más recientemente, con motivo del traspaso de funciones y servicios en materia de gestión de justicia, a raíz de la asunción de dicha competencia con la nueva redacción del Estatuto de Autonomía de Aragón, de las oficinas de varios juzgados ubicados en nuestro territorio.

En segundo lugar, y en el marco de la protección de los derechos sustantivos de los ciudadanos, de manera más residual se han planteado quejas, durante el año 2008, por mantenimiento de datos informáticos de ciudadanos incorrectos, lo que motivaba problemas de gestión. También se han formulado quejas por la publicación en la red de datos de ciudadanos que habían participado en determinados procesos selectivos, extremo que a juicio del ciudadano reclamante podía implicar una lesión de su intimidad y de la confidencialidad de sus datos personales; así como por la publicación, en un foro colgado en la web de la Diputación General de Aragón, de los datos de un participante del mismo, lo que a su juicio le había supuesto perjuicios.

En cualquier caso, de lo expuesto se desprende que en el ámbito de la Sociedad de la Información, y de la aplicación a la Administración de las TIC, las quejas planteadas por los ciudadanos no son especialmente significativas. Ello responde, a nuestro parecer, a la novedad de la materia desarrollada, lo que implica tanto el desconocimiento de los ciudadanos a la hora de ejercer sus derechos como de hacer valer sus pretensiones y reclamaciones al respecto, como la insuficiente actuación desarrollada por las Administraciones Públicas para aplicar todas las posibilidades planteadas por los instrumentos a su disposición. Ello pone de manifiesto la necesidad de impulsar la aplicación de las nuevas tecnologías con el fin de consolidar una e-Administración eficiente.

## **Asturias:**

### **Procuradora del Común del Principado de Asturias**

Con referencia a la problemática que plantean los ciudadanos en las quejas presentadas ante la Institución, en relación con la Administración

Electrónica y la aplicación de las nuevas tecnologías en la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, es preciso señalar el mal funcionamiento de los servicios de atención a usuarios de telefonía y de Internet, bien por la ausencia de una persona o punto de referencia a la que dirigirse para expresar sus peticiones y quejas, en el caso de televisión y telefonía, por las que los ciudadanos transmiten, en muchas ocasiones, la sensación de indefensión en la que se ven inmersos; bien porque los requerimientos de los particulares no son atendidos como consecuencia de la situación física de los mismos, más concretamente, la ubicación de sus viviendas. En relación con este apartado, debemos significar que la orografía de nuestra Comunidad Autónoma y la distribución de población que nos encontramos (con acumulación en las zonas centrales y dispersión en las altas, con numerosos municipios en zonas de montaña o apartados de esas zonas centrales caracterizadas por la existencia de núcleos de población mucho mayores) hacen que la prestación del servicio de Internet sea, en muchos casos, inexistente y, en otros, muy deficiente.

Las quejas presentadas ante esta Defensoría señalan como problemas principales la dificultad de acceso o imposibilidad de acceso a Internet y la falta de señal de telefonía o de Internet.

Entendemos que ello puede implicar la vulneración del derecho a la igualdad de los ciudadanos en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas. En este sentido, podemos señalar las siguientes quejas:

Tal como se ha indicado en la introducción de este apartado, dada la orografía existente en nuestra Comunidad Autónoma, es frecuente la presentación de quejas en relación con la falta de señal telefónica e Internet en determinadas zonas, sobre todo montañosas, como las presentadas por ciudadanos de municipios rurales o del interior por la falta de teléfono e Internet, y que a pesar de haberse dirigido a diferentes organismos tales como Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Dirección General de Telecomunicaciones, Oficina de información del Consumidor y ante el Principado de Asturias, no habían obtenido solución. De conformidad con el informe evacuado por la Administración competente, el municipio sí contaba con cobertura telefónica y el servicio podría ser prestado. Ahora bien, los servicios de telefonía fija, móvil e Internet son prestados en las localidades afectadas por operadores privados, únicos responsables de la calidad de dichos servicios, sin que en consecuencia “ni la Administración del Principado de Asturias, ni el Ayuntamiento del municipio, ostenten responsabilidad alguna” a este respecto. Postura que se ve matizada en quejas posteriores, pues, como vemos a continuación el gobierno ha adoptado una serie de decisiones para solventar estos problemas de conexión.

En este sentido, por la falta de acceso a Internet, se presentaron tres quejas, por distintos ciudadanos, por publicidad engañosa en relación con la campaña del Gobierno del Principado de Asturias “Internet para todos”, dado que en el Concejo en el que viven no tienen acceso a Internet, a pesar de haberse comprometido a que les llegaría la banda ancha, aún no la tienen. El informe remitido por la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, sostiene que “la localidad disponía de servicio de ADSL rural y satélite para acceso a Internet”, información que ha sido “corroborada a partir del Mapa de infraestructuras y Telecomunicaciones que la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno encomendó a una consultora independiente, haciéndose constar que la citada localidad dispone también de tecnología WIMAX para acceso a Internet”, sin que, en atención a lo manifestado por la citada Administración, quepa afirmar que la localidad carezca de señal telefónica, pues consta su existencia, así como la de diversas vías, tendentes a lograr un eventual acceso a la prestación del servicio.

Ahora bien, partiendo de lo expuesto -y admitida, en consecuencia la existencia de señal- el informe de la Consejería reconoce, sin embargo, la existencia de problemas generados en la localidad, en relación con la posibilidad de contratar el servicio con el operador correspondiente; razón por la que, no obstante carecer de competencias en relación con la política a desarrollar, en cada caso, por los distintos operadores, se pone, sin embargo, de manifiesto, su voluntad de corregir las deficiencias detectadas en la prestación del servicio, a fin garantizar el interés general.

## **Castilla-La Mancha: Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha**

Las quejas y consultas planteadas a esta Institución en la materia objeto de este taller no tienen relevancia por el número, aunque sí podemos señalar que ya empiezan a aparecer algunas que afectan tanto a los derechos procedimentales como a la igualdad y a las cuestiones sustantivas.

A título de ejemplo, y con relación a los primeros, se puede destacar una queja formulada en el año 2006 respecto de un proceso selectivo para cubrir plazas de maestros (Consejería de Educación). En ella se planteaba la disconformidad ante el hecho de que la Consejería únicamente hubiera publicado las calificaciones del primer ejercicio, lo que suponía una mayor dificultad en el acceso a los medios de impugnación legalmente previstos.

Nuestra intervención permitió a conocer la explicación de la Administración, en el sentido de que los interesados podían acceder a los resultados de los diferentes ejercicios o pruebas a través de la página web

oficial, a pesar de que ese proceder no venía recogido en las bases de convocatoria.

Entendimos que la habilitación de medios telemáticos para informar a los aspirantes era muy positiva, al ser ágiles y servir para fomentar la transparencia de este tipo de procedimientos, pero consideramos que esta modalidad de consultas a través de Internet debió indicarse expresamente en la Orden reguladora de las Bases, que sólo hacía referencia a la publicación de las calificaciones en los tabloneros de anuncios oficiales.

## **Castilla y León**

### **Procurador del Común de Castilla y León**

El tema de las quejas relativas a la Administración Electrónica es un exponente de la realidad geográfica y demográfica de nuestra Comunidad Autónoma, que incide tanto en la utilización de las tecnologías de la información por parte de las Administraciones Públicas como en el ejercicio por parte de los ciudadanos castellanos y leoneses del derecho a relacionarse con las anteriores por medios electrónicos reconocido en el artículo 1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

En lo que a las Administraciones Públicas se refiere, del marco normativo en este tema se deduce una clara diferencia entre la situación de la Administración Autonómica, cuyas posibilidades tanto presupuestarias como de personal son mucho mayores, y la correspondiente a la Administración Local. Téngase en cuenta, tal y como se pone de manifiesto en el apartado III de este documento, relativo a las posibilidades participativas que ofrecen las nuevas tecnologías, que de los 2.248 municipios de la Comunidad, 2.191 tienen menos de 5.000 habitantes, y de estos 1.979 tienen menos de mil. En conclusión, tan sólo 57 municipios tienen más de 5.000 habitantes, y de ellos sólo 15 más de 20.000, 9 más de 50.000 y sólo hay 4 municipios que superan los 100.000 habitantes: Valladolid, Salamanca, Burgos y León.

Tal situación nos permite llegar a la conclusión de que evidentemente el grado de implantación de las TIC en lo que a la Administración Pública se refiere es más elevado en la Administración Autonómica, en las Diputaciones Provinciales y, salvo excepciones, en los 15 Municipios de más de 20.000 habitantes. Dichas Administraciones entendemos que son las que, previsiblemente, pueden dar cumplimiento al mandato contenido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, dadas sus posibilidades presupuestarias y de personal.



Si como hemos expuesto, las características demográficas y geográficas han incidido e inciden de manera importante en la utilización de las TIC por la Administración Pública y, consecuentemente, en la actividad desplegada por esta Institución en la materia, mayor es la incidencia, si cabe, en el ejercicio por parte de los ciudadanos castellanos y leoneses del derecho a relacionarse con la Administración por medios electrónicos, siendo la edad y el territorio los factores que determinan de manera significativa sobre dicho ejercicio y como consecuencia del mismo sobre la presentación de quejas en la materia.

En cuanto a la edad, que como bien sabemos es uno de los factores que da lugar a la fractura digital – denominada por algunos autores en este caso la “*fractura gris*” –, debemos apuntar que cerca del 25% de la población supera la edad de jubilación.

En lo que respecta al territorio, el resultado de la actividad de supervisión de esta Institución es indudablemente un exponente del grado de implantación de las TIC en nuestra Comunidad, que lógicamente es más elevado en zonas de mayor concentración urbana que en zonas rurales, montañosas o aisladas. Téngase en cuenta que cerca del 50% de la población de la Comunidad reside en municipios de menos de 20.000 habitantes.

Tales circunstancias han provocado que la actividad desplegada por el Procurador del Común en la materia sea mínima, siendo especialmente significativa la diferencia entre los expedientes incoados. En lo que respecta al derecho de los ciudadanos reconocido en el apartado 1º del citado artículo 6 en orden a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio del derecho a la obtención de información previsto en el artículo 35.g de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, merece ser destacada, por su carácter general y por la incidencia que su contenido puede tener en los derechos de los ciudadanos que desean acceder a las ayudas y beneficios existentes en materia de vivienda, la resolución adoptada con ocasión de la tramitación de dos expedientes incoados a instancia de parte en el año 2006, que fue aceptada por la Administración Autonómica.

En las quejas presentadas que dieron lugar a la apertura de ambos expedientes, se planteaban cuestiones relacionadas con la información suministrada por dicha Administración a los ciudadanos acerca de las diferentes ayudas a las que pueden acceder estos para adquirir, arrendar o rehabilitar una vivienda.

Admitidas las quejas citadas a trámite, esta Institución se dirigió a la Administración Autonómica con la finalidad de conocer el funcionamiento de los sistemas de información en materia de vivienda de los que disponía.

A la vista de las características de los mecanismos a través de los cuales la Administración Autonómica informaba a los ciudadanos de las diferentes actuaciones públicas en materia de vivienda de las que se pueden beneficiar y de las ayudas económicas para adquirir, arrendar o rehabilitar una vivienda a las que pueden acceder, descritas en el informe proporcionado, por esta Institución se formuló una resolución a la Consejería de Fomento con el objetivo de mejorar, en la medida de lo posible, dichos mecanismos de suministro de información, proponiendo, en lo que al tema que nos ocupa se refiere, desde el punto de vista del contenido de la información ofrecida al ciudadano – especialmente a través de Internet – la inclusión de diversos contenidos: “actuaciones en materia de vivienda desarrolladas por otras Administraciones Públicas; previsiones acerca de las promociones de viviendas de protección pública a las que pueden acceder los ciudadanos; procedimientos de adjudicación de viviendas promovidas con subvención de la Junta de Castilla y León; actuaciones de las entidades de crédito relacionadas con la concesión de ayudas económicas en materia de vivienda”.

## **Cataluña:**

### **Síndic de Greuges de Catalunya**

Como valoración de la situación de las quejas en este ámbito temático se puede comentar lo siguiente:

En una primera lectura del apartado de "Quejas relativas a los derechos de la Administración Electrónica" constatamos coincidencias en los temas tratados por las distintas defensorías, así como en las recomendaciones o sugerencias que han suscitado, por lo que entendemos que la elaboración de las conclusiones del taller en relación con los derechos que la Ley reconoce a los ciudadanos en este ámbito puede ser bastante fructífera.

Por ello, quizás sería conveniente acotar las conclusiones de esta parte del taller a los aspectos más procedimentales o de organización administrativa, en la medida que otras situaciones que se describen en este apartado ya son objeto de estudio en otros del mismo taller o en otros talleres.

Así, por ejemplo, las referencias que se hacen en este apartado a Internet como mecanismo de información y su influencia en la participación,

quizás tendrían mejor acomodo en la parte del taller destinado a la participación democrática y las nuevas tecnologías.

Por su parte, la lectura conjunta de todas las aportaciones pone de manifiesto que algunas de las quejas que hemos relatado o cuestiones que se incorporan para introducir este apartado, si bien afectan los derechos de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos, están más relacionadas con otros aspectos que se debatirán en el taller I, cuyo objeto de estudio principal es el acceso a las TIC y la evitación de la fractura digital, o en el taller II que estudia las TIC como instrumentos de garantía de efectividad de los derechos sociales.

Como queja que sirve de ejemplo citamos la siguiente:

Durante los años 2005 y 2006 el Síndic detectó déficits en el sistema de notificaciones de los actos administrativos dictados por el Servicio Catalán de Tráfico (SCT) en el marco de la tramitación de los procedimientos sancionadores.

Así, las personas recibían en su domicilio habitual la notificación de la providencia de apremio por impago de una sanción de tráfico, cuando previamente no habían recibido ninguna notificación sobre la posible infracción, ni sobre la resolución sancionadora. Esta situación ocurría porque es la AEAT quien recauda estos ingresos de derecho público propios de la Generalitat, en virtud de un convenio suscrito entre ambos, y la Agencia notificaba de conformidad con la información que se deriva de sus bases de datos.

Si bien es cierto que es el interesado quién debe comunicar cualquier variación de los datos que figuren en la autorización de conducción, para mantener actualizado permanentemente tanto el registro de vehículos como el de conductores, ésta no es una práctica habitual y no es corriente la tramitación de procedimientos sancionadores por incumplir este deber.

Es por ello que, en el marco de una actuación de oficio, el Síndic estudió cómo el SCT podía obtener el domicilio más actualizado de los infractores, cuando éstos no comunican los cambios.

Fueron varias las opciones estudiadas y las propuestas de la Administración para mejorar la eficacia en la práctica de las notificaciones.

Una de ellas era que el SCT adoptara las medidas y modificaciones técnicas de sus sistemas de información para poder tener acceso a las aplicaciones de los padrones en línea y del padrón del INE que son operativas a través de la Plataforma de Integración y Colaboración Administrativa (PICA)

que permite integrar la información del padrón en las bases de datos de los organismos y departamentos de la Generalitat.

El Síndic formuló esta propuesta teniendo en cuenta que el artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, reconoce a los ciudadanos el derecho a no aportar los datos y los documentos que estén en poder de las Administraciones Públicas. A su vez, el artículo 9 determina que, para un ejercicio eficaz de este derecho, cada Administración debe facilitar el acceso de las otras administraciones a los datos relativos a las personas interesadas que consten en su poder y que estén en formato electrónico.

## **Galicia:**

### **Valedor do Pobo**

Las quejas principales que llegan a la Institución no afectan directamente al tema de la Administración Electrónica sino de un modo indirecto. En efecto, los problemas afectan principalmente al acceso a las nuevas tecnologías, sobre todo quejas por falta de banda ancha de acceso a Internet. La solución a este problema de brecha digital es todavía complicado porque los operadores de telecomunicaciones no satisfacen de momento las exigencias del servicio universal y el poder público no sule esta carencia. El ejemplo que ofrecemos a continuación es de este tipo.

Con fecha de 12 de diciembre de 2008 tiene entrada en la institución del Valedor do Pobo de Galicia una queja suscrita por 283 vecinos de la parroquia de Nantón (Cabana de Bergantiños. A Coruña). En esta queja (2452/08) se relata como solicitaron a la empresa Telefónica España un servicio de ADSL y como las poblaciones limítrofes cuentan con dicho servicio, por lo que se busca una situación de igualdad. La empresa ofreció otros servicios más caros e ineficaces. Tras la intervención de la alcaldía, Telefónica España reconoce que el problema radica en que la instalación de una centralita tiene un coste muy elevado para la empresa y que existe el riesgo de que los vecinos de esta parroquia cambien de operador. Dichos vecinos entienden que se está vulnerando la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, que impone a los operadores la obligación de servicio público con unos servicios garantizados.

Desde el Valedor do Pobo se han tratado de solucionar quejas similares en los últimos meses con escaso éxito habida cuenta la posición inmóvil de Telefónica. Por ello, con la intención de obtener mayor eficacia, se

decidió remitir este tipo de expedientes al Defensor del Pueblo, en donde se hallan tramitando.

## **La Rioja: Defensora del Pueblo de La Rioja**

Como ejemplo de la labor que se efectúa en este ámbito material se puede citar el expediente nº 2008/0397-B. Con fecha 30 de octubre se interpuso queja relativa a la preocupación de las personas con discapacidad auditiva, por la escasa accesibilidad que presentan las páginas web institucionales del Gobierno de La Rioja, así como de algunas de las campañas de publicidad institucional que, en diversos soportes, se financian con cargo a los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de La Rioja. Se encuentran, asimismo, con verdaderas dificultades en todo tipo de procesos electorales, ya que se produce un deficiente cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 13 de la Ley 27/2007, de 23 de octubre, con relación a personas con discapacidad auditiva. El expediente se encuentra actualmente en tramitación. La Comunidad Autónoma de La Rioja nos informa:

- Respecto del Grado de Accesibilidad de los Portales: que el artículo 23.4 de la Ley 27/2007, establece que la necesaria adaptación de las páginas y portales de Internet de titularidad público o financiados con fondos públicos a los estándares en cada momento por las autoridades competentes para lograr su accesibilidad a las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas mediante la puesta a disposición dentro de las mismas de los correspondientes sistemas de acceso a la información. La Ley de esta manera viene a desarrollar en el ámbito específico de la discapacidad lo ya dispuesto con carácter general para la atención a la discapacidad en el apartado c) del artículo 4 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, y anteriormente en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y en la Disposición Adicional Quinta de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicio de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Por último, el RD 1494/2007, de 12 de noviembre, aprueba el Reglamento de condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social estableciendo por primera vez un marco normativo de carácter técnico que materializa los enunciados más generales contenidos en la normativa anterior. También el ordenamiento autonómico se ha hecho eco de esta cuestión al regular su portal corporativo en los artículos 25 y siguientes del Decreto 57/2006, de 27 de octubre, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad Autónoma de La Rioja. En concreto, y una vez

sentado en el artículo 2 el principio general de accesibilidad que debe estar presente en las relaciones ciudadano- Administración Autonómica. En concreto, y una vez sentado en el artículo 2 el principio general de accesibilidad que debe estar presente en las relaciones de los ciudadanos con la Administración, establece en su artículo 28 una previsión expresa en relación a la accesibilidad del portal corporativo larioja.org: *“En la publicación de contenidos en [www.larioja.org](http://www.larioja.org) se garantizara el cumplimiento de los criterios general admitidos en materia de accesibilidad, prestando especial atención al acceso a la información por parte de los colectivos con discapacidad.”* Una mención adicional a algunas cuestiones prevista en el RD 1494/2007 y que también son objeto de atención a las páginas corporativas a las que nos hemos venido refiriendo, en concreto la prevista en el artículo 5, que señala en su apartado 5: *“Las páginas de Internet de las Administraciones Públicas deberán ofrecer al usuario un sistema de contacto para que puedan transmitir las dificultades de acceso al contenido de las páginas de Internet, o formular cualquier queja, consulta o sugerencia de mejora. Los órganos competentes realizarán periódicamente estudios de carácter público sobre las consultas, sugerencias, y quejas formuladas.”*

El libro de quejas y sugerencias del Gobierno de La Rioja se encuentra operativo desde la página web corporativa para la presentación de requerimientos a través de Internet, habiéndose analizado a raíz del requerimiento que nos ocupa y pudiendo concluirse que no existe ninguna relativa al tema de la accesibilidad de la web en materia de discapacidad auditiva.

Todo lo anterior, se refiere a la página web corporativa, en la que se integra como señala el artículo 25 la totalidad de los contenidos de la Administración General de la Comunidad Autónoma, bajo el principio de dominio único.

Respecto del resto de las páginas de otros organismos y entidades que integran el sector público de la Comunidad Autónoma de La Rioja, el Decreto prevé únicamente la necesidad de que conste un enlace desde la página corporativa, sin que recaiga la gestión de las mismas sobre este departamento.

Señalar únicamente en relación a la Agencia del Conocimiento y la Tecnologías que por lo que respecto a su web, [www.conocimientoytecnologías.org](http://www.conocimientoytecnologías.org), es destacable la constante relación que desde la Consejería, y en especial desde la extinta Fundación Riojana para la Sociedad del Conocimiento, en una primera fase y hoy desde la Agencia, se ha mantenido con la oficina española del Consorcio W3C como impulsor de dichas normas.

Fruto de esta colaboración es la situación actual de la propia página web de la Agencia del Conocimiento y la Tecnología, [www.conocimientoytecnología.org/accesibilidad\\_navegación/accesibilidad.htm](http://www.conocimientoytecnología.org/accesibilidad_navegación/accesibilidad.htm)).

- En cuanto al acceso a trámites y procedimientos administrativos: En el apartado de atención al ciudadano existen fichas descriptivas de los trámites. Estas fichas se ven acompañadas en muchos casos por los formularios necesarios para la presentación de las solicitudes. A esto debe añadirse la Oficina Virtual que permite en relación a más de 100 procedimientos que la iniciación del procedimiento se realice de manera no presencial con el respecto íntegro de las garantías que desde el punto de vista del procedimiento esto supone. Respecto al acceso presencial a los trámites y procedimientos se está estudiando el impulso de las medidas previstas en los artículos 12 y 21 de la Ley 27/2007, atendiendo en todo caso a la demanda efectiva, siguiendo el principio que inspira el propio artículo 12, y al desarrollo de la previsión contenida en la D.F.3ª de la propia Ley en relación al establecimiento de mecanismos de cooperación para articular la financiación de la implantación de estas medidas. Especial atención merece la cuestión en relación a nuestras Oficinas de Atención al Ciudadano en las que estamos trabajando con alguna iniciativa, promovida a título particular por los propios empleados públicos, orientada al conocimiento de las pautas generales del lenguaje de signos de nuestros empleados.

- En relación a las actuaciones tendentes a asegurar el derecho a la participación política: Se concreta en los términos del artículo 13 de la Ley 27/2007, en la necesidad de facilitar el acceso de este colectivo a las informaciones institucionales y los programas de emisión gratuita que corresponde realizar a esta Administración en el marco de los procesos electorales. Al respecto debe indicarse que esta Administración, y en concreto la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, tiene atribuidas funciones en materia de elección al Parlamento de La Rioja. Corresponde en este marco competencial la realización de campañas de incentivo al voto en el marco de la normativa electoral. Dado el ámbito temporal en el que se han realizado las últimas elecciones al Parlamento de La Rioja no es posible hacer una valoración sobre la aplicación de dicha ley, pues ha resultado de aplicación únicamente al proceso electoral estatal de 2008.

- Por último, se ha suscrito Convenio entre la Asociación de Personas sordas de La Rioja y la Agencia del Conocimiento y la Tecnología en fecha 26 de febrero de 2008 en el que se establece un marco de colaboración favorecedor de la integración del colectivo con discapacidad auditiva en la sociedad del conocimiento.

El contenido de dicho Convenio, orientado a la realización de acciones formativas específicas y a la difusión de correo electrónico entre asociados, ha

tenido su concreción en acciones formativas, contando en su realización con el correspondiente intérprete para la traducción del lenguaje de signos de sordos.

## **Navarra:**

### **Defensor del Pueblo de Navarra**

Con carácter preliminar y general, ha de señalarse que, hasta la fecha, y dada la novedad de la Ley Foral, esta Institución no ha apreciado en esta materia un volumen significativo de quejas. Tal conclusión parece lógica si se tiene en cuenta que la Administración Electrónica se encuentra en fase de implantación, predominando en nuestro ámbito de supervisión todavía la forma convencional o tradicional en las relaciones entre Administraciones y ciudadanos, aun cuando adquieren cada vez mayor auge las relaciones electrónicas.

Ello no obstante, se refleja el contenido de algunas quejas presentadas (que no necesariamente estimadas) y que merecen ser destacadas por su incidencia en la materia:

- Deficiente funcionamiento en distintas localidades de Navarra del servicio de banda ancha promovido por el Gobierno de Navarra (derecho a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas);
- Dificultades para relacionarse con la Hacienda Foral a través del sistema operativo disponible (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);
- Publicación en el Boletín Oficial de Navarra de nombre y apellidos de personal que ingresa en la Policía Foral (derecho a la garantía de la confidencialidad de los datos que figuren en ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas);
- Publicación en el Boletín Oficial de Navarra de nombre y apellidos de persona sancionada por actos en la vía pública (derecho a la garantía de



la confidencialidad de los datos que figuren en ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas);

- Transmisión no consentida de datos de carácter sanitario (derecho a la garantía de la confidencialidad de los datos que figuren en ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas);
- Publicidad errónea por parte de un Municipio de un evento musical (derecho a obtener información a través de medios electrónicos);
- Información inexacta en relación con las condiciones y requisitos para acceder a prestaciones públicas (derecho a obtener información a través de medios electrónicos).

## **País Vasco: Ararteko**

Se cita como ejemplo el expediente de queja cuya referencia es 1137/2008/18. El ciudadano promotor de la queja cuestionaba que la tarjeta ONA (Tarjeta Electrónica que permite usos ciudadanos tales como realizar trámites digitales con total garantía y seguridad jurídica con la Administración y con terceros privados al llevar incorporado un chip con certificado reconocido-identificación y firma electrónica) presenta dificultades para ser utilizada en aplicaciones o sistemas operativos distintos a Microsoft.

## **Valencia: Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana**

Como valoración general se puede afirmar la especial importancia que cobra, en el momento actual en el que se está construyendo la Administración Electrónica, la función que corresponde a los Defensores del Pueblo de velar por el cumplimiento de los derechos que la Ley 11/2007 reconoce a los ciudadanos, detectando las disfuncionalidades que puedan surgir en la implantación de este tipo de Administración. Es cierto que el número de quejas que hemos recibido relativas a los derechos de los ciudadanos en su relación

con la Administración Electrónica son muy escasas, pero es de suponer que conforme este tipo de Administración vaya implantándose y ganando terreno a la forma tradicional de relacionarse con la Administración, iremos teniendo conocimiento de más casos. Es el momento de permanecer atentos para detectar el menoscabo de los derechos de los ciudadanos que se produce precisamente por la utilización de los medios electrónicos, como parece desprenderse de un primer análisis del caso al que hago referencia.

Como ejemplo se puede citar una queja en la que su promotor nos denuncia las dificultades para acceder a la cita previa en Atención Primaria, vía Internet. En esta queja se ve afectado el derecho que tienen los ciudadanos a la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.

A su vez, en la queja número 082937 un ciudadano divorciado, con dos hijos menores cuya patria potestad es compartida, nos exponía que únicamente la madre de los niños disponía de Tarjeta de Asistencia Sanitaria de sus hijos y de que esto le acarreaba serios inconvenientes ante cualquier problema de salud que sufrían los niños cuando estaban con él. Solicitaba un duplicado que la Consellería de Sanidad le negaba porque el programa informático al expedir una nueva tarjeta sanitaria anulaba inmediatamente la anterior. En esta ocasión se SUGIRIÓ a la Conselleria de Sanitat que valorara la posibilidad de modificar el programa informático actual con el fin de permitir la generación de tarjetas adicionales de asistencia sanitaria para los menores no emancipados cuyos progenitores estén separados/divorciados/nulidad.

**PARTE III**  
**PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA**  
**Y NUEVAS TECNOLOGÍAS**

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación son una gran oportunidad para renovar los clásicos esquemas participativos del Estado democrático. Por un lado, reconstruyendo los mecanismos tradicionales, y, por otro, ofreciendo nuevas vías para que la ciudadanía haga oír su voz. El grado de desarrollo de un sistema democrático se mide, en buena medida, en los niveles de participación ciudadana. Esto convierte al tema que ahora nos ocupa en clave para el futuro de la sociedad en que vivimos.

La democracia digital se nos presenta con unas potencialidades que son capaces de ofrecer nuevas legitimidades con el objetivo final, no exento de idealismo, de una nueva ágora democrática y digital. Al mismo tiempo, el pluralismo se fomenta gracias a la diversidad sociocultural que suponen las nuevas tecnologías y se incide positivamente en un proceso de democratización propio de una sociedad avanzada.

No olvidemos que la democracia es un proceso continuo de control del poder que debe anclarse en mecanismos diversos. Estos mecanismos no se agotan en el sistema electoral sino que van mucho más allá para ofrecer a la ciudadanía alternativas de conformación personal y colectiva. Así se configura un proceso complejo que debe presidir la vida pública y que, asentado en un sustrato axiológico determinado, fomenta el pluralismo y la participación. La democracia se convierte en una cultura que se proyecta en determinada forma de convivencia.

El correcto uso de las nuevas tecnologías podrá revitalizar el proceso democrático. Ello es especialmente importante en el contexto actual dado que asistimos a una crisis de legitimación de las estructuras tradicionales que es preciso afrontar y superar. También la efectiva aplicación de los derechos fundamentales en este campo de la participación democrática aconseja vivamente recurrir a las posibilidades que ofrece el mundo digital.

La esencialidad de la participación en nuestro actual sistema está fuera de toda duda. El artículo 1 de la Constitución Española proclama que “*España se constituye en un Estado social y democrático de derecho*”, mientras que en su artículo 9.2 obliga a los poderes públicos “*a facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social*”; y en el 23.1

garantiza el derecho a los ciudadanos *“a participar en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal”*. En más de 15 artículos de la Constitución aparecen referencias expresas a la participación.

El Estado Social y Democrático de Derecho se ve desbordado por la velocidad de los cambios tecnológicos. Por ende,

- el Estado democrático exige más que nunca la legitimación de los gobernantes ante el ciudadano, articulando nuevas formas de participación no políticas;
- El Estado Social se debe someter al principio de eficiencia y no permitir que la consecución de los objetivos justifique un despilfarro de los recursos;
- El Estado de Derecho exige mantener la seguridad jurídica en la implementación de las nuevas técnicas participativas, pues la sociedad de la información y el conocimiento debe desarrollarse en el marco de la Ley.

En el contexto de un mundo globalizado, para evitar el alejamiento de los ciudadanos de la vida pública, debe garantizarse que esa participación sea efectiva, siendo insuficientes los cauces tradicionales de participación, a través fundamentalmente de las elecciones.

Por otro lado, y desde una perspectiva más cercana a la Ciencia de la Administración, hay más aspectos que justifican esta nueva forma de gestión de lo público:

- La formulación e implementación de políticas se enriquece con la información el conocimiento y la colaboración aportados por los diversos actores sociales;
- Las políticas y su implementación pueden alcanzar una mayor aceptación y legitimación social, consiguiéndose así una ejecución menos costosa y más efectiva;
- La participación interactiva y simétrica supone que una amplia variedad de intereses y valores serán tenidos igualmente en cuenta, lo que favorece el principio democrático;
- Las redes incrementan las capacidades unilaterales de los gobiernos para orientar la definición y solución de las cuestiones sociales, incrementándose así su efectividad y eficacia.

En todo caso, la participación basada en las nuevas tecnologías debe superar una serie de problemas y limitaciones. El primero de ellos es el de la seguridad. Para que la participación ciudadana sea efectiva es necesaria una red segura, habida cuenta su vulnerabilidad. Para ello sería necesario establecer protocolos de seguridad que asegurasen la existencia de unos

servicios básicos, entre otros, servicio de autenticación, confidencialidad e integración de datos, servicio de control de acceso o anonimato, así como, en su caso, aquellos relativos a la aplicación de técnicas de ocultar mensajes, criptografía, claves secretas o públicas o la firma digital.

Asimismo, sólo podremos avanzar verdaderamente si superamos las desigualdades anudadas a las nuevas tecnologías y que se pueden agrupar en el concepto “brecha digital”. Se trata de un problema previo, que hipoteca los avances de mejora del sector público con el uso de la tecnología digital. Por ello, debe ser afrontado con toda intensidad y rapidez.

Sobre esta base epistemológica hemos reflexionado en torno a tres ejes básicos:

A.- La reformulación de los clásicos esquemas de participación;

B.- La construcción de nuevas modalidades de participación;

C.- Las peculiaridades de esta participación en el ámbito de la Administración Local.

A continuación abrimos tres subapartados relativos a los susodichos ejes.

## **A.- LA REFORMULACIÓN DE LOS CLÁSICOS ESQUEMAS DE PARTICIPACIÓN**

Como es sabido, la aparición y desarrollo del Estado Constitucional trajo consigo la aparición de diversas formas de participación democrática. A lo largo del tiempo se fueron matizando y perfeccionando hasta llegar a nuestros días. Todos esos mecanismos tradicionales de participación pueden verse facilitados por el uso de la tecnología digital: el derecho de sufragio, el referéndum, la iniciativa legislativa popular, el derecho de petición, el funcionamiento del parlamento, el derecho de audiencia en la elaboración de las disposiciones administrativas, el derecho de asociación, etc.

La más importante de tales vías de participación ciudadana es, sin duda, la **elección de representantes** políticos. La categoría de mandato representativo se ha convertido en básica para entender la forma de ejercicio del poder. El concreto sistema electoral es, pues, un elemento clave en la configuración de la propia comunidad político-social. El sistema electoral persigue traducir en escaños de representantes las preferencias de los ciudadanos expresadas en votos.

En este orden de cosas, la gran apuesta de las nuevas tecnologías en este sector es el denominado **voto electrónico**. El voto electrónico lo definimos como toda elección o referéndum que implique el recurso a medios electrónicos al menos en el momento de registrar el sufragio, entendido éste como la inserción del voto en la urna. Seguimos, así, la dirección marcada por la Recomendación Rec(2004)11 del Consejo de Europa (adoptada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 30 de septiembre de 2004, y que versa sobre las normas jurídicas, operacionales y técnicas relativas al voto electrónico).

La correcta implementación de dicho tipo de voto exige mantener las características jurídicas del sufragio tradicional. Por lo tanto, debe tratarse de un sufragio universal, libre, igual, directo y secreto. En esta línea se sitúan el art. 25 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el art. 21.3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Con relación a la vigente

Constitución española, la referencia es el art. 23, donde se recoge el derecho a participar por medio de representantes libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal, precepto que se conecta con los arts. 68 y 69, donde se habla de sufragio universal, libre, igual, directo y secreto. Al margen de estas cuestiones de fondo, también deben cumplirse unas exigencias de forma, relativas a la transparencia, la verificación o la fiabilidad.

La tecnología digital incide positivamente en los distintos momentos del proceso electoral: en la preparación de la votación, en la celebración de la misma, en el recuento, en el envío de los resultados a los órganos centrales y en la difusión de tales resultados.

Hay dos grandes tipos de voto electrónico, que difieren profundamente en su significación y trascendencia: el presencial y el remoto. En el primero el elector se desplaza físicamente al colegio electoral, mientras que en el segundo se usa un equipo informático que no está en dicho colegio. Creemos que el verdadero salto cualitativo de futuro viene del voto electrónico remoto. En el presencial las ventajas son meramente cuantitativas; en cambio, en el remoto ya se puede hablar de ventajas cualitativas.

Las ventajas del voto electrónico son diversas: la facilidad para registrar el sufragio, la reducción de costes, la mengua de la carga de trabajo, la mayor rapidez para obtener y difundir los resultados, la reducción de la conflictividad en el recuento, la mejor centralización de los mismos, la ampliación de los modos de expresión de los sufragios, la facilidad para el intercambio de información, o la educación del cuerpo electoral en las nuevas tecnologías (lo que, por otra parte, es una obligación para el Estado Social). Y en una modalidad no presencial las ventajas son mayores ya que se permite a los votantes ejercer su derecho en un lugar diferente al colegio electoral, lo que también es, sin duda, una considerable fortaleza al ayudar a la participación, entre otros, de no residentes y minusválidos.

La gran crítica que se hace al voto electrónico es el riesgo de seguridad. En realidad, hoy en día el grado de desarrollo técnico alcanzado contradice estos temores. En un proceso electoral digital no hay más peligros que en un proceso analógico. Incluso podría decirse que estos peligros son menores. Para enfrentarse a estos recelos es conveniente llevar a cabo campañas informativas y mantener una constante transparencia.

También otro riesgo importante es el de la desigualdad. Es evidente que sólo se podrá avanzar verdaderamente en el terreno del voto electrónico si previamente se ha superado la brecha digital.

Otro de los mecanismos tradicionales de participación democrática es el referéndum. La **democracia directa** se ve facilitada



sobremanera por la aplicación de la realidad digital habida cuenta la capacidad de ésta para darle rapidez y extensión. Incluso, podríamos decir que convierte a la democracia directa en una alternativa real a la democracia representativa. El debate entre una y otro puede, entonces, reabrirse.

Sin embargo, no podemos caer en análisis simplistas. La preponderancia de la democracia representativa se basa en cuestiones de fondo, no en posibilidades técnicas. La complejidad social aconseja la permanencia de los esquemas representativos, por lo que la democracia directa hay que verla como un complemento a aquélla y no un sustituto.

Ofrecemos a continuación una serie de reflexiones relativas a diversas comunidades autónomas, con base en la información dada por las respectivas defensorías.

## **Cataluña: Síndic de Greuges de Catalunya**

Las quejas relacionadas con la participación de las personas en los asuntos públicos forman parte de la actividad cotidiana del Síndic de Greuges.

La Institución ha formulado numerosas resoluciones cuyo denominador común es la indicación a las Administraciones que fomenten la participación de las personas en los procesos de toma de decisiones en materias que les puedan afectar, para reforzar la legitimación de las actuaciones públicas y como instrumento de prevención y pacificación de conflictos.

A su vez, el Síndic ha indicado que cuando la Administración toma la determinación de iniciar un proceso de participación ciudadana ya regulado normativamente -o en el caso que adopte unas pautas de actuación para regularlo-:

- a) debe garantizar el respeto de estas reglas por todas las partes implicadas;
- b) debe facilitar a las personas información clara y suficiente para que puedan formarse una opinión informada sobre los asuntos objeto de consulta;
- c) debe garantizar la difusión de las razones y de la decisión finalmente adoptada.

En Cataluña las iniciativas de participación ciudadana por parte de las Administraciones utilizando las nuevas tecnologías son diversas y algunos

ejemplos se expondrán en el marco del taller, pero hoy por hoy el número de quejas por incidencias en estas iniciativas no es relevante.

Quizás podríamos destacar algunas quejas relacionadas con el ejercicio del derecho de petición a través de correo electrónico. En estos casos, el Síndic ha indicado a las Administraciones afectadas que el hecho de utilizar el correo electrónico como medio de comunicación no exonera a éstas de tratar dichas peticiones de conformidad con la normativa reguladora del procedimiento para tramitarlas.

En aquellas quejas relacionadas con las molestias que ocasionan la ejecución de grandes obras, el Síndic ha indicado que la participación no termina con las asociaciones de vecinos, sino que la Administración debe implicar y tener en cuenta a todas las personas afectadas por las obras que manifiestan su voluntad de participar. Una alternativa para potenciar esta participación y facilitar información es la creación de páginas web en las que se incorpore toda aquella información relacionada con la obra pública (acuerdos de las juntas de seguimiento, incidencias previstas en la ejecución de las obras, etc.). Esta sugerencia ha sido aceptada.

Por tanto, entendemos que las recomendaciones del Síndic en relación con las incidencias planteadas en procesos de participación a través de los esquemas clásicos son, a su vez, aplicables a las quejas que pudieran plantearse por vulneraciones de derechos o mala administración cuando la Administración utilice las nuevas tecnologías en los procesos participativos: fomentar estas nuevas tecnologías y velar para que su uso no rebaje las exigencias de seguridad jurídica que cabe predicar de cualquier proceso participativo.

## **País Vasco: Ararteko**

Como experiencia y aportación propia creemos interesante hacer referencia al modelo impulsado por el Parlamento Vasco (e-democracia) que se incluye en la Agenda Digital de Euskadi, dentro del apartado dedicado a las Agendas Digitales Institucionales (pag. 131 y ss).

## **Valencia: Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana**

La Ley 11/2008, de 3 de julio de 2008, de la Generalitat, de Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana se estructura en tres Títulos. En el Título II se regula el derecho a la información para la participación ciudadana, que posibilita el conocimiento de la ciudadanía sobre la actividad de la Administración Pública Valenciana. Y, por lo aquí nos interesa, se prevé el uso de la tecnología para ampliar los cauces de relación entre instituciones públicas y ciudadanía, y de la ciudadanía entre sí, en la marco de sociedad de la información y del conocimiento. De hecho, en este Título II se recogen, entre otros instrumentos de participación ciudadana, la audiencia ciudadana, los foros de consulta, los paneles ciudadanos y los jurados ciudadanos.

En concreto, el artículo 6 de la Ley 11/2008 regula los Medios de información para la participación ciudadana. En su número 1 establece expresamente que *“la Generalitat desarrollará, entre otros, los medios telemáticos adecuados y accesibles para informar a la ciudadanía de las iniciativas de actuaciones públicas y de los resultados de la gestión autonómica”*.

Dentro del programa “CANAL GV” (dentro del PEVTA) se da información institucional (Corts, Presidencia, etc.) así como señales en directo: Vg. debates en les Corts. Su objetivo es permitir que cualquier ciudadano contemple desde su casa la actividad de los gobernantes.

Por otro lado, el Proyecto I-DEMOCRACIA trata de fomentar, a través de los nuevos canales de comunicación, la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones que les afectan, consolidado la i-democracia tanto en las decisiones del día a día como en los procesos electorales.

## **B.- LA CONSTRUCCIÓN DE NUEVAS MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN**

La tecnología digital posibilita la aparición de nuevas formas de participación ciudadana. Es importante aprovechar esta nueva dimensión de la democracia para revitalizar el sistema y ofrecer caminos más satisfactorios en la toma de decisiones públicas. Las fórmulas de participación tradicionales ya no son suficientes en la Sociedad de la Información por lo que se hace necesario fomentar las nuevas vías. Éstas se añadirán a las tradicionales, no las suplantarán. Está claro que se puede reducir el ámbito de la denominada democracia digital al ámbito del voto y asimilándolo con los procesos mediante los cuales los ciudadanos eligen entre dos o más alternativas. Y es que mediante una adecuada utilización de las posibilidades que ofrecen las redes telemáticas los ciudadanos podrían disponer de escenarios de comunicación que les permitiesen alcanzar importantes niveles de participación y decisión.

La participación ahora es poliédrica y heterogénea, se transforma de manera continua en Internet, donde todo el mundo puede asumir un papel activo siendo emisor y receptor a la vez. La multiplicidad de intereses sólo puede encontrar salida a través de las capacidades del mundo digital, que permitirá que el proceso democrático gane en transparencia y pluralismo.

Como ejemplos de estas nuevas modalidades de participación podemos citar aquellas que usan como soporte Internet: páginas web, correo electrónico, redes sociales, blogs, foros, chats y plataformas de contenidos multimedia.

También cobra cada vez más protagonismo el empleo de la TDT y de los mensajes de telefonía.

El correcto uso de todas estas nuevas posibilidades dará un impulso a la legitimidad del sistema y al papel del ciudadano en el mismo. Cada vez cobra mayor relevancia la puesta a disposición de la ciudadanía de sistemas digitales de participación para que puedan expresar sus opiniones libremente, con el objetivo de fomentar las relaciones entre ellos y con los

poderes públicos, y de los que estos últimos puedan extraer conclusiones que faciliten la toma de decisiones a partir de las opiniones emitidas.

Con relación a las páginas web, parece imprescindible que las que pertenezcan a órganos públicos se sofisticuen cada vez más, superando la mera descripción informativa y abriendo canales interactivos con los ciudadanos. Se trata de avanzar hacia la multidireccionalidad y en la introducción de fórmulas de análisis de las preferencias y opiniones ciudadanas.

Las nuevas legitimidades que se crean en las sociedades actuales encuentran en Internet un camino idóneo de proyección.

Como hemos hecho anteriormente, mostramos, acto seguido, información proporcionada de forma más concreta por las defensorías.

## **Defensor del Pueblo**

Actualmente los webs más populares son casi siempre los más participativos, es decir, aquellos en los que los usuarios aportan contenidos y puntos de vista llegando a conformar su red social a través del portal, lo que choca a menudo con el rigor de la información, ya que cada usuario publica su punto de vista que no siempre será el adecuado o por lo menos el que interese transmitir de forma institucional.

Es por ello, que nuestra Institución sigue de cerca la evolución de las redes sociales, examinando qué puede aportarnos participar en las mismas, y en ese caso, cuál es la mejor manera de hacerlo.

Sin hasta el momento tener claro cómo sería la mejor manera de participar en estas iniciativas, por lo que seguimos cerca su evolución, así como la evolución de otras organizaciones que ya están presentes de alguna manera. No obstante, creemos que podríamos aprovechar algunas de estas iniciativas, como es el caso de las:

- Plataformas de gestión de contenidos multimedia (YouTube o Vimeo) para la distribución de los eventos en que participamos con el fin de obtener mayor “notoriedad”;
- Uso de blogs institucionales que nos acerquen a los ciudadanos sobre los temas que les afectan;
- Nuevos canales (Twitter, microblogs, RSS) en vez de newsletters que mejoren la capilaridad de nuestra comunicación y llegen a nuevas audiencias;

- Redes sociales (Facebook, Tuenti, Blinko) para reforzar la “reputación” de nuestra Institución a través del testimonio participativo de ciudadanos.

## **Aragón: Justicia de Aragón**

Resulta indudable la relevancia que para la Institución del Justicia de Aragón supone el recurso a las nuevas tecnologías como instrumento para la consecución de los fines que debe perseguir la Administración Pública y, con ello, para la mejor satisfacción del interés público.

A nivel autonómico la denominada Dirección General de Participación Ciudadana, de reciente creación, está desarrollando varios procedimientos participativos para la elaboración de, entre otras, la Ley de Servicios Sociales autonómica, o el programa aragonés de lucha contra el cambio climático. Como Institución hemos podido participar en dichos procedimientos, concretamente en el desarrollado para la elaboración de la ley de Servicios Sociales, y hemos constatado la utilidad de las TIC para facilitar su divulgación y permitir la participación de los ciudadanos; que, a fin de cuentas, es el objetivo de tales procedimientos. Desde este punto de vista, desde el Justicia de Aragón no solo apoyamos decididamente tales iniciativas, sino que propugnamos su extensión al mayor espacio posible de la esfera de actuación de los poderes públicos.

En segundo lugar, la Institución viene incidiendo en la necesidad de constituirse en cauce de comunicación entre la sociedad civil y las instituciones. Somos conscientes de la relevancia del rol asumido como intermediario entre los agentes sociales, entendidos estos en su más amplia concepción, y las Administraciones. Desde esta perspectiva, no podemos dejar de lado el protagonismo que las TIC tienen en la asunción de protagonismo por parte de la sociedad civil. No nos resulta ajena la proliferación de instrumentos de comunicación tecnológica a que acuden las diversas entidades como medio de difusión y comunicación. Las especiales características de una Institución como el Justicia de Aragón, o cualquier otra defensoría, en particular los menores formalismos a los que nos enfrentamos para la gestión de nuestras potestades, y la flexibilidad en nuestro funcionamiento, nos permiten acudir a estas vías de comunicación de la sociedad civil para tomar constancia de las inquietudes ciudadanas, informarnos del sentir social a nivel de calle, e incluso en numerosas ocasiones iniciar procesos de investigación cara a determinar la existencia de irregularidades en el funcionamiento de las Instituciones.

Somos igualmente conscientes de que los instrumentos que la Sociedad de la Información pone a nuestra mano no sólo resultan fundamentales para

permitir la toma de información y el contacto con entidades ciudadanas, sino que deben ser un instrumento activo al que la Institución debe acudir. De ahí que en este momento estemos trabajando en varias líneas. Por un lado, estamos modernizando la web de la Institución. Desde hace varios años, se tomó la determinación de hacer de la misma un instrumento de publicidad. El Justicia de Aragón cuelga en su página web todas las sugerencias e informes que emite. Ello permite a cualquier ciudadano con acceso a Internet informarse de las actuaciones desarrolladas por la Institución. Prueba de la virtualidad de tal mecanismo, es que los medios de comunicación aragoneses acuden regularmente a nuestra página web para informarse acerca de las resoluciones emitidas. De hecho, vista la efectividad de tal mecanismo, recientemente adoptamos la decisión de publicar en la página web igualmente las quejas recibidas, así como las Administraciones que no atendían a nuestras solicitudes de información. Así, el recurso a la página web de la Institución se ha mostrado como un elemento de publicidad irrenunciable.

Por otro lado, somos conscientes de la necesidad de articular mecanismos de participación e interacción entre la ciudadanía y el Justicia de Aragón más activos y eficaces. De ahí que estemos analizando la virtualidad de un foro de participación internauta, la habilitación de instrumentos de participación directa en nuestra página web, etc.

Respecto al último aspecto planteado, entendemos que, por sus características, el ámbito de la Administración local parece ser de los más indicados para el empleo de las TIC. En nuestro caso concreto, las posibilidades que se ofrecen en el marco de la Sociedad de la Información deben enfocarse desde la perspectiva social, económica, demográfica y territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón. Nuestra comunidad presenta un esquema territorial y demográfico caracterizado por la enorme dispersión poblacional, con la existencia de numerosos núcleos de reducido tamaño repartidos en un territorio bastante extenso, junto con la denominada monocefalia demográfica de la ciudad de Zaragoza, que cuenta, sumando su entorno metropolitano, con una población que ronda los ochocientos mil habitantes, prácticamente la mitad de los aragoneses y aragonesas.

Esta estructura implica, en primer lugar, una serie de carencias y dificultades a la hora de facilitar la incorporación a las nuevas tecnologías presentes en la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Así, según el Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información (OASI), durante el año 2008 el 59.12% de los hogares aragoneses contaban con un ordenador en su casa; y entre estos hogares el 84.04% contaba con acceso a Internet desde su casa. Este dato debe analizarse desde la perspectiva de la denominada "brecha digital", que se da entre el mundo rural y el urbano, consecuencia del esquema territorial señalado. Desde este punto de vista, según el mismo estudio en el mundo rural existe un porcentaje de 43.60% hogares con

ordenador, frente al 63.33% de los hogares con ordenador en el mundo urbano. De ese total de hogares que cuentan con ordenador en su domicilio, el 32.37 % cuenta con conexión a Internet en el mundo rural y el 54.94% cuenta con conexión a Internet en el mundo urbano.

Del total de ordenadores conectados a Internet el 79.11% adquiere la conexión a través de banda ancha. El estudio refiere que la conexión a banda ancha ha aumentado, y según las series que el OASI ha realizado en el mundo rural aragonés la conexión a Internet a través de banda ancha era del 20.84% en 2005 pasando a ser de 70.50% en 2008. En el mundo urbano en 2005 la conexión a través de banda ancha era del 59.72% y de 81.45 % en 2008. Es indudable que el Gobierno de Aragón está realizando un esfuerzo para salvar esa brecha digital, potenciando la incorporación a las TIC en el medio rural, a través de programas, ya citados, como el Programa ciudadanía Digital, o mediante la ejecución del Programa Nacional de Extensión de la Banda Ancha. No obstante, el camino es largo y quedan muchos esfuerzos a realizar. El Justicia de Aragón es consciente de las carencias y necesidades descritas, y considera fundamental insistir en la necesidad de velar por la adopción de medidas concretas para atender a las necesidades, en este campo, del medio rural.

Por otro lado, es indudable que la incorporación de las TIC a la Administración tanto Autonómica como Local permitirá facilitar la solución de muchos problemas derivados de esa dispersión geográfica y poblacional. Por un lado, acercando la Administración a los ciudadanos en el medio rural. Por otro lado, permitiendo una mayor eficacia y eficiencia en la utilización de los recursos públicos. Por último, contribuyendo a la mayor efectividad en el desarrollo de políticas públicas.

## **Asturias:**

### **Procuradora General del Principado de Asturias**

**a) Iniciativas directamente relacionadas con la creación por el Principado de Asturias de nuevas modalidades de participación ciudadana:**

- Implantación de la SEDE ELECTRÓNICA.

- Creación de un SERVICIO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL, para dar cumplimiento a las exigencias de la Ley 27/06 de Información Ambiental, por cuanto recoge el derecho de los ciudadanos a dirigirse a la Administración, para recibir información, hacer alegaciones, conocer actuaciones



medioambientales, estando la Administración obligada a proporcionar dicha información.

En la actualidad ya está implantada la parte de INFORMACIÓN AMBIENTAL; de manera que todo ciudadano puede acceder a esta ficha de servicio, descargar el formulario electrónico y solicitar información vía telemática, presencial, etc., con la consiguiente obligación de la Administración de contestarle.

El área de PARTICIPACIÓN AMBIENTAL (para hacer alegaciones, manifestar opiniones, hacer sugerencias) empezará a funcionar en el mes de mayo del año 2009. En ella, el particular se suscribirá para recibir la información ambiental y así podrá acceder tanto al apartado de información como al de participación.

En el portal Asturias.es está previsto la puesta de marcha de varias suscripciones que podrán realizar los particulares para acceder a las siguientes áreas: Contratación (Perfil del contratante), consumo, Medio Ambiente y BOPA.

Al margen de lo expuesto, la existencia de FOROS O SUGERENCIAS electrónicas, no está prevista a corto plazo.

**b) Iniciativas del Principado de Asturias que a través del empleo de herramientas propias de la Sociedad de la Información facilitan y fomentan la participación de los ciudadanos en la Administración:**

- Creación de NUEVOS CANALES DE ACCESO a los distintos servicios de la Administración del Principado de Asturias, por los ciudadanos.

Para ello, se está llevando a cabo la reforma de la página web, portal de entrada de la Administración del Principado de Asturias, de modo que se garantice dicho acceso a través de nuevos canales, adicionales a las vías tradicionales del correo ordinario y la vía presencial.

Así se van a establecer los siguientes canales de acceso:

- Web
- Telefónica
- SMS
- Presencial

No todos los servicios tendrán disponibles la totalidad de los canales de acceso referenciados, sino que dependerá de la actuación de que se trate, siendo así que en algunos casos se están potenciando los canales telefónicos o web frente al método tradicional de presentación de solicitudes.

En la actualidad, está en marcha un proyecto piloto en dos centros de salud y se va a extender a otros tres, para que, en la asistencia primaria sanitaria, se pida la cita previa por Internet, manteniéndose que también se abra el canal telefónico, a través del 012, para poder seguir pidiendo la cita por teléfono.

- Creación de FICHAS de SERVICIOS –no catalogadas en la actualidad como cartas de servicios- existentes en la actualidad y accesibles desde la página asturias.es. Permiten conocer qué actuaciones del Principado se pueden realizar vía electrónica y a través de qué canales de acceso.

Las fichas detallan los procedimientos y recogen los formularios electrónicos –actualmente homogeneizados- que habría que utilizar para iniciar el procedimiento en cuestión. Desde la propia ficha se ofrece la posibilidad de tramitar el procedimiento, bien a través de la oficina virtual o bien, una vez impreso el formulario, de forma presencial.

Dichos formularios recogen la solicitud de la Administración dirigida al ciudadano, para recabar datos e intercambiarlos con otras Administraciones (interoperabilidad). La autorización se pide en cada uno de los citados formularios.

- Puesta en marcha del EXPEDIENTE ELECTRÓNICO.

Los formularios electrónicos, recogidos en las citadas fichas de servicios, podrán presentarse ante la Administración actuante vía presencial, correo ordinario o vía web, y se usarán en todos los procedimientos, salvo en aquellos masivos o en los que concurran distintas razones que así lo aconsejen, que irán al Servicio Electrónico (cuya construcción está en marcha).

La puesta en marcha del SERVICIO ELECTRÓNICO se está haciendo a través del programa EUGE (Escritorio Unificado de Gestión que sustituirá al antiguo ESPIGA). Se trata de un programa basado en un proceso electrónico en que a través de un sistema de firma electrónica y de tramitación a través de bandejas (semejante al ASTURCON) van a ir implantando las previsiones de la Administración Electrónica en áreas como las de contratación, registro y subvenciones.

Asimismo, este proceso de implantación del expediente electrónico ve reforzada su necesidad de implantación, como consecuencia de la Directiva de Servicios que obliga en el caso del Estado español, y en particular a la Administración del Principado de Asturias a una reducción de la burocracia en un 30%. Por ese motivo se están revisando los procedimientos antes

señalados (contratación, registro y subvenciones) para ir reduciendo la burocracia que en ellos se exige.

Este proceso culminará con la implantación de la notificación electrónica, que pondrá fin a la tramitación del expediente antes señalado.

Para la puesta en marcha de este expediente electrónico, contamos con las siguientes actuaciones:

**REGULACIÓN DE LA INTEROPERABILIDAD**, a través de la Resolución de 09/01/09 se ha suprimido la obligación de presentar el DNI, Certificado de empadronamiento y el Certificado de minusvalía, que ahora ya se hace a través de Servicio WEB( acceso a la información inmediata) y también se implantará este servicio web para los certificados de hallarse al corriente de obligaciones tributarias (AET y ENTE TRIBUTARIO) y con la Seguridad Social que ahora se hace por ficheros y la información se remite a las 24hrs;

**NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**, está en marcha su implantación y se hará con la plataforma estatal;

**REGISTRO ELECTRÓNICO**, no se usará la plataforma estatal, será una propia, pues la estatal no contemplaba la Oficina Virtual de la que ya gozaba el Principado de Asturias. En esta plataforma de registro (tanto de entrada como de salida) se contempla como canales de acceso de los ciudadanos, la vía telefónica, los SMS, la web y la presencial;

**c) Proyectos de la Administración del Principado de Asturias relacionados con el uso de las TICs cuyo efecto es favorecer la participación de los ciudadanos en la Administración:**

Integrados en el Programa e-Asturias 2007, destacan, entre otros, los siguientes:

**Proyecto e-conecta:** Desarrolla líneas de colaboración y co-financiación entre distintos agentes para facilitar el acceso a equipamiento básico y de conectividad a los Ciudadanos;

**Proyecto PADI (Alfabetización Digital):** Tiene por objeto movilizar sociedad asturiana a través de la Red de Telecentros para que todos los ciudadanos conozcan las ventajas implícitas de estar conectados y utilizar Internet;

**Proyecto Certificación Ofimática:** Su objetivo es establecer un sistema de acreditación ofimática en el Principado de Asturias, mediante iniciativas

orientadas a establecer sistemas de acreditación que sean comúnmente aceptados por ciudadanos, empresas e instituciones y que permitan objetivar el nivel de conocimiento de las TIC del usuario;

Proyecto Unidad de Accesibilidad: Promueve medidas y actuaciones orientadas a que los servicios en Internet, los desarrolladores, diseñadores y las entidades que contraten servicios de soporte web, cumplan con las normativas referentes a la accesibilidad en Internet, e impulsar las actividades de investigación, desarrollo y transferencia tecnológica relacionada con la accesibilidad web en Asturias;

Proyecto Mayores: Proporciona a las personas mayores de 65 años de Asturias, un sistema de información web de acceso libre y gratuito;

Proyecto Internet Familia: Promueve el uso seguro de Internet entre niños, padres y educadores., a través de un paquete de medidas que busca el establecer una cultura de prevención y responsabilidad para el uso seguro de Internet y al mismo tiempo sacar un provecho más efectivo de las posibilidades que éste ofrece. Las medidas no sólo van dirigidas a niños y adolescentes, destinatarios últimos del proyecto, sino también a todo su entorno;

Proyecto Integra: El objetivo que pretende la Administración Autonómica es la utilización de Internet como un vehículo para realizar acciones específicas, complementarias con el resto de medidas sociales, orientadas a facilitar la integración social de la población inmigrante. Con este proyecto se pretende evitar su exclusión del proceso de desarrollo de la Sociedad de la Información en Asturias (e-inclusión);

Proyecto Mujer piensa en TI...C: Tiene por objeto facilitar la e-inclusión de las mujeres en todo el territorio asturiano. Aborda la reducción de la brecha digital por motivos de género desde una perspectiva global, que articula diferentes estrategias.

## **La Rioja: Defensora del Pueblo de La Rioja**

El Gobierno de La Rioja ofrece más de 70 procedimientos en su oficina virtual; prácticamente la totalidad de sus empleados está conectado a la red corporativa, dispone de correo electrónico y acceso a Internet como herramienta habitual de trabajo. Desde el punto de vista tecnológico, se ha generalizado la conectividad de los empleados públicos por medio de la red corporativa del Gobierno de La Rioja. También, la firma electrónica y las comunicaciones internas han servido para agilizar los procesos internos sin

merma de las garantías de los medios de actuación tradicionales. Con la utilización de elementos tales como son: los registros telemáticos, pasarela de pagos, gestión de procedimientos mediante herramientas CEX, módulo de intercambio de datos, etc; se ha conseguido un elemento dinamizador de las diferentes áreas sectoriales en su incorporación a la Administración Electrónica.

El ámbito de las personas, ha sido la segunda línea de actuación estratégica. La intensificación de las actividades formativas en materias como las propias herramientas informáticas o las nuevas técnicas gerenciales aplicadas a la Administración, han servido para impulsar el proceso de intercambio interno. La puesta a disposición de las TIC en los procesos de formación, ha representado un importante elemento en la implantación de la nueva cultura. Otro eje prioritario ha sido la difusión de la firma electrónica entre los empleados públicos, la generalización del acceso a portal del empleado público mediante este sistema de firma, y la implantación de herramientas informáticas que difunden el uso de la firma entre los empleados públicos. La implantación de la tramitación de permisos y licencias a través del portal del empleado público, la difusión de un nuevo carné del empleado público del Gobierno de La Rioja, a través del acuerdo previsto con FNMT que incorpora dispositivo de identificación digital y favorecerá el uso en el puesto de trabajo.

A través de la Agencia del Conocimiento y la Tecnología, se ha proporcionado a la Comunidad Autónoma de La Rioja, de una estructura organizativa para impulsar proyectos tecnológicos bajo el prisma de la convergencia tecnológica y la integración.

La universalización de la Administración Electrónica en el conjunto de las Administraciones Públicas permitirá la racionalización de los procesos, la simplificación de las relaciones con los administrados y facilitará una sinergia sin precedentes entre los diferentes actos administrativos, que, muy a menudo, requieren operaciones comunes que no pueden prestarse como “operación única” por razones de espacio y tiempo, operación única que si será posible con la Administración Electrónica.

La Administración Autonómica de La Rioja impulsó hace ya más de una década una política de modernización interna, a la que ha seguido en los últimos años una estrategia basada en la Administración Electrónica como instrumento necesario en el camino hacia la Excelencia.

Según la reciente publicación “El Sector servicios en La Rioja 2008”, elaborada recientemente por la Consejería de Hacienda, a través del Instituto de Estadística de La Rioja, en general La Rioja se sitúa por encima de la media nacional en cuanto al uso de las TIC. Uno de los datos más destacables, y en

los que las empresas de La Rioja se sitúan por encima de la media nacional, es la utilización de Internet para interactuar con Administraciones Públicas, concretamente para conseguir información, obtener y devolver formularios cumplimentados, etc.

La Rioja está por encima de la media en cuanto a la disponibilidad de ordenadores y de telefonía móvil, y ligeramente por debajo de la media respecto al acceso a la banda ancha, red de área local o página web.

Otro de los aspectos relevantes del uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones es su utilización en la enseñanza tanto universitaria como no universitaria. Para ésta última, la Encuesta sobre Tecnología de la información en la enseñanza no universitaria, elaborada por la Oficina de Estadística del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, en cooperación con los departamentos de Educación de las comunidades autónomas, facilita información muy útil a la hora de conocer los recursos y herramientas de los que disponen alumnos y profesores. La Rioja se encuentra junto con Extremadura, País Vasco y Asturias en el grupo de cabeza en cuanto a la disponibilidad de ordenadores. Así, Extremadura tiene un ordenador por cada 2,4 alumnos; País Vasco para cada 5,4 alumnos y La Rioja y Asturias disponen de un ordenador para cada 6,3 alumnos. La media nacional es un ordenador para cada 8 alumnos.

Otra fuente de información sobre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación es la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares publicada por el INE en octubre de 2008. En la evolución de 2004 a 2008, es destacable que prácticamente todas las viviendas disponen de móvil, y que el incremento de este equipo ha ido en detrimento del teléfono fijo.

Tanto el número de viviendas que poseen ordenador, como aquellas con Internet y banda ancha, han ido aumentando de forma clara. En 2008 el 63% de las viviendas disponen de ordenador; el 50,6% dispone de Internet, y el 45% del total, es decir casi el 90% de las conexiones a Internet son a través de banda ancha. La banda ancha ha sido el equipamiento que más ha crecido en los cinco años.

Un dato importante para el sector Servicios es la evolución del porcentaje de las personas que han comprado por Internet en los últimos cinco años. En cuanto al tipo de productos o servicios que los riojanos adquieren por Internet, según los datos de la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares (INE 2008), como puede apreciarse en el gráfico adjunto, al igual que ocurre a nivel nacional aunque un poco por debajo, los servicios más demandados son los viajes y alojamientos de vacaciones y, en segundo lugar, las entradas para espectáculos. Le siguen

en importancia la compra de libros, revistas, periódicos, etc, y el material deportivo. En ambos tipos de productos La Rioja supera la media nacional. Es destacable que en cuanto a los productos de alimentación, La Rioja presenta un valor nulo, frente al casi un 10% de media nacional.

No hay duda de que las TIC permiten diseñar herramientas interactivas en Internet para la información, participación y consulta ciudadana. Para ello es esencial que el proceso de formulación de las políticas para la promoción de la sociedad de la información, en general y los proyectos en particular, se realicen teniendo en cuenta su realidad y sus necesidades concretas. Es necesario un compromiso de los poderes públicos para dotar de recursos y relevancia a este tema, además, los diferentes actores en presencia deben facilitar la colaboración para compartir experiencias y desarrollar nuevas prácticas.

## **Valencia: Síndic de Greuges de la comunitat Valenciana**

Hay que destacar el Proyecto “Participa”, que tiene como objetivo fundamental realizar consultas electrónicas o sondeos entre los ciudadanos valencianos, a través de un portal de participación ciudadana en Internet, para conocer sus inquietudes, valoraciones y opiniones sobre temas de interés público.

Los objetivos del proyecto se centran en:

- Estimular a los ciudadanos para que participen y opinen;
- Facilitar que los responsables públicos de la Administración conozcan la opinión de los ciudadanos;
- Potenciar la Sociedad de la Información y el Conocimiento;
- Consolidar la democracia participativa.

El Observatorio Valenciano de la Sociedad Tecnológica, CEVALSI, dentro de este Proyecto tiene la misión, por un lado, de diseñar y programar las encuestas *on line* que se proponen a los ciudadanos y, por otro, de recoger y analizar los datos obtenidos a través de los sondeos realizados, todo ello con el fin de desarrollar informes que sirvan de apoyo en los procesos de toma de decisiones asociados a la planificación e introducción de mejoras en iniciativas y actividades relacionadas con la participación ciudadana.

Dentro de la normativa sobre participación ciudadana, se incluye un registro de participación ciudadana que permite a las personas y entidades participar de manera activa en la elaboración de leyes y decisiones del Consell.

La inscripción en el referido Registro da derecho a participar en los asuntos públicos de La Generalitat mediante los instrumentos creados por la Ley, como audiencia ciudadano, foros de consulta, paneles ciudadanos, jurados ciudadanos, encuestas de satisfacción de los servicios, paginas Web interactivas, análisis de las necesidades ciudadanas, sesiones de preguntas y respuestas, documentos de consulta y observatorios. Se trata, pues, de una participación on-line.

A tal efecto, se establecerán medios técnicos adecuados, de carácter gratuito en bibliotecas, en los archivos, centros de documentación, centros cívicos y culturales públicos, en las oficinas de información ciudadana de las Consellerias o cualquier otro lugar que se considere adecuado por su accesibilidad a los ciudadanos.

### **C.- LAS PECULIARIDADES DE ESTA PARTICIPACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL**

Las características de la Administración Local como tipo de Administración Pública vienen dadas por el principio de autonomía local. De esta forma, aparecen los Entes Locales como un tipo de Administración que actúa democráticamente bajo su propia responsabilidad gestionando el conjunto de intereses de las colectividades más primarias del entramado social.

El artículo 1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, dispone que *“los municipios son entidades básicas de la organización territorial del Estado y cauces inmediatos de participación ciudadana en los asuntos públicos.”* Esta Ley fue una norma muy avanzada en materia de participación ciudadana, llegando incluso más lejos en la relación Gobierno Local ciudadanos que entre administrados de ámbito estatal y autonómico. La Exposición de Motivos de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, que modificó la Ley 7/1985, dispone que *“los diversos mecanismos participativos creados e impulsados”* por la LRBRL *“colocan a nuestro régimen local en la línea avanzada de promoción de la participación que está adquiriendo cuerpo en todo el continente”*. El Preámbulo de la Carta Europea



de Autonomía Local alude a que *“el derecho de los ciudadanos a participar en la gestión de los asuntos públicos forma parte de todos los principios democráticos comunes a todos los Estados miembros del Consejo de Europa”*. A lo que se añade que *“es en el nivel local donde este derecho puede ser mejor ejercido”* y que *“la existencia de colectividades locales investidas de responsabilidades efectivas hace posible una Administración a la vez eficaz y próxima al ciudadano.”* Sin embargo, la citada ley 57/2003 considera insuficiente el tratamiento que de la participación ciudadana se hace en la LRBRL por su carácter meramente declarativo.

La Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas de Modernización del Gobierno Local, tiene muy en cuenta la necesidad de aplicación de las nuevas tecnologías de la administración en una materia imprescindible para acercar la Administración al ciudadano: la participación. El artículo 70 bis, párrafo 3, establece que *“las entidades locales y especialmente los municipios, deberán impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas.”* Este es uno de los objetivos que se propone la Administración Local, transformar la información de la Administración al ciudadano en comunicación pues también el ciudadano será oído por las Administraciones Públicas.

Por lo cual, a pesar de que debe concederse amplios márgenes a la potestad de autoorganización de las Entidades Locales, la legislación básica estatal sobre régimen local deberá contener unos estándares mínimos para su efectividad y potenciación:

- El establecimiento de la necesidad de Reglamentos Orgánicos en todos los municipios que deberá determinar y regular los procedimientos y mecanismos adecuados para hacerla efectiva;
- Aplicación necesaria de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación de forma interactiva para facilitar la participación y comunicación;
- Se reconoce en el artículo 70 bis la iniciativa ciudadana que puede llevar incorporada una consulta popular local que será tramitada con el procedimientos previsto en el artículo 71 de la LRBRL;
- La posibilidad de establecer órganos de gestión desconcentrada, así el artículo 128 obliga a crear distritos en municipios de gran población;
- La creación del Consejo Social de la Ciudad;
- La Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones;
- La existencia de una Carta de Derechos de los Ciudadanos en la Sociedad de la Información, impulsada por Eurocities (red europea de ciudades que se dedica a reforzar los intereses locales en el contexto de la Unión Europea).

Los ciudadanos desconocen la distribución de competencias entre las distintas Administraciones por lo que acuden a la Administración más cercana y asequible, al Municipio. Así, los municipios, en atención al factor proximidad, son el escenario más propicio para fortalecer la participación del ciudadano en las políticas públicas y para gestionar con sistemas efectivos de calidad. En ocasiones es más importante participar y sentirse partícipe del resultado de las políticas que el resultado mismo.

Los instrumentos técnicos con los que deberán contar los ayuntamientos son principalmente:

- Web municipal o sede electrónica (perfil del contratante arts. 10 LAESP y 42 LCSP);
- Registros electrónicos de entrada y salida (arts. 38 LRJPAC y 24 LAESP);
- Publicaciones electrónicas (arts.11 y 12 LAESP y LCSP);
- Formas de identificación y autenticación (arts.13.1 LAESP y 35);
- Reunión y adopción de acuerdos por parte de los órganos colegiados a través de medios electrónicos (DA1ª);
- Publicación de acuerdos municipales en la web municipal.

Se aboga como factor acelerador de la información en nuestro país por la conversión de los ayuntamientos tradicionales en verdaderas ciudades digitales. El punto de acceso de los ciudadanos a los servicios ofrecidos por dichas ciudades es el portal del ciudadano, el cual debe ofrecer algo más que un servicio de web informativa.

Por otro lado, no puede obviarse que no todas las experiencias que se han ensayado en los últimos años van a consolidarse y mantenerse en el futuro; por el contrario, cabe esperar que se produzca un proceso de criba o selección natural con eliminación de las fórmulas más costosas y operativas. La participación vecinal se ha convertido en uno de los elementos centrales del municipalismo de nuestros días: una idea que marca la concepción misma del Municipio y su perfil diferencial frente a otras Administraciones Públicas, incluidas otras Administraciones Locales.

La dinámica participativa debe tener en cuenta la existencia de límites y condicionamientos de los que no es posible prescindir. La participación es sin duda un principio importante de nuestra Administración Local, pero debe ser compatibilizado con principios y valores:

- En primer lugar la participación ciudadana directa debe concebirse como un complemento de la participación que se lleva a cabo a

través de los representantes elegidos, pero no como un sustitutivo de la misma (art.140 CE y 69.2 LRBRL);

- En segundo lugar, hay que preservar el modelo constitución de Administración Pública consagrado en el artículo 103.1 de la Carta Magna. Es necesario respetar el espacio propio de los procedimientos administrativos, en los que, no la concreta sensibilidad del ciudadano de cada momento y lugar sino la Ley – democráticamente aprobada- debe jugar un papel determinante;

- Además, la aplicación de los instrumentos de participación vecinal comportan un coste para los Ayuntamientos. La opción por una técnica de participación tienen por tanto, un coste de oportunidad que hay que valorar analizando si los resultados justifican el gasto.

A pesar de sus limitaciones presupuestarias, se percibe de la nueva LAESP 11/2007 la sensación de que las obligaciones tecnológicas afectan de manera especial a la Administración Local, la más próxima al ciudadano. Fue la Ley 57/2003, de 16 de diciembre de Medidas para la modernización del Gobierno Local, la que por primera vez incidió en la idea de obligación, y para ello deben impulsar la utilización interactiva de las TIC con la finalidad de fomentar una serie de modernos derechos vecinales tales como:

- La participación y comunicación con los vecinos;
- La presentación de documentos;
- La realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas.

Se trata, en definitiva, de aplicar las nuevas tecnologías a los trámites administrativos del día a día.

Por su parte, la DA 4ª de la LAESP dispone lo siguiente: *“En el ámbito de las Entidades que integran la Administración Local, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia, a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias”*. A estos efectos las Diputaciones Provinciales, o las Comunidades Autónomas uniprovinciales, podrán prestar los servicios precisos para garantizar tal efectividad en el ámbito de los municipios que no dispongan de medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos. Pues es impensable que un municipio que ni siquiera puede atender los servicios mínimos exigidos por el artículo 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, pueda implantar las TIC que reclama el siglo XXI de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

A pesar de que en caso de incumplimiento puede acudir a la salvedad de que no lo permiten las disponibilidades presupuestarias, la fijación de un plazo implica, con más fuerza si cabe, obligatoriedad.

A tenor de los artículos 26.3 y 36 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, y concordantes de las leyes autonómicas sobre régimen local, las Diputaciones Provinciales y Comunidades Autónomas uniprovinciales, deben desempeñar un papel decisivo en la implantación de las nuevas tecnologías en los pequeños municipios, completando sus escasos recursos técnicos y organizativos a fin de que estén preparados para la prestación de los nuevos servicios electrónicos.

Por ello, es exigible que los poderes públicos efectúen una promoción de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación con el fin de evitar la denominada fractura o brecha digital, consecuencia indeseada advertida desde el principio, y que amenaza con crear diversas categorías de ciudadanos, en función de las posibilidades y hábitos en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. En la medida de lo posible se debe intentar mitigar el fenómeno de la exclusión digital, originado por la resistencia o dificultad de determinados sectores de la población para adoptar estas tecnologías. De nada servirá la implantación de la Administración Electrónica si sus potenciales beneficiarios no llegan a utilizarla.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información ha hecho un estudio denominado ***Estado de las TIC en la Administración Local***. Este informe ofrece un diagnóstico sobre la situación de la Administración Local respecto de la utilización de las TIC e identifica las principales actuaciones emprendidas por las Entidades Locales en su avance hacia una Administración Electrónica plena.

El objeto del estudio lo constituyen los 8.109 ayuntamientos españoles, distribuidos por segmentos en función de un índice sintético de población, económico y de presupuestos y las 51 entidades supramunicipales (Diputaciones, Cabildos y Consejos Insulares).

Los datos del estudio indican que los municipios con más de 15.000 habitantes destinan unos recursos económicos y humanos superiores al del resto de los ayuntamientos. Este presupuesto TIC se dedica en el 30% a hardware y el 33% a software. Otro dato relevante es la externalización de los servicios TIC, en especial para soporte y mantenimiento.

En cuanto al nivel de infraestructura y conectividad el informe destaca que el acceso a Internet es generalizado en las entidades locales, mientras que la conexión de ordenadores en red varía entre el 87% en los ayuntamientos de más de 30.000 habitantes y el 52% en municipios de menos de 300 habitantes. Sin embargo, existe una relativa igualdad de todos los municipios en cuanto al número de ordenadores por persona, siendo superior a un ordenador por cada dos trabajadores.

En los ayuntamientos de más de 30.000 habitantes – 13 en nuestra Comunidad Autónoma – y 500 trabajadores existe conexión en red sobre todo con las Comunidades Autónomas y otros organismos de la Administración del Estado. Por el contrario en ayuntamientos de menos de 1.000 habitantes predomina la conexión en red con sus entidades supramunicipales (diputaciones, cabildos y consejos insulares).

En lo que respecta a los sistemas de gestión interna, este informe sobre las TIC en la Administración Local señala de forma especial que los ayuntamientos con más de 3.500 habitantes son los más intensivos en la utilización de sistemas propios informáticos para la gestión interna. Por otro lado, más del 60% de dichos Ayuntamientos dispone de sistemas propios de gestión tributaria.

Cerca del 80% de los ayuntamientos de más de 30.000 habitantes dispone de servicios de participación ciudadana y casi el 40% facilita información de trámites personales.

Los Ayuntamientos ofrecen a través de Internet información de carácter público. En especial más del 89% de los ayuntamientos de más de 3.500 habitantes disponen de servicios de información general (noticias, procedimiento, actividades).

Siguiendo el Estudio en relación con el uso de la e-Administración, más del 85% de los ayuntamientos de más de 30.000 habitantes ofrecen información por Internet sobre actividades, oferta pública de empleo, así como procedimientos y servicios. El 86% de los ayuntamientos de más de 3.500 habitantes suministran información útil de la ciudad a través de sus páginas web. En concreto, más del 84% de los ayuntamientos de más de 30.000 habitantes ofrece por Internet información cultural y turística de la ciudad, así como del callejero e información sobre los transportes.

Desde el punto de vista de las empresas, más del 74% de los ayuntamientos de más e 15.000 habitantes ofrecen por Internet información para las empresas: creación de empresas, contratación pública, bolsa de trabajo o ayudas y subvenciones.

Por último, más de la mitad de los ayuntamientos de segmentos de más de 1.000 habitantes ofrecen servicios de tramitación de expedientes municipales por Internet. Destacan los ayuntamientos de más de 30.000 habitantes en cuanto al abanico de trámites disponibles por Internet. El 46% facilita el pago electrónico, el 40% la interoperabilidad y el 36% la autoliquidación de impuestos y tasas.

A continuación mostramos la información más concreta sobre las comunidades autónomas recibida por las distintas defensorías.

## Andalucía

### Defensor del Pueblo Andaluz

Planes y Programas estatales y de la Junta de Andalucía para la cooperación en la prestación de servicios electrónicos por las Administraciones Locales.

Al respecto de la cooperación inter-administrativa conviene efectuar una breve reseña de los sucesivos programas que, para impulsar la digitalización de las Corporaciones municipales, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ha venido poniendo en marcha en los últimos años, y que los Ayuntamientos han ido aprovechando en mayor medida con el transcurso del tiempo.

El primer programa se lanzó en el año 2003 por el anterior Ministerio de Ciencia y Tecnología, dentro del Plan Info XXI y del Proyecto e-Europe 2005, fue el de "**Ciudades Digitales**", que se dotó con 120 millones de euros y que tuvo una duración de cuatro años (es decir finalizaba en 2007), ha servido principalmente para que las entidades locales diseñaran y planificaran.

Según información hecha pública por el propio ministerio a su finalización, se había justificado únicamente el 65% del gasto total (unos 70 millones de euros de los 106 que representan el total del gasto realizado).

Este gasto se ha realizado principalmente en: infraestructuras de telecomunicaciones, tele-administración, sensibilización y formación, comercio/negocio electrónico, Oficinas del Proyecto, tele-centros, telemedicina, teleformación, ...

El problema es que estas iniciativas requieren inversiones grandes que los Ayuntamientos deben afrontar individualmente.

Como respuesta a la demanda de los Ayuntamientos el Ministerio lanzó el **Programa "Ciudades Singulares"** pero las exigencias y requisitos fueron mayores: concreción y ejecución de objetivos en la anualidad presupuestaria.

Este programa se convocó en 2006 y en febrero de 2007 se aprobaron las ayudas para 73 de los 98 proyectos presentados, con importes que iban desde los 260.000 € hasta los 6 millones, siendo la media de 500.000 €.

En marzo de 2007 surgió el programa "**Ayuntamientos Digitales**", en el marco del Plan Avanza, por el cual se interesaron 1.000 de las 8.000 Corporaciones que hay en España y al cual se presentaron al final 553

proyectos, de los que se aceptaron 123 por un importe de 17 millones de euros. Una de las principales novedades que presenta este programa es que se contemplan ayudas a grupos de municipios, en el que uno de los Ayuntamientos ayuda y orienta a los que tienen menos experiencia. (Datos Programas para digitalizar los ayuntamientos,-24-10-2007- Angela Tihista; <http://www.espublico.com>; accedido 23 de Marzo 2009)

Para el año 2008, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información había publicado la convocatoria 2008 para la concesión de ayudas dentro de la Acción Estratégica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información dentro del Plan Nacional de I+D+i (2008-2011). En la misma se incluyó el Subprograma Avanza servicios públicos digitales con el proyecto Administración Electrónica en Entidades Locales.

La Comunidad Autónoma de Andalucía, en el marco del Plan de Innovación y Modernización 2005, implantó Proyectos de apertura libre de programas informáticos en la Administración autonómica y de acceso a las Administraciones Locales, materializados en la Orden de 21 de Febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la administración de la Junta de Andalucía.

Con destino a los Ayuntamientos, se creó el Repositorio de Software Libre para las Administraciones Locales andaluzas; es un servicio de publicación de software libre y gestión de las solicitudes de descarga proyectos de construcción de aplicaciones y servicios telemáticos, incluidos en el Programa de Incentivos para la Innovación y Modernización de las Administraciones Locales de Andalucía ( según convocatoria efectuada por la Orden de 9 de mayo de 2006, BOJA 101/2006 y sucesivas convocatorias anuales).

La Junta de Andalucía, en el marco de la Segunda Modernización, aprobó su denominada “Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía” 2006-2010. En la misma se incluyeron líneas estratégicas de cooperación con otras Administraciones: con objetivos como mejorar la atención a la ciudadanía, mediante mecanismos de cooperación entre diversos servicios públicos de distintas administraciones, intercambio de tecnología y experiencia sobre administración electrónica entre las distintas administraciones (incluida la local).

Por la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa se han convocado distintas subvenciones :

- incentivos destinados a la financiación de proyectos de implementación y sostenimiento de la Red de centros de acceso público a internet en municipios andaluces de menos de diez mil habitantes, «Centros

Guadalinfo», y a efectuar su convocatoria para el período 1.5.2008 al 31.12.2010:.

- incentivos destinados a la financiación de proyectos de implementación y sostenimiento de la red de centros de acceso público a internet en municipios andaluces de más de 10.000 y de menos de 20.000 habitantes («Centros Guadalinfo»), y a efectuar su convocatoria para el período 1.1.2009 al 31.12.2010.
- incentivos destinados a la financiación de proyectos de innovación e impulso del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos de las Administraciones Locales de Andalucía y a efectuar su convocatoria en los años 2008 y 2009: Orden de 23 de Junio de 2008.

En Andalucía, existe un referente a nivel de la Unión Europea en el campo de las redes sociales: El Proyecto Guadalinfo.

El mismo fue puesto en marcha por la Junta de Andalucía en el año 2003, como un proyecto piloto en el marco de los fondos FEDER, para extender la formación digital principalmente entre los habitantes de las zonas más desfavorecidas de la Comunidad Autónoma; inicialmente estaba destinado a los Municipios con población inferior a 10.000 habitantes.

En la actualidad se ha extendido a Municipios de población de hasta 20.000 habitantes y, aspira a convertirse en la red social de las personas que vivan en Andalucía.

No es un portal de ocio, sino que lleva inherente un componente formativo, de ahí la presencia en los Centros Guadalinfo de los dinamizadores sociales para acercar a la sociedad civil las nuevas tecnologías.

Desde el año 2008 el Proyecto Guadalinfo está gestionado por un Consorcio Público, constituido por la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa y las ocho Diputaciones.

## **Asturias:**

### **Procuradora General del Principado de Asturias**

En Asturias, destaca la reciente creación del Consorcio Asturiano de Servicios Tecnológicos (CAST), organismo enmarcado en la Estrategia e-Asturias 2007.

El CAST es un organismo para la coordinación con las Administraciones Locales, en la consecución tanto de los objetivos del Plan e-Asturias 2007, como del desarrollo de las Administraciones Locales asturianas de menos de 20.000 habitantes (71 ayuntamientos). Esta actuación, alineada con las estrategias establecidas por e-Asturias 2007, pretende contribuir a la plena integración de Asturias y sus territorios, en la Sociedad de la Información.



El consorcio tiene una representación paritaria entre el Principado y los concejos que lo integran. Cada ayuntamiento realizará una aportación al consorcio acorde con su tamaño.

En la actualidad, el CAST ha puesto en marcha la elaboración de un estudio cuyo objeto es detectar las deficiencias y necesidades de los distintos concejos en relación con la Sociedad de la Información, para una vez detectadas, orientar su actuación.

No obstante, las principales líneas de actuación del CAST son:

- Presencia de las Administraciones Locales en Internet: fomentar la presencia de las Administraciones Locales en la red de Internet, mediante la elaboración y organización de portales y páginas web personalizadas para los ayuntamientos del Principado. Como primera medida está la puesta en marcha del "Portal del CAST" y el desarrollo de páginas web para los concejos con creación y gestión de portales de concejos menores de 20.000 habitantes. En la actualidad existen 16 concejos que no disponen de página web;

- Servicios en línea para Administraciones Locales: pretende impulsar de forma efectiva la promoción de servicios de Administración Electrónica en las Administraciones Locales asturianas. Cabe destacar aquí la Carpeta del ciudadano, servicios relacionados con el padrón o la participación en actividades culturales y deportivas;

- Interoperabilidad: conseguir una red de interconexión administrativa, que sea capaz de gestionar el intercambio de datos, entre las distintas Administraciones Públicas, concretamente entre los ayuntamientos y el Principado;

- Soporte e informatización de la gestión municipal: se pretende que los concejos asturianos dispongan de sistemas informáticos y modelos de gestión avanzados y adecuados a las necesidades de los municipios y sus vecinos. Con el modelo concentrado, se reducirán los costes y los ayuntamientos podrán acceder a servicios de mayor calidad.

## **Castilla y León: Procurador del Común de Castilla y León**

Especial mención merece la iniciativa de la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León denominada "*Red de Municipios Digitales de Castilla y León (RMD)*", enmarcada en la Línea Estratégica "*Municipios Digitales de*

*Castilla y León*”, perteneciente a la Estrategia Regional para la Sociedad Digital (ERSDI) 2007-2013.

Con esta iniciativa se pretenden impulsar la dotación de servicios públicos de calidad en el entorno local gracias al uso de las TIC. Las actuaciones que se tratan de impulsar desde la Administración Autonómica se articulan mediante la firma de convenios con los Ayuntamientos de más de 7.000 habitantes y Diputaciones Provinciales de la región.

De acuerdo con la información obtenida de la página Web de la Junta de Castilla y León actualmente se encuentran adheridas 23 Entidad Locales: 14 Ayuntamientos y las 9 Diputaciones Provinciales.

En relación con esta iniciativa y ya para finalizar, hay que hacer mención por su relación con el tema sometido a nuestra opinión, al programa “*Ciudadanos de Castilla y León*” organizado por la agencia Europa Press en colaboración con la Consejería de Fomento y el Programa Iníciate, cuyo objetivo fundamental es fomentar la participación ciudadana en el ámbito municipal de Castilla y León utilizando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En el marco de este programa, los Ayuntamientos que se adhieran al mismo pueden elegir entre alguna de sus dos vertientes:

- Foro de propuestas: esta plataforma web, orientada a la formulación de propuestas por parte de los ciudadanos del municipio, pretende promover el acceso a la participación y lograr una comunicación eficaz entre Administración y ciudadanos. Adheridos a esta iniciativa están 35 municipios de Castilla y León;

- Cuadernos Ciudadanos: esta plataforma, inspirada en el fenómeno blog, permite a cada ciudadano crear su propio blog o bitácora digital. Adheridos a esta iniciativa se encuentran 138 municipios de Castilla y León.

## **País Vasco: Ararteko**

La Agenda Digital Local que incorpora el PESI 2010 sitúa a la Administración Local en el centro de un nodo de interrelaciones con acuerdos de colaboración de amplio alcance entre agentes públicos y privados. Se dice además que, en una sociedad cada vez más compleja y plural, se hace necesario abordar los asuntos sociales mediante la implicación y participación de los actores involucrados en los mismos. En este sentido, se subraya que esta visión entronca con los principios y valores en los que se asienta la

democracia y requiere, desde el lado de las Administraciones, de la aplicación de una forma de gobierno abierta y dialogante que incentive la participación ciudadana en la conformación de las agendas políticas y, desde el lado de las organizaciones privadas, de la profundización en las prácticas de la responsabilidad social.

Como estrategia específica se propone propiciar una orientación a la acción y a la participación social. Las Agendas Digitales se conciben como un proceso de reflexión estratégica de carácter participativo en torno al aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Para diseñar e implementar la Agenda Digital se estima preciso:

- Fortalecer las capacidades endógenas de los municipios en materia de construcción de la Sociedad de la Información;
- Articular instrumentos y espacios de participación social al respecto;
- Conocer la realidad sobre la que se actúa pero, ante todo, priorizar la acción. En este sentido, la realización de pre-diagnósticos (los diagnósticos exhaustivos en ocasiones ralentizan en demasía el diseño de los planes), junto a la asunción de criterios selectivos a la hora de enfocar los esfuerzos a invertir (proyectos estratégicos y tractores), pueden favorecer la deseable orientación a la acción de la Agenda Digital Local;
- Incorporar guías, métodos y sistemas para diseñar y gestionar las Agendas y evaluar el avance.

## **Valencia: Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana**

Destacamos aquí el proyecto **Pista Administración Local**. Como sabemos, es en la Administración Local donde se prestan la mayoría de los servicios públicos (y quizás los que resultan de mayor importancia para los ciudadanos (agua, luz, energías renovables, servicios sociales, vivienda, tráfico, atención a la tercera edad...)). De modo que no habrá verdadera Administración Electrónica mientras el Ayuntamiento más pequeño no pueda disponer de los sistemas y la tecnología necesarios para ofrecer a sus ciudadanos los mismos servicios avanzados de la Sociedad de la Información que los Ayuntamientos de las grandes ciudades o del resto de Administraciones.

El Proyecto PISTA (Promoción e Identificación de Servicios de Telecomunicaciones Avanzadas) del Ministerio de Industria, Turismo y

Comercio, en colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias y con la Generalitat Valenciana, pretende fomentar la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Este proyecto tiene por objeto proporcionar a los Ayuntamientos interesados un conjunto de herramientas que permitan ofrecer servicios de Administración Electrónica a los ciudadanos, tanto desde el punto de vista meramente informativo como el de posibilitar la teletramitación.

El proyecto consta de cuatro módulos:

1. Gestor de contenidos locales: permitir a las entidades locales generar, mantener y publicar información local de una forma sencilla en Internet;
2. Televentanilla. Servicios prestados por la Administración Local, como son:
  - Procedimientos Administrativos.
  - Actividades, recursos e instalaciones de ámbito local.
  - Tablón de anuncios (empleo, contratación...);
3. Boletín local por correo electrónico e Internet;
4. Pasarela de acceso a aplicaciones internas de gestión, tales como:
  - Padrón de habitantes.
  - Estados contables con la Administración Local.
  - Pasarela Genérica.

Por otro lado, mencionar la **Carta de Buenas Prácticas**, que es un documento firmado entre la Administración Autonómica y Local para favorecer la participación ciudadana en la gestión pública. La elaboración de esta carta tiene como objetivo fundamental poner en marcha las recomendaciones establecidas por el Consejo de Europa, para la buena gobernanza local y regional, resaltando el fomento de la cooperación entre las Administraciones. De esta forma, se potencian cauces de información y participación con el objetivo de estimular una cultura participativa, en la que todos gozamos tanto de unos derechos como de unos deberes o compromisos que cumplir.

Por último, mencionar la existencia en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma de CEVALSI, que es el Observatorio Valenciano de la Sociedad Tecnológica y el Conocimiento, y que supone la constitución, en el seno de la Oficina Valenciana para la Sociedad de la Información, de un centro de investigación cuya misión es observar, analizar, evaluar y ofrecer información acerca del impacto de las modernas tecnologías en la sociedad. CEVALSI nació con el Segundo Plan de Modernización de la Comunitat Valenciana y sigue su andadura en la actualidad integrado en el Plan Estratégico de

Consolidación de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento (PETIC) que forma parte de Avantic 2004-2010.

De esta forma, nos proporciona una información muy valiosa sobre la implantación de las nuevas tecnologías en las tres categorías de e-Administración, e-Gobierno y e-Democracia.

## CONCLUSIONES

- La correcta aplicación de la Administración Electrónica es una oportunidad para ofrecer a la ciudadanía un mejor servicio público, aumentado la transparencia del sistema y situándonos en un nuevo modelo de desarrollo democrático.

Con relación a la normativa:

- La normativa sobre este tema se va actualizando progresivamente, aunque permanecen diversas situaciones criticables por su falta de adaptación a la nueva realidad digital.
- Resulta necesario acometer reformas normativas en esas situaciones que todavía permanecen desactualizadas. Ello es importante no sólo para disciplinar con más corrección de la realidad sino también para que no se produzcan desigualdades territoriales entre las distintas Comunidades Autónomas.

Con relación a los derechos de la Administración Electrónica:

- La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, ha supuesto un importante avance en la materia. Se trata de una norma que consagra el derecho básico de todos los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones, así como la obligación de éstas de garantizarlo. En su art. 6 recoge un conjunto de derechos que desarrollan de tales ideas.
- Se echa en falta en la nueva Ley de Acceso Electrónico la consagración de un derecho de participación electrónica conectado a los trámites de información pública. Tampoco se reconoce el derecho a ser contestado cuando el ciudadano se dirija a una dirección

electrónica, cuya existencia preceptiva ni siquiera se contempla para cada Administración Pública.

- La consolidación del principio de buena administración pasa por el adecuado uso de las TIC, que permitirán incidir en un modelo relacional basado en la calidad y la eficiencia. Se trata de superar la mera gestión e información y avanzar por el camino de una participación real de la ciudadanía, constructiva y multidireccional.
- Las quejas presentadas ante los defensores, relativas a las nuevas tecnologías y a los derechos conectados a ellas, van adquiriendo cada vez mayor protagonismo, como lógico correlato del progresivo desarrollo normativo en la materia. Tal vez el escaso número de las mismas viene motivado por el desconocimiento de la ciudadanía de sus derechos en este ámbito. Ello refuerza el papel de las defensorías como promotoras de semejantes derechos.
- Revisten destacada importancia las quejas de brecha digital y que indirectamente afectan a la Administración Electrónica. Estas quejas, sobre todo, reflejan problemas de acceso a Internet a través de banda ancha y demuestran que en España aún no está consolidado el servicio universal de telecomunicaciones.
- Con relación a los derechos de la Administración Electrónica, las defensorías tienen que detectar las disfuncionalidades que puedan surgir en su implantación y tratar de aclarar su contenido para facilitar la eficacia de los mismos.
- En líneas generales, las defensorías están asumiendo el reto que las modernas tecnologías suponen para los derechos fundamentales, tanto en la respuesta a las quejas recibidas como a la reorganización interna para afrontar estos desafíos.

Con relación a la participación democrática y nuevas tecnologías:

- Las nuevas tecnologías pueden reactivar el proceso democrático, aunque es necesario realizar una correcta implementación de las mismas para desactivar los riesgos que conllevan.
- Con relación a las tradicionales vías de participación, como el sufragio, es necesario mantener sus rasgos jurídicos básicos, pues sólo así se podrá conseguir que tales vías sigan siendo efectivas para la participación democrática.

- Respecto a las nuevas vías de participación que ofrece la tecnología digital, resulta imprescindible profundizar en su análisis y en su fomento con el objeto de ofrecer nuevas opciones a la ciudadanía y vías de renovación en la construcción de las decisiones públicas.
- El pluralismo, la transparencia y la participación alcanzarán una mayor intensidad con el uso de las vías abiertas por las nuevas tecnologías.
- En todos estos procesos hay que actuar con el debido equilibrio y rigor para que el resultado final sea beneficioso para elevar los estándares de calidad democrática. Los peligros de una mala implementación pueden ser un obstáculo insalvable.
- El ámbito local presenta unas singularidades que lo convierten en especialmente interesante para la aplicación las posibilidades participativas de las nuevas tecnologías.
- Todas las mejoras que las nuevas tecnologías proporcionan a la participación democrática redundarán positivamente en la convivencia social.