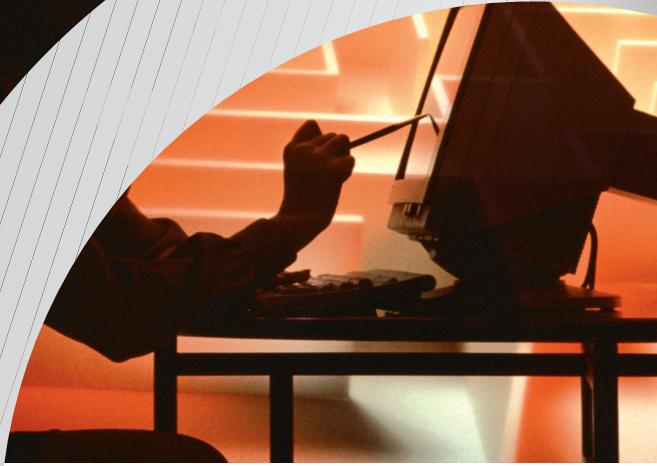


2009



GUÍA PARA RELACIONARSE CON LA  
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA





GUÍA PARA RELACIONARSE CON LA  
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

1.ª Edición

Tirada: 10.000 ejemplares

Se autoriza la reproducción y utilización de este contenido siempre que se cite la fuente y la dirección de nuestra página de internet.

Edita: DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ  
Calle Reyes Católicos, 21  
41001 Sevilla  
Teléfono 954 21 21 21 - Fax 954 21 44 97  
<http://www.defensor-and.es>  
correo electrónico: [defensor@defensor-and.es](mailto:defensor@defensor-and.es)

ISBN: 978-84-92576-07-4

Depósito Legal: SE 3089-2009

Diseño y Maquetación: Rasero Comunicación - [rasero.net](http://rasero.net)

Impresión: 4Tintas - Sevilla



## GUÍA PARA RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

1.	PRESENTACIÓN	9
2.	DERECHOS DE LA CIUDADANÍA A RELACIONARSE CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	13
2. 1.	El derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común (artículo 6.1 de la Ley 11/07).	16
2. 1. 1.	A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean personas interesadas salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquellos (art. 35 a) Ley 30/92	16
2. 1. 2.	A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado (art. 35. c) Ley 30/92).	17
2. 1. 3.	Al acceso por vía electrónica a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en las Leyes (art. 35. h) y 37 de la Ley 30/92)	19
2. 1. 4.	A formular por vía electrónica alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución (art. 35 e) Ley 30/92)	20
2. 1. 5.	A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante (art. 35.f de la Ley 30/92)	21
2. 1. 6.	A obtener por medios electrónicos información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar(art. 35.g de la Ley 30/92)	22
2. 1. 7.	A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las	

	Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos (art. 35.b de la Ley 30/92) .	23
2. 1. 8.	A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (art. 35 i) Ley 30/92)	24
2. 1. 9.	A exigir por medios electrónicos las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente (art. 35.j, Ley 30/92)	25
2. 1. 10.	A utilizar las lenguas oficiales del Estado en las relaciones por medios electrónicos de los ciudadanos con las Administraciones Públicas de acuerdo con lo previsto el Ordenamiento Jurídico (artículo 35.d, Ley 30/92) .	26
<b>2. 2.</b>	<b>Derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos (artículo 6.1 Ley 11/07)</b>	<b>26</b>
2. 2. 1.	El derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración para obtener informaciones y plantear consultas	26
2. 2. 2.	El derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración para oponerse a las resoluciones y actos administrativos	29
2. 2. 3.	El derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración para realizar alegaciones, quejas y reclamaciones	31
2. 2. 4.	El derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración para manifestar consentimiento	32
2. 2. 5.	El derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración para efectuar pagos y realizar transacciones	32
<b>2. 3.</b>	<b>Los nuevos derechos derivados del estatuto electrónico</b>	<b>33</b>
2. 3. 1.	Derecho a elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas (art. 6.2 a)	33

2.3.2. Derecho a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las diferentes Administraciones Públicas (art. 6.2 b)	35
2.3.3. Derecho a la Igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas (art. 6.2 c)	37
2.3.4. A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquellos (art. 6.2 d)	38
2.3.5. A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado (art. 6.2 e)	39
2.3.6. A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente (art. 6.2 f).	40
2.3.7. A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública (art. 6.2 g) y a la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas (art. 6.2 h)	41
2.3.8. A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas (art. 6.2 i)	43
2.3.9. A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos (art. 6.2 j)	44
2.3.10. 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 (art. 6.2 k)	45
2.3.11. El caso particular del derecho a la información específica sobre establecimiento de actividades de servicios (artículo 6.3 de la Ley 11/07)	47

3.	PROCEDIMIENTOS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	49
3. 1.	Garantía de medios para el ejercicio de estos derechos	49
3. 2.	Procedimientos para la defensa de los derechos	51
3. 2. 1.	Recursos Administrativos (artículo 107 y ss. Ley 30/92)	51
3. 2. 2.	Recurso Contencioso Administrativo ante los Tribunales de Justicia	55
3. 2. 3.	El Defensor del Usuario (artículo 7 de la Ley 11/07)	57
3. 2. 4.	Libro de quejas y reclamaciones de las Administraciones Públicas	58
3. 2. 5.	Intervención del Defensor del Pueblo Andaluz	60
4.	NORMATIVA RELEVANTE	63
5.	DIRECCIONES	67
5. 1.	Administración General del Estado.	67
5. 2.	Junta de Andalucía.	68
5. 3.	Administración Local.	69
5. 4.	Comisionados Parlamentarios	72
6.	ENLACES DE INTERÉS	73



Estamos asistiendo a la implantación de un nuevo modelo de Administración Pública que basa su actuación en el uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), y que parte de la necesaria modernización de sus estructuras administrativas, de la mejora de sus servicios y de la gestión administrativa a favor de una mayor en sus relaciones con la ciudadanía y con las demás Administraciones.

La dimensión que está adquiriendo la Administración electrónica en el conjunto de las actuaciones públicas ha llevado a la necesidad de contemplar los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa a través de una norma, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Esta norma, que tiene carácter especial por regular una materia específica dentro de la regulación común del procedimiento administrativo contenida

en la Ley 30/92, fija el régimen jurídico de la Administración Electrónica a través del cual se pretende hacer realidad el derecho ciudadano a la Buena Administración.

Y ya en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, el Estatuto de Autonomía para Andalucía ha incluido, entre los derechos sociales reconocidos a las y los andaluces, el derecho a una buena administración y el derecho de acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación.

Para garantizar el cumplimiento y ejercicio de esos derechos, el Estatuto dispone que los poderes públicos sujetarán su actuación a un conjunto de principios que regirán las políticas públicas, entre los que destacan la presentación de unos servicios de calidad, y el acceso a la sociedad del conocimiento con el impulso de la formación y el fomento de la utilización de las infraestructuras tecnológicas.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos supone el reconocimiento de un derecho a interactuar por vía electrónica con la Administración y el establecimiento de un estatuto jurídico de la ciudadanía frente a la Administración electrónica.





Estatuto que, en parte, ya existía por reconocimiento de la Ley del Procedimiento Administrativo Común, pero que esta norma viene a concretarlo para su aplicación al entorno digital, y a completarlo con otros derechos derivados directamente del abanico de posibilidades que ofrece la aplicación de las nuevas tecnologías en el ejercicio de derechos por parte de la ciudadanía.

Como no podía ser de otra manera, corresponde a la Administración electrónica crear las condiciones de confianza que ya reclama la ciudadanía en general, para potenciar el uso de las tecnologías, en un clima de respeto absoluto a sus derechos como administrados y como personas.

Con esta guía pretendemos contribuir a ello mediante la divulgación de los derechos de quienes se constituyen en principales destinatarios de la e-Administración: ciudadanía en general, empresas y demás Administraciones Públicas cuando actúan en calidad de usuarias.

Pretendemos así facilitar el conocimiento de una materia de absoluta actualidad, y decisiva en el desarrollo de la moderna Administración y la nueva concepción de una ciudadanía más activa y participativa de lo público.



Como sabemos, en el ámbito de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta, los derechos reconocidos en el artículo 6 podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009. Para las Comunidades Autónomas y las entidades locales rige el mismo plazo, siempre y cuando lo permitan sus disponibilidades presupuestarias, lo que en todo caso deberá justificarse suficientemente.

Esta guía por lo demás, viene a completar las dos que ya le han precedido en esta misma colección, a través de las cuales hemos abordado, respectivamente, los Derechos de los Usuarios de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, y los Derechos sobre Protección de Datos Personales, las cuales pueden ser consultadas en nuestra página web.

Junto a esta nueva Guía, confiamos continuar con nuevas acciones divulgativas que ayuden a promocionar los derechos que tiene la ciudadanía y la calidad de sus relaciones con los poderes públicos.

*José Chamizo de la Rubia  
Defensor del Pueblo Andaluz*

## 2. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA A RELACIONARSE CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Hasta ahora cualquier relación con un Organismo Público concreto quedaba restringida a dos canales principales de comunicación, y un tercero que aún hoy sigue siendo secundario: el canal presencial y documental por un lado, y el telefónico por otro. Existía además el deber de las Administraciones Públicas de promover el uso de las nuevas tecnologías en el ejercicio de sus actuaciones, pero siempre dentro del ámbito de la discrecionalidad y la oportunidad, pero no el derecho de las personas a que se implantasen dichas tecnologías.

En la nueva concepción de los servicios públicos, el administrado es ahora el cliente de la moderna gestión administrativa, que pretende dejar atrás la concepción jerárquica vertical de la relación entre ciudadano y los servicios públicos.

La principal novedad del nuevo sistema normativo consiste en el reconocimiento del derecho de las personas físicas y jurídicas a elegir, y por tanto utilizar, el canal digital en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Lo que significa que la Administración Pública ha de preparar las modificaciones técnicas y organizativas que sean



necesarias para posibilitar el ejercicio de este derecho, y que esto debe ser posible a partir de Enero de 2010.

Los titulares de los derechos reconocidos en el marco normativo digital son los ciudadanos entendidos como las personas físicas y jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen o sean susceptibles de relacionarse con las Administraciones Públicas.

El ejercicio de los derechos está presidido por el principio de legalidad e inalterabilidad de derechos (artículo 4 d) de la Ley 11/2007): se mantienen todas las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas establecidas por la normativa del derecho administrativo común. Así pues el empleo del procedimiento administrativo electrónico no supondrá modificación alguna de la naturaleza y efecto de los actos administrativos que integran el procedimiento administrativo común, ni conllevará eliminación, reducción o condicionamiento indebido de los derechos reconocidos o atribuidos a los ciudadanos o de los deberes que la legislación reguladora del procedimiento administrativo común establece para la Administración.

Otro de los pilares del sistema es el respeto al derecho a la protección de datos de carácter personal en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los Datos de Carácter Personal, en las demás leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y en sus normas de desarrollo, así como a los derechos al honor y a la



intimidad personal y familiar.

Estamos ante una fórmula de relación en la que ya están conviviendo varios canales a la vez, de ahí su denominación multicanal, pero que en ningún caso podrá significar merma alguna del derecho de la persona interesada en un expediente a acceder al mismo en la forma tradicional. Tampoco puede suponer un freno o un retraso para que la Administración internamente adopte los mecanismos más adecuados, en este caso medios electrónicos, que le permitan mejorar procesos y reducir el gasto público.

Sin embargo, esa incorporación de las nuevas tecnologías al funcionamiento interno de las Administraciones públicas debe garantizar a la ciudadanía el acceso en condiciones de igualdad. De tal manera que aquellas personas que por cualquier motivo (no disponibilidad de acceso a las nuevas tecnologías o falta de formación) no puedan acceder electrónicamente a la Administración Pública, dispongan de los medios adecuados para seguir comunicándose con la Administración con los mismos derechos y garantías.

Y debe garantizar también el acceso en condiciones de seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos por las Administraciones Públicas, en cuya virtud se exigirá al menos el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa (art. 4 f).

A efectos expositivos seguiremos la clasificación de derechos que contiene el artículo 6 de la Ley 11/2007, divididos en tres grandes grupos según los tres apartados del citado precepto:

-  El Derecho a relacionarse por medios electrónicos con la Administración para ejercer los derechos previstos en el artículo 35 de la ley 30/92 RJPAC.
-  El Derecho a relacionarse por medios electrónicos para otros fines previstos en el artículo 6.1 de la Ley 11/2007
-  Los nuevos derechos derivados del Estatuto electrónico previstos en el artículo 6.2 de la Ley 11/2007 y los derechos relativos al establecimiento de servicios previstos en el artículo 6.3 de la Ley 11/2007

## **2. 1. El derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común (artículo 6.1 de la Ley 11/07).**

*Implica el ejercicio individualizado de los siguientes derechos*

*2.1.1. A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean personas interesadas interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquellos (art. 35 a) Ley 30/92).*



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

En el resto de los procedimientos (no tramitados electrónicamente, o tramitados sólo parcialmente) deberán habilitarse igualmente servicios electrónicos de información del estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

***2.1.2. A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado (art. 35. c) Ley 30/92).***

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

Podrán aportarse documentos que acompañen a la correspondiente

solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad. Los registros electrónicos generarán recibos acreditativos de la entrega de estos documentos que garanticen la integridad y el no repudio de los documentos aportados.

Las personas interesadas podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada.

La Administración Pública podrá solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las copias aportadas. Si fuera imposible ese cotejo y con carácter excepcional, podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original.

Para facilitar y promover el ejercicio de este derecho los sistemas normalizados de solicitud podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras Administraciones e, incluso, ofrecer el formulario cumplimentado, en todo o en parte, con objeto de que el ciudadano verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.

La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.



***2.1.3. Al acceso por vía electrónica a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en las Leyes (art. 35. h) y 37 de la Ley 30/92).***

Se trata de un derecho reconocido en la Ley 30/92 del procedimiento administrativo común, cuyo ejercicio debe posibilitarse electrónicamente, de acuerdo con lo previsto en la Ley 11/07, a pesar de la falta de desarrollo reglamentario de ambas normas. A falta de éste, la Administración obligada -Administración General del Estado y sus Organismos vinculados- tendrá que atender las peticiones individuales que se le presenten electrónicamente para el ejercicio de este derecho.

El ejercicio del derecho se regula con carácter general en el artículo 37 de la Ley 30/92, y de manera especial en la normativa específica, según cual sea la materia que se quiera consultar.

El derecho de acceso será ejercido por los particulares de forma que no se vea afectada la eficacia del funcionamiento de los servicios públicos, quienes podrán presentar su petición identificando los documentos que se deseen consultar. Si se desconoce la denominación exacta de los documentos existentes, se puede recabar previamente de la Administración la relación de documentos que se contienen en los expedientes para, posteriormente, solicitar el acceso a aquellos que se consideren oportunos.

En el ámbito de la Administración autónoma andaluza, el derecho de acceso

conlleva el derecho a obtener copias o certificados de los documentos cuyo examen sea autorizado por el órgano, organismo o entidad competente, previo pago, en su caso, de las exacciones legalmente establecidas. La emisión de copias y certificados en forma de documentos o soportes electrónicos deberá contar, para su validez, con la firma electrónica avanzada del titular del órgano que la expide (art. 11.2 del Decreto 183/2003 de 24 de junio).

***2.1.4. A formular por vía electrónica alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución (art. 35 e) Ley 30/92).***

Cuando se utilicen medios electrónicos para la participación de los interesados en la instrucción del procedimiento a los efectos del ejercicio de su derecho a presentar alegaciones en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución o en la práctica del trámite de audiencia cuando proceda, se emplearán los medios de comunicación y notificación electrónicos previstos en los artículos 27 y 28 de la Ley 11/2007.

Podrán aportarse documentos que acompañen a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad. Los registros electrónicos generarán recibos acreditativos de la entrega de estos documentos que



garanticen la integridad y el no repudio de los documentos aportados (artículo 25.4 Ley 11/2007).

Los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos firmadas por ellos mismos mediante firma electrónica avanzada. La Administración Pública podrá solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo y con carácter excepcional, podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos (artículo 35.2 Ley 11/07).

***2.1.5. A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante (art. 35.f de la Ley 30/92).***

El ejercicio de este derecho se entiende referido a los documentos que obren en poder de la Administración que actúa en el procedimiento en el que se es interesado. Para el adecuado ejercicio de este derecho, se hace recaer sobre las Administraciones Públicas el deber de conservar en formato electrónico los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

Para una aplicación más extensa de este derecho frente a todas las Administraciones Públicas ver el apartado 2.3.2 de esta guía.

***2. 1. 6. A obtener por medios electrónicos información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar(art. 35.g de la Ley 30/92).***

El reconocimiento de este derecho implica la obligación para las Administraciones Públicas de establecer los medios e instrumentos telemáticos adecuados para informar, orientar e ilustrar a los ciudadanos, sobre todos aquellos aspectos que le faciliten el acceso a los servicios públicos y las relaciones con las diferentes entidades y Órganos de dichas Administraciones.

Asimismo, cabe extender el contenido de este derecho a la constitución, por parte de las Administraciones Públicas, de unidades y medios adecuados para atender las peticiones de información formuladas electrónicamente.

En el ámbito de la Administración autónoma andaluza, sin perjuicio de los servicios que ya se encuentran disponibles en red a través de las correspondientes páginas web de cada Consejería, Organismo Autónomo u otras entidades, están disponibles en red los servicios de información y atención al ciudadano que se relacionan en el Anexo II Decreto 183/2003.

En el caso particular de los procedimientos relativos al establecimiento de actividades de servicios, conlleva también el deber de la Administración de informar sobre los medios y condiciones de acceso a los registros y



bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios y las vías de recurso en caso de litigio entre cualesquiera autoridades competentes, prestadores y destinatarios (art. 6.3 de la Ley 11/07).

*2.1.7. A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos (art. 35.b de la Ley 30/92) .*

Hoy por hoy, y a falta de una regulación de la información activa obligatoria para cada Administración sobre las distintas unidades administrativas, órganos, organismos y dependencias, para el ejercicio del derecho bastaría con la presentación de una solicitud electrónica demandando esta información respecto del procedimiento de que se trate.

*Como casos particulares ya regulados se destacan:*

-  Los procedimientos relativos al establecimiento de actividades de servicios, en los que las personas físicas y jurídicas tienen derecho a obtener información a través de medios electrónicos sobre las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como de las asociaciones y organizaciones profesionales relacionadas con las mismas.
-  También deberá garantizarse la identificación del titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

-  En cuanto a los registros electrónicos, deberá especificarse el órgano o unidad responsable de su gestión, así como la fecha y hora oficial y los días declarados como inhábiles.
-  La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos garantizará la identidad del órgano competente mediante el empleo de alguno de los instrumentos de firma electrónica previstos para el personal al servicio de las Administraciones Públicas.
-  En caso de resoluciones administrativas automatizadas deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes, según los casos, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación.

***2.1.8. A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (art. 35 i) Ley 30/92).***

Ha de entenderse incluido en el concepto más amplio del derecho a la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos del artículo 6.2 j) de la Ley 11/07. Está directamente conectado con el derecho a recibir información sobre requisitos y trámites de los procedimientos administrativos, y más concretamente con el caso particular de las actividades de servicios.



De acuerdo con la legislación vigente, la conducta de los empleados públicos se basará en el respeto de los derechos fundamentales y libertades públicas, evitando toda actuación que pueda producir discriminación alguna por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo, orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social (artículo 53.2 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público), tratarán con atención y respeto a los ciudadanos, a sus superiores y a los restantes empleados públicos (artículo 54.1) y garantizarán la atención al ciudadano en la lengua que lo solicite siempre que sea oficial en el territorio (54.11 de la misma norma).

***2.1.9. A exigir por medios electrónicos las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente (art. 35.j, Ley 30/92).***

Los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las Administraciones Públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos (artículo 139 de la Ley 30/92).

Para hacer efectivo este derecho, las personas interesadas podrán exigir directamente a la Administración pública correspondiente las indemnizaciones por los daños y perjuicios causados por las autoridades

y personal a su servicio (artículo 145 de la Ley 30/92).

Por vía electrónica se podrán entablar pretensiones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos (artículo 6.1, Ley 11/07).

*2.1.10. A utilizar las lenguas oficiales del Estado en las relaciones por medios electrónicos de los ciudadanos con las Administraciones Públicas de acuerdo con lo previsto el Ordenamiento Jurídico (artículo 35.d, Ley 30/92) .*

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

**2. 2. Derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos (artículo 6.1 Ley 11/07).**

*2.2.1. Obtener informaciones y plantear consultas*

Por aplicación de la normativa general sobre atención ciudadana en todas las Administraciones Públicas, este derecho comprende la posibilidad de acceder por vía electrónica a, como mínimo, la información administrativa más general, que es aquella relativa a:



-  la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas.
-  los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar.
-  la referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

La información general se facilitará obligatoriamente a las personas sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna, y debe ser difundida por medios que permitan la información a distancia.

Suejercicio por canal electrónico exige la publicación o general conocimiento de las direcciones de correo electrónico de los Departamentos o Unidades administrativas a las que dirigir las solicitudes de información.

Para el caso particular de la Comunidad Autónoma Andaluza comprenderá, además de todo lo anterior:

-  las guías de funciones y cartas de servicios que se aprueben en el ámbito de las competencias de dichos órganos y entidades.

-  la normativa que se publique en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, con la posibilidad de su descarga a través de la red.
-  la información de interés general que se considere oportuna, ya sea de carácter ocasional o permanente, referida, esta última, a determinados sectores de la actividad administrativa de especial incidencia social en el ámbito de la sanidad, la educación o la cultura.
-  los procedimientos administrativos que se tramitan por la Administración de la Junta de Andalucía, con indicación del plazo de resolución y del sentido del silencio.
-  los principales formularios que en los mismos sean de aplicación y de cuáles de esos procedimientos, y qué fases de los mismos, pueden tramitarse a través de la red; así como la información sobre contratación administrativa en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, con inclusión de los pliegos de cláusulas administrativas y técnicas, generales y particulares, y de los anuncios de licitación que se produzcan.

En el ámbito de la Administración Local su ejercicio se concreta en el derecho a ser informado, previa petición razonada, y dirigir solicitudes a la Administración municipal en relación a todos los expedientes y documentación municipal, de acuerdo con lo previsto en el artículo 105 de la Constitución.



Para garantizar su ejercicio por vía electrónica, las entidades locales y, especialmente, los municipios, deberán impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas. En el caso de los grandes municipios les resulta exigible, además, las ventanillas únicas telemáticas.

### ***2.2.2. Oponerse a las resoluciones y actos administrativos***

Contra las resoluciones y los actos de trámite, si estos últimos deciden directa o indirectamente el fondo del asunto, determinan la imposibilidad de continuar el procedimiento, producen indefensión o perjuicio irreparable a derechos e intereses legítimos, podrán interponerse por los interesados los recursos de alzada y potestativo de reposición, que cabrá fundar en cualquiera de los motivos de nulidad o anulabilidad previstos en la Ley 30/92.

La oposición a los restantes actos de trámite podrá alegarse por los interesados para su consideración en la resolución que ponga fin al procedimiento.

Las resoluciones contendrán la decisión, y expresarán, además, los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el

que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro que estimen oportuno (artículo 89.3 de la Ley 30/92).

En cada Administración Pública existirá, al menos, un sistema de registros electrónicos suficiente para recibir todo tipo de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a dicha Administración Pública. Las Administraciones Públicas podrán, mediante convenios de colaboración, habilitar a sus respectivos registros para la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia de otra Administración que se determinen en el correspondiente convenio (artículo 24.3 de la Ley 11/07).

En el ámbito de la Administración General del Estado se automatizarán las oficinas de registro físicas a las que se refiere el artículo 38 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, a fin de garantizar la interconexión de todas sus oficinas y posibilitar el acceso por medios electrónicos a los asientos registrales y a las copias electrónicas de los documentos presentados (artículo 24.4 de la Ley 11/07).

En el ámbito de la Administración Autónoma Andaluza, el Registro telemático único estará habilitado para la recepción o transmisión de documentos electrónicos relativos a las actividades, servicios o procedimientos contemplados en el Decreto 183/2003 de 24 de junio, a



través de redes abiertas de comunicación. La recepción del documento se producirá automáticamente y el registro emitirá al instante un justificante de la recepción de los documentos electrónicos presentados con indicación del número de asiento de entrada.

### **2. 2. 3. Realizar alegaciones, quejas y reclamaciones**

Para el efectivo ejercicio de este derecho, cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con las que en todo caso deberá garantizarse la identificación del titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

En el ámbito de la Administración del Estado, las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica de la persona que las presenta (artículo 15.2 del Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado).

En la Junta de Andalucía, la formulación de reclamaciones y sugerencias por medios electrónicos se regirá por lo dispuesto en la normativa general sobre la materia, si bien la presentación de reclamaciones deberá acompañarse, en todo caso, de algún tipo de firma electrónica por parte del reclamante (artículo 8.3 del Decreto 183/2003 de 24 de junio,

regulador de la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos).

#### **2.2.4. *Manifestar consentimiento***

Cuando se exija a las personas físicas o jurídicas el deber de prestar consentimiento en cualquiera de los actos y procedimientos, éste debe poder ejercerse por medios electrónicos.

Por lo general debe ser posible el empleo de formularios, modelos y sistemas para recabar la prestación del consentimiento.

#### **2.2.5. *Efectuar pagos y realizar transacciones***

Sobre la forma de ejercer este derecho habrá que atenerse a la norma que regule cada uno de los procedimientos, que en todo caso habrán de contemplar la emisión de un justificante de pago electrónico.

El ejercicio de este derecho exige la implantación de pasarelas de pago o la utilización de los servicios de banca electrónica.

En el ámbito de la Junta de Andalucía, se ha creado el Registro telemático tributario dependiente de la Consejería de Economía y Hacienda para la recepción o salida de declaraciones, solicitudes, comunicaciones y demás escritos de carácter tributario que se transmitan por medios telemáticos



a través de redes de telecomunicación (Disposición Adicional tercera del Decreto 183/03).

## **2. 3. Los nuevos derechos derivados del estatuto electrónico**

*2. 3. 1. Derecho a elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas (art. 6.2 a).*

El ejercicio de este derecho está presidido por el principio de igualdad proclamado en el artículo 4 b) de la ley, de acuerdo con el cual en ningún caso el uso de medios electrónicos puede implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.

La elección se realizará sobre cualquiera de los canales que en cada momento se encuentren disponibles. Sin embargo, no cabe posibilidad de elección cuando de una norma con rango de Ley se establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico.

Por canales disponibles se entiende las estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; las vías, plataformas, modos, medios

presenciales, telefónicos, electrónicos entendidos éstos como cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como internet, telefonía fija y móvil u otras, comunicaciones vía SMS, Televisión digital terrestre y otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro.

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

La Administración General del Estado debe garantizar un sistema de varios canales que cuente, al menos, con los siguientes medios:

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

**Puntos de acceso electrónico**, consistentes en sedes electrónicas creadas y gestionadas por los departamentos y organismos públicos y disponibles para los ciudadanos a través de redes de comunicación.

**Servicios de atención telefónica** que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a las



personas el acceso a las informaciones y servicios electrónicos a los que se refieren los apartados anteriores.

La opción de comunicarse por unos u otros medios no vincula al ciudadano, que podrá, en cualquier momento, optar por un medio distinto del inicialmente elegido.

Sin embargo, la norma contiene una excepción para este derecho ciudadano. En su artículo 27.6 dispone que reglamentariamente, las Administraciones Públicas podrán establecer la obligatoriedad de comunicarse con ellas utilizando sólo medios electrónicos, cuando los interesados se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos.

### ***2.3.2. Derecho a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las diferentes Administraciones Públicas (art. 6.2 b)***

Los datos o documentos en cuestión podrán estar en poder de la Administración ante la que se actúa o en poder de cualquier otra Administración Pública local, autonómica o estatal.

Recae sobre la Administración actuante el deber de recabar de sí misma o de las otras Administraciones la información necesaria para el trámite del

que se trate. Estas “otras” Administraciones distintas a la actuante solo tienen el deber de facilitar los datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico. La entrega de los datos deberá especificar las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

En todo caso, se ha de garantizar que sólo se acceda a la información relativa al trámite para la que es necesaria.

En Andalucía, el Decreto 68/2008 de 26 de febrero, ha suprimido el deber de aportar fotocopias de los documentos identificativos oficiales y del certificado de empadronamiento en los procedimientos administrativos de la administración de la Junta de Andalucía.

El ejercicio efectivo de este derecho requiere que en la gestión de los procedimientos, procesos y servicios se lleve a cabo una auténtica simplificación administrativa mediante la supresión o reducción de la documentación requerida a los ciudadanos, su sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones, o la regulación de su aportación al finalizar la tramitación.

Las Administraciones Públicas recabarán dicha información por medios



electrónicos siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

*El consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.*

### ***2.3.3. Derecho a la Igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas (art. 6.2 c)***

La ley 11/2007 tiene entre otros fines facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso.

Constituye uno de los principios generales de la ley el principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos en los términos establecidos por la normativa vigente en esta materia. El acceso se asegurará a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran.

La aplicación de este principio se debe concretar en un reglamento que debe aprobar el Gobierno, a través del cual se debe garantizar que todas

las personas que se relacionan con la Administración General del Estado, con especial atención a aquellas que padezcan algún tipo de discapacidad o limitación, puedan acceder a los servicios electrónicos en igualdad de condiciones con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos.

Igualmente han de utilizar las tecnologías de la información en sus relaciones con las demás Administraciones y con los ciudadanos, aplicando medidas informáticas, tecnológicas, organizativas, y de seguridad, que garanticen un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa y eviten situaciones de discriminación por razón de su elección tecnológica.

Sin embargo, en algunos casos la Administración puede, por vía del reglamento, exigir a determinados grupos de población la utilización del canal electrónico para sus comunicaciones, cuando los interesados se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos.

*2.3.4. A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquellos (art. 6.2 d)*

Este derecho garantiza el conocimiento por medios electrónicos del estado



del procedimiento, sea éste un procedimiento electrónico o no.

Respecto de los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad electrónicamente el artículo 37.1 de la Ley dispone que el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición de la persona interesada un servicio electrónico de acceso restringido donde ésta pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados.

En los procedimientos gestionados íntegramente en papel o parcialmente electrónicos se habilitarán igualmente servicios electrónicos de información del estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

### ***2.3.5. A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de persona interesada (art. 6.2 e).***

Implica el acceso al expediente por parte de la persona considerada interesada en el procedimiento.

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

Por documento electrónico se entiende la información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

Las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el propio interesado o por las Administraciones Públicas, manteniéndose o no el formato original, tendrán inmediatamente la consideración de copias auténticas, siempre que el documento electrónico original se encuentre en poder de la Administración, y que la información de firma electrónica y, en su caso, de sellado de tiempo permitan comprobar la coincidencia con dicho documento.

### *2.3.6. A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente (art. 6.2 f).*

El deber de conservar abarca no sólo al documento electrónico sino en general a toda la información electrónica y a las bases de datos, ficheros sistemas y aplicaciones.

La información así conservada debe ser susceptible de identificación y



de tratamiento diferenciado, de forma que la evolución y dinámica de las tecnologías, sistemas y aplicaciones, y la rapidez con la que quedan obsoletas muchas de las herramientas, no impidan su acceso, recuperación y gestión.

Los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, asegurarán la identificación de los usuarios y el control de accesos, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos (artículo 31.3 Ley 11/07).

En cualquier caso, en esta materia resulta de aplicación la normativa general sobre destrucción de la documentación administrativa.

***2.3.7. A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública (art. 6.2 g) y a la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas (art. 6.2 h) .***

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

- a. En todo caso, los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad, para personas físicas. El régimen de utilización y efectos de dicho documento se regirá por su normativa reguladora.
- b. Sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido, admitidos por las Administraciones Públicas.
- c. Otros sistemas de firma electrónica, como la utilización de claves concertadas en un registro previo como usuario, la aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos, en los términos y condiciones que en cada caso se determinen.

De acuerdo con el artículo 4 de la Ley 59/03 de firma electrónica, las Administraciones públicas, con el objeto de salvaguardar las garantías de cada procedimiento, podrán establecer condiciones adicionales a la utilización de la firma electrónica en los procedimientos.

Dichas condiciones podrán incluir, entre otras, la imposición de fechas electrónicas sobre los documentos electrónicos integrados en un expediente administrativo. Se entiende por fecha electrónica el conjunto de datos en forma electrónica utilizados como medio para constatar el momento en que se ha efectuado una actuación sobre otros datos electrónicos a los que están asociados.



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

***2.3.8. A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas (art. 6.2 i).***

La ciudadanía exige que las Administraciones Públicas generen la suficiente confianza para eliminar los riesgos asociados a la utilización de las TIC. La desconfianza nace de la percepción, a veces injustificada, de una mayor fragilidad del canal electrónico.

Por aplicación del principio de seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos por las Administraciones Públicas previsto en el artículo 4 letra f) de la Ley 11/07, se exigirá en el canal electrónico al menos el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la

utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa.

Comprende además la inviolabilidad de la información electrónica y de los soportes en que se gestiona y almacena por aplicación del principio del respeto a la protección de datos de carácter personal en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los Datos de Carácter Personal, en las demás leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y en sus normas de desarrollo, así como a los derechos al honor y a la intimidad personal y familiar.

En este marco de protección ha de situarse el deber de cada Administración de facilitar el acceso de las restantes Administraciones Públicas a los datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico. La disponibilidad de tales datos estará limitada estrictamente a aquellos que son requeridos a los ciudadanos por las restantes Administraciones para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos.

### *2.3.9. A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos (art. 6.2 j).*

Las relaciones de las personas con las Administraciones Públicas por vía electrónica se basan en el principio de simplificación administrativa, el principio de responsabilidad y calidad respecto de la información y servicios ofrecidos y el principio de calidad en la creación de las sedes electrónicas.



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

Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas (artículo 10.3 Ley 11/07).

*2.3.10. 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 la ciudadanía (art. 6.2 k).*

Se concreta en el principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas garantizando la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos y por las Administraciones Públicas, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado. A estos efectos las Administraciones Públicas utilizarán estándares abiertos así como, en su caso y de forma

complementaria, estándares que sean de uso generalizado por la ciudadanía (artículo 4 i) de la Ley 11/07).

Con este principio se pretende que las Administraciones Públicas ofrezcan una cierta flexibilidad tecnológica que garantice al mayor número de personas relacionarse con ella. Pretende así evitar que la Administración establezca obstáculos de carácter técnico basados en la incompatibilidad de los programas y aplicaciones que no respondan al uso de estándares abiertos. Pero no obliga a la Administración a adoptar, a su costa, medidas técnicas que aseguren el acceso de todos los sistemas y aplicaciones disponibles. En este sentido, su deber se dirige, según el artículo 8 de la ley, a habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todos los ciudadanos

Por estándar abierto se entenderá aquel que reúna las siguientes condiciones:

-  que sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso.
-  que su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial.

Este derecho supone la opción de elegir aplicaciones y sistemas entre las que usen estándares abiertos, o en su caso, entre aquellas que sin ser



abiertas sean de uso generalizado por los ciudadanos.

En este sentido, conectado con el principio de la interoperabilidad de los Sistemas de Información, se establece el deber de las Administraciones Públicas de utilizar las tecnologías de la información en sus relaciones con las demás Administraciones y con los ciudadanos, aplicando medidas informáticas, tecnológicas, organizativas, y de seguridad, que garanticen un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa y eviten discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.

Así las cosas, la iniciación de un procedimiento administrativo a solicitud de interesado por medios electrónicos requerirá la puesta a disposición de las personas interesadas de los correspondientes modelos o sistemas electrónicos de solicitud en la sede electrónica que deberán ser accesibles sin otras restricciones tecnológicas que las estrictamente derivadas de la utilización de estándares abiertos (artículo 35.1 de la Ley 11/07).

### *2.3.11. El caso particular del derecho a la información específica sobre establecimiento de actividades de servicios (artículo 6.3 de la Ley 11/07).*

Este derecho deriva de la transposición de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior (Diario Oficial L 376 de 27 de diciembre 2006).

Por establecimiento de actividades de servicios se entiende los procedimientos administrativos necesarios para el ejercicio efectivo de una actividad económica por cuenta propia, normalmente remunerada y con una infraestructura estable. En estos procedimientos los ciudadanos tienen derecho a obtener la siguiente información a través de medios electrónicos:

-  Los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.
-  Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como de las asociaciones y organizaciones profesionales relacionadas con las mismas.
-  Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios y las vías de recurso en caso de litigio entre cualesquiera autoridades competentes, prestadores y destinatarios.

### 3. PROCEDIMIENTOS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Además de las garantías generales derivadas del procedimiento administrativo común, el entorno digital exige el establecimiento de una serie de garantías específicas frente a la actuación administrativa automatizada.

#### 3. 1. Garantía de medios para el ejercicio de estos derechos

Corresponde a la Administración el deber de facilitar el ejercicio de estos derechos y por ello garantizar los medios técnicos que permitan la relación electrónica con la ciudadanía. Lo que deriva en las siguientes obligaciones:

- a. Creación de la Sede Electrónica u Oficina virtual (artículo 10 de la Ley 11/07): será aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias.

Su establecimiento conlleva la responsabilidad del titular



respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma. En todo caso deberá garantizarse la identificación del titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

La Sede electrónica se diferencia del Punto de acceso electrónico en que este último es un conjunto de páginas web agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de a una institución pública.

Lo normal será que los puntos de acceso se encuentren integrados en la Sede Electrónica, o bien que faciliten su localización.

- b. Publicar los medios disponibles para el ejercicio de esos derechos, en el diario oficial y en la sede electrónica correspondiente.
- c. Crear registros electrónicos y publicar su existencia, con indicación del órgano o unidad responsable de su gestión, fecha y horas oficiales, y días declarados inhábiles, así como la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones.
- d. Deber de hacer pública y mantener actualizada una relación de los procedimientos y actuaciones adaptados a la ley de administración electrónica.



- e. Establecimiento de condiciones de comunicación válidas y seguras: debe quedar constancia de la transmisión y recepción, las fechas y contenido íntegro de las comunicaciones y la identidad fidedigna del remitente y destinatario de las mismas. En relación con las posibles formas de identificación, se establece el derecho de los ciudadanos a utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad con cualquier Administración Pública y, a falta de otros, cabe también la posibilidad de ser identificados y autenticados por funcionarios públicos.

### **3. 2. Procedimientos para la defensa de los derechos**

#### **3. 2. 1. Recursos Administrativos (artículo 107 y ss. Ley 30/92)**

Contra las resoluciones y los actos de trámite, si estos últimos deciden directa o indirectamente el fondo del asunto, determinan la imposibilidad de continuar el procedimiento, producen indefensión o perjuicio irreparable a derechos e intereses legítimos, podrán interponerse por las personas interesadas los recursos de alzada y potestativo de reposición, que se podrán fundar en cualquiera de los motivos de nulidad o anulabilidad previstos en los artículos 62 y 63 de la Ley 30/92.

El escrito de interposición del recurso debe expresar datos de identidad de la persona que recurre, acto que se recurre y razones de su impugnación,

Órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige, lugar, fecha, firma del recurrente, identificación del medio y, en su caso, del lugar que se señale a efectos de notificaciones.

Existen tres tipos de recursos administrativos según cual sea el acto y el momento de su impugnación:

**Recurso de Alzada:** contra las resoluciones que pongan fin al procedimiento y los actos de trámite del procedimiento, cuando éstos decidan directa o indirectamente el fondo del asunto, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento, produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos e intereses legítimos. El escrito debe dirigirse al órgano superior jerárquico del órgano que dictó el acto que se quiere recurrir.

El plazo para interponer este Recurso contra actos administrativos expresos será de un mes desde la fecha de notificación. En ausencia de acto expreso, el plazo será de tres meses a contar desde el día siguiente a aquel que, de acuerdo con su normativa específica, se produzcan los efectos del silencio administrativo.

La resolución administrativa por la que se resuelve el recurso de alzada deberá ser notificada en el plazo máximo de 3 meses. Transcurrido ese plazo sin que recaiga resolución se podrá entender desestimado el recurso, salvo que el recurso de alzada se haya interpuesto, precisamente, contra



la desestimación por silencio administrativo de una solicitud, en cuyo caso se entenderá estimado.

Contra la resolución de un recurso de alzada no cabrá ningún otro recurso administrativo, salvo el recurso extraordinario de revisión, cuando concurra alguna de las circunstancias expresamente previstas en el art. 118 de la Ley 30/92.

**Recurso de reposición:** tiene carácter potestativo, lo que significa que se puede decidir entre plantearlo, en cuyo caso el escrito de recurso habrá de presentarse ante el mismo órgano administrativo que hubiera dictado el acto, o no presentarlo, en cuyo supuesto habrá de dirigir la impugnación del acto directamente ante la Jurisdicción contencioso administrativa.

El plazo para interponerlo contra un acto administrativo expreso será de un mes. Si el acto no fuera expreso, el plazo será de tres meses y se contará desde el día siguiente a aquel que, de acuerdo con su normativa específica, se produzcan los efectos del silencio administrativo. Fuera de estos plazos sólo será posible la impugnación ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

El plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes. Hasta que no haya sido resuelto expresa o tácitamente este recurso, no será posible iniciar la vía contencioso administrativa ante

los Tribunales de Justicia.

**Recurso extraordinario de Revisión** contra los actos firmes en vía administrativa siempre que concurren alguna de las siguientes circunstancias:

Que al dictarlos se hubiera incurrido en error de hecho, que resulte de los propios documentos incorporados al expediente.

Que aparezcan documentos de valor esencial para la resolución del asunto que, aunque sean posteriores, evidencien el error de la resolución recurrida.

Que en la resolución hayan influido esencialmente documentos o testimonios declarados falsos por sentencia judicial firme, anterior o posterior a aquella resolución.

Que la resolución se hubiese dictado como consecuencia de prevaricación, cohecho, violencia, maquinación fraudulenta u otra conducta punible y se haya declarado así en virtud de sentencia judicial firme.

El escrito de recurso extraordinario de revisión se presenta ante el órgano administrativo que dictó el acto recurrido, y este mismo órgano es el encargado de resolverlo. El plazo para interponerlo depende del supuesto en el que se fundamente:



Si nos encontramos en el primer supuesto de los señalados anteriormente, el plazo será dentro de los cuatro años siguientes a la fecha de la notificación de la resolución impugnada.

En los demás supuestos, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento de los documentos o desde que la sentencia judicial quedó firme

Transcurrido el plazo de tres meses desde la interposición del recurso extraordinario de revisión sin haberse dictado y notificado la resolución, se entenderá desestimado quedando abierta la vía jurisdiccional contencioso administrativa.

### *3.2.2. Recurso Contencioso Administrativo ante los Tribunales de Justicia*

De acuerdo con lo previsto en el artículo 25 de Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, podrá interponerse recurso contencioso administrativo contra las disposiciones de carácter general y los actos expresos y presuntos de las Administraciones públicas que pongan fin a la vía administrativa. También contra los actos de trámite cuando decidan directa o indirectamente el fondo del asunto; determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento; o produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos.

También es admisible el recurso contra la inactividad de la Administración y contra sus actuaciones materiales que constituyan vía de hecho.

Cuando se trate de recursos a presentar ante órganos unipersonales (Juzgados de lo contencioso administrativo), las partes podrán conferir su representación a un procurador o procuradora y serán asistidas, en todo caso, por Abogada o Abogado. Sin embargo, cuando se presenten ante órganos colegiados (Salas de lo Contencioso Administrativo de los Tribunales Superiores de Justicia, la Audiencia Nacional, Tribunal Supremo ), será necesaria la representación procesal y la asistencia jurídica letrada.

El plazo para interponer recurso contencioso administrativo contra los actos expresos y las disposiciones generales será de 2 meses contados desde el día siguiente al de la publicación de la disposición impugnada o al de la notificación o publicación del acto que ponga fin a la vía administrativa, si fuera expreso.

Para recurrir contra actos presuntos (silencio administrativo), el plazo de interposición será de 6 meses a contar a partir del día siguiente a aquel en que, de acuerdo con su normativa específica, se produzca el acto presunto.

Para recurrir contra inactividad de la Administración, el plazo de interposición será de 2 meses a contar desde el día siguiente al vencimiento



del plazo que tiene la Administración (3 meses) para contestar la reclamación que se le haya presentado exigiendo el cumplimiento de una obligación concreta.

Por último, el plazo para recurrir en vía judicial contra la actuación material (o vía de hecho) será de 10 días a contar desde el siguiente a la terminación del plazo que tiene la Administración (10 días) para atender el requerimiento de cese en la actividad. No obstante, será de 20 días en el supuesto de que no haya habido requerimiento previo por parte de la persona interesada.

### **3.2.3. *El Defensor del Usuario (artículo 7 de la Ley 11/07)***

Para los procedimientos gestionados por la Administración General del Estado y las Entidades Públicas vinculadas, se crea la figura del el Defensor del Usuario de la administración electrónica, figura nombrada por el Consejo de Ministros, a propuesta del Ministerio de Administraciones Públicas.

Se integra en el citado Ministerio y desarrollará sus funciones con imparcialidad e independencia funcional, y en coordinación con los servicios de la Inspección General de Servicios de la Administración del Estado.

Tiene las siguientes atribuciones:

 velar por la garantía de los derechos reconocidos a los ciudadanos en la Ley de Administración Electrónica.

 elaborar, con carácter anual, un informe que contendrá un análisis de las quejas y sugerencias recibidas así como la propuesta de las actuaciones y medidas a adoptar en relación con los derechos de acceso a la administración electrónica. Para este cometido, las Inspecciones de los Servicios le mantendrán permanentemente informado de las quejas y sugerencias que se reciban en relación con la prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos.

 Atender y tramitar las quejas y sugerencias que le remita la Inspección relacionadas con el ejercicio de los derechos recogidos en la Ley 11/07.

A estos efectos, la Comisión Coordinadora de las Inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales realizará, en este ámbito, las funciones de coordinación que tiene legalmente encomendadas.

Reglamentariamente se determinará el estatuto de organización y funcionamiento del Defensor del usuario de la administración electrónica.

### ***3.2.4. Libro de quejas y reclamaciones de las Administraciones Públicas***

Las Administraciones Públicas deberán poner a disposición de la ciudadanía Oficinas de iniciativas y reclamaciones para recibir sus propuestas y quejas.



En Andalucía el Decreto 204/1995, de 29 de agosto, establece Medidas Organizativas para los Servicios Administrativos de Atención Directa a los Ciudadanos en el Ámbito de la Junta de Andalucía (BOJA nº 136, de 26 de octubre).

En caso de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, consecuencia de supuesto mal funcionamiento de los servicios de información a la ciudadanía, la persona afectada podrá denunciar este hecho en el Libro de sugerencias y reclamaciones que necesariamente habrá de existir en los Registros Generales de las Consejerías y sus Delegaciones Provinciales y en cuantos otros se determine, en el ámbito de la Junta de Andalucía.

**Procedimiento tradicional:** rellenando las hojas autocopiativas del Libro en el Centro directamente afectado (si existiera) y, en todo caso, en el disponible en el registro general de la Delegación Provincial de la que dependa, o bien, con carácter general, en el de la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía o en el de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

**Procedimiento telemático:** rellenando el formulario electrónico en el portal de la Consejería de Justicia y Administración Pública a través del portal [www.juntadeandalucia.es](http://www.juntadeandalucia.es). Si la persona interesada dispone de un certificado digital la sugerencia o reclamación, tras la firma, se considera presentada electrónicamente en el registro de entrada desde esa página. En el caso de que no disponga de un certificado digital, deberá imprimirla

en papel, firmarla y presentarla en los registros existentes en todas las dependencias de la Junta de Andalucía, donde se le devolverá su copia sellada.

Las denuncias formuladas de acuerdo con estos procedimientos no tendrán, en ningún caso, la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos. Los interesados, con independencia de la denuncia que formulen en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, podrán presentar las reclamaciones y recursos previstos en las normas reguladoras del procedimiento administrativo que estimen convenientes.

### ***3.2.5. Intervención del Defensor del Pueblo Andaluz***

La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz tiene encomendada la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Título I del Estatuto de Autonomía para Andalucía, para lo cual puede supervisar la actividad de las Administraciones públicas de Andalucía.

Por ello, puede intervenir, de oficio o a instancia de parte, en aquellos supuestos en los que por parte de la Administración de la Junta de Andalucía o de la Administración local no se hubiese dado cumplimiento a la normativa sobre derecho de acceso de la ciudadanía a la Administración Electrónica.



En este sentido, ajustará su actuación a lo dispuesto en la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz.

No obstante, en aquellos supuestos en los que el asunto planteado exceda de la competencia de la Institución, ésta informa y orienta a la persona reclamante o consultante sobre las distintas vías existentes y direcciones a las que podría acudir para hacer efectivos sus derechos e intereses legítimos.

En cuanto al procedimiento para solicitar la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz en estos asuntos, la persona afectada deberá presentar queja en la que deberá constar lo siguiente:

- Nombre, apellidos y dirección postal o electrónica.
- Hechos objeto de la queja.
- Firma manual o digital.

El procedimiento de tramitación de la queja ante esta Institución resulta totalmente gratuito para quien la presente, no siendo necesaria la intervención de profesionales de la abogacía.



## 4. NORMATIVA RELEVANTE

### a. Normativa Europea

- Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva servicio universal).
- Comunicación de la Comisión, de 25 de abril de 2006, «Plan de acción sobre administración electrónica i2010: acelerar la administración electrónica en Europa en beneficio de todos» [COM (2006) 173 final - no publicada en el Diario Oficial].
- Comunicación de la Comisión, de 29 de junio de 2006: «Revisión del marco regulador de la UE de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas» [COM (2006) 334 final – No publicado en el Diario Oficial]
- Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior (Diario Oficial L 376 de 27 de diciembre 2006).



## b. Normativa Estatal

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE 23 de Junio de 2007).

Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información .

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

Ley 7/2007 de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.

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

Ley 4/1999 de 13 de Enero, de modificación de la Ley 30/1992

Ley 29/1998, de 13 de Julio, reguladora de la Jurisdicción Contenciosa administrativa



Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

### c. Normativa andaluza

- 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).
- Orden de 24 noviembre 2005, que establece determinados procedimientos administrativos de la Consejería de Justicia y Administración Pública que podrán iniciarse por medios telemáticos
- 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.
- Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía (BOJA de 31 de octubre de 2007).

- Decreto 72/2003, de 18 de Marzo de medidas de impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía.
- Decreto 68/2008, de 26 de febrero, por el que se suprime la aportación de la fotocopia de los documentos indentificativos oficiales y del certificado de empadronamiento en los procedimientos administrativos de la administración de la Junta de Andalucía y se establece la sede electrónica para la práctica de la notificación electrónica.
- Decreto Ley 1/2009 de 24 de febrero, por el que se adoptan medidas urgentes de carácter administrativo (incluye anexo con plazos de tramitación de procedimientos y sentido del silencio).
- Decreto 262/1988, de 2 de agosto, establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones. BOJA Núm. 73, de 17-9-1988

#### d. Defensor del Pueblo Andaluz

- Ley Orgánica 2/2007, de 19 de Marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz de 20 de noviembre de 1985, cuya última modificación se publicó en el BOJA 111, de 21 de septiembre de 2002.

## 5. DIRECCIONES

### 5.1. Administración General del Estado

#### 1.- Ministerio de Administraciones Públicas

Oficina Central de Información  
C/ María de Molina, 50 Madrid  
Tlf: 060 - Fax: 91 273 20 33  
Internet: <http://www.060.es>  
e-mail: [portal@map.es](mailto:portal@map.es)

#### 2.- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

C/ Paseo de la Castellana, 160 - 28071 Madrid  
Tlf. 902-44 60 06 - Fax: 91-457 80 66  
[www.mityc.es](http://www.mityc.es)  
[www.televisiondigitalterrestre.es](http://www.televisiondigitalterrestre.es)

#### 3.- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI)

C/ Capitán Haya, 41 - 28071 Madrid  
Tlf. 902-44 60 06  
[www.mytic.es/Telecomunicaciones](http://www.mytic.es/Telecomunicaciones)  
[www.mytic.es/dgdsi](http://www.mytic.es/dgdsi)



#### 4.- Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones

C/ Capitán Haya, 41 - 28071 Madrid

Tlf. 901-33 66 99

[www.usuariosteleco.es](http://www.usuariosteleco.es)

#### 5.- Agencia Española de Protección de Datos

C/ Jorge Juan, 6 – 28001 Madrid

Tlf. 901-10 00 99 (Área de atención al ciudadano) – Fax 91 – 445 56 99

[www.agpd.es](http://www.agpd.es)

e-mail: [ciudadano@agpd.es](mailto:ciudadano@agpd.es)

#### 6.- Delegación del Gobierno en Andalucía

C/ Plaza de España, Torre Sur – 41013 Sevilla.

Tlf. 955 – 56 90 00.

Además, existe una Subdelegación del Gobierno en cada una de las provincias.

### 5.2. Junta de Andalucía

#### 1.- Consejería de Justicia y Administración Pública

Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos.

Plaza de la Gavidia, 10 – 41071 Sevilla

Tlf: 955 – 03 18 00 – Fax.: 955 – 03 18 35

[www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/)

e-mail: [consejeria.cjap@juntadeandalucia.es](mailto:consejeria.cjap@juntadeandalucia.es)



## 2.- Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa

Secretaría General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

Avda. Albert Einstein, 4 Isla del Cartuja – 41092 Sevilla

Tlf, 902-11 30 00

[www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciayempresa](http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciayempresa)

e-mail: [consejeria.cice@juntadeandalucia.es](mailto:consejeria.cice@juntadeandalucia.es)

## 3.- Consejería de Gobernación, Dirección General de Consumo

C/ Plz. Nueva, 4 – 41071 Sevilla

Tlf. 955 – 04 10 00 – Fax 955 – 04 14 49

[www.juntadeandalucia.es/gobernacion](http://www.juntadeandalucia.es/gobernacion)

e-mail: [dg.consumo.cgob@juntadeandalucia.es](mailto:dg.consumo.cgob@juntadeandalucia.es)

### 5.3. Administración Local

Oficinas Municipales de Información Ciudadana. Aquí sólo indicamos las direcciones de las Capitales de Provincia:

#### - Oficina Municipal de Atención Ciudadana Ayuntamiento de Almería

Plaza de la Constitución, 10. 04003 Almería.

Tlfno.: 950 210 000. Fax: 950 261963

<http://www.aytoalmeria.es/ciudadano/index.jsp>

- Oficina Municipal de Atención Ciudadana Ayuntamiento de Cádiz

Plaza de San Juan de Dios, s/n. Edf. Amaya, planta baja. 11005 – Cádiz  
Tlfno: 956 24 10 30/31/15.

Horario de atención: 08,30-14.30/13.30 (verano y navidad)

[http://www.cadiz.es/Category/Atencion\\_al\\_Ciudadano/Delegacion/36500](http://www.cadiz.es/Category/Atencion_al_Ciudadano/Delegacion/36500)

- Oficina Municipal de Atención Ciudadana Ayuntamiento de Córdoba

C/ Capitulares, s/n. Planta baja 14001 Córdoba.

Tlfno.: 957 49 99 49 (servicio información telefónica)

Horario de atención: Lunes a Viernes de 8.30-18.00 horas.

Horario especial: Lunes a Viernes de 8.30-14.30

<http://www.ayuncordoba.es/oficina-de-atencion-ciudadana-horarios-de-servicio->

- Oficina Municipal de Atención Ciudadana Ayuntamiento de Granada

Complejo Administrativo “Los Mondragones” Avda de las Fuerzas Armadas nº 4. Edf. D, 1ª planta 18071 Granada. Tlfno.:010

Horario de atención: de 8:30 a 20:30 horas, de lunes a domingo.

(para llamadas realizadas desde fuera del municipio: 958 535 871 ó 902 234 010) <http://www.granada.org/>

- Oficina Municipal de Atención Ciudadana Ayuntamiento de Huelva-

Plaza de la Constitución, s/n, 21001 Huelva.

Tlfno.: 959 210 570



Horario de atención: 8.00-14.30 horas

<http://www.ayuntamientohuelva.es>

- Oficina Municipal de Atención Ciudadana Ayuntamiento de Jaén

Calle Joaquín Tenorio, s/n. 23001 Jaén.

Tlfno.: 900 72 72 73

Horario de atención: Mañana 8.30-14.45 h y Tarde 16.30-21.00 h

<http://www.aytojaen.es/>

- Oficina Municipal de Atención Ciudadana Ayuntamiento de Málaga

C/ La Era, 13. 29016 Málaga

Tlfno.: 010

Horario de atención: de Lunes a Domingo durante las 24 horas.

Llamadas desde fuera de Málaga: 902 210 250

<http://www.ayto-malaga.es>

- Oficina Municipal de Atención Ciudadana Ayuntamiento de Sevilla

Avda. Reino Unido, s/n. Edificio Indotorre. Sevilla

Tlfno.: 010

Horario de atención: de Lunes a Domingo de 8:00 a 22:00 horas

Llamadas desde fuera de Sevilla: 902 261 010

<http://www.sevilla.org/impe/sevilla/portada>

## 5.4. Comisionados Parlamentarios

### 1.- Defensor del Pueblo Andaluz

C/ Reyes Católicos, 21 – 41001 – SEVILLA

Tlf: 954 – 21 21 21 – Fax 954 – 21 44 97

[www.defensor-and.es](http://www.defensor-and.es)

e-mail: [defensor@defensor-and.es](mailto:defensor@defensor-and.es)

### 2.- Defensor del Pueblo de las Cortes Generales

C/ Eduardo Dato, 31 – 28010 – MADRID

Tlf. 900 – 10 10 25 – Fax 91 308 11 58

[www.defensordelpueblo.es](http://www.defensordelpueblo.es)

e-mail: [registro@defensordelpueblo.es](mailto:registro@defensordelpueblo.es)

## 6. ENLACES DE INTERÉS

<http://europa.eu/scadplus/leg/es/s21012.htm>

Portal sobre legislación de la Unión Europea en materia de Sociedad de la Información.

[http://www.euro-ombudsman.eu.int/code/pdf/es/code2005\\_es.pdf](http://www.euro-ombudsman.eu.int/code/pdf/es/code2005_es.pdf)

Sobre el Código de Buena Conducta Administrativa aprobado por el Parlamento Europeo mediante resolución de 6 de septiembre de 2001.

<http://www.060.es>

Canal digital de información ciudadana de la Administración del Estado

<http://www.red.es/index.action> Entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (MITyC) encargada de impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información en España y ejecutar proyectos de acuerdo a las prioridades estratégicas de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) interactuando con Comunidades Autónomas, Diputaciones, Entidades Locales y el sector privado en materia de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC)



<http://www.obsae.map.es/jahia/> Observatorio de la Administración Electrónica, Ministerio de Administraciones Públicas

[www.agpd.es](http://www.agpd.es) Agencia Española de Protección de Datos

<http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara/portada.html>

Portal CLARA de Atención ciudadana de la Administración Autónoma Andaluza

<http://www.juntadeandalucia.es/repositorio/>

Creado para dar cumplimiento a la Orden del 21 de Febrero del 2005 sobre la Disponibilidad Pública de los programas informáticos en la Junta de Andalucía

<https://ws024.juntadeandalucia.es/pluton/index.jsp>

Soporte para la gestión de la Administración Electrónica, dependiente de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

<http://www.guadalinfo.net/>

GUADALINFO es un Programa de la Junta de Andalucía, Diputaciones y Ayuntamientos andaluces que permite la creación de Centros de Acceso Público a Internet en banda ancha en municipios andaluces de menos de 10.000 habitantes.



## SUGERENCIAS



Teniendo en cuenta que pretendemos mantener actualizada esta Guía para relacionarse con la Administración Electrónica y mejorar sus contenidos, rogamos que cualquier Sugerencia o propuesta de modificación, incorporación o supresión de sus contenidos sea enviada a la dirección de correo electrónico [defensor@defensor-and.es](mailto:defensor@defensor-and.es), con objeto de estudiarla y, en su caso, incorporarla a las próximas ediciones que se realice de la misma, ya sea a través de una publicación de estas características, ya sea en formato electrónico, en nuestra página web.

---

---

---

---

---

---

---

NOTAS \_\_\_\_\_

[www.defensor-and.es](http://www.defensor-and.es)  
[defensor@defensor-and.es](mailto:defensor@defensor-and.es)

dPA defensor del  
pueblo Andaluz