

# Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos



JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# Características de la Administración Electrónica

- No es un tipo especial de Administración. No conforma un Derecho administrativo especial, sino que es un nuevo modo de acceso, un nuevo canal de interacción de los ciudadanos en sus demandas a las Administraciones Públicas.
- Tecnificación de la actuación administrativa. Hay un gran componente tecnológico detrás de toda actuación, proceso o tramite desarrollado en un entorno de Administración Electrónica. Una puesta en valor de las capacidades tecnológicas en el mundo de las Administraciones Públicas.
- Simplificación administrativa y automatización de los procesos.
- Es una opción del ciudadano y una obligación de la Administración
- Respeto al pleno ejercicio de los ciudadanos de los derechos que tiene reconocidos. No hay ni mas ni menos derechos por interactuar en entorno de Administración Electrónica.

## La Administración Electrónica presupone un entorno en profundo cambio

- **Reingeniería de procesos.** Las garantías y derechos que establece la legislación básica permanecen, lo que cambia es el modo de ejercitarlos y acometerlos.
- **Tramitación Telemática.** Que supone la no presencia física del usuario de los servicios de la Administración.
  - La problemática de la autenticación y la seguridad de las redes.
  - Registros Telemáticos.
- **Plataformas de Administración Electrónica**
  - Plataformas de Interoperabilidad. Elemento necesario para la simplificación administrativa y la cooperación interadministrativa a la hora de poner en valor las bases de datos de cada una de las Administraciones Públicas para la gestión mas eficaz.
- Creación de un entorno de seguridad y confianza.

# PRINCIPIOS INFORMADORES DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA

Protección de  
datos

Accesibilidad

Responsabilidad y  
calidad

Igualdad

Legalidad

Cooperación en  
las AAPP

Neutralidad  
tecnológica

Seguridad

Proporcionalidad



JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



# Entorno Normativo

- Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. 1992.
- Real Decreto-ley 14/1999, de 17 de septiembre sobre Firma electrónica.
- Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de diciembre de 1999 por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica.
- Decreto 183/2003, de 24 de junio que Regula la información y atención al ciudadano y la tramitación administrativa por medios electrónicos.
- Ley 59/2003, de 17 de diciembre, de Firma Electrónica.
- Ley 11/2007 de el acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Proyecto de Ley de Administración de la Junta de Andalucía. 2007



# Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. 1992.

## Artículo 35. Derechos de los ciudadanos.

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- c) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento..
- e) A formular 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.
- f) 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.
- g) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- h) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la [Constitución \(RCL 1978, 2836\)](#) y en ésta u otras leyes.



JUNTA DE ANDALUCIA  
CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# **Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.**

- TÍTULO PRELIMINAR. Del ámbito de aplicación y los principios generales.
- TÍTULO PRIMERO. Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.
- TÍTULO SEGUNDO. Régimen jurídico de la administración electrónica.
- TÍTULO TERCERO. De la gestión electrónica de los procedimientos.
- TÍTULO CUARTO. Cooperación entre administraciones para el impulso de la administración electrónica.





# Artículo 1. Objeto de la Ley.

- 1. La presente Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.
- 2. Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley, asegurando la disponibilidad,
- el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.





# Artículo 3. Finalidades de la Ley

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



# Derechos de los ciudadanos

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



JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# Derechos de los Ciudadanos

- a) A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
- b) A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas.
- c) A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.





# Derecho de los ciudadanos

- d) 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.
- e) A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.
- f) A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- g) A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.

# Derechos de los ciudadanos

- h) A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.
- i) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- j) A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- k) 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.



# Derechos de los ciudadanos

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

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



# Canales de prestación de servicios

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.



JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# Utilización del Documento Nacional de Identidad:

- Las personas físicas podrán, en todo caso y con carácter universal, utilizar los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad en su relación por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.



JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# Artículo 13. Formas de identificación y autenticación.

- 1. Las Administraciones Públicas admitirán, en sus relaciones por medios electrónicos, sistemas de firma electrónica que sean conformes a lo establecido en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica y resulten adecuados para garantizar la identificación de los participantes y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.
- Los ciudadanos podrán utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica para relacionarse con las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo que cada Administración determine: a) En todo caso, los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad, para personas físicas. b) Sistemas de firma electrónica avanzada, 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.



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

- 1. Para la identificación y la autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada, cada Administración Pública podrá determinar los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:
- a) Sello electrónico de Administración Pública, órgano o entidad de derecho público, basado en certificado electrónico que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
  - b) Código seguro de verificación vinculado a la Administración Pública, órgano o entidad y, en su caso, a la persona firmante del documento, permitiéndose en
- todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente.

# **Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.**

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



# PROYECTO DE LEY DE LA ADMINISTRACION DE LA JUNTA DE ANDALUCIA

- Artículo 7. Los principios que rigen las relaciones de la Administración de la Junta de Andalucía con sus usuarios a través de redes abiertas de telecomunicación son los de simplificación y agilización de tramites, libre acceso, accesibilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información y de seguridad y autenticidad en orden a la identificación de las partes y el objeto de la comunicación.



# PROYECTO DE LEY DE LA ADMINISTRACION DE LA JUNTA DE ANDALUCIA

- Las comunicaciones y transacciones entre la Administración de la Junta de Andalucía y sus usuarios estarán informadas por los principios de:
  - Garantía de disponibilidad y acceso de los referidos medios y soportes electrónicos y telemáticos con las condiciones que en cada caso se establezcan.
  - Compatibilidad técnica de los medios aplicaciones y soportes utilizados por los sujetos emisor y destinatario.
  - Existencia de mediadas de seguridad que eviten la interceptación y alteración de las comunicaciones, así como los accesos no autorizados.

# PROYECTO DE LEY DE LA ADMINISTRACION DE LA JUNTA DE ANDALUCIA

- Artículo 83. Registros Telemáticos. Los Registros Telemáticos de la Junta de Andalucía estarán habilitados para la recepción o transmisión de documentos electrónicos relativos a los procedimientos todos los días del año durante las veinticuatro horas.
- Artículo 84. Presentación de documentos. La ciudadanía tiene derecho a no presentar aquellos documentos que ya obren en poder de la administración.
- Artículo 86. Derecho de acceso a archivos y registros y obtención de copias. Habilita la posibilidad de solicitar y obtener copias de documentos en soportes electrónicos.