



**VNiVERSIDAD
D SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

TRABAJO FIN DE GRADO

GRADO EN DERECHO

DEPARTAMENTO DERECHO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y PROCESAL

DERECHO ADMINISTRATIVO

Curso 2014/2015

LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

PABLO GARCÍA SIERRA

Tutora

M^a ÁNGELES GONZÁLEZ BUSTOS

JUNIO DE 2015

TRABAJO FIN DE GRADO

GRADO EN DERECHO

**DEPARTAMENTO DERECHO ADMINISTRATIVO,
FINANCIERO Y PROCESAL**

DERECHO ADMINISTRATIVO

**LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN
DEL CIUDADANO**

**CITIZENS INFORMATION
SERVICES**

**Nombre del estudiante: Pablo García Sierra
e-mail del estudiante: u127474@usal.es**

Tutora: M^a Ángeles González Bustos

RESUMEN

Los servicios de información del ciudadano son un elemento clave para garantizar el derecho de acceso a la información administrativa. En este trabajo, lo que se trata es de hacer un recorrido por el reconocimiento constitucional de este derecho, por lo que se analizan los artículos 20, 23 y 105 de la Constitución.

Una vez se ha visto cuál es el reconocimiento constitucional, se hará una breve mención a su reconocimiento anterior a la ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en este caso será la ley del Procedimiento Administrativo de 1958.

Además se analizará cuáles son los servicios de los que dispone la administración en la ley 30/1992 y se dará especial importancia a su reconocimiento por vía electrónica. Para ello, se destaca la importancia de la ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, ya que los avances en el campo de las nuevas tecnologías de la información hacen que éstos servicios, a través de las distintas sedes electrónicas, estén teniendo cada vez más importancia a la hora de garantizar el derecho de acceso a la información, además conseguir una administración más transparente y eficiente.

PALABRAS CLAVE: ADMINISTRACIÓN, SERVICIOS, INFORMACIÓN, ELECTRÓNICA

ABSTRACT

Citizens information services are a key element to warrant the right of access to the administrative information. The purpose of this study is to go through an institutional recognition of this right; therefore, the Spanish Constitution articles 20, 23 and 105 are analyzed.

A brief mention to its previous recognition in the law “30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común” will be done, once that the constitutional recognition has been studied.

In addition, services which the administration has in the law 30/1992 will be analyzed and an especial emphasis to its recognition will be done online. Therefore, the importance of the law “11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios públicos” is emphasised, due to the fact that advances in the field of new information technologies allows that those services, through different electronic seats, to have more and more importance upon warranting the right of access to the information; in addition to achieve a more transparent and efficient administration.

KEYWORDS: ADMINISTRATION, SERVICES, INFORMATION, ELECTRONICS

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. DERECHO A LA INFORMACIÓN EN LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA.....	12
III. DESARROLLO DEL DERECHO DE INFORMACIÓN.....	15
A) BREVE REFERENCIA A LA LPA 1958.....	15
B) EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN TRAS LA APROBACIÓN DE LA LEY 30/1992.....	16
B.1. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	17
B.2. MEDIOS PARA HACER EFECTIVO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	21
IV. ACCESO A LA INFORMACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.....	35
A) DERECHO A RELACIONARSE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.....	37
B) EL ACCESO A LOS SERVICIOS Y A LA INFORMACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.....	39
B.1. LA SEDE ELECTRÓNICA.....	39
B.2. LAS PUBLICACIONES OFICIALES EN INTERNET.....	44
C) LOS REGISTROS ELECTRÓNICOS.....	45
V. CONCLUSIÓN.....	46

ABREVIATURAS

AGE	Administración General del Estado
AN	Audiencia Nacional
AP	Audiencia Provincial
BOE	Boletín oficial del Estado
CCAA	Comunidades Autónomas
CE	Constitución española
EELL	Entidades Locales
INE	Instituto Nacional de Estadística
LAE	Ley de Administración Electrónica 2007
LPA	Ley del Procedimiento Administrativo de 1958
LRBRL	Ley reguladora de Bases del Régimen Local 1985
LRJPAC	Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común 1992
MECD	Ministerio de educación , cultura y deporte
QR	Quick response code “ código de respuesta rápida “
RD	Real Decreto
TC	Tribunal Constitucional
TS	Tribunal Supremo
TSJ	Tribunal Superior de Justicia
TSJV	Tribunal Superior de Justicia de Valencia
TIC	Tecnologías de la información y la comunicación

I. INTRODUCCIÓN.

En el presente trabajo se analiza el contenido del derecho de acceso a la información y de los distintos servicios que dispone la administración para garantizarlo. Para ello hay que partir de los siguientes artículos de la constitución; 20.1 d), donde se reconoce el derecho a recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión, el art 23 que garantiza la participación ciudadana en asuntos públicos y el artículo 105 b) que contiene el derecho de los ciudadanos a archivos y registros administrativos. Se ha realizado un recorrido por las distintas leyes, y se han puesto de manifiesto cuáles son las deficiencias que han ido teniendo. Se empieza con una breve mención a la ley del procedimiento administrativo de 1958, ley que fue la reguladora del mismo hasta la entrada en vigor de la ley 30/1992. Las modificaciones que se han ido llevando a cabo han girado en torno a la evolución tecnológica, que han ido permitiendo un mejor garantía de dos principios clave en el procedimiento administrativo, como son la transparencia y la celeridad, principios que se encuentran recogidos en el preámbulo de la ley 30/1992. Sin embargo, el derecho de acceso a la información administrativa ha tenido que ser desarrollado en otras leyes, especialmente a través del RD 208 / 1996, por el que se regulan los servicios de información y atención del ciudadano y de la ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Se analizará los medios que dispone la administración para hacer efectivo este derecho, como el derecho a acceso a archivos y registros, la obtención de información o las publicaciones oficiales. Además de la informatización de dichos medios, haciendo un especial recorrido por la regulación electrónica de los servicios administrativos.

Por último, se tratará la nueva regulación del procedimiento administrativo, regulación que se muestra necesaria debido a la rapidez con la que los medios electrónicos dejan atrás cualquier ley aprobada, y la necesidad de hacer cada vez una administración más transparente, más cercana a los ciudadanos y más eficiente.

II. DERECHO A LA INFORMACIÓN EN LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA.

La Constitución española nos garantiza el derecho de acceso a la información a través de diferentes preceptos, debemos destacar el artículo 20.1. d) cuando reza que la ley reconoce el derecho a comunicar y a recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión.

Se trata de un derecho clave para satisfacer la necesidad de información, sobre todo en ámbitos como el derecho administrativo, cuya cambiante legislación hacen necesario establecer unos mecanismos eficaces que permitan garantizar de la forma más eficaz posible este derecho de información, en este sentido A. Romero Coloma señala “este precepto supone la *institucionalización del poder de información*, una de las exigencias más destacadas del mundo y de la sociedad que vivimos”.¹

En el derecho a la información es esencial la veracidad de la misma, en este sentido el TS haciéndose eco de la doctrina constitucional², ha señalado que para que la veracidad de información pueda protegerse constitucionalmente “debe entenderse no tanto como dirigida a la imposición de una rigurosa y total exactitud en el contenido de la información, sino a negar la protección constitucional a la transmisión como hechos verdaderos bien de simples rumores, carentes de toda constatación, bien de meras invenciones o insinuaciones, sin comprobar su veracidad mediante las oportunas averiguaciones propias de un profesional diligente, y ello, a pesar de que su total exactitud pueda ser controvertida o se incurra en errores circunstanciales que no afecten a la esencia de lo informado.”³

El derecho de información se debe de garantizar a raíz de dos formas; una primera siendo el ente público el que emita esa información y por otra parte, el derecho del particular de solicitar dicha información, esto se pone de manifiesto de forma clara en el

¹ ROMERO COLUMA, A, “La libertad de información en España: sus límites constitucionales”. edit. La Ley, pág. 681

² Véase SSTC 105/1990, 171/1990, 172/1990 y 134/1999.

³ STS 185/2006, de 15 de mayo, FJ 4

ámbito administrativo a través de la información que difunde la administración y la que solicita el interesado.⁴

El convenio europeo de derechos humanos, señala en su artículo que toda persona tiene entre otros derechos, el derecho a “recibir o de comunicar informaciones”, y en atención al artículo 10.2 de la constitución “las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España”.

Otro de los preceptos que podemos hacer referencia en cuanto al derecho de información es el artículo 23 de la Constitución, el cual garantiza la participación del ciudadano en los asuntos públicos, pese a que el derecho de información no parezca que se encuentre reflejado en este precepto, hay que señalar que no es posible garantizar el acceso a la información sin la participación directa del ciudadano y viceversa.

Por último, el artículo 105 b) de la Constitución, contiene el derecho de acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, pero más que un derecho podríamos decir que se trata de un mandato para la regulación del acceso de los ciudadanos a los archivos y registros.

Se ha discutido si el derecho reconocido en el artículo 105 b) se trata de un derecho fundamental, esto se debe a que este derecho puede estar conectado con el derecho a recibir libremente información veraz contenido en el art 20.1 d), este carácter fundamental ha sido defendido por algunos autores relacionando el derecho del artículo 105. b) con el derecho a la información reconocido en el artículo 19 de la declaración de derechos humanos, puesto que este derecho incluye la facultad de investigar, comunicar cuando es ejercitada por un sujeto cualificado.⁵ Sin embargo, el TS se ha pronunciado de forma contraria a esta postura, así ha afirmado que el artículo 105.b) de la Constitución debe calificarse como un derecho subjetivo a la información, que, en

⁴ GOZALEZ BUSTOS, M. A, “El acceso de los ciudadanos a la información administrativa”. edit. La Ley, pág. 1145-1146

⁵ LÓPEZ MERINO, F., "El acto de certificación", edit. *La Ley*, Madrid, Marzo 2009.pág 660-661. COTINO HUESO, L, “Régimen jurídico de la transparencia del sector público del Derecho de acceso a la reutilización de la información”, edit. Aranzadi, 2004, pág. 37-71. ROLLNERT LIERN, G, “ El derecho de acceso a la información pública como derecho fundamental” forma parte de la revista “ Teoría y Realidad Constitucional” núm. 34, 2014, pág. 349-368

ciertos aspectos, puede incidir sobre el derecho fundamental a comunicar o recibir libremente información veraz, especialmente cuando no se dan razones, no se motiva o las expuestas carecen, objetivamente, de toda base legal. (STS 3193/1999 de 19 de mayo de 2003, FJ 3). El artículo 105 exige que éste derecho pueda ser plenamente satisfecho, salvando así la posición de inferioridad en la que el particular se encuentra frente a los poderes públicos, y poder adquirir así los datos y documentos que puedan interesarles, sin más limitaciones que las que señala el artículo “en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas”⁶

El derecho contenido en el art 105. b) también hay que ponerlo en relación con el derecho a recibir información veraz contenido en el artículo 20.1.d) , volviendo a la jurisprudencia del supremo este señala en la STS 3193/1999 mencionada anteriormente que la interpretación de las normas del ordenamiento debe ponerse en conexión de forma conjunta , no puede interpretar de forma aislada sin relacionarlos con los demás preceptos aplicables al caso concreto, por ello, es posible poner en conexión tanto el acceso a los archivos y registros con el derechos recibir información veraz. El artículo 105.b) es un derecho de configuración legal lo que comporta la necesidad de acudir a las disposiciones que han establecido los requisitos para su ejercicio. (STS 3193/1999 de 19 de mayo de 2003, FJ 3).

También hay que tener en cuenta que el derecho reconocido por la constitución en el artículo 105. b) ha sido calificado por la jurisprudencia como derecho de tercera generación, conectado con el principio de transparencia administrativa respondiendo así a la nueva estructura de las relaciones entre la administración y los ciudadanos.

Se ha afirmado que aunque pueda pensarse que el derecho contenido en dicho precepto requiera de un desarrollo legislativo, el Tribunal Constitucional, considerando su valor sustantivo, ha afirmado que dicho precepto es aplicable directamente sin necesidad de esperar a su desarrollo legislativo (sentencia del Tribunal Constitucional 18/1981, de 8 de junio,) este tribunal declara que “la reserva de Ley que efectúa en este punto el artículo 105 de la Norma Fundamental no tiene el significado de diferir la aplicación de los derechos fundamentales y libertades públicas hasta el momento en que se dicte una

⁶ Véase resumen STS 14 DE Noviembre de 2000 , tirantonline.com

Ley posterior a la Constitución, ya que en todo caso sus principios son de aplicación inmediata”.⁷ (STS 14 de Noviembre de 2000, FJ 5)

Por lo tanto, atendiendo a la jurisprudencia, podemos resumir este precepto como un derecho que más que un derecho se trata de un mandato para hacer efectivo el acceso de los ciudadanos a la información, que pese a estar relacionado con el artículo 20.1.d) en concreto, en lo relativo a la veracidad de la información, no se trata de un derecho fundamental, sino de un derecho subjetivo, conectado con el principio de transparencia y cuya aplicación no está condicionada a un posterior desarrollo legislativo.

Estos tres preceptos son los que podemos extraer de la constitución como base de fundamentación del derecho de acceso a la información administrativa por parte del ciudadano, derecho que ha sido desarrollado por distintas leyes tras la aprobación de la Constitución.

III. DESARROLLO DEL DERECHO DE INFORMACIÓN

A) BREVE REFERENCIA A LA LPA 1958

Tras la aprobación de la Constitución, la ley que regulará el acceso de los ciudadanos a la información administrativa será la ley del procedimiento administrativo de 1958, ley que tenía claras lagunas, ya que se trata de una ley preconstitucional y que no está pensada para hacer frente a las dificultades que la nueva organización del estado y los avances tecnológicos. Será el artículo 105 de la constitución el que marque las pautas del procedimiento administrativo, así este artículo reconoce una serie de derechos que debe contener el procedimiento como son; la audiencia de los ciudadanos, el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas y la audiencia del interesado.

Tras la aprobación de este artículo se puso en evidencia una serie de razones por la que la ley de 1958 debía ser reformada;

“Una primera razón es la incorporación de medidas de transparencia y participación ciudadana por ello es necesario incorporar medidas que garanticen:

⁷ Véase STC 18/1981, de 8 de junio

- La audiencia a los interesados en el procedimiento administrativo
- La audiencia de los interesados en el procedimiento de elaboración de las disposiciones que les afecten
- El acceso de los ciudadanos a los archivos

Una segunda razón es la necesidad de adaptar el procedimiento al estado de las autonomías.

Una tercera razón es la adaptación del procedimiento a las nuevas técnicas informáticas.”⁸

Por ello, era más que necesaria la aprobación de una nueva ley, y esta será la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de 26 de noviembre de 1992.

B) EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN TRAS LA APROBACIÓN DE LA LEY 30/1992

Se pone de manifiesto en el anexo cuarto y quinto de la de la ley que “la múltiple y compleja realidad que supone la coexistencia de la Administración del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las de las Entidades Locales, proyectando su actividad sobre un mismo espacio subjetivo y geográfico, hace necesario propiciar un acercamiento eficaz de los servicios administrativos a los ciudadanos” y que “las nuevas corrientes de la ciencia de la organización aportan un enfoque adicional en cuanto mecanismo para garantizar la calidad y transparencia de la actuación administrativa, y éstas configuran diferencias sustanciales entre los escenarios de 1958 y 1992” . Por lo tanto, será la calidad de la información y la transparencia las que deban servir de columna vertebral de esta nueva regulación que afecta al derecho de los ciudadanos a ser informado. Podemos decir que la calidad exigirá cierta rapidez y facilidad con la que podemos recibir dicha información, e ira ligada a los servicios de administración electrónica. Por otro lado, la transparencia se hará efectiva a través del acceso de los ciudadanos a la información, la publicidad y la facilidad de la misma. En consecuencia, serán dos los principios claves que deberán tenerse en cuenta;

⁸ MARTÍNEZ BARGUEÑO. M, “Teoría y práctica de la información administrativa del ciudadano” Edit. Instituto Nacional de Administración Pública, 1987, pág.78-79

La transparencia, como principio que se predica de todo el ordenamiento y que constituye una de las bases de un Estado Social y Democrático de Derecho, siendo especialmente notable en el procedimiento administrativo. Es en el ámbito administrativo donde quizás podemos percibir el buen funcionamiento de este principio, y es debido a que se trata en su mayoría de procedimientos que nos afectan directamente, ya sea porque no encontremos inmersos en un procedimiento o porque deseemos obtener información respecto a la iniciación del mismo, es por lo tanto el procedimiento administrativo un medio fundamental para percibir y exigir el principio de transparencia. Lo que nos interesa ahora es ver cómo afecta este principio a las relaciones del ciudadano con la administración, en concreto el derecho de acceso a la información. Para lograr esta transparencia de información hay que tener en cuenta una serie de instrumentos que la administración pone a disposición del ciudadano. Puede consistir tanto al derecho a ser informado, ya sea por medio de las publicaciones oficiales, las cuales constituyen un medio de notificación, por el derecho a obtener información sobre actuaciones concretas o la comunicación por medios telemáticos; y por otro lado, el acceso a la información también se garantiza a través de el acceso a archivos y registros, por medios de oficinas de información, a través del derecho a conocer el estado de tramitación de un procedimiento concreto, e igualmente su acceso por medios telemáticos.

No hay duda de que estos medios, de los que dispone la ley 30/1992, son una parte importante a la hora de garantizar la transparencia de las administraciones publicas. Sin embargo, a la hora de garantizarlo, hay que destacar la ley 19/2013 de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

B.1. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Como se indica en el preámbulo, el alcance de dicha ley es incrementar y reforzar la transparencia en la actividad pública, reconocer y garantizar el acceso a la información y establecer obligaciones de buen gobierno. Esta ley tiene por objeto ampliar y reforzar

la transparencia y garantizar el derecho de acceso a la información⁹. Serán las administraciones las que deberán garantizar lo establecido en esta ley, así lo dispone el art 2, donde se indican los organismos y entidades a las que se dirigen las disposiciones de la ley, siendo aplicable también a los partidos políticos. Dentro de la aplicación de la ley también se encuentran las administraciones locales junto con el resto de Administraciones Públicas, organismos públicos, corporaciones de derecho público, sociedades mercantiles en cuyo capital las entidades públicas tengan una participación directa o indirecta superior al 50%, fundaciones del sector público, etc. En este sentido Álvarez Álvarez señala que “es destacable la importancia que tiene esta ley en el ámbito local, de ahí que la disposición final novena establezca que los órganos de las CCAA y EELL dispondrán de un plazo máximo de dos años para adaptarse a las obligaciones contenidas en esta ley”.¹⁰

Esto conlleva un problema, y es la adaptación de las administraciones locales a esta nueva ley, ya que en la situación en la que actualmente se encuentran el impacto va a ser mayor en estas entidades donde hay más dificultades a la hora de adaptarse y ello es debido a que los recursos personales y materiales son más escasos.

Esta ley establece una serie de principios generales que deberán ser cumplidos por los diferentes organismos y entidades, así hay que destacar;

- La publicación de forma periódica y actualizada de la información.
- Limitación de acceso a la información que por su contenido conviene que sea protegida.
- La publicación de la información que esté sujeta a transparencia, en las distintas sedes electrónicas. En este sentido, es fundamental la ley 11/2007 de acceso electrónico, que garantiza los objetivos de esta ley y suple las deficiencias que puede tener la ley 30/1992.
- El fácil acceso y gratuito de la información.

⁹ Título preliminar de la ley 19/2013, Artículo 1; “Esta Ley tiene por objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos así como las consecuencias derivadas de su incumplimiento.”

¹⁰ ÁLVAREZ ÁLVAREZ, R, La publicidad activa en la Ley de Transparencia y la Administración Local, edit. *La Ley*, pág. 2395

En cuanto a la transparencia, hay que decir que la jurisprudencia se ha fundamentado en el principio constitucional de transparencia administrativa, que rige el actuar de las Administraciones Públicas, según se desprende de los artículos 9.3 y 103 de la Constitución, por cuanto la Administración Pública actúa en un régimen de publicidad de sus actos, y exige que se analicen las particularidades de cada caso y, a partir de ellas, y en función de los perjuicios, para el recurrente¹¹. En el caso de esta ley 19/2013, el artículo 15 contiene una serie de criterios para otorgar protección a cierto tipo de información que por su contenido, como puede ser información que contuviera datos especialmente protegidos a los que se refiere el apartado 2 y 3 del artículo 7 de la Ley Orgánica 15/1999¹² o en el caso de que se trate de información que no contuviera datos especialmente protegidos, el órgano al que se dirija la solicitud concederá el acceso previa ponderación, teniendo en cuenta el interés público y el tipo de datos del particular, además de los límites de acceso a la información contenidos en el art 14.

Pese a que más adelante hablaremos del acceso a la información por medios electrónicos, hay que destacar la creación por parte de la administración del portal de transparencia¹³. Este portal será un instrumento clave a la hora de garantizar el principio de transparencia, que ya aparece contenido en el anexo de la ley 30/1992 y que será desarrollado por esta ley. Este portal garantiza la obligación de los sujetos que se encuentran obligados a facilitar cierta información y garantiza el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública. Como se señala en el portal de transparencia del gobierno de España, este portal tiene por objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información y establecer obligaciones de buen gobierno.

En cuanto a la información que podemos encontrar en el portal, podemos dividirla en; Información organizativa, donde podemos encontrar las funciones que desarrollan en los distintos organismos o la estructura de los mismos, información de relevancia

¹¹ STS, 14 de Mayo 2008, 3562/2007, FJ 4º

¹² 7.2. Con el consentimiento expreso y por escrito del afectado podrán ser objeto de tratamiento los datos de carácter personal que revelen la ideología, afiliación sindical, religión y creencias. Se exceptúan los ficheros mantenidos por los partidos políticos, sindicatos, iglesias, confesiones o comunidades religiosas y asociaciones, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, en cuanto a los datos relativos a sus asociados o miembros, sin perjuicio de que la cesión de dichos datos precisará siempre el previo consentimiento del afectado – 7.3 Los datos de carácter personal que hagan referencia al origen racial, a la salud y a la vida sexual sólo podrán ser recabados, tratados y cedidos cuando, por razones de interés general, así lo disponga una ley o el afectado consienta expresamente.

¹³ art 10 ley 19/2013)

jurídica, como pueden ser los anteproyectos de leyes, proyectos de reglamento, e información de contenido económico, como los contratos o las retribuciones de los altos cargos¹⁴. Ésta información forma parte de la publicidad activa, información que las administraciones públicas deberán publicar de forma periódica y actualizada para garantizar la transparencia de su actividad. Sin embargo, como se indica en el artículo 14, la transparencia de la administración está sometida a una serie de límites, al igual que el portal de transparencia, límites como; la seguridad nacional, la defensa, las relaciones exteriores o la seguridad pública, entre otras.¹⁵

Por último, pese a que todas las Administraciones Públicas, entidades del sector público, órganos constitucionales y sus equivalentes a nivel autonómico, así como Fundaciones del Sector Público, Asociaciones constituidas por Administraciones Públicas o Sociedades Mercantiles con participación pública mayoritaria, están obligadas a cumplir la Ley de Transparencia, el Portal no contiene información de Comunidades Autónomas, Entidades Locales, Sociedades Estatales, Fundaciones y Órganos Constitucionales.

Y como consecuencia de la calidad de la información, está la celeridad administrativa, que constituye uno de los principios que rigen el procedimiento administrativo, un principio que no es nuevo, ya que aparecía contenido en el art. 29 de la Ley de Procedimiento Administrativo de 1958, el cuál indicaba que “la actuación administrativa se desarrollará con arreglo a normas de economía, celeridad y eficacia”. Se trata de un principio que rige todo el funcionamiento interno de la administración, por lo tanto, será un principio que deberá regir el derecho de acceso a la información.

La celeridad en la administración está estrechamente unida a la eficacia “como se ha señalado en sentencia de revisión dictada el 27 de enero de 1992 y posteriores de 13 de abril de 1992 o 23 de septiembre de 1994. Ciertamente la celeridad indispensable en el procedimiento administrativo en razón de las exigencias del principio de eficacia de la actuación administrativa -art. 103.1 CE”¹⁶ en este sentido también hay que tener en cuenta artículo art. 103 de la Constitución Española obliga a que la Administración sea eficaz. El cumplimiento del principio de la eficacia en la Administración

¹⁴ transparencia.gob.es

¹⁵ Ver art 14 ley 19/2013

¹⁶ TSJV de 11 Dic. 1997, 121/1995, FJ 3º

pública que impone el art. 103 de la Constitución asegura más que ninguna resolución judicial el que los procesos se cumplan sin dilaciones indebidas. El retardo inútil en la tramitación procesal es un despilfarro económico que cuestiona el principio de la eficacia en la administración pública.¹⁷

B.2. MEDIOS PARA HACER EFECTIVO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Veremos que en los instrumentos de los que dispone el ciudadano, es clave a la hora de prestar este servicio poder obtener dicha información en el menor tiempo posible, y poder establecer unos instrumentos de acceso ágiles. Quizás esta exigencia de rapidez sea más evidente en las publicaciones oficiales, pero debe regir también en la comunicación entre administraciones. Este es el caso de las oficinas de información, las cuales no prestarían un servicio adecuado sin una rápida comunicación y actualización de la información, además de en los registros.

Este derecho de información se puede extraer del art 35 g) del artículo 37 de la LRJPAC y se manifiesta de distintas formas, siendo por una parte el ciudadano el que sea el encargado de solicitar la información, o siendo la administración la que deba prestar dicha información a través de distintas vías dicha información. Dentro de la iniciativa del administrado, podemos destacar una serie de derechos que dispone el ciudadano, como es el acceso al estado de tramitación y obtención de copias de documentos, acceso a archivos y registros, y el derecho a obtener información y orientación sobre actuaciones concretas. En cuanto a la administración, ésta hará efectivo este derecho a través de publicaciones oficiales, de los servicios y oficinas de información administrativa, y a través de medios electrónicos.¹⁸

Este derecho de acceso a la información, aparte de contenerse con carácter general, en la ley 30/1992, y con carácter especial, en normas como la Ley 27/2006, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente y la Ley 37/2007, sobre reutilización de la información del sector público, hay que destacar de nuevo la ley 19/2013. En esta ley

¹⁷ AP Madrid, 23 Jul. 2004, rec. 233/2004, FJ 3º

¹⁸ Clasificación establecida por CRUZ MUNDET, J. R. y MIKELARENA PEÑA, F., Información y Documentación administrativa, edit. Tecnos, 2006, págs. 336 y ss.

aparece un bloque referido al derecho de acceso a la información. Así podemos encontrarlo en el capítulo III, cuando se consagra el derecho a acceder a la información pública, en los términos previstos en el artículo 105.b).¹⁹ Esta ley se encargará de desarrollar los preceptos constitucionales mencionados anteriormente.

Esta información a la que se tiene acceso es toda aquella información pública, sea cual sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos que se incluyen en el artículo 2 de esta ley y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones, siempre que no se trate de aquella información a la que la ley limita el acceso total o parcialmente,²⁰ cuando se habla de información “pública” no debe entenderse solo como aquella información elaborada por la administración, sino también aquella información que ha sido aportada por el particular y que está en manos de la entidad u organismo público, o cualquier otro de los que menciona el art 2 de la ley. Se sustituye la expresión “archivos y registros administrativos” que emplea el art 105 de la constitución y los artículos 35 y 37 de la ley 30/1992, por el de “información pública”.

Se contempla el procedimiento de acceso a la información, donde se establecen los requisitos que debe cumplir la solicitud de acceso a la información, y se establecen una serie de causas de inadmisión de la solicitud, o el trámite que debe seguir el procedimiento. Además, contiene un apartado donde se establecen las unidades de información en el ámbito de la Administración General del Estado, cuya función será; “recabar y difundir la información a la que se refiere el Capítulo I del Título I²¹ de ésta Ley, recibir y dar tramitación a las solicitudes de acceso a la información, realizar los trámites internos necesarios para dar acceso a la información solicitada, llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información y todas aquellas que sean necesarias para asegurar una correcta aplicación de las disposiciones de esta Ley.” Estas unidades de información se aplican exclusivamente a la Administración General del Estado, lo cual es similar a los servicios de información contenidos en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano en el ámbito estatal. Estas funciones serán realizadas por las oficinas de información y atención al ciudadano. Sin embargo a

¹⁹ art 12 ley 19/2003

²⁰ ver art 14 y 16 de la ley 19/2013

²¹ Artículo 6. Información institucional, organizativa y de planificación, Artículo 7. Información de relevancia jurídica, Artículo 8. Información económica, presupuestaria y estadística.

diferencia de las unidades de información La ley 208/1996 delimita dos tipos de oficinas de información y atención al ciudadano, por un lado están las oficinas de información y atención al ciudadano en los servicios centrales y por otro lado en esta ley podemos encontrar las oficinas de información y atención al ciudadano de los órganos territoriales de la Administración General del Estado. Más adelante se profundizará más en estos servicios de información.

Como reflexión final, decir que, “La información deja de formar parte de un reducto casi al alcance exclusivo de los gobernantes y funcionarios, para pasar a ser, con las excepciones y limitaciones indispensables, patrimonio de todos”.²²

Como se ha señalado anteriormente, el derecho de acceso a la información se manifiesta de distintas formas, y a través de diferentes mecanismos, de los que dispone el administrado y los que la administración debe poner a su disposición para hacer efectivo este derecho. Así, podemos señalar entre ellos los siguientes;

1. ACCESO A LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y OBTENER COPIAS DE LOS DOCUMENTOS.

Este es un derecho que será ejercido por parte de la persona interesada o en su defecto por el representante, se trata de un “derecho de acceso al expediente administrativo, entendiéndose por expediente el cuerpo de escritos para dejar constancia de los actos y actividades que han tenido lugar en el procedimiento”²³, viene contenido en el art 35 a), que señala que los ciudadanos en su relación con la administración tienen derecho “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”. Este derecho no es nuevo, ya se contenía en el art 62 de la ley del procedimiento administrativo de 1958²⁴, podemos decir que este artículo tiene el mismo contenido que lo dispuesto en la ley del procedimiento administrativo de 1958. En este sentido también podemos hacer referencia al RD 208/1996, de 9 de febrero²⁵, por el que se

²² ARIÑO FERRER, E, El deber de información de la Administración y el derecho de intimidad, Diario *La Ley*, 1995, pág. 771, tomo 3

²³ LAGO NÚÑEZ, G, Procedimiento Administrativo Local, edición nº 1, Edit. El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados, Madrid, Octubre 2010.

²⁴ Véase art 62 LPA 1958),

²⁵ Véase art 3

regulan los servicios de información y atención al ciudadano. En su artículo 3, se establece cuál es la información particular, que es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesado o a sus representantes en cada procedimiento de acuerdo con los art 31 y 32 de la ley 30/1992²⁶. Por otro lado, éste derecho ya se reconoce en la Ley de Administración Electrónica 11/ 2007, en concreto en su artículo 6.2 d) y se desarrolla en el artículo 37 de esa misma ley. Se reconoce por tanto el derecho a conocer el estado de aquellos procedimientos que se desarrollen en su totalidad por medios electrónicos, teniendo en cuenta aquellas restricciones de acceso a determinada información.²⁷ Por último, en el ámbito local hay que destacar también el art. 70.3 de la LRBRL (LA LEY 847/1985)²⁸. Se puede decir que se trata de un derecho fundamental para hacer efectivo uno de los fines de esta ley, la transparencia del procedimiento administrativo, así se dispone en el anexo de la ley 30/1992, pero como se ha visto este derecho no sólo se encuentra contenido en dicha ley.

2. ACCESO A ARCHIVOS Y REGISTROS

Este derecho de información puede extraerse directamente de los dispuesto en el art 105 b) de la constitución que contiene el derecho de “acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas”. Es desarrollado por los art 35 h) y art 37 de la ley 30/1992, y al igual que el anterior se trata de un derecho necesario para hacer efectivo el principio de transparencia. Estamos ante un derecho no fundamental que está relacionado con otros derechos que sí lo son, como el art 20 d) derecho a comunicar y recibir información y el art 23 que reconoce el derecho de participación de los ciudadanos en asuntos públicos²⁹. Como ha especificado también el TS en la sentencia de 19 de marzo de 2003 este derecho, “es un derecho

²⁶ véase, el art 31 y 32, en estos artículo se establece el concepto de interesado y la representación de los mismos.

²⁷ Véase art 6.2 d) y 37 de la LAE

²⁸ art 70.3 Todos los ciudadanos tienen derecho a obtener copias y certificaciones acreditativas de los acuerdos de las corporaciones locales y sus antecedentes, así como a consultar los archivos y registros en los términos que disponga la legislación de desarrollo del artículo 105, párrafo b), de la Constitución[...].

²⁹ VILLAGÓMEZ CEBRIÁN, A, Actualidad Administrativa, 2001, edit. *La Ley*, pag.1, tomo 1. En este sentido también se refieren POMED SÁNCHEZ, L. A., El acceso de los ciudadanos de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, INAP; Madrid, 1989, pág. 96 y 153; MESTRE DELGADO, J. F., “El derecho de acceso a archivos y registros administrativos” [Análisis del artículo 105.b) de la Constitución], Edit. Civitas, Madrid, 1993

derivado del artículo 20.1.d), pero que es imprescindible conectar con el derecho establecido por el artículo 105.b), que concierne al acceso a los ciudadanos a los archivos y registros administrativos³⁰. Hay que destacar la nueva redacción del artículo 37, modificado por la disposición final 1.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre. Ésta nueva redacción simplifica en gran medida la anterior disposición, al señalar que “los ciudadanos tienen derecho a acceder a la información pública, archivos y registros en los términos y con las condiciones establecidas en la Constitución, en la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y demás leyes que resulten de aplicación”. A diferencia de lo dispuesto en su redacción original, la cual disponía “que la petición de los documentos que se desee consultar sea individualizada, sin que quepa formular solicitud genérica sobre una materia o conjunto de materias,”³¹ parece haber menos limitaciones a la hora de acceder a la información, suprimiéndose que la petición sea individualizada; abre la posibilidad de acceder no solo a un mayor número de documentos, sino que no se dirige solo al interesado en el procedimiento. En este sentido, hay que decir que en este artículo, a diferencia del derecho al acceso en la tramitación y a obtener copia de los documentos, en el que sólo era la persona interesada en el procedimiento la que puede ejercer dicho derecho, este derecho va dirigido a todos los ciudadanos, término que a diferencia de “administrado,” se dirige a todos, independientemente de si se encuentran incursos en un procedimiento, y debido también al carácter público de la información. Así se dispone en dicho artículo, “los ciudadanos tienen derecho a acceder a la información pública”.

Éste derecho también tiene su reconocimiento en vía electrónica, al igual que el anterior, ya que aparece contenido en el artículo 6 de la ley de administración electrónica 11/ 2007, se puede extraer de lo dispuesto en su párrafo primero que reconoce el derecho a obtener informaciones y realizar consultas. En lo que respecta al reconocimiento de este derecho en vía electrónica, en palabras de Lorenzo Cotino Hueso, “la regulación de este derecho por medios electrónicos es insuficiente, ya que estos derechos requieren una regulación concreta para alcanzar su plenitud, siendo la

³⁰ STS 3193/1999, 19/05/2003, FJ 3º

³¹ Véase art 37 ley 30/1992, publicado el 27/11/1992, en vigor a partir del 27/02/1993.

actuación de nuestro ordenamiento jurídico sobre acceso a la información una de las grandes tareas pendientes.”³²

3. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE ACTUACIONES CONCRETAS

Entre los derechos que dispone el ciudadano para el acceso de información, se encuentra el de obtener información sobre la actuación que esté desarrollado en ese momento. Es un derecho que se encuentra en la LRJPAC, en concreto será el art 35 g) de la ley 30/1992, el cual indica que los ciudadanos tienen derecho, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, “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.” No se trata sólo de permitir el acceso a cierta información, sino que del derecho de orientación, podemos encontrar en este apartado también un derecho a ser ayudado o guiado por la administración en ciertas actuaciones que se estén llevando a cabo, siendo el ciudadano el que tome su propia decisión.³³

Éstos derechos desarrollados por las distintas leyes que hemos mencionado, y que derivan de artículos como el 105 y el 20 de la constitución, se consideran como un derecho que el ciudadano tiene que hacer efectivo, y la administración deberá garantizarlo, así se dispone en la ley. Sin embargo, podemos encontrar otros mecanismos para garantizar el acceso de los ciudadanos a la información, mecanismos que también garantizarán éste derecho constitucional y que se plasmará en ciertas actuaciones en las que será la administración la que deberá facilitarlas y ofrecérselas al ciudadano como medida para garantizar, al igual que llevamos diciendo durante toda la explicación, una mayor transparencia y agilidad de la administración, que es al fin de cuentas el objetivo final perseguido.

³² Forma parte del comentario de la ley de administración electrónica, capítulo segundo, Derechos del ciudadano, pág. 186-187, GAMERO CASADO, E Y VÁLERO TORRIJOS, La ley de administración electrónica, comentario sistemático a la ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, 2009, edit. ARANZADI, pág. 178,

³³ Ver, ARIÑO FERRER, E, “El deber de información de la administración y el derecho de intimidad”, 1995, edit. *La Ley*, pág. 771, tomo 3.

Podemos establecer una serie de medios que deberá la administración poner a disposición del ciudadano, entre los que se encuentran; publicaciones oficiales, de los servicios y oficinas de información administrativa, y a través de medios electrónicos.

4. PUBLICACIONES OFICIALES

Las publicaciones oficiales son una parte importante a la hora de garantizar el derecho de acceso y a la obtención de información contenido en el art 35 de la ley 30/1992. No sólo se garantiza el derecho a “obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos...” o el derecho de “acceso a la información pública, archivos y registros”. Se trata de hacer efectivo el derecho constitucional de dar audiencia a los ciudadanos contenido en el art. 105.a) y el derecho de participación ciudadana, contenido en el art 23 de la de la norma fundamental. Con la publicación oficial se está garantizando la información, posibilitando así el conocimiento de la norma a los ciudadanos, que se hace posible a través de la publicación en los boletines oficiales. Hay que tener en cuenta que aparte de ser un medio para garantizar la publicidad de la información y con ello, una mayor transparencia de la administración, la publicación oficial posibilita que las disposiciones administrativas, una vez publicadas, produzcan efectos jurídicos³⁴. Se trata de garantizar la notificación a través de la publicación de la información.

Dentro de las publicaciones oficiales merece especial mención la agencia estatal del BOE, organismo de la Administración del Estado encargado de la distribución de publicaciones oficiales. Ésta agencia dispone de un punto de información donde los ciudadanos pueden consultar los boletines y diarios oficiales del Estado, de las Comunidades Autónomas y de la Unión Europea. Entre sus objetivos están; dar publicidad de las normas y de aquellas otras disposiciones o actos que el ordenamiento jurídico considera que deben ser publicados, llevar a cabo la máxima difusión de la legislación, y distribuir las publicaciones de la Administración General del Estado.

Decir brevemente que tras la aprobación Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, han aumentado el número procedimientos y funcionalidades que se prestan a través de la sede electrónica.

³⁴ art 52.1 de la ley 30/1992

Pese a los avances que ha experimentado las publicaciones oficiales a través de la ley 11/2007, y a pesar de que los boletines oficiales cumplen con la función de dar una mayor transparencia a la administración y facilitar así el acceso de los ciudadanos a la información, este no es uno de los medios más eficaces para notificar, y esto es debido al escaso conocimiento de estos medios por la mayoría de la población y por el gran volumen de documentos que presentan siendo comprensible que el ciudadano vea dificultado la búsqueda de un acto concreto, por eso quizás tenga mayor aceptación y sean más útiles otros medios de acceso a la información más personalizados como pueden ser los servicios y las oficinas de información.

5. SERVICIOS Y OFICINAS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Las oficinas de información y atención al ciudadano son necesarias para poner en contacto a la administración con el ciudadano, deben ser accesibles y atender a las necesidades de los ciudadanos, como ha dicho algún autor podemos decir que las oficinas de información y atención al ciudadano son el *front office*, es decir, el primer paso que pone en contacto a la administración con los ciudadanos, el espejo en el que se miran tanto los empleados públicos de gestión como los ciudadanos que acuden a la Administración Pública³⁵.

Como indica la exposición de motivos de la ley 30/1992, se debe para garantizar la calidad y transparencia de la actuación administrativa, por ello un papel fundamental lo desempeña las oficinas de información y atención al ciudadano. El desarrollo del concepto de oficinas de información y servicios del ciudadano aparece contenido en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano en el ámbito estatal.

Se define la información administrativa como el cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos, distinguiendo entre información general e información particular.

³⁵ Véase, LLAVADOR CISTERNES, H, “Los derechos de los ciudadanos, herramienta jurídica de trabajo en las oficinas de información y atención al ciudadano”, edit. *La Ley*, pg. 2

Dentro de la información general podemos incluir aquel tipo de información que no sólo es de interés para el particular sino que cualquier ciudadano puede estar interesado por dicha información. El tipo de información a la cual podemos incluir en esta categoría sería la contenida en el artículo 2 del Real Decreto 208/1996 y es aquella referida “a identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento, localización de organismos y unidades administrativa, los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos...” La información de tipo general se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Por otro lado, está la información de tipo particular, se trata de la información derivada de la tramitación de un concreto procedimiento, consistente en la identificación de las autoridades y personal al servicio de las Administración General del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma, bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos, además de la información de carácter personal que pueda afectar al intimidad de las personas. A diferencia de la información de carácter general esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales.

Junto a esta información el capítulo primero de la citada ley regula las funciones de atención al ciudadano, refiriéndose a la atención personalizada al ciudadano, que comprende las funciones de recepción y acogida de los ciudadanos, de orientación e información, de gestión, en relación con los procedimientos administrativos, de recepción de las iniciativas, sugerencias formuladas por los ciudadanos o por los propios empleados públicos, para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración General del Estado y con las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma; y por último, de recepción de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos y de asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición reconocido por los artículos 29 y 77 de la Constitución, artículo que reconocen el derecho a realizar peticiones a las Cámaras, individuales y colectivas.

Todas estas funciones serán realizadas por las oficinas de información y atención al ciudadano, así como la gestión interna de tratamiento y difusión de la información que expresamente les delegue o encomiende el Centro de Información Administrativa o la unidad de información administrativa respectiva.

La ley 208/1996 delimita dos tipos de oficinas de información y atención al ciudadano;

1- Las oficinas de información y atención al ciudadano en los servicios centrales³⁶. Estas oficinas centrales radican en cada uno de los ministerios, salvo que circunstancias singulares aconsejen otro emplazamiento, dentro de estas oficinas centrales están las oficinas de información y atención al ciudadano de entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración General del Estado, se trata de oficinas cuya entidad y especialidad justifique la existencia de oficinas de información especializada o sectorial.

2- Las oficinas de información y atención al ciudadano de los órganos territoriales de la Administración General del Estado, se trata de oficinas de información y atención al ciudadano dependientes de las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas y a su vez también pueden existir sus delegaciones en las provincias cuando el volumen y la especialidad de la demandada informativa justifiquen su existencia³⁷.

En cuanto a la información proporcionada por estas oficinas centrales, podemos encontrar varios servicios, los distintos ministerios suelen ofrecer herramientas comunes, pero se dan ciertas diferencias en función del ministerio que acudamos, así podemos destacar entre los servicios prestados;

- Atención al Ciudadano, donde podemos encontrar diversos medios como son buzones de contacto, consultas y sugerencias. Este tipo de atención puede ser presencial, telefónica, electrónica e incluso algunos ministerios han establecido unan forma de contacto a través de las redes sociales, así es el caso de los servicios de información del ministerio de educación que proporciona unos enlaces como son; Tuitear a MECD Educación Tuitear a S.E. de Cultura o El Ministerio en Facebook.

³⁶ Artículo 8 Ley 208/1996

³⁷ Artículo 9 Ley 208/1996.

- Directorio o registros, en el que se encuentran un listado de direcciones postales y teléfonos de las distintas dependencias del Ministerio, organigrama, además de la localización de Servicios Autonómicos.
- Quejas y Sugerencias
- Becas, ayudas y subvenciones, desde varios ministerios se ofertan ayudas, becas, subvenciones y premios.
- Oficinas de Registro, se trata de un directorio de las Oficinas de Registro dependientes de cada Ministerio a información descriptiva con los datos de contacto y horario. Se trata de oficinas que utiliza el ciudadano para presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones que van dirigidos a las Administraciones Públicas. Asimismo, es el lugar que utiliza la Administración para registrar los documentos que remite al ciudadano, a entidades privadas o a la propia³⁸
- Oposiciones y Concursos, desde los servicios de información al ciudadano también se ofrecen toda la información relativa a la Oferta de Empleo, tanto para Personal Funcionario como Laboral, que convoca cada ministerio.
- Campañas Informativas, se ofrece cierta información sobre eventos y campañas relacionadas con el ministerio.
- Cartas de Servicio, como se señalan los distintos ministerios, tienen el compromiso de proporcionar unos servicios de calidad a los ciudadanos. Para ello, desarrolla planes y acciones de calidad a través de sus diferentes unidades y en el marco de la normativa de calidad de la Administración General del Estado. Estas cartas de servicios son documentos que informan a los ciudadanos sobre los servicios a los que tienen derecho, sobre los compromisos de calidad que asumen los órganos y unidades administrativas del Ministerio e informan a los ciudadanos sobre los derechos que les asisten.
- Sede electrónica, se trata de un punto de acceso electrónico a distintos servicios de centros directivos pertenecientes a los respectivos ministerios.

En cuanto a los servicios de información prestados por las delegaciones del gobierno en las comunidades, la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Castilla y León presta una serie de servicio de atención ciudadana dentro de los cuales hay que destacar la oficina 060 , donde se presta sobre;“las Administraciones Públicas como la ubicación de oficinas, teléfonos o la competencias , información sobre ofertas de empleo público

³⁸ <http://www.msssi.gob.es/servCiudadanos/oficinaRegistro/home.htm>Administración.

de la Administración General del Estado....”³⁹. Podemos destacar también el servicio de asuntos jurídicos o los servicios de registro y documentación.

Por lo que respecta a las oficinas de información y atención al ciudadano en Castilla y León hay que destacar tres instrumentos; la atención presencial, el servicio de atención ciudadana a través del 012 y el directorio.

En cuanto a la atención presencial , la junta de Castilla y León ofrece una serie de puntos de información a través de los cuales presta servicios como “orientar y ayudar a los ciudadanos en la localización de los órganos de gestión, los puestos de trabajo y los empleados públicos,” “informar y aclarar dudas acerca de los procedimientos, trámites, requisitos...”, recibir y registrar los escritos, solicitudes, documentos....” o “recibir y tramitar las sugerencias y quejas...”, así se dispone en el decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León ⁴⁰ .

En cuanto al número proporcionado por la junta de Castilla y León (012), se trata de un “servicio de atención al ciudadano multicanal que tiene como misión facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración de la Comunidad de Castilla y León ofreciendo información y la realización de trámites de una forma ágil, completa y actualizada,”⁴¹cuyo objetivo es proporcionar un mayor acercamiento de la administración al ciudadano. Se ofrece un servicio de información más general donde se podemos informarnos de las competencias estructura, funcionamiento y localización de los distintos departamentos, así como de las prestaciones y los servicios que ofrecen los procedimientos administrativos, los servicios públicos y demás prestaciones. Por otro lado también podemos encontrar una información más especializada, lo más destacado son el 012Mujer, donde se ofrece información de interés para la mujer, así como jurídico, en relación con materias que afecten a las mujeres en el ámbito administrativo, laboral, civil, familiar, y también atención psicológica ya que este número también es utilizado para la atención de las mujeres víctimas de violencia de género, hay que destacar que para este tipo de información se proporciona un número adicional al que se puede acudir fuera del horario habitual (016), por otro también es

³⁹ Ver ministerio - Delegaciones del Gobierno- delegación del gobierno en la comunidad de Castilla y León – servicios.

⁴⁰ Ver art 4, 5,6 y 7.

⁴¹ Carta de servicios al ciudadano.

destacable el 012Tributos donde se proporciona información en materia tributaria como pueden ser servicios de valoración, el pago de impuestos de las Entidades Locales, descarga de modelos y formularios...etc.

En cuanto al directorio, al igual que la información prestada por las oficinas centrales se trata de facilitar direcciones postales, teléfonos, organigramas, instituciones de la comunidad, oficinas de información...etc.

Hemos visto como todos estos los servicios de información y las oficinas se integran en distintos ámbitos y como se producen las delegaciones con el fin de permitir así un mejor acceso de los ciudadanos a la información y posibilitar que los ciudadanos se encuentren más cercanos a la administración, por ello podemos encontrar estas puntos de información tanto a nivel estatal autonómico y provincial. Sin embargo, en los últimos años se está dando un paso más a la hora de posibilitar un mayor acercamiento a los ciudadanos de estos servicios, es el caso de las oficinas de atención al ciudadano integradas en las entidades locales.

En el caso de Castilla y León, a partir del 15 de noviembre de 2013 entro en vigor “Convenio Marco de Colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Castilla y León para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en el ámbito territorial de Castilla y León” hasta finales de 2016. Lo que se pretende con este convenio es “establecer progresivamente una red de espacios comunes de atención al ciudadano que permita la prestación de servicios integrados de información, orientación, atención y tramitación sobre determinados aspectos de la actividad administrativa, coordinando para tal fin el ejercicio de las competencias de las Administraciones intervinientes.”⁴²

Este convenio permite que los ayuntamientos y demás entidades locales que lo soliciten adherirse, y en función de la capacidad de estas entidades y del servicio que presten, las oficinas podrán ser de contacto, de gestión o de información. Con este convenio se da la posibilidad a los ciudadanos de presentar los documentos a estas oficinas ya sean dirigidos a la administración de la junta de Castilla y León o sean dirigidos a la

⁴² Véase Convenio Marco de Colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Castilla y León para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en el ámbito territorial de Castilla y León, pg.4

Administración General del Estado. Además de a organismos autónomos y entidades de derecho público de la administración general del estado y de la comunidad de Castilla y León, entidades provinciales o municipios de gran población. Estas entidades deberán prestar como mínimo los servicios de recepción, registro y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones. El convenio también ofrece la posibilidad de que las entidades que pertenezcan a este convenio puedan recibir documentación dirigidas a otras entidades locales adheridas al convenio. Por lo tanto, podemos entender que esta medida responde a una iniciativa de favorecer la cooperación entre entidades y así poder ofrecer una mayor eficacia y garantizar lo que la ley 30/1992 denominaba información de calidad, y esta calidad en la información exigirá cierta rapidez y facilidad con la que podemos recibir dicha información. Por último decir que se han integrado en este convenio 285 entidades de las cuales 23 corresponden a la provincia de de Salamanca.

Pese a esto hay que poner de manifiesto de nuevo lo establecido en el preámbulo de la ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y el buen gobierno , donde ya se cuestiona estos medios para lograr el fin perseguido, que no es otro que la transparencia en el procedimiento y la agilidad a la hora de obtener la información, así se dispone que “esta regulación adolece de una serie de deficiencias que han sido puestas de manifiesto de forma reiterada al no ser claro el objeto del derecho de acceso, al estar limitado a documentos contenidos en procedimientos administrativos ya terminados y al resultar su ejercicio extraordinariamente limitado en su articulación práctica.”⁴³

Sin embargo, será la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que a la vez que reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con la Administración por medios electrónicos, se produce una modernización de la administración, dando un paso más a la hora de garantizar la transparencia del procedimiento y la celeridad del mismo, reduciendo las cargas burocrática y facilitando a través de medios electrónicos la participación y el acceso a la información.

⁴³ Ver preámbulo ley 19/2013

IV. ACCESO A LA INFORMACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Después de ver el desarrollo del derecho a la información llevado a cabo por la ley 30/1992, hay que tener en cuenta la ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Podemos decir que esta ley se trata del paso más importante llevado a cabo en los últimos años en cuanto al desarrollo del acceso a la información, si bien, la ley 30/1992 ya ofrece una serie de instrumentos y contempla los medios electrónico como instrumento a la hora de comunicarse con el ciudadano, su desarrollo se ha quedado obsoleto hoy en día, y ello es debido a los avances que se han ido llevando a cabo durante los últimos años en las TICs⁴⁴ (tecnologías de la información y la comunicación). Además la importancia de esta ley también viene dada por el planteamiento de la futura administración, que no es otro que situar el acceso por medios electrónicos a la administración como la primera vía de comunicación entre la administración y los ciudadanos, citando a Valero Torrijos “las TICs ya están aquí y han venido para quedarse, el grado de penetración y de usos avanzados son ya ineludibles al tiempo que no cesan aumentar”.⁴⁵

Es posible que cuando se aprobó la ley todavía hubiera una cierta desconfianza por parte de los ciudadanos, pero hoy en día poco a poco se está posicionando como la primera vía de acceso a la administración.

⁴⁴ En cuanto a la importancia del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), podemos observar su impacto en el boletín informativo que publicó el Instituto Nacional de Estadística el 1 de enero de 2014, en el cual se hace un análisis del comercio electrónico y el uso de las nuevas tecnologías. En este estudio se realiza una encuesta que viene elaborando con periodicidad anual desde 2002 y recoge datos estadísticos sobre los diversos productos de tecnologías de información y comunicación consumidos en los hogares españoles así como los usos que hacen las personas de estos productos, de Internet y del comercio electrónico, en la cual se llega a la conclusión que el 69,8% de los hogares españoles ya tiene acceso a Internet, En el año 2013 el 69,8% de los hogares españoles (casi 11,1 millones de viviendas) ya tiene acceso a Internet, tres puntos más que en 2012. Los usuarios utilizan Internet sobre todo para leer o descargar prensa o revistas de actualidad, siendo ya el 70,2% los que han decidido leer las noticias online en los últimos tres meses. Es cierto que esta estadística no muestra el número de usuarios que mantienen una interacción con las administraciones públicas a través de internet, pero es reveladora en cuanto al aumento del uso de internet que es al fin y al cabo el instrumento clave para hacer posible la generalización de la administración electrónica. (Encuesta sobre el Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares y Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico en las empresas, procedente del INE)

⁴⁵ VALERO TORRIJOS, J, La Ley de Administración Electrónica, edit. Aranzadi , Pamplona , 2009

La necesidad de una administración electrónica no sólo obedece a estos avances en las TICs, sino que contribuyen a hacer más efectivos aquellos principios que ya se mencionaban en la ley 30/1992. En cuanto a la transparencia de la administración electrónica, ya mencionamos el portal de transparencia contemplado en el art 10 de ley 19/2013, pero no sólo eso, sino que el acceso de los ciudadanos por medios electrónicos favorece la participación ciudadana a través de la red , y ello se debe a la facilidad con la que cada ciudadano puede acceder las páginas de cada administración, en este sentido la exposición de motivos de la ley señala que “la administración electrónica puede acabar con la importante barrera que aun separa al administrador de la administración”. En cuanto a la celeridad también se ve reforzada y con ello la eficacia de la administración, así se dispone la exposición de motivos de la ley ;“Al servicio, pues, del ciudadano la Administración queda obligada a transformarse en una administración electrónica regida por el principio de eficacia que proclama el artículo 103 de nuestra Constitución.”⁴⁶

Se pueden señalar una serie de beneficios que la administración electrónica va a aportar al ciudadano:⁴⁷

- Mejora de los servicios, de la gestión y del conocimiento de los asuntos públicos.
- Reducción de los plazos y agilidad en la tramitación.
- Facilidad de la presentación de documentos.
- Reducción del tiempo, ya sea por la evitación de desplazamientos, por la facilidad de interacción o por la posibilidad de realizar transacciones.
- Facilidad de información de los servicios y de la actuación de los distintos órganos.
- Integración de los diversos servicios administrativos, posibilitando las ventanillas únicas.
- Ahorro de documentación.
- El administrado puede mejorar el seguimiento de su situación.
- Facilidad a la hora de notificar y comunicar.

⁴⁶ Exposición de motivos I.

⁴⁷ Se sigue la lista llevada a cabo por LORENZO COTINO HUESO, Ley de Administración Electrónica, edit. Aranzadi, pág. 130-131.

- Facilidad a la hora de poder elegir el tipo de lengua en la que el administrado desea comunicarse.

A) DERECHO A RELACIONARSE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Es el artículo 6.1 de la LAE el que fija el derecho del que dispone el ciudadano de poder acceder a la información por medios electrónicos, “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 [...]”⁴⁸

Para hacerse una idea de los que podemos entender por medios electrónicos, debemos acudir al anexo de la LAE, letra p), donde se dice que el medio electrónico, es el mecanismo, instalación equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones. Pudiendo ser internet, teléfono, móvil u otras.

Pese a que esta ley reconoce el derecho a relacionarse por medios electrónicos, también se contempla excepciones por la que la administración va a intentar al administrado a que acuda por otra vía que no sea esa. Así, en el artículo 35 .2 de la LAE se dispone que la administración puede requerir con carácter excepcional al interesado para la exhibición del documento o información original cuando no sea posible cotejar el mismo.⁴⁹

Debemos partir del carácter voluntario de la utilización de los medios electrónicos, lo que si se impone son ciertos modelos de solicitud en las sedes electrónicas, así se establece en el artículo 35 de la LAE. Esta imposición vienen dada por razones técnicas, como se verá más adelante, uno de los principios de las sedes electrónicas es la neutralidad, esto implica que la administración imponga un tipo de sistema neutral y que sea accesible para la mayoría, en este caso será la administración la que lo establezca, por ello pese a que el acceso a los medios electrónicos sea voluntario, la administración fija el cómo se debe acceder a dicho medio. Motivado entre otras cosas por la interconexión de las bases de datos, la agilización del tratamiento de la

⁴⁸ ver artículo 6 LAE

⁴⁹ Art 35.2 LAE “[...]. 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. [...]”

información necesaria, reducción de plazos...etc.⁵⁰ Pese a lo establecido en el artículo 35, el artículo 24 de la LAE otorga cierta libertad a la hora de utilizar un modelo, un sistema o un formulario.⁵¹

Volviendo al art 6 de la LAE, hay que destacar la remisión que se hace al artículo 35 de la LRJPAC, donde se reconocen una serie de derechos que dispone el ciudadano para poder acceder a la información. La mayoría de estos derechos pese a remitirse a la LRJPAC, ya están contenidos en la LAE, y se pueden ejercer a través de las distintas sedes electrónicas , por ejemplo el derecho de acceso a registros del artículo 35 e) LRJPAC se encuentra reconocido en el artículo 6.2 e) de la LAE. En este sentido y siguiendo a Cotino Hueso “la técnica elegida de garantías del ejercicio por estos derechos en las relaciones electrónicas, con el reenvío al artículo 35 de la LRJPAC no es especialmente plausible” “... El reenvío de este artículo 6.1 LAE no tiene sentido normativo”.⁵²

Junto al art 6 de la LAE, el art 8 es parte importante de este derecho de acceso por medios electrónicos, ya que garantiza la prestación de servicios y la disposición de medios e instrumentos electrónicos. En su apartado primero se reconoce de manera general el acceso de los ciudadanos a estos medios, estableciendo que serán las administraciones públicas las que “deberán habilitar diferentes canales o medios “y siempre “con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada”. Sin embargo, pese a que se pretenda garantizar el acceso a todos, hay dificultades para poder cumplir esto, ya que los medios necesarios no se encuentran al alcance de todos. Aunque hoy en día el uso de internet está más generalizado, todavía hay ciertas personas que por limitaciones económicas o por desconocimiento del medio no dispone de esta posibilidad. Esta ley no establece en concreto a través de qué medios se podrían llegar a garantizar el acceso a este tipo de personas, pero se puede acudir a otras leyes como la Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, en lo relativo a tomar medidas

⁵⁰ COTINO HUESO, L, ley de administración electrónica, pág. 164-165, “Valero señala con razón que la opción por la iniciación electrónica del procedimiento conlleva la carga de utilizar los instrumentos exigidos en base a razones técnicas. Diversas razones justificarían esta exigencia , más allá de la conveniencia del uso de los modelos y sistemas prefigurados : la interconexión de las bases de datos , la agilización del tratamiento de la información necesaria para la impulsión del procedimiento , una importante reducción de los plazos necesarios , la posibilidad del mismo derecho a no aportar documentos en poder de las administraciones”

⁵¹ Ver art 24.2 y 24.3

⁵² COTINO HUESO, L, Ley de Administración Electrónica, edit. Aranzadi, pág.178-179

de acceso a las páginas web, la ley 51/2003, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Además de la introducción de estos medios en los sistemas de educación primaria,⁵³ o el establecimiento de redes públicas, o locales municipales donde poder acceder a estas sedes.

Y deberá garantizar este derecho la AGE, esto se llevará a cabo a través de las sedes electrónicas, por ello se obliga a establecer una sede electrónica general por la AGE, y además una para cada organismo público. Además cada oficina presencial que se determine deberá garantizar estos medios de forma libre y gratuita. La gratuidad referida al medio pero no al acceso a ese medio, y además debe contar con un sistema de ayuda, que será la que establezca la propia sede. Por otra parte, también deberá disponer de un servicio de atención telefónica, el cual servirá de orientación a los ciudadanos para el acceso a dicha información.

B) EL ACCESO A LOS SERVICIOS Y A LA INFORMACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

B.1. LA SEDE ELECTRÓNICA

Uno de los instrumentos clave de la LAE es la sede electrónica, que viene a ser la oficina tradicional llevada al medio informático, citando a Valero Torrijos “la sede electrónica no es más que una prolongación virtual de las oficinas administrativas tradicionales.” La regulación de la sede electrónica se encuentra en el art 10 de la LAE, en el se contiene la definición de sede electrónica como “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.” Se trata de una oficina virtual por la que se accede a través de una página web, dicha pagina se trataría de la dirección electrónica, y que viene definida por el anexo de la como “el identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que provee de información o servicios en una red de comunicaciones.”

⁵³ Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, Preámbulo XI; “Las Tecnologías de la Información y la Comunicación serán una pieza fundamental para producir el cambio metodológico que lleve a conseguir el objetivo de mejora de la calidad educativa”.

Este artículo también establece una serie de principios que deben respetar las sedes electrónicas, entre los que se encuentran los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad, además se deberá garantizarse la identificación del titular de la sede.

a. Publicidad oficial; en este principio tiene gran importancia la ley 19/2003, cuyo objetivo es “ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información”, pues sin duda la publicaciones oficiales forman parte de este principio. Y es que las sedes electrónicas como ya veremos más adelante tienen que contar con el acceso a los distintos boletines oficiales. Por lo tanto la publicidad forma parte del elemento clave de la transparencia en las Administraciones Públicas.

b. Responsabilidad; como se ha venido consagrando por la jurisprudencia, la responsabilidad patrimonial por el funcionamiento de los servicios públicos, se encuentra consagrada constitucionalmente en el artículo 106 de la constitución,⁵⁴ y los arts. 139 y ss. De la Ley 30/1992, relativos a la responsabilidad patrimonial de la Administración, cuyo artículo 139.1 establece la responsabilidad de la administración por la lesión de los bienes o derechos del administrado ya sea por el anormal o el normal funcionamiento de los servicios públicos. Por lo tanto, esta es una de las vías de las que dispone el administrado para ser resarcido por la administración. Esta responsabilidad también podrá ser exigida por el mal funcionamiento de la administración electrónica.

c. Seguridad; principio que pese a venir recogido en el artículo 10 de la LAE , se exige también para la administración en general , y ello es debido al carácter de personalísimo de cierta información, que sólo interesa al ciudadano que está inmerso en el procedimiento. Para garantizar esta seguridad se ha introducido en la administración el sistema de firma electrónica y los certificados digitales.

d. Disponibilidad; se trata de garantizar la rapidez de la administración y acabar con las barreras, como serían los horarios establecidos para la administración convencional. Se trata de elaborar una administración que sea accesible en todo momento. Sin embargo, hay que decir que no siempre se va a dar esta

⁵⁴ AN, 5 de Febrero 2010, SECCIÓN 3ª rec. 93/2008

disponibilidad, así, citando Valero Torrijos “la disponibilidad no puede entenderse en términos absolutos, de manera que, cuando sea imprescindible por razones técnicas, será compatible con la interrupción durante un breve periodo de tiempo.”⁵⁵

e. Neutralidad; es básicamente la obligación que tiene la administración de ofrecer un acceso a los servicios electrónicos sin restricciones ni limitaciones. Para poder acceder a estos medios es precisa una serie de instrumentos que sean admitidos por la administración, se trata de establecer un sistema neutral de acceso.

f. Interoperabilidad; La interoperabilidad consiste en el intercambio de información entre las administraciones públicas, para una mayor eficacia y eficiencia de los servicios de información electrónica. Aparece contenida en el artículo 41 de la ley 11/2007, en dicho artículos e establece la utilización de las TICs 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.” Para ello se establece en el posterior artículo que el “esquema Nacional de Interoperabilidad comprenderá el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información...” “... para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.”⁵⁶ Teniendo esto en cuenta, podemos decir que la interoperabilidad consistirá en el intercambio de información a través de las TICs, y con ello poder mejorar la coordinación de procesos, la cooperación con otras entidades.

e. Identificación del titular de la sede; la identificación del titular está contemplada en el art 13 de la LAE, este artículo posibilita que las administraciones públicas utilicen para su identificación electrónica y la autenticación de los documentos, dispositivos que identifiquen su sede, sistemas de firma electrónica para actuaciones automatizadas, firma electrónica del

⁵⁵ VALERO TORRIJOS, J, La Ley de Administración Electrónica, edit. Aranzadi, Pamplona, 2009, pág. 264

⁵⁶ Ver art 42 ley 11/2007

personal, y el intercambio de datos. También se debe tener en cuenta el art 17, que establece el uso de certificados fiables del servidor, además de acudir al art 18, el cual establece que podrán utilizarse tanto sellos electrónicos vinculados a sistemas de firma electrónica, como códigos seguros de identificación

Las sedes electrónicas deberán ofrecer una serie de contenidos, entre los que se encuentran;

-un sistema de identificación electrónica, en cuanto a la sede de la AGE, utiliza un sistema la plataforma @firma del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, también contiene un sistema de verificación de certificados, el sistema utilizado por la sede electrónica de la AGE (administración.gob.es) es el servicio “Valide” (Aplicación de VALIDación de firma y certificados Online y Demostrador de servicios de @firma.) del Ministerio de Hacienda y de Administraciones Públicas. En dicho sistema se nos permite determinar la validez de firmas y certificados digitales⁵⁷, realizar una firma electrónica⁵⁸, validar la sede electrónica y visualizar la firma electrónica. En cuanto a este sistema de identificación electrónica, resolución de 29 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo de aprobación de la Política de Firma Electrónica y de Certificados de la Administración General del Estado y se anuncia su publicación en la sede correspondiente. En dicha resolución se establece la publicación en la sede de la política de firma electrónica y de certificados de la administración, los perfiles de certificados electrónicos o los códigos de identificación de verificación electrónicos.⁵⁹ Hay que destacar también la incorporación de códigos QR, que permite el acceso desde dispositivos móviles, a los ficheros y a la información de los códigos de verificación.

-servicios de registros electrónicos, de forma breve decir que se trata de una plataforma se puede acceder para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Administración General del Estado, y conocer el estado de la tramitación de los procedimientos.

⁵⁷ Se trata de un documento digital que contiene los datos identificativos del usuario. Este certificado permite identificarse en Internet e intercambiar información con otras personas, información a la que solo pueden acceder el administrado y la administración. (administración.gob.es)

⁵⁸ Conjunto de datos asociados a un mensaje que permite asegurar la identidad del firmante y la integridad del mensaje. El firmante generará mediante una función, un 'resumen' o huella digital del mensaje. Este resumen o huella digital la cifrará con su clave privada y el resultado es lo que se denomina Firma electrónica.(administración.gob.es)

⁵⁹ <https://sede.mpt.gob.es/valida>.

-punto de acceso a los boletines oficiales, donde se puede acceder a todos los boletines oficiales que se publican en España. (BOE, Boletines Autonómicos, Boletines de la Unión Europea, Boletines de las Diputaciones Provinciales, Boletines oficiales de las Cortes Generales y Boletines oficiales de las Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas) hay que decir que las sede electrónica de la administración deberá contar un directorio donde se podrá acceder a las demás sedes electrónicas, tanto la de todos los ministerios como la de la agencia de protección de datos.⁶⁰

-canales de atención, un servicio de atención telefónica para orientar al ciudadano. Pues basándonos en la sede de la AGE, esta dispone de un teléfono (060) de acceso 24 horas, donde se podrá consultar dudas acerca de empleo público, becas o ayudas y subvenciones, la localización de órganos de todas las Administraciones, pero además del teléfono cuenta con otra serie de plataformas que desempeñan la misma función , el buzón de atención, donde el ciudadano se puede comunicar a través del correo electrónico, el chat donde se puede consultar dudas acerca de la sede de la administración y por último el punto de acceso a través de Twitter (Twitter @060gobes).

Por último, hay que tener en cuenta la ya mencionada ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y el buen gobierno. De esta ley podemos destacar el establecimiento en la sede de la administración, de la solicitud de acceso a la información pública, formulario que permite mediante su presentación en los registros de la AGE, ejercer el derecho de acceso a la información pública. Este derecho de acceso a la información se puede ejercer también a través del portal de transparencia. Debemos hablar también del Real Decreto 919/2014, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno. El consejo de Transparencia se regirá por la ley 11/2007, pero también deberá regirse de forma supletoria por lo establecido en otras leyes reguladoras del procedimiento y que contiene los mecanismos e instrumentos de los que dispone el ciudadano para el acceso a la información, como son Ley 6/1997, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado; por la Ley 30/1992. Entre sus funciones están la de adoptar recomendaciones para el cumplimiento de los establecido en la ley de

⁶⁰ Se establece por el Real Decreto 1671/2009

transparencia o asesorar en materia de transparencia entre otras funciones.⁶¹ Como se indica en su artículo 6, “el ejercicio de sus funciones, el Consejo deberá regirse por los principios de transparencia y participación ciudadana”, así, las resoluciones del consejo serán publicadas en las sedes correspondientes y en el portal de transparencia, se publicará un resumen de la memoria anual del consejo en el BOE, y el consejo deberá fomentar la participación ciudadana a través de “mecanismos de participación”. Decir de nuevo que la transparencia es fundamental a la hora de establecer un sistema de acceso electrónico, el cual no podría garantizar el derecho de acceso a la información y la participación ciudadana. El conocimiento por parte de los ciudadanos de las decisiones de los gobiernos, del destino de los fondos, del funcionamiento de los órganos públicos o del conocimiento de su estructura, hace que se cumpla de forma más efectiva el art 23 de la constitución. Sin embargo, esta transparencia no solo garantiza un mejor gobierno, sino que el conocimiento del ciudadano de forma rápida y gratuita de la información también hace que la administración sea más efectiva y evidentemente el ahorro por parte del ciudadano y de la administración también es notable.

B.2. LAS PUBLICACIONES OFICIALES EN INTERNET.

La publicación de diarios oficiales en las sedes electrónicas viene regulada en el artículo 11 LAE. Este derecho deriva del art 6.1 y del art 8 LAE, como derecho que tiene el ciudadano de poder relacionarse por medios electrónicos con la administración, y atiende también al 9.3 de la constitución española, artículo que consagra el principio de publicidad oficial de las normas.

La aprobación de la ley 11/2007 ha hecho necesaria la actualización de los boletines oficiales, esta actualización se llevará a cabo a través del Real Decreto 181 /2008, de 8 de Febrero, de ordenación del Boletín Oficial del Estado, este real decreto responde a la necesidad de acceso a los boletines oficiales por medios electrónicos, introducidos por la ley 11/2007. Anteriormente a estas leyes si se podía encontrar accesible por ciertos medios electrónicos a los diarios oficiales, sin embargo estas versiones carecían de la oficialidad y autenticidad del documento impreso. Por lo tanto, pese a que sí se podía encontrar estos diarios oficiales en otras versiones que no fueran en papel, esta carecía de la fiabilidad de la versión impresa. Esto no es así a partir de la aprobación de la ley

⁶¹ Ver art 3 del real decreto 919/2014.

11/2007 cuyo artículo 11.2 establece que “la publicación del Boletín Oficial del Estado en la sede electrónica del organismo competente tendrá carácter oficial y auténtico” y del Real Decreto 181/2008 que tratar de dar cumplimiento los establecido en la anterior ley y donde también se establece que los texto de las leyes, disposiciones y actos publicados en el “Boletín Oficial del Estado” tendrá la consideración de oficial y auténtico.⁶² Por lo tanto podíamos decir que anteriormente “cabría considerar que la publicación en otros soportes distintos al papel solo tenía carácter de complementario”⁶³

También decir que como se establece en la exposición de motivos del RD 181, Este acceso deberá ser gratuito y universal, se deberá garantizar la autenticidad integridad e inalterabilidad del contenido, para será necesario incorporar los sistemas de firma electrónica así como los sistema de verificación. Por último, decir que la versión impresa seguirá manteniendo su carácter de oficial y auténtico.

La publicación del BOE tendrá lugar en la sede de la agencia⁶⁴, sin embargo también a través de la sede electrónica de la administración general del estado⁶⁵, se puede acceder todos los boletines oficiales que se publican en España; Estado, Unión Europea, Comunidades Autónomas, Diputaciones Provinciales, Cortes Generales y Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas.

C) LOS REGISTROS ELECTRÓNICOS

Otro aspecto importante a la hora de relacionarse con la administración, son los registros, por ello la regulación por medios electrónicos de los mismos, no solo hace efectivo el derecho de acceso a la información por parte de los ciudadanos, sino que se trata de un medio que favorece la eficacia de la administración, facilitando el acceso, eliminando plazos, colas, desplazamientos...etc.

El derecho a acceder a los registros electrónicos aparece contenido en el artículo 6 de la LAE, cuando se reconoce el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas

⁶² Aunque hemos dicho que la regulación electrónica de los diarios oficiales no se lleva a cabo hasta la aprobación de la ley 11/2007 y el posterior RD 181/2008, si hay una regulación anterior de los diarios oficiales en el ámbito provincial. Es la ley 5/2002 sobre normas reguladoras de los Boletines oficiales Provinciales, esta ley tratará de impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos en la prestación del servicio del Boletín Oficial de la Provincia.

⁶³ VALERO TORRIJOS, J, pág.282.

⁶⁴ www.boe.es

⁶⁵ <http://administracion.gob.es>

utilizando medios electrónicos, entre los que están el derecho de acceso a los registros, contenido en el artículo 35 h) LRJPAC.

La creación del registro aparece contenida en el art 38 de la LRJPAC, en este artículo ya se contenía la creación de un registro telemático en su apartado noveno, donde se establecía la posibilidad de crear registros telemáticos para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones que se transmitan por medios telemáticos, junto a este artículo también el artículo 45 de la misma ley contenía en su apartado 2 la posibilidad de que los se relacionasen con la administración “a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con respecto de las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento”. Estos apartados serán derogados con la aparición de la ley 11/2007, ley que en su artículo 24 regula la creación de los registros electrónicos, “las administraciones crearán registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones”, además señala el art 24.3 que 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 y que 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.

V. CONCLUSIÓN.

Dicho todo esto, hay que hacer mención al anteproyecto de ley, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. Norma cuya futura implantación viene justificada por todas las leyes especiales que han ido existiendo para regular el procedimiento administrativo. Entre las leyes que quedarán derogadas están las mencionadas ley 30/1992 y la ley 11 / 2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, así como el Real Decreto 429/1993 por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial, el Real Decreto 1398/1993, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora. Además de, el real decreto 772/1999 por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de

copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

Como se establece en el propio anteproyecto de la ley, el desarrollo de la misma viene justificado entre otras razones, por el avance de las tecnologías de la información y comunicación, también ha ido afectando profundamente a la forma y al contenido de las relaciones de la Administración con los ciudadanos y las empresas y su servicio al principio constitucional de eficacia. Como hemos mencionado al inicio del trabajo, uno de los motivos que hicieron que fuera necesaria una nueva ley del procedimiento administrativo que derogara a la LPA de 1958, era precisamente el desarrollo de las nuevas tecnologías y su afectación a la comunicación con la administración, la ley 30/1992 ya tuvo en cuenta estas necesidades, donde se aludía a los medios electrónicos, informáticos y telemáticos, esta pronto quedó anticuada y fue necesario completarla con otras leyes como el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano en el ámbito estatal, y por la ley 11 / 2007 de acceso electrónico. En cuanto a la ley 11/2007, y siguiendo lo establecido en el anteproyecto de ley, podemos decir que la ley supone un avance importante para hacer frente a las necesidades que de la administración y a la adecuación de la misma a los avances en las nuevas tecnologías. El problema de esta ley es que está pensada como una regulación especial del procedimiento, por ello el objetivo es hacer de la comunicación electrónica la forma normal de acceso de los ciudadanos a la administración así se establece que; “La tramitación electrónica no debe ser una forma especial de gestión de los procedimientos sino que debe ser la forma general de actuación de las Administraciones”. Por lo tanto y citando a González-Varas “El reto prioritario de este Anteproyecto es la generalización de los medios electrónicos como forma normal de tramitación de los procedimientos administrativos y de relación de las Administraciones con ciudadanos y empresas”.⁶⁶

En cuanto al acceso a la información podemos destacar que se insiste en la identificación electrónica del interesado, a través de la firma electrónica y se establece un registro electrónico de apoderamiento, en el que deberán inscribirse quien ostente la condición de interesado en un procedimiento administrativo a favor de representante. Además los interesados podrán identificarse electrónicamente ante las Administraciones

⁶⁶ GONZÁLEZ-VARA, S, Claves del Anteproyecto de Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, edit. La Ley.

Públicas, a través de cualquier sistema de identificación que cuente con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad como puede ser:

- Sistemas basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica.
- Sistemas basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de sello electrónico.
- Sistemas de clave concertada.⁶⁷

Las administraciones deberán garantizar el uso de medios electrónicos por parte de los interesados para acceder a la administración, a través de los canales de acceso, o a través del registro electrónico general. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos. Además merece especial mención la obligación de todas las Administraciones Públicas de contar con un registro electrónico general, o, en su caso, adherirse al de la Administración General del Estado.⁶⁸ En materia de archivos se introduce la obligación de cada Administración Pública de mantener un archivo electrónico único de los documentos que correspondan a procedimientos finalizados, así como la obligación de que estos expedientes sean conservados en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento. Y en materia de notificaciones electrónicas, serán preferentes y se realizarán en sede electrónica o dirección electrónica habilitada única, según corresponda.

En conclusión, es fundamental contar con una nueva ley reguladora del procedimiento administrativo, una ley que unifique la ley 30/1992 y los avances en las comunicaciones con la administración que ha sido desarrollado por ley 11/2007, y; “profundice en la agilización de los procedimientos con un pleno funcionamiento electrónico con cero papel. Todo ello revertirá en un mejor cumplimiento de los principios constitucionales de eficacia y seguridad jurídica que deben regir la actuación de las Administraciones Públicas, tal y como dispone el texto constitucional.”⁶⁹

⁶⁷ Ver art 23.2 anteproyecto de ley del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas

⁶⁸ Art 30 anteproyecto de ley del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

⁶⁹ Exposición de motivos III, ante proyecto de le

BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ ÁLVAREZ, R, La publicidad activa en la Ley de Transparencia y la Administración Local, ed. La Ley, pg. pág. 2395
- ARIÑO FERRER, E, El deber de información de la Administración y el derecho de intimidad, Diario La Ley, 1995, pág. 771, tomo 3, Editorial LA LEY
- COTINO HUESO, L, “Régimen jurídico de la transparencia del sector público del Derecho de acceso a la reutilización de la información”, ed. Aranzadi, 2004, pág. 37-71.
- CRUZ MUNDET, J. R. y MIKELARENA PEÑA, F., Información y Documentación administrativa, Tecnos, 2006, págs. 336 y ss.
- FERNÁNDEZ RAMOS, S, “Comentario de urgencia al anteproyecto de Ley de Transparencia, acceso a la información pública y Buen Gobierno”, Actualidad Administrativa, Nº 12, 2012, pág. 1457, tomo 2, Edit. La Ley
- FERNÁNDEZ RAMOS, S y PÉREZ MONGUIÓ , J , Transparencia , acceso a la información pública y buen gobierno , Aranzadi , 2014
- GOZALEZ BUSTOS, M. A, El acceso de los ciudadanos a la información administrativa. edit. LA LEY , pág. 1145-1146
- GONZÁLEZ-VARAS, S, Claves del Anteproyecto de Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, Edit. LA LEY.
- JIMÉNEZ FRANCO, E, “Administración Pública y Corrupción: iniciativas legislativa de lege ferenda para una nueva cultura de integridad”, Nº 5, 2012, pág. 538, tomo 1, Edit. La Ley
- LAGO NÚÑEZ, G, Procedimiento Administrativo Local, edición nº 1, Editorial El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados, Madrid, Octubre 2010.
- LLAVADOR CISTERNES, H, Los derechos de los ciudadanos, herramienta jurídica de trabajo en las oficinas de información y atención al ciudadano, ed. LA LEY, pg. 2
- LÓPEZ MERINO, F., "El acto de certificación”, ed., nº 1, Edit., LA LEY, Madrid, Marzo 2009.pp 660-661.

- MARTÍNEZ BARGUEÑO. M, Teoría y práctica de la información administrativa del ciudadano pp.78-79
- MESTRE DELGADO, J. F., El derecho de acceso a archivos y registros administrativos [Análisis del artículo 105.b) de la Constitución] , Ed. Civitas, Madrid, 1993
- NEVADO-BATALLA MORENO, P, Principios y estructura general del procedimiento administrativo. libro "Procedimiento Administrativo Local", edición nº 1, Edit. El Consultor de los Ayuntamientos, Madrid, Octubre 2010.
- PINTOS SANTIAGO, J, "La nueva configuración de la transparencia en la contratación administrativa. Comentario de urgencia al Proyecto de Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno", Nº 126, Sección Reflexiones, 2013, Edit. La Ley.
- POMED SÁNCHEZ, L. A., El acceso de los ciudadanos de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, INAP; Madrid, 1989, pp. 96 y 153 ;
- RIVERO ORTEGA, R, Principio de celeridad, Esta doctrina forma parte del libro "Los principios jurídicos del Derecho Administrativo", edición nº 1, Edit. La Ley, Madrid, Noviembre 2010.
- ROLLNERT LIERN, G, " El derecho de acceso a la información pública como derecho fundamental" forma parte de la revista " Teoría y Realidad Constitucional" núm. 34, 2014, pág. 349-368
- ROMERO COLUMA, A, La libertad de información en España: sus límites constitucionales. edit. LA LEY pág. 681
- VALERO TORRIJOS,J, Derecho, Innovación y Administración Electrónica ,ed., Derecho Global , 2013
- VALERO TORRIJOS, J , La Ley de Administración Electrónica, ed. Aranzadi , Pamplona , 2009
- VILLAGÓMEZ CEBRIÁN, A, Actualidad Administrativa, 2001, ed. LA LEY, pag.1, tomo 1. En este sentido también se refieren