

**TEMA 90 (TURNO LIBRE) Y TEMA 45 (TURNO PROMOCIÓN INTERNA):
LA e-ADMINISTRACIÓN: CONCEPTO. RÉGIMEN JURÍDICO DE LA
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. GESTIÓN ELECTRÓNICA DE
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.**

Este material es propiedad de la Diputación Provincial de Alicante estando disponible en su página web. Se autoriza su reproducción siempre que se garantice la gratuidad de su distribución, así como la expresa referencia a la Diputación.

Estos temas han sido elaborados con el objeto de proporcionar una ayuda a los candidatos en la preparación de las pruebas selectivas de acceso para cubrir, nueve plazas de Técnico Administración General, cuatro de ellas reservadas a promoción interna, cuatro al turno libre y una al turno de discapacitados.

Se advierte que constituyen un material de apoyo de carácter orientativo, que en modo alguno agota la materia de la que trata, ni ha de entenderse como garantía de superación de las pruebas. El contenido de los temas no compromete al órgano de selección, que está sometido únicamente a las reglas, baremos o valoraciones de aplicación al proceso selectivo.



1. CONCEPTO.

Uno de los rasgos fundamentales del principio de este siglo y final del siglo XX esta siendo la revolución que suponen las comunicaciones electrónicas. Nos encontramos en la llamada sociedad de la información que constituye un factor estratégico esencial para garantizar el desarrollo de nuestro país en un escenario de extraordinario progreso de la tecnología y de la globalización, en el que ya no es posible competir si no es a través de productos con un alto valor añadido. Desde el punto de vista de la administración pública este valor añadido se debe medir fundamentalmente en términos de proximidad y participación de sus “clientes” (ciudadanos y empresas)

La Sociedad de la Información es aquella en la que todos los ciudadanos, empresas y Administraciones Públicas tienen acceso a las posibilidades que les ofrecen las nuevas tecnologías de la información y se benefician de las ventajas económicas y sociales que proporcionan las mismas, favoreciendo el cambio cultural y adaptando la sociedad a la nueva era digital

El papel de la administración pública en este contexto debe ser el de impulsar el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en beneficio de los ciudadanos. En virtud del principio de eficacia que emana de la propia Constitución Española, en su artículo 103, la Administración pública esta obligada a dar un salto cualitativo y convertirse en Administración electrónica, dentro de la finalidad última de conseguir una verdadera modernización de la Administración pública.

El concepto de Administración electrónica ha sido definido por la Comisión Europea como¹: “El uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas.” Las TIC son un conjunto de servicios, aplicaciones, y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que son susceptibles de ser transmitidos a través de las redes de telecomunicaciones.

Derivada de la descentralización autonómica y local, existe cada vez una mayor proximidad de la Administración al ciudadano, pero no se ha acabado de superar la barrera que sigue distanciando todavía al ciudadano de la Administración, y que, muchas veces, no es otra que la barrera que levanta el tiempo y el espacio. Las TIC hacen posible acercar la Administración hasta la sala de estar de los ciudadanos o hasta las oficinas y despachos de las empresas y profesionales. Sustituimos la sede física de la administración por la sede electrónica, evitando colas y esperas. Mediante las TIC se permite la prestación de servicios públicos en la administración tanto a ciudadanos como

¹ *Comunicación de la Comisión al Consejo, al PSSI Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones sobre el papel de la Administración electrónica en el futuro de Europa.*

empresas bajo la idea de ventanilla única “virtual”. (Similar a la ventanilla única presencial también llamadas oficinas polivalentes de tramitación).

El caldo de cultivo de la administración electrónica lo encontramos en el gran impulso en la utilización de los medios electrónicos en la administración pública en las dos últimas décadas. La e-administración es algo más que la utilización de las TICs. Las TICs van a facilitar los principios básicos de la e-administración como son la interactividad, rapidez, eficiencia y personalización.

La administración electrónica supone un paso cualitativo desde un modelo basado en el uso de los medios electrónicos como herramientas auxiliares a la tramitación y actuación administrativa utilizando el soporte papel, a un modelo instrumentado exclusivamente mediante medios electrónicos. Podemos resaltar dos características básicas del concepto de e-administración:

- La relación entre la administración y el ciudadano se realiza sin la existencia de presencia física, mediante acreditación remota y conservando plenos efectos jurídicos, a través de diversos canales como pueden ser Internet, dispositivos móviles o TDT.
- El modelo se basa en la idea del “no papel”. El documento administrativo se encuentra en soporte electrónico con plena identidad legal. Lo importante es que el documento sea auténtico e íntegro, no el soporte.

De estas características básicas inferimos dos conceptos claves en el marco de la e-Admon como son la firma electrónica² y el documento electrónico que trataremos más adelante.

Si bien las TIC juegan un papel fundamental en el establecimiento de la e-administración, la Tecnología no es suficiente. El cambio en la tecnología se tiene que aprovechar para repasar los servicios, procedimientos y procesos. Es decir la e-administración implica la introducción de reformas en la organización y el funcionamiento de la Administración.

Usualmente los beneficios potenciales de la e-administración se cifran en:

- La llamada “triple e”:
 - *Economía*; es decir al reducción de costes materiales como el papel y en recursos humanos; a pesar de que a corto plazo su implantación exige fuertes inversiones.
 - *Eficacia*; llevar los servicios a los ciudadanos de la manera más rápida, flexible y abierta.
 - *Eficiencia*; que implica la minimización de los recursos para su consecución

² La firma electrónica tiene su expreso marco jurídico en la ley 53/2007.

- Facilitar las transacciones entre las administraciones y los ciudadanos, dado que permanece abierta 24 horas, 365 días al año.
- Eliminar barreras geográficas entre administración y administrado.
- Contribuir a hacer que el sector público sea más abierto y transparente.
- Simplificar los procedimientos administrativos.
- Aumentar las posibilidades de participación de los ciudadanos en el proceso de diseño de políticas públicas.

En contrapartida encontramos determinados inconvenientes para su aplicación como pueden ser:

- Se necesita una gran inversión.
- Problemas de interoperabilidad³ de equipos y aplicaciones informáticas dentro de cada administración y en la intercomunicación entre distintas administraciones.
- Formación del empleado público y posible necesidad de reasignación de empleados como consecuencia del cambio.
- Desconfianza de algunos juristas de la Administración respecto a la suficiencia de los soportes electrónicos, así como de los ciudadanos respecto a las transacciones económicas y al posible uso de terceros de la firma digital o sus datos financieros.
- Soluciones técnicas para satisfacer exigencias jurídicas de seguridad y garantía en las relaciones jurídico-administrativas.

No se trata de construir una administración electrónica paralela a la administración tradicional, sino de transformar la actual en electrónica y abierta; ahora bien, no hay que confundir esto con la utopía de la desaparición total del papel en la Administración pública por lo menos a corto plazo. La realidad es que durante tiempo van a coexistir los dos soportes en un mismo expediente administrativo. Un ejemplo lo encontramos en la actual coexistencia en la contratación administrativa del registro telemático y el registro en papel.

El impulso de la e-administración en España está suponiendo dar respuesta a los compromisos comunitarios y a las iniciativas europeas puestas en marcha a partir del Consejo europeo de Lisboa y Santa María de Feira. La Unión Europea ha impulsado la implantación de la e-administración a través de sucesivas actuaciones. Destaca la iniciativa “eEurope” que se creó con el propósito, entre otros, de conectar a la red y llevar la era digital a cada hogar, ciudadano, empresa y administración pública. Dentro de esta iniciativa hemos pasado por el programa eEurope 2002 y fundamentalmente por el eEurope 2005 “Una sociedad de la información para todos”.

Tras la revisión del *Plan Europe*, la Comisión europea ha lanzado el nuevo marco de actuación estratégico, “i2010 Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo” en el cual se incluye como Objetivo número 3 el impulso de “Una sociedad de la información que sea incluyente,

³ Se entiende por *interoperabilidad* la condición mediante la cual sistemas heterogéneos pueden intercambiar procesos o datos.

ofrezca servicios públicos de gran calidad y promueva la calidad de vida". Dentro de este nuevo marco destaca el *Plan de acción sobre administración electrónica i2010*, ; plan destinado a hacer más eficaces los servicios públicos, a modernizarlos y a ajustarlos mejor a las necesidades de la población. Dentro de este plan cabe destacar el impulso de los denominados servicios de e-administración de gran impacto.

Uno de estos servicios de gran impacto es la contratación pública electrónica. Los Estados miembros se han comprometido a dotar a su administración con los medios necesarios para la accesibilidad en línea de todos los contratos públicos. En concreto, se pretende que el 50 %, al menos, de los contratos públicos que superen el umbral comunitario (entre 206.000 euros para servicios y suministros y 5.150.000 euros para obras públicas) estén accesibles en línea en el año 2010.

Conforme a los objetivos europeos, **a nivel nacional** la modernización de la Administración pública se considera uno de los especiales retos. La implantación de la Administración electrónica se ha emprendido desde una triple perspectiva:

- La Simplificación administrativa, condicionante necesario para la implantación de la e-Admon; mediante Planes generales de simplificación.
- Planes de dotación a la Administración de infraestructuras, recursos y soluciones tecnológicas.
- Adaptaciones normativas.

Dentro de los planes de impulso gubernamentales nos encontramos con:

- El *plan conecta 2005-2008*;
- El *plan avanza* incluido dentro del *programa avanza 2010*, que incluyo la puesta en marcha del DNI electrónico y el registro electrónico, y promoción de la factura electrónica.
- El plan moderniza de medidas 2006-2008 para la mejora de los servicios públicos, donde ya de una forma explícita se toman medidas para la mejora de la relación entre la Administración y los ciudadanos a través de la e-administración. Se toman medidas de simplificación de trámites al ciudadano como la eliminación de "papel" en la actuación administrativa ó la creación de la red multicanal 060). De este plan surgen adaptaciones normativas importantes en relación a la modernización de la Administración pública como la aprobación de la ley 7/2007, de 13 abril del Estatuto básico del empleado público y la Ley 11/2007 de 22 de Junio de de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (a partir de ahora LAE). El Consejo de Ministros de 28 de diciembre de 2007, aprobó el plan de desarrollo de la LAE, compuesto de un plan estratégico, y un plan de actuación. El plan de actuación aprobado por el Consejo de Ministros el 28 de diciembre de 2007 articulaba las actuaciones en cuatro grandes líneas: la creación de servicios centrados en el ciudadano, la adecuación de todos los procedimientos a la LAE y el desarrollo de infraestructuras y servicios

comunes, la formación de los funcionarios y la interoperabilidad de las soluciones desarrolladas. Estas iniciativas se concretaban en 21 medidas.

El camino hacia la e-administración en general en casi todas las entidades públicas del país esta siguiendo la siguiente secuencia: Se empieza por la presencia en Internet mediante portales que por lo menos contienen información; más adelante se ofrecen a los ciudadanos la posibilidad de efectuar algunos trámites en Internet de forma telemática y en tercer lugar algunas administraciones ya han instalado sistemas multicanal de atención al cliente (como la red 60).

El impulso de la e-administración en nuestro país en los últimos años ha sido intenso en determinadas administraciones públicas. En nuestro país, más de ocho millones de españoles demandaron servicios de e-Administración en 2006. Como referente paradigmático tenemos a la administración tributaria con la posibilidad de la presentación telemática de tributos, como puede ser la declaración del IRPF que es posible presentarla telemáticamente desde el año 1999, y cuya evolución de declaraciones telemáticas se ha venido incrementando de forma exponencial cada año. Otro ejemplo lo encontramos en la Seguridad Social, con la implantación del Sistema RED (Remisión electrónica de documentos), que permite la realización por medios telemáticos de la cotización, afiliación y remisión de partes de Alta y Baja de Incapacidad Temporal.

A nivel autonómico, en el marco geográfico que nos afecta, la Generalitat Valenciana impulsa dentro de avantic (iniciativa de la Generalitat destinada al avance de la sociedad de la información y del conocimiento), dos nuevos planes estratégicos para avanzar de manera firme hacia la nueva Sociedad Tecnológica y del Conocimiento, en los aspectos específicos de telecomunicaciones (PEVTA⁴) y en las Tecnologías de la Información y Sociedad del Conocimiento (PETIC⁵). Asimismo, dentro de avantic se incluyen un conjunto de programas horizontales directamente relacionados con los programas de ambos planes. Como ejemplo entre las medidas del Petic se establece la implantación del acceso a tiempo completo las 24 horas del día del conocido servicio "Prop" para al ciudadano así como el Registro telemático (tipo cajero) en determinados lugares estratégicos, y un Buzón de Documentos por provincia para registrar documentos fuera del horario habitual.

2. RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

Dado que como hemos comentado la idea no es crear administraciones paralelas, desde el punto de vista jurídico no existe administración dual, es decir electrónica y tradicional. Por lo tanto no existe un régimen jurídico

⁴ Plan Estratégico Valenciano de Telecomunicaciones Avanzadas

⁵ Plan Estratégico para la Consolidación de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento en la Comunidad Valenciana.

específico de la administración electrónica. Nos encontramos con una regulación jurídica sobre el uso de los medios electrónicos en la Administración pública y en particular en el procedimiento administrativo.

A nivel de la **Unión Europea**, si bien no existe una disposición general sobre e-administración; si encontramos diversas directivas comunitarias referentes a la prestación de servicios en la sociedad de la información y el comercio electrónico, (D 2000/31/CE)⁶; la firma electrónica (D 1999/93/CE); comunicaciones electrónicas (paquete de Directivas 2002/19,20,21,22 / CE); contratos del sector público obligando a los estados miembros a la creación de plataformas para la contratación electrónica ó al menos articular medios electrónicos para la participación en los concursos (D 2004/17;18/ CE); y reutilización de la información del sector público (D 2003/18/CE), Asimismo, se aprobó la Directiva 2006/123/CE⁷, denominada directiva Bolkenstein relativa a los servicios en el mercado interior que establece, entre otras obligaciones para los Estados miembros, la de facilitar por medios electrónicos acceso a los trámites relacionados con las actividades de servicios y a la información de interés tanto para los prestadores como para los destinatarios de los mismos. Esta directiva establece medidas destinadas a la simplificación administrativa y en particular a los procedimientos electrónicos⁸. En este sentido los artículos 6, 7 y 8 de la Directiva pueden considerarse traspuestos por esta LAE a esta última directiva.

La **legislación básica estatal** viene encabezada por Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común como norma principal que regula el procedimiento de las Administraciones públicas, sienta las bases en materia de modernización y aplicación de nuevas tecnologías. Así, el artículo 45 de la ley establece que las administraciones públicas impulsarán el *“empleo y la aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, en el ejercicio de su actividad y en el marco de sus competencia, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la constitución y las leyes”*⁹. Por otra parte el mismo artículo 45 equipara la utilización del documento tradicional en papel con el soporte informático o telemático, siempre que se pueda garantizar la *“autenticidad, integridad, conservación, y en su caso la recepción por el interesado”*. El derogado apartado 9 del artículo 38 de la ley ya establecía la posibilidad de establecer registros telemáticos para la recepción ó salida de solicitudes, escritos y comunicaciones que se transmitan por medios telemáticos.

⁶ Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo

⁷ El Art. 8 de la directiva 2006/123/CE establece que *“Los estados miembros harán lo necesario para que los procedimientos y tramites relativos al acceso de una actividad de servicios y a su ejercicios se puedan realizar fácilmente, a distancia y por vía electrónica, a través de la ventanilla única de que se trate y ante las autoridades competentes”*

⁸ El Art. 8 de la directiva 2006/123/CE establece que *“Los estados miembros harán lo necesario para que los procedimientos y tramites relativos al acceso de una actividad de servicios y a su ejercicios se puedan realizar fácilmente, a distancia y por vía electrónica, a través de la ventanilla única de que se trate y ante las autoridades competentes”*

⁹ Como puede ser la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

Del desarrollo reglamentario de la ley 30/92, hay que destacar el Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, que va a regular los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos, decreto que ya acota el termino “administración electrónica” en su exposición de motivos.

En lo referente a normas generales sobre la sociedad de la información y las nuevas tecnologías, debemos destacar la ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica, que contempla el uso de firma electrónica, reconoce su eficacia jurídica y la prestación al público de servicios de certificación así como la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio electrónico modificadas parcialmente por la ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, ley esta ultima que se enmarca en el conjunto de medidas que constituyen el Plan Avanza 2006-2010. En la disposición adicional quinta de la ley 34/2002 se establece el concepto de “accesibilidad Web” disponiendo la obligación de todas las administraciones públicas de garantizar la accesibilidad de sus paginas Web y de aquellas que estuvieran financiadas por ellas tanto para personas discapacitadas, como las de edad avanzada.

Se ha erigido como una cuestión importante desde la progresiva utilización de medios electrónicos la cuestión de la privacidad de unos datos que se facilitan en relación con un expediente concreto pero que, archivados de forma electrónica como consecuencia de su propio modo de transmisión, hacen emerger el problema de su uso, no en el mismo expediente, en el que es evidente, pero, sí la posible utilización por otros servicios de la Administración o de cualquier Administración o en otro expediente. Las normas de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal establecieron previsiones que garanticen la utilización de los datos obtenidos de las comunicaciones electrónicas exclusivamente para el fin preciso para el que han sido remitidos a la Administración.

Por otra parte, los interesados en un procedimiento tienen derecho de acceso al mismo y ver los documentos. Lo mismo debe suceder, como mínimo, en un expediente iniciado electrónicamente o tramitado de esta forma. Dicho expediente debe poder permitir el acceso en línea a los interesados para verificar la situación del expediente, sin mengua de todas las garantías de la privacidad.

También es importante destacar que la nueva *Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público* constituye también un importante impulso hacia la administración electrónica. Desarrolla los procedimientos de la contratación electrónica introduciendo dos figuras claves a efectos de su licitación: el *Perfil de Contratante* (Art.42) por el que los órganos de contratación difundan a través de Internet su perfil del contratante y la *Plataforma de Contratación* (Art. 309), de forma que la Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Estado, a través de sus órganos de apoyo técnico, pondrá a disposición de todos los órganos de contratación del sector público una plataforma electrónica que permita dar publicidad a través de

Internet a las convocatorias de licitaciones y sus resultados y a cuanta información consideren relevante relativa a los contratos que celebren. También se incluyen en la ley innovadores conceptos en relación al procedimiento administrativo de la contratación pública como las “subastas electrónicas”, “sistemas dinámicos de contratación”...etc.

En cuanto a la **legislación de régimen local**, la ley 7/1985, de dos de abril, de Bases de Régimen local, establece en su artículo 70 bis, introducido por la ley 57/2003 de modernización de gobierno local, que “las entidades locales estarán obligadas a “impulsar la utilización interactiva de TICs para facilitar la participación y comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de tramites administrativos , encuestas, y en su caso consultas ciudadanas”.

Dentro del ámbito de sus competencias; la obligación de impulso de las nuevas tecnologías la encontramos en Administraciones sectoriales como la Tributaria; que prevé expresamente la actuación administrativa automatizada o la imagen electrónica de los documentos mediante el artículo 96.1 (*utilización de tecnologías informáticas y telemática*) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, estableciendo además en el artículo 60.1 los requisitos y condiciones para que el pago pueda efectuarse utilizando técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos, previsiones que se ven cumplida mediante el Real Decreto 939/2005, de 29 de Julio, que aprueba el Reglamento General de Recaudación. También a nivel sectorial hay que destacar la ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal, y la ley 56/2007 de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, así como el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que desarrolla la ley organica 15/1999.

La ley 11/2007, de 22 de junio, de de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAE) se encuentra en una situación central en el marco jurídico de la administración electrónica. La LAE marca un punto de inflexión en la normativa sobre e-administración¹⁰. Su aprobación permite a los gestores y técnicos de las TIC, tener un respaldo normativo de lo que puede desarrollar y adaptar en materia de telecomunicaciones.

El ámbito de aplicación de la ley alcanza a:

- a) A las Administraciones Públicas: la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local, así como las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las mismas.
- b) A los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A las relaciones entre las distintas Administraciones Públicas.

¹⁰ Tiene su origen más remoto en la iniciativa política “e-Europe” plasmada en la Comunicación, de 8 de diciembre de 1999, relativa a una iniciativa de la Comisión para el Consejo Europeo extraordinario de Lisboa de 23 y 24 de marzo de 2000

La aprobación de la ley supone un impulso importante al dar un decidido paso al establecer:

- “El derecho de los ciudadanos y el deber de la Administración a relacionarse por medios electrónicos” para lo cual deberán dotarse de los medios y sistemas electrónicos necesarios. Con ello el legislador ha pasado del “podrán” establecido en la ley 30/92, al “deberán” de la Ley 11/2007.

- La administración deberá poner todos sus servicios públicos en línea antes del 31/12/2009. Se impone, al menos en el ámbito de la AGE, la obligación de poner a disposición de ciudadanos y empresas al menos un punto de acceso general mediante el cual los usuarios puedan, de forma sencilla, acceder a la información y servicios de su competencia; presentar solicitudes y recursos; realizar el trámite de audiencia cuando proceda; efectuar pagos o acceder a las notificaciones y comunicaciones que les remitan la Administración Pública; encontrar información sobre los servicios multicanal o que le sean ofrecidos por más de un medio, tecnología o plataforma.

El Art. 3 de la LAE establece las finalidades de la e-administración, ya citadas al comienzo del tema; destacando la voluntad del legislador de preservar la integridad, seguridad y confidencialidad que aparece en muchos artículos del texto legal, a fin de que el uso de las TIC genere confianza en el ciudadano con el propósito de desburocratizar la Administración y facilitar la relación del ciudadano con la misma. De acuerdo con el Art. 4, la utilización de las TIC se ajustará a los siguientes principios:

- Derecho a la protección de los datos de carácter personal (en los términos establecidos en la ley orgánica 15/1999 de Protección de datos de carácter personal), al honor, a la intimidad personal y familiar. En el articulado de la ley se refleja la constante preocupación del legislador por la confidencialidad de los datos
- De igualdad del ciudadano en su relación electrónica o no con la Administración.
- De accesibilidad universal a la información y a los servicios realizados por medios electrónicos, con especial atención a las personas con algún tipo de discapacidad y mayores, para que puedan acceder a los servicios electrónicos en igualdad de condiciones con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos.
- De legalidad en cuanto a la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos antes las administraciones públicas, establecidas en la ley 30/1992.
- De cooperación, al que la ley dedica un título entero, destacando el concepto de interoperabilidad.
- De seguridad de forma que exige el mismo nivel de garantías y seguridad en la utilización medios electrónicos y no electrónicos en la actividad administrativa.

- De proporcionalidad; por ejemplo en la admisión de los sistemas de firma electrónica se ponderará aquel que resulte más adecuado para garantizar la identificación de los participantes y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos
- De Responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios ofrecidos por la Administración a través de medios electrónicos.
- De neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas, La Administración ha de proveerse de estándares abiertos para su relación con los ciudadanos, si bien se prevé que de forma complementaria se utilicen estándares de uso generalizado por los ciudadanos.
- De simplificación administrativa con el objeto de obtener una mayor eficiencia y eficacia.
- De transparencia y publicidad procedimental en la actuación administrativa.

En el articulado de la ley se aborda la definición de una serie de conceptos cuyo uso en un contexto de comunicaciones electrónicas necesita precisiones; los conceptos son: *Sede administrativa electrónica, Expediente electrónico, Documento electrónico, Registros electrónicos, notificaciones electrónicas, sistemas de sellados de tiempo*. Son conceptos básicos a la hora de implementar la gestión electrónica de los procedimientos administrativos de los que hablaremos más adelante.

La LAE concede mucha importancia a la *Cooperación entre Administraciones públicas*, dedicándole un título entero de la ley, el título IV, donde se hace hincapié en el concepto de la *interoperabilidad*. Para ello la LAE configura el Comité sectorial de Administración electrónica.

- La interoperabilidad es un concepto clave en la e-administración; supone desde el punto de vista tecnológico que se puedan conectar y establecer flujos de datos entre los organismos, definiendo estándares de obligado cumplimiento. Se pretende que cada administración (ó dentro de ellas) pueda interpretar el significado de los datos que le lleguen de otra administración (o departamento dentro de la misma).
- Se crean el ENI, y el ENS. El Art. 43 ordena al conjunto de administraciones que se doten de tecnologías precisas para la creación de una red de comunicaciones (Red Sara ya interconecta la AGE con las CC.AA) y permita también la interconexión con las instituciones de la UE y sus estados miembros. También se establece la creación de una red de ventanillas únicas (ya existen en la actualidad como el caso de la red multicanal 060 – Internet, teléfono y presencial – creada en base a la idea de *administración única*¹¹)
- La ley además facilita la reutilización de sistemas y aplicaciones, propiedad de una administración sin contraprestación ni necesidad de convenio; con la posibilidad de declarar aplicaciones de fuentes abiertas, para lo cual las

¹¹ Los ciudadanos acuden a cualquier administración a realizar un trámite, sea cual sea, y son las administraciones las que se organizan para hacerlo posible.

administraciones mantendrán repositorios abiertos y la AGE un repositorio general al respecto.

La LAE habilita a todas las administraciones a desarrollar reglamentariamente¹² los elementos contemplados en ella, por lo que es potestad de cada administración establecer las formas de organización interna que desee, adecuando las normas generales de e-administración a sus necesidades. Si bien no es una obligación legal, si que resulta un instrumento eficaz para el impulso de la e-administración en cada organización, la creación de su *ordenanzas reguladoras* al respecto como manifestación de la autonomía local establecida constitucionalmente así como el art. 4.1 de Ley de Bases de Régimen local. Desde un punto de vista formal, esta norma se adopta sobre la base de la potestad de autoorganización prevista para las entidades locales en el artículo 4 de la misma ley. Un buen ejemplo de ello es la Ordenanza reguladora de la Administración Electrónica aprobada por el Ayuntamiento de Barcelona, en marzo de 2006, anticipándose a la LAE.

La entrada en vigor de la LAE en el ámbito de las entidades locales se llevará a cabo en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de Diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias. A estos efectos las Diputaciones provinciales, cabildos, consejos insulares u otros organismos supramunicipales podrán prestar los servicios precisos para garantizar tal efectividad en el ámbito de los municipios que no dispongan de los medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos. En este sentido nos encontramos con el problema de la insuficiencia de recursos de muchas entidades locales para poder llevar a cabo el mandato de la LAE.

3. GESTIÓN ELECTRÓNICA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

La práctica totalidad de la actividad de la Administración Pública se desarrolla en torno a la gestión y tramitación de los procedimientos administrativos y servicios, caracterizados por su alto grado de formalización consecuencia de la sujeción de la actividad administrativa a las normas. En relación al procedimiento administrativo el marco jurídico de referencia lo establece principalmente la ley 30/92 (LRJPAC).

Como no debe existir una administración dual, lógicamente no existen procedimientos duales o paralelos, sino que la idea es integrar las TICs, los medios electrónicos en el procedimiento administrativo que sigue siendo único. La habilitación jurídica para ello la encontramos en el Art. 33 de la LAE dotando de cobertura legal este uso de las TICs (si bien no tiene carácter básico), así como el mencionado Art. 45.1 de la ley 30/92, este sí de carácter básico, así

¹² En el ámbito de la AGE esta potestad la encontramos con el Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado .

como los artículos 35,37.1 y 38 de la LAE, también básico (iniciación, acceso a la información y terminación del procedimiento).

La progresiva utilización de comunicaciones electrónicas, suscita la cuestión no ya de la adaptación de ésta -recursos humanos y materiales- a una nueva forma de relacionarse con los ciudadanos, sino también la cuestión de la *manera de adaptar sus formas de actuación y tramitación de los expedientes y en general adaptar los procedimientos* a la nueva realidad que imponen las nuevas tecnologías.

El procedimiento administrativo es el modo en el que deben producirse los actos administrativos, y supone una doble garantía para la recta consecución de los intereses generales de la forma más eficaz y para los derechos e intereses de los particulares. Para la realización del procedimiento administrativo, entran en juego una serie de elementos y órganos administrativos necesarios como es el registro de entrada de documentos de la entidad, los documentos administrativos, el expediente administrativo...etc. En el nuevo contexto electrónico de tramitación del procedimiento administrativo necesitamos precisar determinados conceptos como son la *sede electrónica*, el *expediente electrónico*, *Documento electrónico*, *registro electrónico*, *notificaciones electrónicas*, *sistemas de sellado de tiempo*; conceptos básicos a la hora de implementar la gestión electrónica de los procedimientos administrativos.

La **Sede electrónica** se define en el Art.10 como la 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. El titular de la sede responde de su integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.

El concepto de sede electrónica es el equivalente electrónico a la sede física de una determinada entidad pública. Responde a una doble finalidad informativa e interactiva (tramitación directa de procedimientos administrativos). Las publicaciones en tablones de anuncios o edictos podrán ser sustituidas por la publicación en la sede electrónica.

El **documento electrónico** es aquel redactado en soporte electrónico que incorpore datos que estén firmados electrónicamente. La ley regula la validez de los documentos electrónicos y sus copias, así el Art. 29 de la ley establece que las AAPP podrán emitir válidamente por procedimientos electrónicos los documentos a los que se refiere el artículo 46 de la ley 30/92. Las copias de documentos electrónicos realizadas por medios electrónicos tendrán la consideración de copias auténticas siempre que el original se encuentre en poder de la administración y que la información de firma electrónica y en su caso de sellado de tiempo permitan comprobar la coincidencia con dicho documento. Todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas podrán almacenarse por medios electrónicos. (Art. 31). De especial importancia es el apartado 3 del 31.3 en el que se establece que los

medios o soportes en que se almacenen documentos electrónicos deberán garantizar su integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación. Subyace la idea de la importancia del soporte y de las garantías que ha de reunir el contenido del soporte. La ley también regula la forma en que los documentos convencionales se deben transformar en documentos electrónicos.

El **expediente electrónico** regulado en el artículo 32 es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan. El foliado se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado por la Administración, órgano o entidad actuante, según proceda. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso; es admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

El **sello electrónico** es el mecanismo que produce una fecha y hora, para un documento específico, en la que confían las partes. Se debe constituir ese servicio como tercero, es decir ni el solicitante ni Administración. En la práctica administrativa convencional, el sello de tiempo corresponde a la oficina de registro de entrada o salida.

El **registro electrónico** (regulado en los Art. 24 y 25 de la LAE), es un órgano administrativo; un tipo de registro administrativo cuya función principal es la recepción y remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones que se tramiten telemáticamente. Admiten la recepción de escritos las 24 horas del día, los 365 días del año a diferencia de los registros tradicionales.

La ley 30/92, ya introdujo de forma facultativa la posibilidad de usar “registros telemáticos”, en las notificaciones, en la redacción del artículo 38.9 introducida por la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social. Con la LAE su creación pasa a ser preceptiva, máxime cuando uno de los derechos básicos que otorga la ley a los ciudadanos es el de relacionarse por medios electrónicos con la administración.

Deberán admitir¹³:

- Documentos electrónicos normalizados cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos;
- Cualquier otra solicitud, escrito o documentación dirigida a cualquier órgano o entidad del ámbito de la administración titular del registro o de otras en el caso de que se habilite mediante convenio entre ambas.

Los registros emitirán automáticamente una copia autenticada de los escritos de que se trate con la fecha y hora de presentación y la entrada en el registro. La creación de los registros se publicará en el Diario Oficial correspondiente.

¹³ Adjunto a las solicitudes pueden ir otros documentos que deben cumplir los estándares de formatos y requisitos de seguridad que se establezcan en el ENI o en el ESI.

En la sede electrónica debe visualizarse: el texto íntegro de la disposición de su creación, el tipo de escritos y documentos que admite así como una lista de los normalizados; y la fecha y hora oficial por la que se rige el registro.

Las **comunicaciones y notificación electrónicas** son aquellas realizadas por medio de soportes y canales electrónicos y se basan en el principio de multicanalidad. Las comunicaciones entre administración y administrados serán válidas siempre que exista constancia de la transmisión recepción, de las fechas, del contenido íntegro de ellas y exista identificación fidedigna del remitente y destinatario.

El ciudadano tiene derecho a elegir la forma de comunicarse con la administración, ahora bien por norma legal se podrá exceptuar este derecho prohibiendo los medios electrónicos. Por otro lado y por vía reglamentaria, las AAPP podrán establecer la obligatoriedad de comunicarse con ellos utilizando solamente medios electrónicos en determinados supuestos en que quede garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precios. Las AAPP deben publicar en el Diario Oficial y en la sede electrónica los medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar en cada caso. Por otra parte para que la administración se comunique electrónicamente con el interesado, éste tiene que haberlo consentido antes expresamente.

Las **notificaciones**¹⁴ por medios electrónicos (la forma electrónica tiene que ser previamente aceptadas por el interesado) han de permitir acreditar la fecha y hora ésta, así como la del acceso a su contenido. Transcurridos diez días naturales¹⁵ desde la notificación constatada sin que se acceda a su contenido se entenderá que la notificación ha sido rechazada con los efectos establecidos en el Art. 59.4 de la ley 30/92, salvo que de oficio o a instancia del interesado se compruebe la imposibilidad técnica o material de acceso. Ya el artículo 59.3 de la ley 30/1992, modificado por la ley 24/2001, de 27 de diciembre, de medidas fiscales, administrativa y de orden social, y derogado por la LAE permitía la notificación por medios telemáticos siempre que el interesado hubiera señalado ese procedimiento como preferente.

La eficacia de actos administrativos mediante su notificación se realiza mediante el aseguramiento de su recepción. Una nota distintiva de las notificaciones electrónicas con respecto a las tradicionales, es la no simultaneidad entre la recepción y la entrega, por lo que la LAE distingue entre ambos momentos; así en el Art. 28.2 establece que el sistema de notificación permitirá acreditar la fecha y hora en que se ponga a disposición; así como el acceso a su contenido, momento éste último a partir del cual la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales. (Como ejemplo en la

¹⁴ Según el Art. 54.1 de la ley 30/92 Las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado

¹⁵ Si bien diez días puede parecer insuficiente teniendo en cuenta que el interesado puede tener la notificación en su dirección electrónica pero no “entrar” habitualmente a su buzón, hay que tener en cuenta la voluntariedad de este tipo de notificaciones por lo que implícitamente acepta este límite, y por tanto se evitan posibles problemas respecto a la eficacia de la notificación.

actualidad el MAP en colaboración con Correos establece la posibilidad de recibir notificaciones telemáticas mediante la creación de una cuenta de correo electrónico segura, vinculada a certificado digital¹⁶ y asociada a un buzón electrónico donde recibirá las notificaciones relativas a los procedimientos sobre los que haya dado su autorización a usar este canal). Asociada a la dirección se necesita un certificado electrónico seguro. En su caso las notificaciones por tablón de anuncios se podrán hacer por tablón de anuncios electrónico.

Un aspecto muy importante en la gestión de los procedimientos por medios electrónicos es el tema de la equiparación del nivel de garantías de integridad y autenticidad del acto administrativo en soporte papel al soporte informático. La solución técnica al respecto la encontramos en la firma electrónica, instrumento equiparado a la firma manuscrita si cumple las circunstancias previstas en ley 59/2003.

La LAE por su parte regula las formas de **autenticación y validación** electrónicas, tanto de los ciudadanos como de los órganos administrativos en el ejercicio de sus competencias, destacando el valor del Documento Nacional de Identidad electrónico que se impulsa como fórmula para el uso de la firma electrónica; pero también establece la obligación de cualquier administración de admitir los certificados electrónicos reconocidos en el ámbito de la ley 59/2003, de 19 de Diciembre de firma electrónica.

- La LAE se remite en su Art. 13, a los sistemas de firma electrónica que de acuerdo con lo establecido en la Ley de Firma Electrónica¹⁷, pueden utilizar los ciudadanos en su relación con la Administración Pública¹⁸: El DNI electrónico, la firma electrónica avanzada¹⁹ y otros sistemas como las claves concertadas u otros sistemas no criptográficos. Si el ciudadano no dispone de alguno de estos sistemas, en virtud del Art. 22 de la ley, la identificación o autenticación podrá ser validamente realizada por los funcionarios públicos mediante el uso del sistema de firma electrónica del que estén dotados.
- Por otra parte en cuanto a la Administración, establece que las sedes electrónicas utilizarán para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente. La administración determinará los supuestos de utilización de firma electrónica del tipo: sello electrónico de administración pública ó código seguro de verificación.

¹⁶ El certificado digital es un documento emitido y firmado por la Autoridad de Certificación que identifica la clave pública de su propietario. Este documento permite utilizar la firma digital. La Autoridad de Certificación es una entidad especializada en la gestión de certificados digitales. Es además una entidad de confianza tanto para el emisor como para el receptor del mensaje

¹⁷ La firma electrónica, también llamada **firma digital**, consiste en un conjunto de datos o resumen cifrado asociado a un mensaje, que permite garantizar con total seguridad la identidad del firmante y la integridad del texto o mensaje enviado. (Para poder utilizar la firma electrónica es necesario haber obtenido previamente un certificado digital)

¹⁸ Artículos 14,15 y 16 de la ley 11/2007

¹⁹ Se suele utilizar para ello tecnología basada en criptografía asimétrica.

Conforme a los principios de reconocimiento mutuo y reciprocidad, los sistemas de firma electrónica utilizados o admitidos por una administración podrán ser asimismo admitidos por otras administraciones. En este sentido existe la figura de la plataforma de verificación (como la @firma MAP), del estado de revocación de todos los certificados admitidos.

Por otra parte la gestión electrónica de los procedimientos administrativos regulada en el Título III de la LAE, incidiendo como no podría ser de otra forma en el concepto de simplificación administrativa como criterio básico que ha de regir la aplicación de medios electrónicos al procedimiento administrativo. (Art. 33.1). Subyace una vez más la idea de que la transformación de procedimientos tradicionales en electrónicos es una ocasión idónea para el rediseño y simplificación administrativa, para lo que se deben seguir los siguientes criterios:

- Reducción o supresión de la documentación requerida a los ciudadanos mediante su sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones. También se abre la posibilidad de regular la aportación de éstos una vez acabada la tramitación.
- Reducción de plazos y tiempos de respuesta
- La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y las comunicaciones internas.

El procedimiento administrativo se integra de una serie de actos de distinta naturaleza, según la función que cumplen en el procedimiento. Los diversos actos se agrupan en fases de iniciación, instrucción y terminación del procedimiento, fases o momentos que, no tienen carácter preceptivo, sino que podrán darse o no en cada caso, según la naturaleza y exigencias del procedimiento de que se trate.

El procedimiento en virtud de la ley 30/92 puede *iniciarse* bien de oficio o a instancia del interesado. La LAE “olvida” la posibilidad de la iniciación de oficio. Según el artículo 35, para la iniciación por parte del interesado, la administración debe poner los modelos o sistemas de solicitud correspondientes en la sede electrónica, los cuales deberán ser accesibles. Para presentar escritos, solicitudes y comunicaciones en el Registro Electrónico es necesario disponer de un DNI Electrónico u otro certificado digital reconocido admitido²⁰.

La firma electrónica es un elemento indispensable en el procedimiento administrativo puesto que con ella se garantiza que es una persona concreta la se relaciona con la administración, dado que una persona tiene asociada una identificación electrónica y sólo él tiene y puede tener esa firma, puesto que mediante la tecnología se ofrece una garantía de que no puede ser falsificada. Existen tres clases de firma electrónica, aunque en el fondo solamente existe

²⁰ Entre otros: Dirección General de la Policía: Documento Nacional de Identidad electrónico (DNIe); Fabrica nacional de moneda y timbre, ANF autoridad de certificación, Agencia catalana de certificación, agencia valenciana de certificación, etc.

una y las otras dos son añadidos que le otorgan mayor seguridad física o jurídica. A saber:

- Firma electrónica.
- Firma electrónica avanzada, que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados.
- Firma electrónica reconocida, aquella firma avanzada basada en un certificado electrónico reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.

Para facilitar la labor al ciudadano, la tecnología permite que:

- Los sistemas normalizados de solicitud puedan incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de los datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras administraciones.
- Se Ofrezca el formulario cumplimentado en todo o en parte de modo que el ciudadano verifique la información, y en su caso la modifique o complete.
- Los interesados puedan introducir en el procedimiento copias digitalizadas de documentos²¹ garantizadas mediante firma electrónica, que se unan a sus solicitudes. La admón. por otra parte puede solicitar el cotejo de las copias aportadas en el correspondiente archivo. (si esto no fuera posible con carácter excepcional puede requerir la exhibición del original).

La *Instrucción* incluye aquellos actos necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de datos en virtud de los cuales puedan pronunciarse las correspondientes resoluciones. Se tramitan de oficio por el órgano que tramite el procedimiento.

Según la LAE se ha de garantizar el control de tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables, así como la tramitación ordenada de los expedientes y facilitar la simplificación y publicidad de los procedimientos.

Se establecen garantías al ciudadano en el acceso a la información:

Procedimientos íntegramente electrónicos²²: Se garantiza la puesta a disposición del interesado de un servicio electrónico de acceso restringido donde pueda consultar previa identificación al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento (relación de actos realizados indicando su contenido y fecha de resolución).

²¹ El tratamiento de los datos aportados en virtud de la LOPD, debe tener la única finalidad del procedimiento en cuestión.

²² carácter no básico

Resto de procedimientos²³: Se habilitarán servicios electrónicos de información al menos de la fase en la que se encuentre el procedimiento y del órgano o entidad responsable.

En la *Terminación del procedimiento* se admite que la resolución del procedimiento se realice por vía electrónica, siempre que se garantice la identidad del órgano competente mediante el empleo de los sistemas de firma electrónica ya mencionados. La adopción y resolución de notificaciones podrá realizarse de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así este previsto.

En la Gestión electrónica de procedimientos con regulación especial como los tributarios, seguridad social y desempleo, debemos remitirnos en primera instancia a la normativa específica como la Ley General Tributaria y el Reglamento General de Recaudación en el primer caso. Por otra parte en el ámbito de la Contratación Pública, la ley 30/2007 de contratos del sector público establece un régimen jurídico propio en relación con la utilización de medios electrónicos.

BIBLIOGRAFIA

- La ley de Administración Electrónica; Eduardo Gamero Casado y Julian Valero Torrijos. Ed. Aranzadi.
- La administración electrónica en España: experiencias y expectativas. Modesto Fabra valls y Jose Luis Blasco Diaz; Editado por Universitat Jaume I.
- Artículo de Julián Valero Torrijos: Procedimiento administrativo y nuevas tecnologías en la administración municipal. Universidad de Murcia, departamento de derecho administrativo.
- Artículo de Julián Valero Torrijos: *Protección de datos personales y Administración electrónica* Agència Catalana de Protecció de Dades (www.apd.cat)
- Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Plan de actuación. Diciembre 2007. M.A.P
- El acceso electrónico de los ciudadanos a la Administración Local: teoría y práctica. Víctor Almonacid Lamelas. *El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados* nº 19, Quincena 15 – 29 Oct. 2008, ref.^a 3181/2008, p. 3181, Tomo 3
- El control de eficacia en la Administración Local. El Municipio como gestor de servicios públicos. Medición de dicha gestión. M.^a Cecilia milanés Hernández. *El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados* nº 17, Quincena 15 – 29 Sep. 2003, ref.^a 2877/2003, p. 2877, Tomo 2.
- Régimen jurídico de la modernización en la Administración Local. Víctor Almonacid Lamelas (Alicante) *El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados* nº 23-24, Quincena 15 -29 Dic. 2003, ref.^a 3973/2003, p. 3973, Tomo 3.

²³ carácter básico

- Perspectivas del binomio Administración-ciudadanos ante el Proyecto de Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas Por Víctor Almonacid Lamelas. *El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados* nº 10, Quincena 30 May.- 14 Jun. 2007, ref.^a 1696/2007, p. 1696, Tomo 2
- Análisis de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos: retos y desafíos en el ámbito local. Javier Brines Albiñana. *El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados* nº 15, , ref.^a 2682/2008, p. 2682, Tomo 2.
- Internet y las Administraciones Públicas. Fernando García Rubio. *El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados* nº 7, Quincena 15 – 29 Abr. 2002, ref.^a 1207/2002, p. 1207, Tomo 1.
- Marco de Actuación para el Desarrollo de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral Navarra y sus Organismos Públicos. Pagina web del gobierno de Navarra.
- Modernización y nuevo régimen jurídico de las Administraciones Públicas
- Hilario llavador cisternes
- *El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados* nº 20, Quincena 30 Oct. - 14 Nov. 2001, ref.^a 3334/2001, p. 3334, Tomo 3.
- Modernización de la administración pública. Comunidad Autónoma de Canarias. Pagina web del gobierno de Canarias.
- “eEspaña 2007”. Informe sobre el desarrollo de la sociedad de la información en España. Orange. Edita: Fundación Orange.
- Plan estratégico para el desarrollo de la ley 11/2007, aprobado por Consejo de Ministros de 28 de diciembre de 2007.
- Plan de actuación para el desarrollo de la ley 11/2007, aprobado por Consejo de Ministros de 28 de diciembre de 2007.
- Plan Avantic Generalitat Valenciana. Página web del Gobierno Valenciano (gva.es).