

LUCES Y SOMBRAS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA

LIGHTS AND SHADOWS OF ELECTRONIC ADMINISTRATION IN SPAIN

Dr. Santiago A. Bello ¹

Artigo recebido em 12 set. 2015 e aceito em 09 dez. 2015

Resumo

Análisis de la situación actual de la implantación de la administración electrónica en España. El balance final de este trabajo conduce a afirmar que pese a las "luces" consistentes en la existencia de una regulación jurídica suficiente de la e-administración en España, así como de una implantación adecuada de los servicios públicos en red, las "sombras" se concretan en una inadecuada utilización, en cantidad e intensidad, por los ciudadanos.

Palabras clave

Administración electrónica; e-Administración; servicios públicos.

Abstract

Analysis of the status of implementation of eGovernment in Spain. The bottom line of this work leads to say that despite the "lights" consisting of the existence of sufficient legal

¹ Profesor Titular Derecho Administrativo, Universidad de Burgos (España), sbello@ubu.es.

regulation of e-administration in Spain, as well as proper implementation of public services network, "shades" materialize in an improper use, in quantity and intensity, by citizens.

Keywords

Electronic administration; e-Administration; public services.

1 Introducción

La cuestión de la implantación de la Sociedad de la Información, y de las TIC, en el desenvolvimiento diario de las Administraciones Públicas² y de sus relaciones con los ciudadanos en España resulta una materia abordada por los poderes públicos con amplia intensidad desde más de una década³.

En este sentido, los poderes públicos españoles (ya sean estatales, autonómicos o locales) han establecido un conjunto de políticas públicas, que abarcan actividades de carácter regulatorio y generadoras de servicios en línea, tendentes al conocimiento y fomento de la utilización de las TIC por los ciudadanos.

En lo que se refiere exclusivamente al ámbito normativo, tenemos que referirnos al hito que significó en el Derecho español la aprobación de la ley estatal 11/2007, de 22 de junio,

² Con el ánimo de intentar ofrecer una definición del término “Sociedad de la Información”, parece aconsejable remitirse a un significado instrumental, como el contenido en la Declaración de Principios de la I Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, realizada en Ginebra los días 10 a 12 de diciembre de 2003, y en la que se expresa el “deseo y compromiso comunes de construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas y respetando plenamente y defendiendo la Declaración Universal de Derechos Humanos”, apartado primero, y cuyo texto puede consultarse en <http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/oficial/dop-es.html> (consulta: 09/12/2015). Y en lo que se refiere a los poderes públicos, esta Declaración de principios establece, en su apartado vigésimo, lo siguiente: “los gobiernos, al igual que el sector privado, la sociedad civil, las Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales, tienen una función una responsabilidad importantes en el desarrollo de la Sociedad de la Información y, en su caso, en el proceso de toma de decisiones. La construcción de una Sociedad de la Información centrada en la persona es un esfuerzo conjunto que necesita la cooperación y la asociación de todas las partes interesadas”, cit.

³ Tal y como ya nos hemos referido en “Las Administraciones Públicas españolas en la Sociedad de la Información: balance actual y perspectivas futuras”, GALINDO, F. (Coordinador), Gobierno, Derecho y Tecnología: las actividades de los poderes públicos, Madrid, Civitas, 2006, págs. 505-526.

de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSF); norma que supuso un salto cuantitativo y cualitativo en relación con la implantación de la Administración electrónica en España, al regular un procedimiento administrativo común “electrónico” que han de seguir todas las Administraciones públicas, y ello para garantizar al ciudadano un tratamiento común ante ellas⁴.

En el ámbito de la Administración General del Estado (AGE) y sus organismos públicos vinculados o dependientes, los derechos contenidos en esta Ley y referidos a los ciudadanos (fundamentalmente contenido en su artículo 6), podrán ejercerse “en todos los procedimientos y actuaciones” a partir del día 31 de diciembre de 2009; mientras que para el ámbito de las Comunidades Autónomas y las entidades locales este plazo se difiere, no sólo a partir de esta fecha, sino que se condiciona también a que “lo permitan sus disponibilidades presupuestarias”, tal y como se establece en la Disposición final tercera de la Ley 11/2007⁵.

Aunque esta fecha, y el modo de aplicación asimétrico y diferido en el tiempo de la Administración electrónica en nuestro país, se han visto modificados por el contenido de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su

⁴ Norma jurídica que ha sido dictada por el Estado en el ejercicio de la competencia que el art. 149.1.18ª CE le confiere en materia de establecimiento de “las bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas y sobre el procedimiento administrativo común”, tal y como se establece en la Disposición final 1ª de la LAECSF. De esta forma, sus artículos “1, 2, 3, 4, 5, 6, 8.1, 9, 10, 11.1, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21.1, 21.2, 22, 23, 24.1, 24.2, 24.3, 25, 26, 27, 28, 29.1, 29.2, 30, 32, 35, 37.1, 38, 42 (...)”, tienen esta consideración jurídica.

⁵ Precepto que establece literalmente lo siguiente: “1. Desde la fecha de entrada en vigor de la presente Ley, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con los procedimientos y actuaciones adaptados a lo dispuesto en la misma, sin perjuicio de lo señalado en los siguientes apartados. A estos efectos, cada Administración Pública hará pública y mantendrá actualizada la relación de dichos procedimientos y actuaciones. 2. En el ámbito de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009. A tal fin, el Consejo de Ministros establecerá y hará público un calendario de adaptación gradual de aquellos procedimientos y actuaciones que lo requieran. 3. En el ámbito de las Comunidades Autónomas, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias. 4. En el ámbito de las Entidades que integran la Administración Local, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias. A estos efectos las Diputaciones Provinciales, o en su caso los Cabildos y 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”.

ejercicio, que fija una fecha aún anterior, el día 27 de diciembre de 2009, para la creación de una “ventanilla única electrónica”.

Debemos referirnos también al Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y que tiene por objeto “desarrollar la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos en el ámbito de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta, en lo relativo a la transmisión de datos, sedes electrónicas y puntos de acceso general, identificación y autenticación, registros electrónicos, comunicaciones y notificaciones y documentos electrónicos y copias”, artículo 1.

Además, resulta necesario que se cite la existencia de la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, Ley 19/2013, de 9 de diciembre, por cuanto el derecho de los ciudadanos a “la publicidad activa”, que deben procurar las Administraciones públicas, y que se encuentra contenido en el artículo 5.1, con la finalidad de “garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública”, debe ser realizada a través de la Administración electrónica en las “sedes electrónicas o páginas web”, artículo 5.2.

Lo que significa una estrecha relación entre Administración electrónica y garantía de la transparencia, como una relación instrumental, pues sin aquélla no se puede alcanzar ésta. Y una vez más, resulta criticable la solución legislativa de diferir en el tiempo, para las Comunidades Autónomas y entidades locales, la aplicación de esta ley “un plazo máximo de dos años para adaptarse a las obligaciones contenidas en esta Ley”, Disposición final 9ª; plazo que vencería el 10 de diciembre de 2015. Y de un año para la AGE.

En consecuencia, se ha producido una autolimitación por el legislador estatal cuando aprobó la LAECSP, procediendo a regular exclusivamente los aspectos básicos de la materia, dejando margen al desarrollo normativo por parte de las diversas Comunidades Autónomas, y tratando de generar un “tratamiento común” de los ciudadanos por parte de todas ellas⁶; por ello, cuando se desarrolla reglamentariamente esta ley estatal, esta regulación se limita a un ámbito subjetivo referido a su propia organización administrativa.

⁶ Por ello, el ordinal II de la Exposición de Motivos establece que, “la regulación del Estado debe abordar aquellos aspectos en los que es obligado que las previsiones normativas sean comunes, como es el caso de la

Todo lo cual, conlleva en las diversas Comunidades Autónomas la obligación de efectuar un desarrollo normativo de lo básico, sin menoscabar el “tratamiento común” a los ciudadanos derivado del art. 149.1.18ª CE⁷.

Pues bien, en este ámbito normativo de actuación de las diversas Comunidades Autónomas, y por orden cronológico, se podrían citar las siguientes referencias:

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, luego completado por el Decreto 7/2013, de 14 de febrero, de utilización de medios electrónicos en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Decreto del Gobierno Aragonés 68/2008, de 26 de febrero, por el que se suprime la aportación de la fotocopia de los documentos identificativos oficiales y del certificado de empadronamiento en los procedimientos administrativos de la Administración de la Junta de Andalucía y se establece la sede electrónica para la práctica de la notificación electrónica.
- Norma Foral 4/2014, de 6 de febrero, de transparencia y acceso a la información pública del País Vasco.
- Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, en la cual se incluyen referencias a la Administración electrónica.
- Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de Administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 5/2014, de 20 de octubre, de Administración electrónica y simplificación administrativa de la Rioja.
- Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

interoperabilidad, las garantías de las comunicaciones electrónicas, los servicios a los que tienen derecho los ciudadanos, la conservación de las comunicaciones electrónicas y los demás temas que se abordan en la ley para garantizar que el ejercicio del derecho a relacionarse electrónicamente con todas las administraciones forme parte de este tratamiento común que tienen”.

⁷ De esta forma, es plenamente coherente con esta distribución competencial el contenido de la Disposición final 8ª.1 LAECSP cuando establece que, “corresponde al Gobierno y las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias, dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente Ley”.

- Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública de Canarias.
- Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno de Cataluña.
- Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón.
- Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración de la Comunidad de Galicia.

Especial significado tiene la Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, para la implantación de la Administración electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, que contiene una regulación extensa de la Administración electrónica en esa Comunidad, y que comprende la regulación de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones por medios electrónicos, los registros electrónicos, los actos dictados en el procedimiento electrónico, las notificaciones administrativas electrónicas⁸

Por último, en el ámbito de la actuación de las autoridades de la Unión Europea, y como referencias más importantes y recientes en el tiempo, debemos referirnos a la “Declaración de los ministros responsables de la política de la Administración electrónica en la Unión Europea”, realizada en Malmö el 18 de noviembre de 2009⁹, y en la que se describen tanto los beneficios de la implantación de la Administración electrónica en los países europeos, como las políticas comunes que se deben implantar.

De esta forma, en esta Declaración se planteaba alcanzar para el año 2015 los siguientes objetivos: “mejorar los servicios de Administración electrónica”, “invitar a terceros a colaborar en el desarrollo de los servicios de administración electrónica”, “aumentar la disponibilidad de información del sector público para su reutilización”, “fortalecer la

⁸ Todo lo cual convierte a esta ley en la primera norma jurídica que reguló íntegramente en nuestro Derecho las consecuencias jurídicas derivadas de la implantación de la Administración electrónica.

⁹ Y que puede verse en su integridad en la siguiente dirección electrónica, <https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/ministerial-declaration-on-egovernment-malmo.pdf> (consulta:09/12/2015)

transparencia de los procesos administrativos”, “involucrar a los interesados en los procesos de política pública”, “apoyar la creación de servicios transfronterizos”, “reducir las cargas administrativas para los ciudadanos y las empresas”, “insistir en el respeto de la intimidad y la protección de datos”, “reducir la huella del CO2”, “favorecer la cooperación interadministrativa” y, por último, “considerar la innovación como una parte integral de nuestra forma de trabajar”.

Llegando a cuantificar los objetivos en la penetración de la utilización de e-administración para los ciudadanos en el 50%¹⁰ y el 80% para las empresas. Aunque debiéramos analizar, y así lo hacemos al final de este trabajo, no sólo el porcentaje de personas que se relacionan por medios electrónicos con las Administraciones (cantidad), sino la tipología, simple o compleja, de este tipo de relaciones (intensidad), pues no supone la misma intensidad en la utilización de la e-Administración, la descarga de un formulario de una web pública, que el inicio, tramitación y resolución electrónica de un procedimiento administrativo.

Habiéndose llegado a esta fecha, resulta evidente que no se han alcanzado completamente estos objetivos a nivel de los distintos Estados miembros de la Unión, lo que justifica íntegramente el texto de este trabajo: “luces y sombras en la Administración electrónica”, pues pese a la existencia de una voluntad política evidente por la implantación de la e-Administración, acompañada de una regulación jurídica que puede ser calificada de suficiente, así como de una amplia implantación de sistemas y servicios electrónicos para ser utilizada por los ciudadanos, éstos no las utilizan de una forma masiva e intensiva.

Y como prueba inequívoca de esta necesidad de profundización en los objetivos marcados en el año 2009, recientemente se ha aprobado una nueva estrategia europea en este ámbito de la Administración electrónica, “Comunicación de la Comisión al Parlamento europeo, al Consejo, al Comité Económico y social y al Comité de las Regiones: Una estrategia para el Mercado Único Digital de Europa”¹¹, de fecha 6 de mayo de 2015, y que establece para el ámbito de la Administración electrónica una estrategia que, 2016-2022 que incluirá:”

- i) hacer realidad la interconexión de registros mercantiles para 2017,

¹⁰ En España, los datos reflejan en el año 2014 que el porcentaje de personas que utilizan servicios de la Administración electrónica es del 49%, y en la UE es del 47%, https://data.observatorio.es/analytics/saw.dll?Dashboard&PortalPath=/shared/AgendaDigital/_portal/Agenda_Digital_Espa%C3%91a&Page=Administraci%C3%B3n%20electr%C3%B3nica, (consulta: 09/12/2015).

¹¹ En: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=COM:2015:0192:FIN> (consulta: 09/12/2015)

- ii) poner en marcha en 2016 una iniciativa con los Estados miembros para llevar a cabo una experiencia piloto del principio de «solo una vez»¹²;
- iii) ampliar e integrar los portales europeos y nacionales hacia un «portal digital único» con el fin de crear un sistema de información para ciudadanos y empresas de fácil manejo y
- iv) acelerar la transición de los Estados miembros hacia una contratación pública electrónica plena y la interoperabilidad de la firma electrónica”¹³.

2 Los derechos de los ciudadanos en el entorno de la administración electrónica

2.1 *El derecho a la implantación de una Administración pública electrónica*

Tras diversos intentos doctrinales y cuasilegislativos por tratar de determinar una nueva tipología de derechos públicos subjetivos derivados de la Sociedad de Información¹⁴, hemos tenido que esperar hasta el año 2007 para encontrar, al fin, una norma jurídica que

¹² En referencia a ese principio se señala en esta Comunicación que “los servicios públicos en línea son vitales para aumentar la rentabilidad y la calidad de los servicios prestados a ciudadanos y empresas. Un ejemplo del aumento de la eficiencia es el principio de «solo una vez»: solo en el 48 % de los casos, las administraciones públicas reutilizan la información sobre ciudadanos y empresas que ya obra en su poder sin solicitarla de nuevo. La ampliación de este principio, en cumplimiento de la normativa de protección de datos, generaría un ahorro neto anual a nivel de la UE de alrededor de 5.000 millones euros anuales de aquí a 2017. La Comisión pondrá en marcha un proyecto piloto para el principio de «solo una vez» para empresas y ciudadanos, y explorará la posibilidad de una solución a escala de la UE (un registro en línea seguro para los documentos). La ampliación de «solo una vez» a través de las fronteras podría contribuir a la eficiencia del mercado único digital”, pág. 19.

¹³ En relación a este aspecto en esta Comunicación se afirma que, “la contratación pública representa aproximadamente el 19 % del PIB de la UE y la contratación pública electrónica a escala de la UE podría ahorrar 50.000 millones euros anuales. El paquete de reforma de la contratación pública de 2014 prevé la transición a un sistema de contratación plenamente electrónico en octubre de 2018. Son necesarios mayores esfuerzos para alcanzar este objetivo habida cuenta de que en muchos Estados miembros la transición se ha iniciado a un ritmo muy lento”, pág. 19

¹⁴ Y la “Declaración de Derechos del Senado”, realizada en el año 1999 por el Senado español al crear una Comisión Especial sobre redes informáticas, comúnmente denominada Comisión de Internet, resulta un buen ejemplo; luego continuado ya en un ámbito completamente normativo con la redacción dada a los artículos 38, 45 y 59 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, en su redacción del año 1999.

expresamente establezca como derecho de los ciudadanos¹⁵ el de, “relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos”, artículo 6.1 de la Ley 11/2007.

Y es que, como expresamente recoge la Exposición de Motivos de esta ley, se ha pasado del término legislativo “podrán relacionarse”, contenido en el art. 45.2 de la Ley 30/92 y que tenía un clara vocación voluntarista del uso de las TIC por las Administraciones públicas, al de “deberán”, y ello a elección del propio ciudadano, quien tiene el derecho a optar entre continuar con la tipología de relación jurídico-administrativa tradicional o utilizar los “medios electrónicos” para interaccionar con las Administraciones Públicas.

Esta previsión legislativa tiene un marcado carácter rupturista con la legislación anterior, y así se resalta en esta Exposición de Motivos cuando se establece expresamente¹⁶ que, “sin embargo, el desarrollo de la Administración electrónica es todavía insuficiente. La causa en buena medida se debe a que las previsiones de los artículos 38, 45 y 59 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común son facultativas. Es decir, dejan en manos de las propias Administraciones determinar si los ciudadanos van a poder de modo efectivo, o no, relacionarse por medios electrónicos con ellas, según que éstas quieran poner en pie los instrumentos necesarios para esa comunicación con la Administración.

Por ello esta Ley pretende dar el paso del podrán por el deberán.

El servicio al ciudadano exige consagrar su derecho a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos. La contrapartida de ese derecho es la obligación de éstas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse. Esa es una de las grandes novedades de la Ley: pasar de la declaración de impulso de los medios electrónicos e informáticos que se concretan en la práctica en la simple

¹⁵ Ley que pretende extender al máximo su ámbito subjetivo de aplicación, y para ello configura al ciudadano como “cualesquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las Administraciones Públicas”, Anexo h).

¹⁶ Ordinal I de esta Exposición de Motivos.

posibilidad de que algunas Administraciones, o algunos de sus órganos, permitan las comunicaciones por medios electrónicos a que estén obligadas a hacerlo porque la Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a establecer relaciones electrónicas.

La Ley consagra la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales Administraciones. El reconocimiento de tal derecho y su correspondiente obligación se erigen así en el eje central del proyecto de Ley”.

Por ello, se puede afirmar que los ciudadanos tienen el derecho subjetivo de relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y, además, que ello se produzca en un ámbito que satisfaga los principios de “simplificación administrativa” y de “transparencia y publicidad del procedimiento”, artículo 4, letras j) y k) LAECSP.

En lo que se refiere a la descripción pormenorizada del conjunto de facultades derivadas de esta declaración legislativa, el artículo 6.2 Ley 11/2007 establece el siguiente listado:

- “a) A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
- b) A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.
- c) A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.
- d) A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.
- e) A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.

- f) A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- g) A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.
- h) A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.
- i) La garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- j) La calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- k) A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos”.

Añadiéndose en el apartado tercero de este art. 6 que, “en particular, en los procedimientos relativos al acceso a una actividad de servicios y su ejercicio, los ciudadanos tienen derecho a la realización de la tramitación a través de una ventanilla única, por vía electrónica y a distancia, y a la obtención de la siguiente información a través de medios electrónicos, que deberá ser clara e inequívoca:

- a) Los requisitos aplicables a los prestadores establecidos en territorio español, en especial los relativos a los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.
- b) Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como los datos de las asociaciones y organizaciones distintas de las autoridades competentes a las que los prestadores o destinatarios puedan dirigirse para obtener asistencia o ayuda.
- c) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios.

d) Las vías de reclamación y recurso en caso de litigio entre las autoridades competentes y el prestador o el destinatario, o entre un prestador y un destinatario, o entre prestadores”.

Pues bien, este contenido normativo referido al ámbito de la prestación de las actividades de servicios¹⁷, “por prestadores establecidos en España o en cualquier otro Estado miembro” (artículo 1.1), se ha visto reforzado con la reciente publicación de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre¹⁸, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, que en su artículo 18.1 establece que, “los prestadores de servicios podrán acceder, electrónicamente y a distancia a través de una ventanilla única, tanto a la información sobre los procedimientos necesarios para el acceso a una actividad de servicios y su ejercicio, como a la realización de los trámites preceptivos para ello, incluyendo las declaraciones, notificaciones o solicitudes necesarias para obtener una autorización, así como las solicitudes de inscripción en registros, listas oficiales, asociaciones, colegios profesionales y consejos generales y autonómicos de colegios profesionales (...)”. Todo lo cual obliga a las Administraciones públicas a garantizar a los prestadores de servicios la posibilidad de utilizar la “ventanilla única” para, “obtener toda la información y formularios necesarios para el acceso a su actividad y su ejercicio. Presentar toda la documentación y solicitudes necesarias. Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en que

¹⁷ Con las excepciones contenidas en los apartados 2º y 3º de este precepto, y referidas: a) Los servicios no económicos de interés general. b) Los servicios financieros. c) Los servicios y redes de comunicaciones electrónicas, así como los recursos y servicios asociados en lo que se refiere a las materias que se rigen por la legislación sobre comunicaciones electrónicas.

d) Los servicios en el ámbito del transporte, incluidos los transportes urbanos, y de la navegación marítima y aérea, incluidos los servicios portuarios y aeroportuarios necesarios para llevar a cabo la actividad de transporte, exceptuando la actividad de las plataformas logísticas de las empresas y de las actividades necesarias para su funcionamiento. e) Los servicios de las empresas de trabajo temporal. f) Los servicios sanitarios, incluidos los servicios farmacéuticos, realizados o no en establecimientos sanitarios e independientemente de su modo de organización y de financiación a escala estatal y de su carácter público o privado, prestados por profesionales de la salud a sus pacientes, con objeto de evaluar, mantener o restaurar su estado de salud, cuando estas actividades estén reservadas a profesiones sanitarias reguladas. g) Los servicios audiovisuales, incluidos los servicios cinematográficos, independientemente de su modo de producción, distribución y transmisión y la radiodifusión, exceptuando las actividades de comercio al por menor de los productos audiovisuales. h) Las actividades de juego, incluidas las loterías, que impliquen apuestas de valor monetario. i) Las actividades que supongan el ejercicio de la autoridad pública, en particular las de los notarios, registradores de la propiedad y mercantiles. j) Los servicios sociales relativos a la vivienda social, la atención a la infancia y el apoyo a familias y personas temporal o permanentemente necesitadas provistos directamente por las Administraciones Públicas o por prestadores privados en la medida en que dichos servicios se presten en virtud de acuerdo, concierto o convenio con la referida Administración. k) Los servicios de seguridad privada”. Así como la excepción del ámbito tributario.

¹⁸ BOE de fecha 23 de noviembre de 2009.

tengan la condición de interesado y recibir la correspondiente notificación de los actos de trámite preceptivos y la resolución de los mismos por el órgano administrativo competente”, apartado 2º de este artículo.

Estableciendo el artículo 19 de esta norma que tanto los prestadores como los destinatarios de los servicios tendrán derecho, “a través de la ventanilla única y por medios electrónicos” a obtener la siguiente información sobre los siguientes aspectos, “a) Los requisitos aplicables a los prestadores establecidos en territorio español, en especial los relativos a los trámites necesarios para acceder a las actividades de servicios y su ejercicio, así como los datos de las autoridades competentes que permitan ponerse en contacto directamente con ellas. b) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a los prestadores y a los servicios. c) Las vías de reclamación y los recursos que podrán interponerse en caso de litigio entre las autoridades competentes y el prestador o el destinatario, o entre un prestador y un destinatario, o entre prestadores. d) Los datos de las asociaciones sectoriales de prestadores de servicios y las organizaciones de consumidores que presten asistencia a los prestadores y destinatarios de los servicios”.

De esta forma, y como esta norma jurídica contiene también una cláusula de eficacia temporal, Disposición final 6ª, ello conlleva que desde el día 27 de diciembre de 2009 sea obligatorio para todas las Administraciones públicas españolas la existencia de una “ventanilla única electrónica”¹⁹, a la que podrán acceder tanto los destinatarios de los servicios (definidos como, “cualquier persona física o jurídica, que utilice o desee utilizar un servicio”), como los prestadores (definidos como, “cualquier persona física con la nacionalidad de cualquier Estado miembro, o residente legal en España, o cualquier persona jurídica o entidad constituida de conformidad con la legislación de un Estado miembro, cuya sede social o centro de actividad principal se encuentre dentro de la Unión Europea, que ofrezca o preste un servicio”²⁰).

¹⁹ Tal y como recoge de forma expresa la Disposición adicional 1ª al establecer que “las Administraciones Públicas dispondrán de un sistema electrónico de intercambio de información entre ellas y con los demás Estados miembros que garantice el cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley”.

²⁰ Según establece el artículo 3 de esta Ley 17/2009.

2.2 *El derecho a la incoación, tramitación y resolución de los procedimientos administrativos electrónicos*

Una sociedad moderna como la actual, en un ámbito tecnológico como el que representan las TIC, exige un nuevo entendimiento de las relaciones entre los ciudadanos y sus Administraciones Públicas. Para ello, resulta esencial que los ciudadanos estén “informados” de sus actuaciones, a la vez que puedan “participar” en la toma de sus decisiones, en suma, debe garantizarse la “transparencia” en la actividad de las Administraciones públicas²¹. Tal y como acabamos de comprobar, se puede afirmar que los ciudadanos tienen el derecho de relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, artículo 1 LAECSP y que tal relación se produzca en un ámbito que satisfaga los principios de “simplificación administrativa”, “transparencia y publicidad del procedimiento”, artículo 4, letras j) y k), y también establece el artículo 17 Ley 17/2009 para el ámbito de la prestación de las actividades de servicios.

En un primer paso hacia el cumplimiento de estas previsiones legislativas, parece necesario que, aprovechando el enorme potencial de las TIC, las Administraciones Públicas deben difundir la información en su poder a través de la Red, siempre garantizándose el derecho a la protección de datos de carácter personal, artículo 4 a) LAECSP. Y ello, ya se ha cumplido con la aprobación de la Ley estatal 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, de 9 de diciembre.

Para ello, la Ley 11/2007 acuña por primera vez en nuestro Derecho el concepto jurídico de “sede electrónica”, artículo 10, a la que se define 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 e entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias”.

²¹ Tal y como puede comprobarse, a nivel de enunciado de principios, en la normativa sobre transparencia, tanto estatal como autonómica; así en Andalucía, y de forma pionera, la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía que en su artículo 7 establecía que, “1. La aplicación de las tecnologías de la información a la Administración estará orientada a mejorar su eficacia, aproximarla a la ciudadanía y agilizar la gestión administrativa. 2. Los principios que rigen las relaciones que mantenga la Administración de la Junta de Andalucía con la ciudadanía y con otras Administraciones Públicas a través de redes abiertas de telecomunicación son los de simplificación y agilización de trámites, libre acceso, accesibilidad universal y confidencialidad en el tratamiento de la información, y de seguridad y autenticidad en orden a la identificación de las partes y el objeto de la comunicación”.

Y el Real Decreto 1671/2009, establece un contenido prestacional y de contenido informativo mínimo²² para las sedes electrónicas, y ello con la finalidad de homogeneizar en el ámbito de la Administración General del Estado esta importante herramienta tecnológica que, en todo caso deberá prestar los siguientes servicios a los ciudadanos, “a) Relación de los servicios disponibles en la sede electrónica. b) Carta de servicios y carta de servicios electrónicos. c) Relación de los medios electrónicos a los que se refiere el artículo 27.4 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. d) Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes. e) Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente. f) En su caso, publicación de los diarios o boletines. g) En su caso, publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica. h) Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarque la sede. i) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación. j) Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio”, artículo 6.2.

De esta forma, se ha redefinido en un entorno tecnológico un conjunto de conceptos jurídicos tales como el de registro electrónico, el documento electrónico, la notificación electrónica, en suma, el del procedimiento administrativo electrónico.

En lo que se refiere al Registro electrónico, la LAECSP establece la obligación de las Administraciones Públicas de crear registros electrónicos para admitir “documentos electrónicos normalizados”, y para “cualquier solicitud, escrito o comunicación (...)

²² De esta forma, el artículo 6.1 establece que este contenido mínimo debe incluir al menos, “a) Identificación de la sede, así como del órgano u órganos titulares y de los responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma y, en su caso, de las subsedes de ella derivadas. b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con propiedad intelectual. c) Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede. d) Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita. e) Relación de sistemas de firma electrónica que, conforme a lo previsto en este real decreto, sean admitidos o utilizados en la sede. f) Normas de creación del registro o registros electrónicos accesibles desde la sede. g) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal, incluyendo un enlace con la sede electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos”.

dirigida a cualquier órgano o entidad del ámbito de la Administración titular del registro”, artículo 24.

Si existe un procedimiento administrativo electrónico, tal y como establece el artículo 35 LAECSP, ello conlleva la posibilidad para las Administraciones públicas de “emitir válidamente por medios electrónicos los documentos administrativos a los que se refiere el artículo 46 de la ley 30/92”, artículo 29.1 LAECSP; incluso, se regula la posibilidad de realizar copias auténticas utilizando medios electrónicos de documentos emitidos originalmente en formato papel, artículo 30.2 y al revés, es decir, de documentos administrativos electrónicos que pueden ser realizados en soporte papel, artículo 30.5. En definitiva, todo ello nos aboca a configurar el “expediente electrónico”, artículo 32 LAECSP aquél integrado por “documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo”; expediente electrónico que estará identificado, foliado y deberá garantizarse su interoperabilidad.

Además, los ciudadanos que ejerciten este derecho a la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos, y que podrán modificar a su conveniencia, artículo 27.1 LAECSP, conllevará la práctica de las notificaciones electrónicas bien a través de la dirección electrónica habilitada, a petición del interesado y “bajo responsabilidad del Ministerio de la Presidencia”, o bien mediante notificación en las direcciones de correo electrónico de los ciudadanos, “con acuse de recibo (...) y que se origine en el momento del acceso al contenido de la notificación”, artículo 39 RD 1671/2009, o bien mediante la notificación por comparecencia electrónica que consiste “en el acceso por el interesado, debidamente identificado, al contenido de la actuación administrativa correspondiente a través de la sede electrónica del órgano u organismo público actuante”, artículo 40.1 del citado Real Decreto.

En definitiva, se ha construido el concepto de “procedimiento administrativo por medios electrónicos”, que podrá ser incoado a instancia del interesado, quien también podrá aportar copias digitalizadas de documentos, artículo 35.2 LAECSP; procedimiento que se instruirá por medios electrónicos y al que el interesado podrá acceder para conocer, al menos, “la información sobre el estado de tramitación del procedimiento”, que comprenderá “la relación de los actos de trámite realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en que fueron dictados”, artículo 37.1 LAECSP. Por último, este tipo de procedimientos finalizará con una resolución administrativa dictada “utilizando medios electrónicos”, artículo 38.1 LAECSP.

Así las cosas, resulta evidente que se debe efectuar una nueva interpretación a principios jurídico-administrativos tales como el de la transparencia en la actuación administrativa, artículo 3.2 g) LOFAGE, y ello en este marco de la Sociedad de la Información. Transparencia debe significar, habilitar el acceso de los ciudadanos a la información utilizada por las Administraciones públicas para tomar decisiones, o para ejecutar las decisiones de los órganos políticos, o para conocer el grado de cumplimiento exacto de estas políticas públicas.

Por último, y en lo que hace referencia al derecho de participación, sólo manifestar que es la “otra cara” del derecho a la transparencia, su dimensión activa, pues el ciudadano sólo puede participar en el ejercicio del poder público cuando “conoce” el funcionamiento de las Administraciones públicas, y este derecho se verá exponencialmente incrementado dependiendo de la mayor realización del derecho a la información y a la transparencia de las Administraciones públicas.

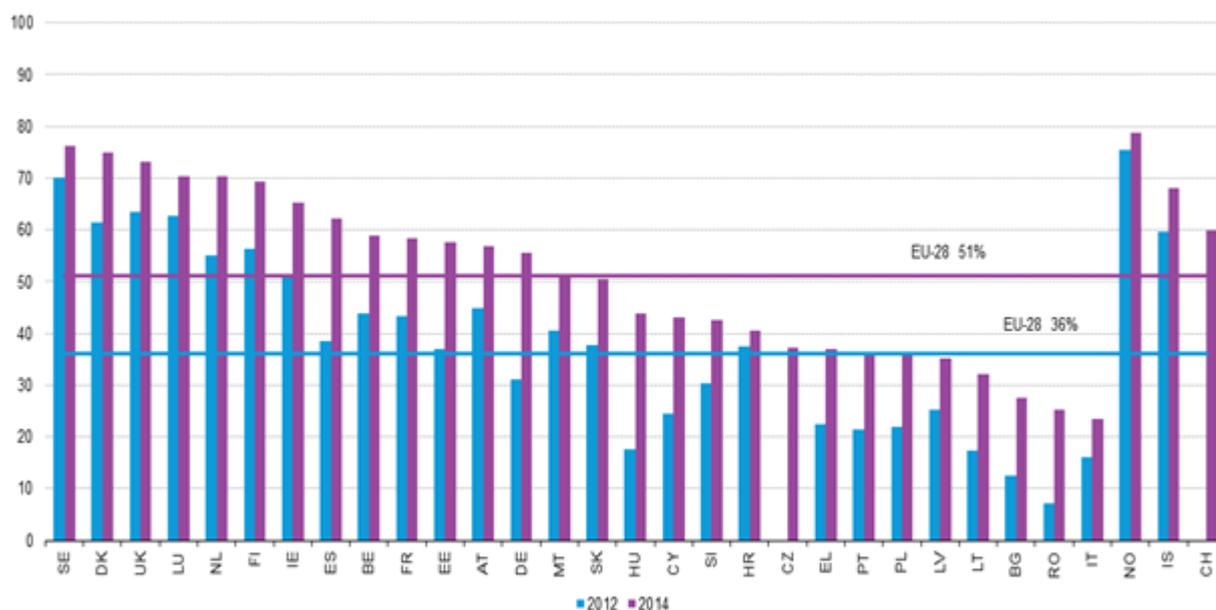
3 ¿Estamos preparados para la administración electrónica?

A pesar de que a finales del año 2014 más de 36 millones de ciudadanos españoles tienen ya en su poder el DNI electrónico, lo cual les podría permitir interactuar con las Administraciones públicas electrónicamente, existen razonables dudas de que este canal tecnológico sea el preferido por los ciudadanos en España de una forma inmediata.

Y ello contrasta con los datos objetivos del uso de Internet en España, que se encuentra por encima de la media europea. De esta forma la evolución en todos los países de la Unión Europea entre los años 2012-2014 ha sido la siguiente²³:

²³ En http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Internet_and_cloud_services_statistics_on_the_use_by_individuals, (consulta: 09/12/2015)

Figura 1



Notes: EU-28 without Czech Republic in 2012. Romania, break in series in 2014 due to 2011 population census results. Switzerland, data not available for 2012.

Fuente: Eurostat (2014).

No obstante ello, el potencial tecnológico que el actual panorama normativo pone en manos de los ciudadanos es de tal calibre, que las Administraciones públicas están abocadas a mutar su contenido y posición en relación con ellos, dado que los ciudadanos comenzarán a utilizar progresivamente las posibilidades tecnológicas que las normas jurídicas les ofrecen.

En este marco relacional, los instrumentos jurídicos de la participación y el acceso a la información cobran un especial protagonismo. Y es que, este conjunto de nuevas tecnologías deben permitir al ciudadano, al “cliente”, conocer cómo y por qué actúan las Administraciones públicas en un determinado sentido, estar informado, en suma, pues la

información que utiliza la Administración para actuar también debe estar alojada en las sedes electrónicas.

De esta forma, el ciudadano informado deberá ser protagonista de la actuación administrativa, coadyuvando incluso con la propia Administración en la fase anterior y posterior de la toma de decisiones

Igualmente, el ciudadano podrá conocer el grado objetivo de cumplimiento de los planes y programas de los poderes públicos y, en definitiva, de aquellos elementos que ésta haya empleado para la elección de los objetivos y medios de su actuación pública.

En conclusión, se articulará para los ciudadanos la posibilidad real y efectiva de controlar la actuación administrativa más allá de los tradicionales medios impugnatorios, que han sido contruidos con un alcance de mero control de la legalidad administrativa “a posteriori”.

Pero si contrastamos esta realidad ontológica con la realidad empírica, los resultados son especialmente preocupantes.

De esta forma, según los últimos datos elaborados por el Pleno del Consejo Superior de Administración Electrónica al Consejo de Ministros en fecha 10 de enero de 2014, y contenidos en el Informe sobre el grado de avance de la Administración Electrónica en la Administración General del Estado (AGE), se concluye que “la AGE tiene a disposición ciudadana cerca de 2.900 procedimientos y servicios públicos que sirven tanto a ciudadanos como a empresas”, de los cuales “193 son de carácter interno y 2.798 sirven a los intereses y necesidades de ciudadanos y empresarios”, lo que representa un porcentaje del 96,4% de los procedimientos que se pueden realizar con la AGE²⁴.

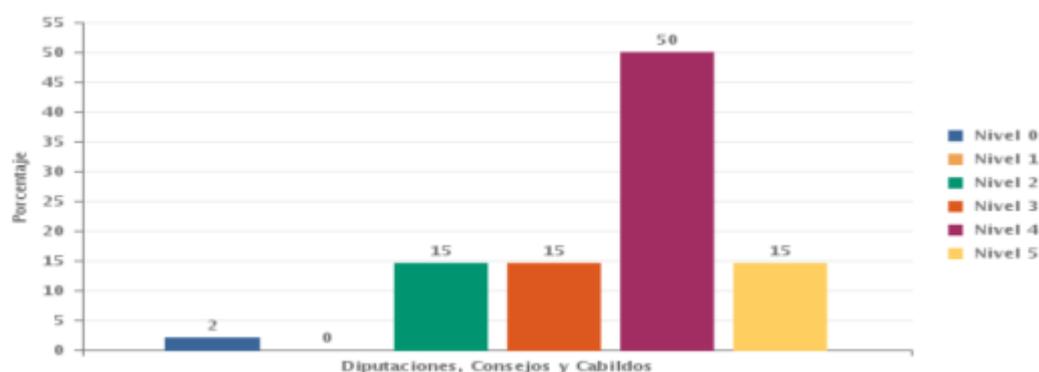
Así, durante el año 2014 ha habido más de 465 millones de trámites con la AGE, de los que más de 345 millones han sido iniciados por medios electrónicos, lo que indica el grado de desarrollo actual de la Administración electrónica.

En lo que se refiere al ámbito autonómico y local; y si nos detenemos a estudiar este último, la situación es completamente diversa, pues tenemos que diferenciar el ámbito provincial del municipal, y dentro de este último, dependiendo por el tamaño de municipio.

²⁴ Ver http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_OBSAE/pae_Informes/pae_InformeAvanceAdmin/pae_InfDescripcion.html#.Veq1WBHtmko, (consulta: 09/12/2015).

En el ámbito provincial, y según el Informe Reina 2014 (“Las tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas”²⁵):

Figura 2



Fuente: Informa Reina (2014).

Lo que evidencia que de las diputaciones provinciales, cabildos y consejos insulares, sólo el 65% de ellas está entre los niveles 4 y 5 que son los referidos a la utilización de procedimientos electrónicos avanzados, mientras que el resto sólo contempla la e-Administración para realizar información, descarga de formularios y remisión de éstos.

En el ámbito municipal, la situación es aún más asimétrica, pues en los municipios de gran población, existe una notable implantación de la Administración electrónica, lo que contrasta con los municipios de pequeña o escasa población (menos de 30.000 habitantes). Por ejemplo, en la materia de pago de impuestos municipales (Impuesto de Bienes Inmuebles), la situación es la siguiente²⁶:

²⁵ En http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_OBSAE/pae_Informes/pae_InformeREINA/pae_InfDescripcion.html#_Veq5GhHtmko (consulta:09/12/2015), pág. 106.

²⁶ Cit., pág. 107.

Figura 3

Municipios	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
>500.000 Hab.	0%	0%	0%	17%	50%	33%
100.000 a 500.000 Hab.	2%	2%	16%	16%	41%	24%
30.000 a 100.000 Hab.	13%	14%	22%	15%	25%	10%
10.000 a 30.000 Hab.	44%	21%	12%	18%	3%	3%
1.000 a 10.000 Hab.	56%	17%	16%	3%	8%	1%
500 a 1.000 Hab.	70%	18%	6%	3%	3%	0%

Fuente: Informa Reina (2014).

Y peor está la situación en el ámbito de la tramitación de licencias municipales, en este supuesto de obras²⁷:

Figura 4

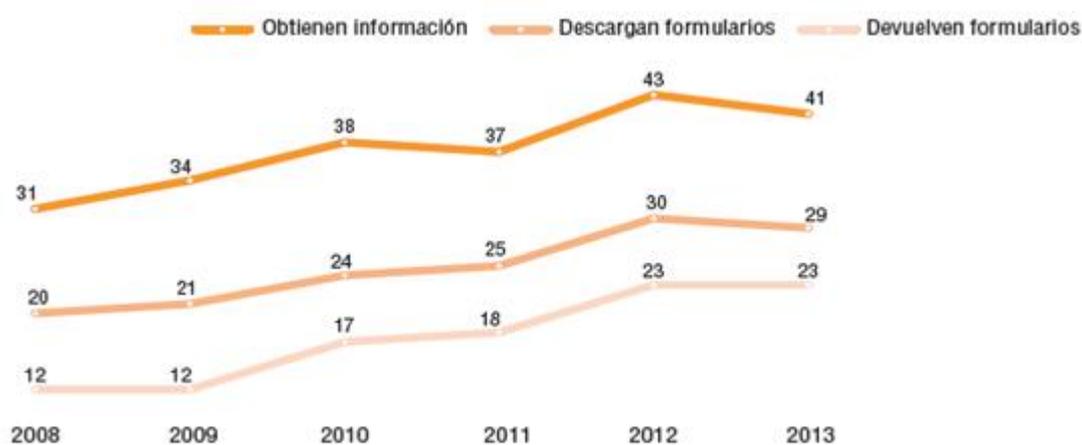
Municipios	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
>500.000 Hab.	0%	0%	50%	0%	50%	0%
100.000 a 500.000 Hab.	2%	2%	49%	22%	20%	6%
30.000 a 100.000 Hab.	8%	10%	43%	28%	10%	1%
10.000 a 30.000 Hab.	29%	6%	35%	26%	3%	0%
1.000 a 10.000 Hab.	37%	13%	31%	14%	5%	2%
500 a 1.000 Hab.	54%	9%	23%	14%	0%	0%

Fuente: Informa Reina (2014).

²⁷ Cit., pág. 108.

En lo que se refiere a la utilización por los ciudadanos de las herramientas contenidas en la Administración electrónica, la evolución de su utilización por los ciudadanos en España parece haberse estancado²⁸:

Figura 5



Fuente: e-Administración (2014) Fundación Orange, en España y Europa (2013).

Y esta situación es, en cierta manera común en toda Europa, pues en términos porcentuales de utilización por los internautas en los últimos doce meses del año 2013, según el citado estudio “e-Administración 2014”, y en relación con los servicios públicos más demandados²⁹:

²⁸ En http://www.proyectosfundacionorange.es/docs/eE2014/Informe_eE2014.pdf, (consulta: 09/12/2015), pág. 137.

²⁹ Cit., pág. 139.

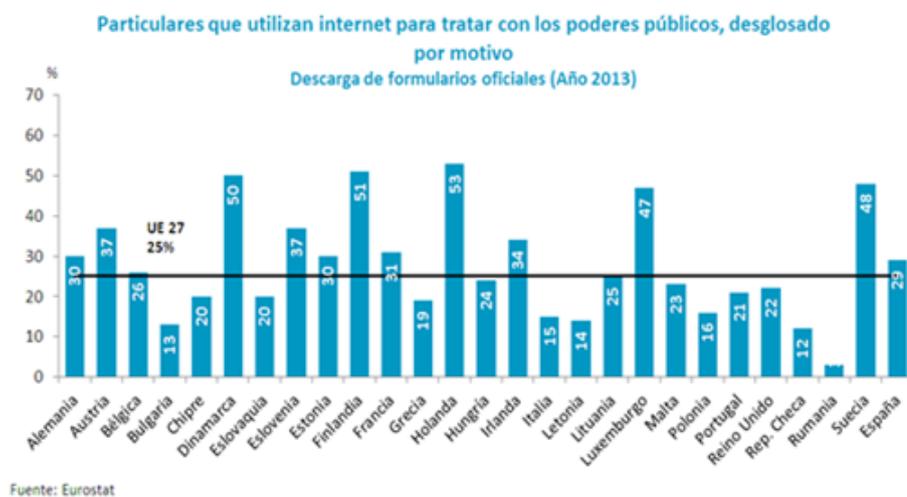
Figura 6



Fuente: e-Administración (2014) Fundación Orange, en España y Europa (2013).

Y en un ámbito más concreto de la utilización de la e-Administración a nivel básico, la situación es claramente poco “intensiva”³⁰ en España y en la UE:

Figura 7



Fuente: Eurostat (2014)

³⁰ <http://www.ontsi.red.es/ontsi/es/indicadores/e-admin/indicadores-complementarios>, (consulta: 09/12/2015).

4 Conclusiones

1ª. La “Administración electrónica” no puede ser calificada ya como un moderno “esnobismo”, sino que nos encontramos ante un ámbito material y procedimental, concreto y determinado, en cuyo seno deberán construirse las Administraciones públicas del siglo XXI y las relaciones de éstas con los ciudadanos.

2ª. La ley estatal 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), supone un salto cuantitativo y cualitativo en relación con la implantación de la Administración electrónica en España, al regular un procedimiento administrativo común “electrónico” que han de seguir todas las Administraciones públicas, y ello para garantizar al ciudadano un tratamiento común ante ellas.

3ª. Esta Ley ha diseñado un sistema asimétrico de implantación de la e-Administración en España; de tal forma, que para la AGE resultaba de obligatoria aplicación en fecha 31/12/2009, y no así, para las Comunidades Autónoma ni para las entidades locales, lo que ha conllevado que en el ámbito de esta tipología de entidades territoriales subestatales, no existe una situación homogénea de aplicación de la Administración electrónica.

4ª. A pesar de que a finales del año 2014 gran parte de los ciudadanos españoles tienen ya en su poder el DNI electrónico (36 millones), y que ya se pueden realizar el 96,4% de los trámites de la AGE, se está comprobando que este canal tecnológico no es el preferido por los ciudadanos de una forma inmediata, lo cual supone un menoscabo, en cantidad e intensidad, de la Administración electrónica en España, en términos semejantes a los que depara la Unión Europea, realmente preocupante.

5ª. Todo ello conduce a afirmar que pese a la “luces” consistentes en la existencia de una regulación jurídica suficiente de la Administración electrónica en España, así como la implantación adecuada de los servicios en Red, en el entorno de la AGE; las “sombras” de la e-Administración se concentran en la inadecuada penetración, en cantidad e intensidad, de su utilización por los ciudadanos.

5 Bibliografía

- AAVV, E-España 2014: **Informe anual sobre el desarrollo de la sociedad de la información en España**, Madrid: Fundación Orange, 2014.
- AAVV, **Informe Reina**: Las tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas, 2014.
- BELLO PAREDES, S.A., Las Administraciones Públicas españolas en la Sociedad de la Información: balance actual y perspectivas futuras. In: GALINDO, F. (Coordinador), Gobierno, **Derecho y Tecnología: las actividades de los poderes públicos**, Madrid: Civitas, 2006, págs. 505-526.