

**12352** LLEI 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Servicis Públics. («BOE» 150, de 23-6-2007.)

JUAN CARLOS I

REI D'ESPANYA

A tots els qui vegem i entenguen esta llei.  
Sapieu: Que les Corts Generals han aprovat la llei següent i jo la sancione.

ÍNDIX

Exposició de motius.

Títol preliminar. De l'àmbit d'aplicació i els principis generals.

Títol primer. Drets dels ciutadans a relacionar-se amb les Administracions Públiques per mitjans electrònics.

Títol segon. Règim jurídic de l'administració electrònica.

Capítol I. De la seua electrònica.

Capítol II. De la identificació i autenticació.

Secció 1a. Disposicions comunes.

Secció 2a. Identificació dels ciutadans i autenticació de la seua actuació.

Secció 3a. Identificació electrònica de les Administracions Públiques i autenticació de l'exercici de la seua competència.

Secció 4a. De la interoperabilitat i de l'acreditació i representació dels ciutadans.

Capítol III. Dels registres, les comunicacions i les notificacions electròniques.

Secció 1a. Dels registres.

Secció 2a. De les comunicacions i les notificacions electròniques.

Capítol IV. Dels documents i els arxius electrònics.

Títol tercer. De la gestió electrònica dels procediments.

Capítol I. Disposicions comunes.

Capítol II. Utilització de mitjans electrònics en la tramitació del procediment.

Títol quart. Cooperació entre administracions per a l'impuls de l'administració electrònica.

Capítol I. Marc institucional de cooperació en matèria d'administració electrònica.

Capítol II. Cooperació en matèria d'interoperabilitat de sistemes i aplicacions.

Capítol III. Reutilització d'aplicacions i transferència de tecnologies.

Disposició addicional primera. Reunió d'Òrgans Col·legiats per mitjans electrònics.

Disposició addicional segona. Formació d'empleats públics.

Disposició addicional tercera. Pla de Mitjans en l'Administració General de l'Estat.

Disposició addicional quarta. Procediments Especials.

Disposició addicional cinquena. Funció Estadística.

Disposició addicional sexta. Ús de Llengües Oficials.

Disposició transitòria única. Règim transitori.

Disposició derogatòria única.

Disposició final primera. Caràcter bàsic de la Llei.

Disposició final segona. Publicació electrònica del «Boletín Oficial del Estado».

Disposició final tercera. Adaptació de les Administracions Públiques per a l'exercici de drets.

Disposició final quarta. Modificació de la Llei 84/1978, de 28 de desembre, per la qual es regula la taxa per expedició del Document Nacional d'Identitat.

Disposició final cinquena. Modificació de la Llei 16/1979, de 2 d'octubre, sobre Taxes de la Direcció Central de Trànsit.

Disposició final sexta. Habilitació per a la regulació del teletreball en l'Administració General de l'Estat.

Disposició final setètima. Desplegament reglamentari de l'article 4 c).

Disposició final octava. Desplegament i entrada en vigor de la Llei.

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

I

Determinades edats de la humanitat han rebut la seua denominació de les tècniques que s'hi empraven, i hui podríem dir que les tecnologies de la informació i les comunicacions estan afectant també molt profundament la forma i fins i tot el contingut de les relacions dels sers humans entre si i de les societats en què s'integren. El temps actual –i en tot cas el segle XXI, junt amb els últims anys del XX–, té com un dels seus trets característics la revolució que han suposat les comunicacions electròniques. En eixa perspectiva, una Administració a l'altura dels temps en què actua ha d'acompanyar i promoure en benefici dels ciutadans l'ús de les comunicacions electròniques. Estos han de ser els primers i principals beneficiaris del salt, impensable fa només unes dècades, que s'ha produït en el camp de la tecnologia de la informació i les comunicacions electròniques. Al servici, doncs, del ciutadà l'Administració queda obligada a transformar-se en una administració electrònica regida pel principi d'eficàcia que proclama l'article 103 de la nostra Constitució.

Es en eixe context en què les Administracions han de comprometre's amb la seua època i oferir als seus ciutadans els avantatges i possibilitats que la societat de la informació té, assumint la seua responsabilitat de contribuir a fer realitat la societat de la informació. Els tècnics i els científics han posat en peu els instruments d'esta societat, però la seua generalització depén, en gran manera, de l'impuls que reba de les Administracions Públiques. Depén de la confiança i seguretat que genere en els ciutadans i depén també dels servicis que oferisca.

El millor servici al ciutadà constituïx la raó de les reformes que després de l'aprovació de la Constitució s'han anat realitzant a Espanya per a configurar una Administració moderna que faça del principi d'eficàcia i eficiència el seu eix vertebrador, sempre amb la mira posada en els ciutadans. Eixe servici constituïx també la principal raó de ser de la Llei d'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics que tracta, a més, d'estar a l'altura de l'època actual.

En efecte, la descentralització política de l'Estat no es va esgotar en el seu primer i més immediat disseny d'organitzar políticament Espanya d'una manera molt diferent de l'Estat unitari, sinó que ha sigut ocasió perquè la major proximitat democràtica dels nous poders autonòmics es traduïra també en una major proximitat de les Administracions que en depenen respecte del ciutadà.

En la mateixa línia es mou el reconeixement constitucional de l'autonomia local.

No obstant això, eixa major proximitat al ciutadà de l'Administració, derivada de la descentralització autonòmica i local, no ha acabat de superar la barrera que continua distanciant encara el ciutadà de l'Administració, de qualsevol Administració, incloent-hi la de l'Estat, i que, moltes vegades, no és una altra que la barrera que alça el temps i l'espai: el temps que cal dedicar a la relació amb aquella per a la realització de molts tràmits de la vida diària que comencen a vegades per la necessitat d'una

primera informació que exigix un desplaçament inicial, més els successius desplaçaments i temps que es dediquen a posteriors tràmits a fer amb l'Administració per a les activitats més elementals. Eixes primeres barreres en potencien, de vegades, altres que afecten la posició servicial de les Administracions Públiques. Estes no poden complir sempre la seua missió atenent qualsevol cosa que demane un ciutadà, ja que pot estar en contradicció amb els interessos de la majoria dels altres ciutadans, amb els interessos generals representats per les lleis. Però en eixos casos –en què els interessos generals no coincideixen amb els interessos individuals– la relació amb el ciutadà ha de ser, també, com més ràpida i clara millor, sense pèrdues de temps innecessàries.

En tot cas, eixes primeres barreres en les relacions amb l'Administració –la distància a què cal desplaçar-se i el temps que és necessari dedicar– hui en dia no tenen raó de ser. Les tecnologies de la informació i les comunicacions fan possible acostar l'Administració fins a la sala d'estar dels ciutadans o fins a les oficines i despatxos de les empreses i professionals. Els permeten relacionar-se amb esta sense cues ni esperes. I fins i tot rebre servicis i informacions aliens a activitats d'intervenció administrativa o autorització; informacions i servicis no relacionats amb actuacions limitadores, sinó, al contrari, ampliadores de les seues possibilitats. Eixes condicions permeten també als ciutadans veure l'Administració com una entitat al seu servici i no com una burocràcia pesada que comença per exigir, sempre i per a començar, el sacrifici del temps i del desplaçament que imposa l'espai que separa el domicili dels ciutadans i empreses de les oficines públiques. Però, a més d'això, les noves tecnologies de la informació faciliten, sobretot, l'accés als servicis públics a aquelles persones que abans tenien grans dificultats per a arribar a les oficines públiques, per motius de localització geogràfica, de condicions físiques de mobilitat o altres condicionants, i que ara es poden superar per l'ocupació de les noves tecnologies. Es dona així un pas transcendent per a facilitar, en igualtat de condicions, la plena integració d'estes persones en la vida pública, social, laboral i cultural.

D'això es va adonar la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú (LRJAP-PAC), que en la seua primera versió va recollir ja en l'article 45 l'impuls a l'ocupació i aplicació de les tècniques i mitjans electrònics, informàtics i telemàtics, per part de l'Administració, a fi de desenrotllar la seua activitat i l'exercici de les seues competències i de permetre als ciutadans relacionar-se amb les Administracions quan fóra compatible amb els «mitjans tècnics de què disposen».

Eixa previsió, junt amb la de la informatització de registres i arxius de l'article 38 de la mateixa Llei en la seua versió originària i, especialment, en la redacció que li va donar la Llei 24/2001, de 27 de desembre, en permetre l'establiment de registres telemàtics per a la recepció o eixida de sol·licituds, escrits i comunicacions per mitjans telemàtics, obria el pas a la utilització d'estos mitjans per a relacionar-se amb l'Administració.

Simultàniament, la mateixa Llei 24/2001 va modificar l'article 59, i va permetre la notificació per mitjans telemàtics si l'interessat havia assenyalat este mitjà com a preferent o consentit expressament.

En el mateix sentit destaquen les modificacions realitzades en la Llei General Tributària per a permetre també les notificacions telemàtiques, així com l'article 96 de la nova Llei General Tributària de 2003, que preveu expressament l'actuació administrativa automatitzada o la imatge electrònica dels documents.

No obstant això, el desenrotllament de l'administració electrònica és encara insuficient. La causa, en gran manera, es deu al fet que les previsions dels articles 38, 45 i 59 de la Llei de Règim Jurídic de les Administracions

Públiques i del Procediment Administratiu Comú són facultatives. És a dir, deixen en mans de les mateixes Administracions determinar si els ciutadans podran, de manera efectiva, o no, relacionar-se per mitjans electrònics amb estes, segons que estes vullguen posar en marxa els instruments necessaris per a eixa comunicació amb l'Administració.

Per això esta Llei pretén donar el pas de «podran» per «hauran de».

Les avançades per al moment, però d'altra banda prudentes, previsions legals, molt vàlides en 1992 o en 2001, hui han quedat desfasades, davant d'una realitat en què el grau de penetració d'ordinadors i el nombre de persones i entitats amb accés en banda ampla a Internet, amb les possibilitats obertes a altres tecnologies i plataformes, no es corresponen ja amb els servicis merament facultatius que la Llei esmentada permet i estimula a establir a les Administracions.

El servici al ciutadà exigix consagrar el seu dret a comunicar-se amb les Administracions per mitjans electrònics. La contrapartida d'eixe dret és l'obligació d'estes de dotar-se dels mitjans i sistemes electrònics perquè eixe dret pugua exercir-se. Eixa és una de les grans novetats de la Llei: passar de la declaració d'impuls dels mitjans electrònics i informàtics –que es concreten en la pràctica en la simple possibilitat que algunes Administracions, o alguns dels seus òrgans, permeten les comunicacions per mitjans electrònics– que estiguen obligades a fer-ho perquè la Llei reconeix el dret dels ciutadans a establir relacions electròniques.

La Llei consagra la relació amb les Administracions Públiques per mitjans electrònics com un dret dels ciutadans i com una obligació correlativa per a estes Administracions. El reconeixement d'este dret i la seua corresponent obligació s'erigixen així en l'eix central del projecte de Llei.

Però entorn del dit eix és necessari abordar-ne moltes altres que contribuïxen a definir i concretar l'abast d'eixe dret. Així, per exemple, este dret es fa efectiu de manera real per mitjà de la imposició, almenys en l'àmbit de l'Administració General de l'Estat i en els termes de la llei, de l'obligació de posar a disposició de ciutadans i empreses almenys un punt d'accés general a través del qual els usuaris puguen, de manera senzilla, accedir a la informació i servicis de la seua competència; presentar sol·licituds i recursos; realitzar el tràmit d'audiència quan siga procedent; efectuar pagaments o accedir a les notificacions i comunicacions que els remeten l'Administració Pública.

També ha de trobar informació en el dit punt d'accés únic sobre els servicis multicanal o que li siguen oferits per més d'un mitjà, tecnologia o plataforma.

## II

La Llei s'articula a partir de les competències de l'Estat que li reconeix l'article 149.1.18 de la Constitució: «Bases del règim jurídic de les Administracions Públiques», d'una banda, i «procediment administratiu comú» de l'altra.

D'altra banda, la regulació estatal, en allò que té de bàsic, deixa marge als desp autonòmics, sense que pugua oblidar-se, a més, que l'objecte de les bases en este cas han de permetre «en tot cas», d'acord amb este número 18, un «tractament comú» davant d'estes.

En esta perspectiva, la regulació de l'Estat ha d'abordar aquells aspectes en què és obligat que les previsions normatives siguen comunes, com és el cas de la interoperabilitat, les garanties de les comunicacions electròniques, els servicis a què tenen dret els ciutadans, la conservació de les comunicacions electròniques i els altres temes que s'aborden en la llei per a garantir que l'exercici del dret a relacionar-se electrònicament amb totes les administracions forme part d'eixe tractament comú que tenen.

La Llei 30/1992 es va limitar a obrir la possibilitat, com s'ha dit, d'establir relacions telemàtiques amb l'Administració, però hui es demana una altra regulació que garantisca, però ara de manera efectiva, un tractament comú dels ciutadans davant de totes les Administracions: que garantisca, per a començar i, sobretot, el dret a establir relacions electròniques amb totes les Administracions Públiques. Les noves realitats, exigències i experiències que s'han anat posant de manifest; el mateix desenrotllament de la societat de la informació, la importància que una regulació clara, precisa i comuna dels drets dels ciutadans i el canvi de circumstàncies tecnològiques i socials exigix actualitzar el contingut, molt diferent del de 1992, de la regulació bàsica que estiga hui a l'altura de les noves exigències. Eixa regulació comuna exigix, hui, per exemple, reconèixer el dret dels ciutadans –i no sols la possibilitat– d'accedir per mitjà de comunicacions electròniques a l'Administració.

### III

El reconeixement general del dret d'accedir electrònicament a les Administracions Públiques té moltes altres conseqüències a què s'ha de donar solució i de les quals ací, de manera resumida, se n'enumeren algunes.

Així, en primer lloc, la progressiva utilització de mitjans electrònics suscita la qüestió de la privacitat d'unes dades que es faciliten en relació amb un expedient concret però que, arxivats de manera electrònica com a conseqüència del seu propi mode de transmissió, fan emergir el problema del seu ús no en el mateix expedient en què és evident, per descomptat, però, sí l'eventualitat del seu ús per altres serveis o dependències de l'Administració o de qualsevol Administració o en un altre expedient. Les normes de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal han de bastar, i no es tracta de fer cap innovació respecte d'això, però sí d'establir previsions que garantiscen la utilització de les dades obtingudes de les comunicacions electròniques per al fi precís per al qual han sigut remesos a l'Administració.

D'altra banda, els interessats en un procediment hi tenen dret d'accés i veure els documents. El mateix ha de succeir, com a mínim, en un expedient iniciat electrònicament o tramitat d'esta manera. El dit expedient ha de poder permetre l'accés en línia als interessats per a verificar la situació de l'expedient, sense minva de totes les garanties de la privacitat.

En tot cas, la progressiva utilització de comunicacions electròniques, derivada del reconeixement del dret a comunicar-se electrònicament amb l'Administració, suscita la qüestió no ja de l'adaptació d'esta –recursos humans i materials– a una nova forma de relacionar-se amb els ciutadans, sinó també la qüestió de la manera d'adaptar les seues formes d'actuació i tramitació dels expedients i en general adaptar els procediments a la nova realitat que imposen les noves tecnologies.

El fet de reconèixer el dret dels ciutadans a comunicar-se electrònicament amb l'Administració planteja, en primer lloc, la necessitat de definir clarament la «seu» administrativa electrònica amb què s'establixen les relacions, promovent un règim d'identificació, autenticació, contingut mínim, protecció jurídica, accessibilitat, disponibilitat i responsabilitat. Exigix també abordar la definició a l'efecte de la Llei d'una sèrie de termes i conceptes l'ús habitual dels quals obliga en un context de comunicacions electròniques a efectuar moltes precisions. Això succeix amb la definició d'expedient electrònic i de document electrònic; dels registres electrònics i de les notificacions electròniques o de l'abast i sistemes de segellaments de temps.

La consagració d'eixe dret dels ciutadans a comunicar-se electrònicament amb l'Administració suscita, també, per exemple, la qüestió de la forma d'utilitzar i arxivar les

dites comunicacions. I ho planteja tant en el que podria considerar-se la formació de l'expedient o l'arxivament d'oficina –el vinculat a la tramitació dels expedients–, com pel que fa a l'arxivament dels expedients ja tramitats.

Quant al funcionament intern de l'Administració, les noves tecnologies permeten oportunitats de millora (eficiència i reducció de costos) que fan ineludible la consideració de les formes de tramitació electrònica, tant per a la tramitació electrònica d'expedients, com per a qualsevol altra actuació interna de l'Administració, expandint-les gradualment amb l'objectiu de l'any 2009.

Certament, l'ús de mitjans electrònics no pot significar cap minva del dret de l'interessat en un expedient a accedir-hi de la manera tradicional, així com tampoc pot suposar un fre o un retard perquè l'Administració, internament, adopte els mecanismes més adequats, en este cas mitjans electrònics, que li permeten millorar processos i reduir la despesa pública. Conjuguar ambdós requeriments és possible gràcies a les mesures de la política de foment de desenrotllament de la Societat de la Informació que s'impulsen en els últims anys. En este sentit, l'Administració ha d'incorporar les noves tecnologies al seu funcionament intern i, simultàniament, s'ha de garantir que aquells ciutadans que per qualsevol motiu (no disponibilitat d'accés a les noves tecnologies o falta de formació) no puguin accedir electrònicament a l'Administració Pública, disposen dels mitjans adequats per a seguir comunicant-se amb l'Administració amb els mateixos drets i garanties. La solució a eixe doble objectiu passa per la formació del personal al servei de l'Administració que atén el públic perquè facen possible la comunicació d'estos ciutadans amb l'administració electrònica, així com per la disponibilitat de punts d'accés electrònic públics en seus administratives. O també, per descomptat, establir les previsions generals que siguen garantia dels drets dels ciutadans i d'un tractament igual davant de totes les Administracions en tots eixos supòsits.

En segon lloc, és necessari regular la validesa dels documents i les seues còpies i la manera que el document electrònic opere amb plena validesa de manera convencional i, si és el cas, la forma en què els documents convencionals es transformen en documents electrònics.

Una altra qüestió que s'aborda és la de les plataformes que poden utilitzar els ciutadans o les mateixes Administracions per a establir estes comunicacions electròniques. L'ordinador i Internet pot ser una via, però no és, per descomptat, l'única; les comunicacions via SMS poden ser una altra forma d'actuació que en algunes Administracions estan sent ja utilitzades. La Televisió Digital Terrestre, per exemple, obri també possibilitats amb què també cal comptar. La Llei no pot limitar-se a regular l'ús dels canals electrònics disponibles hui en dia, ja que la gran velocitat en el desenrotllament de les tecnologies de la informació fan possible l'aparició de nous instruments electrònics que puguin aplicar-se per a l'administració electrònica en molt poc de temps, sent necessari generalitzar la regulació d'estos canals.

La Llei ha de partir del principi de llibertat dels ciutadans en l'elecció de la via o canal pel qual volen comunicar-se amb l'Administració, si bé cada tecnologia pot ser apta per a una funció quant a les seues característiques i de la fiabilitat i seguretat de les seues comunicacions.

### IV

Ha de recordar-se que l'impuls d'una administració electrònica suposa també donar resposta als compromisos comunitaris i a les iniciatives europees posades en marxa a partir del Consell Europeu de Lisboa i Santa Maria da Feira, continuat amb successives actuacions fins a l'actual comunicació de la Comissió «i2010: Una Societat de la Informació Europea per al creixement i l'ocupació».

L'impuls comunitari a la iniciativa e-Europa dona la màxima importància al desenvolupament de l'administració electrònica, i busca aprofitar totes les possibilitats de les noves tecnologies com un factor determinant del futur econòmic d'Europa.

En estos anys de vigència de la iniciativa e-Europa l'àmbit d'actuació de l'administració electrònica ha crescut considerablement en successives revisions, fins a arribar a novembre de 2005, quan, després de la publicació de la comunicació relativa a i2010 es va aprovar, en la Cimera de Manchester, una resolució ministerial, amb objectius concrets per al desenvolupament de l'administració electrònica en la Unió. Després d'esta resolució es va aprovar el Pla d'Acció sobre administració electrònica i2010, en la qual s'assenyala que els èxits de l'administració electrònica són ja clarament visibles en uns quants països de la UE, i s'estima en 50.000 milions d'euros l'estalvi anual en tota la Unió que una implantació generalitzada d'esta podria generar.

Així mateix, el 12 de desembre de 2006, i a fi d'avançar en la consecució de l'objectiu fixat pel Consell Europeu de Lisboa, es va aprovar la Directiva 2006/123/CE, relativa als servicis en el mercat interior.

Esta Directiva estableix, entre altres obligacions per als Estats membres, la de facilitar per mitjans electrònics accés als tràmits relacionats amb les activitats de servicis i a la informació d'interès tant per als prestadors com per als destinataris d'estos.

Per això, i donada l'analogia d'esta finalitat amb l'objectiu d'esta Llei, s'hi realitza una referència expressa a la informació i tràmits relacionats amb les activitats de servicis, de manera que els articles 6, 7 i 8 de la Directiva poden considerar-se traslladats per esta Llei.

D'altra banda, en el context internacional, també altres organismes s'han interessat en l'administració electrònica com a forma d'activar l'economia i millorar el govern dels països com és el cas de l'OCDE, que va publicar en 2004 un estudi amb un títol quasi autodescriptiu: «L'administració electrònica: Un imperatiu», on ressalta els estalvis que l'administració electrònica pot generar en permetre'ls augmentar la seua eficàcia.

També el Consell d'Europa, des d'una perspectiva més social, està analitzant l'administració electrònica com un motor de desenvolupament. Al desembre de 2004 el Comitè de Ministres va adoptar una recomanació on s'assenyala que l'administració electrònica no és assumpte merament tècnic, sinó de governança democràtica.

## V

En este context, una Llei per a l'accés electrònic dels ciutadans a les Administracions Públiques es justifica en la creació d'un marc jurídic que facilite l'extensió i utilització d'estes tecnologies. I el principal repte que té la implantació de les Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (TIC) en la societat en general i en l'Administració en particular és la generació de confiança suficient que elimine o minimitze els riscos associats a la seua utilització. La desconfiança naix de la percepció, moltes vegades injustificada, d'una major fragilitat de la informació en suport electrònic, de possibles riscos de pèrdua de privacitat i de l'escassa transparència d'estes tecnologies.

D'altra banda, la legislació ha de proclamar i erigir-se sobre un principi fonamental com és la conservació de les garanties constitucionals i legals als drets dels ciutadans i, en general, de les persones que es relacionen amb l'Administració Pública, l'exigència de la qual es deriva de l'article 18.4 CE, en encomanar a la Llei la limitació de l'ús de la informàtica per a preservar l'exercici dels drets constitucionals. Esta conservació exigix afirmar la vigència dels drets fonamentals no sols com a límit, sinó com a vector que orienta esta reforma legislativa d'acord amb el fi promocional consagrat en l'article 9.2 del nostre text

fonamental, així com recollir aquelles peculiaritats que exigixen l'aplicació segura d'estes tecnologies. Estos drets han de completar-se amb altres exigits pel nou suport electrònic de relacions, entre els quals ha d'estar el dret a l'ús efectiu d'estos mitjans per al desenvolupament de les relacions de les persones amb l'Administració. Les anteriors consideracions cristal·litzen en un Estatut del ciutadà enfront de l'administració electrònica que recull un elenc no limitador de les posicions del ciutadà en les seues relacions amb les Administracions Públiques, així com les garanties específiques per a la seua efectivitat.

Amb este fi, la Llei crea la figura del Defensor de l'Usuari, que atindrà les queixes i realitzarà els suggeriments i propostes pertinents per a millorar les relacions de ciutadans en el seu tracte amb les Administracions Públiques per mitjans electrònics.

D'altra banda, mereix subratllar-se el paper d'avantguarda que correspon a les nostres empreses en el desenvolupament d'una verdadera societat de la informació i, per tant, d'una Administració accessible electrònicament. No en va, la integració de les Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (TIC) en el dia a dia de l'empresa, necessària en virtut de les exigències de l'entorn obert i altament competitiu en què actuen, ha sigut i és palanca impulsora per al desenvolupament i creixent incorporació d'eixes mateixes tecnologies en l'actuació administrativa. Al mateix temps, representa una ajuda insubstituïble per a afavorir l'expansió de la «cultura electrònica» entre els treballadors-ciutadans.

Les empreses poden, en este sentit, exercir un paper coadjuvant clau per a la consecució dels objectius pretesos per esta Llei. Les raons apuntades aconsellen un tractament específic d'aquells procediments i gestions que, de manera més intensa, afecten l'exercici de l'activitat empresarial.

A tot això es deu l'aprovació d'esta Llei d'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics, en la qual s'inclouen les següents matèries amb l'estructura que es recull en els següents apartats.

## VI

La Llei s'estructura en cinc títols, sis disposicions addicionals, una disposició transitòria, una derogatòria i huit finals.

En el Títol Preliminar es definixen l'objecte i finalitats de la llei, els principis generals a què s'ajusta, així com el seu àmbit d'aplicació. Ha de destacar-se el caràcter bàsic de la llei en els termes establits en la disposició final primera, i per tant seran aplicable a totes les Administracions Públiques els articles mencionats en la dita disposició final.

La Llei estableix, entre altres, el principi d'igualtat, perquè la utilització de comunicacions electròniques amb les Administracions Públiques no implique una discriminació per als ciutadans que es relacionen amb l'Administració per mitjans no electrònics.

En el Títol Primer estan recollits els drets dels ciutadans en les seues relacions amb les Administracions Públiques a través de mitjans electrònics. Per a garantir el ple exercici d'estos drets, s'estableix l'obligació de les Administracions d'habilitar diferents canals o mitjans per a la prestació dels servicis electrònics.

Així mateix, s'estableix l'obligació de cada Administració de facilitar a les altres Administracions les dades dels interessats que se li requerisquen i consten en el seu poder, en la tramitació d'un procediment, sempre que l'interessat preste el seu consentiment exprés, el qual podrà emetre's i demanar-se per mitjans electrònics, a fi que els ciutadans no hagen d'aportar dades i documents que estan en poder de les Administracions Públiques.

Per a vetlar per l'efectivitat dels drets reconeguts als ciutadans es preveu, en l'àmbit de l'Administració General

de l'Estat, l'actuació de les Inspeccions Generals de Servis dels Departaments Ministerials i del Defensor de l'usuari.

En el Títol Segon es regula el règim jurídic de l'administració electrònica. D'una banda, el seu Capítol Primer es dedica a la seu electrònica, com a direcció electrònica la gestió i administració de la qual correspon a una Administració Pública que funciona amb plena responsabilitat respecte de la integritat, veracitat i actualització de la informació i els servicis a què pot accedir-se a través d'esta. En la normativa de desplegament de la Llei, cada Administració determinarà els instruments de creació de les seus electròniques.

En el seu Capítol Segon es regulen les formes d'identificació i autenticació, tant dels ciutadans com dels òrgans administratius en l'exercici de les seues competències, sent destacable que s'habiliten distints instruments d'acreditació, que es concretaran en la normativa aplicable a cada supòsit amb criteris de proporcionalitat. El Document Nacional d'Identitat electrònic està habilitat amb caràcter general per a totes les relacions amb les Administracions Públiques, i per això s'impulsarà com a fórmula per a estendre l'ús general de la firma electrònica. També s'estableix l'obligació per a qualsevol Administració d'admetre els certificats electrònics reconeguts en l'àmbit de la Llei de Firma Electrònica.

Interessa també destacar sobre esta qüestió, i a fi d'evitar la bretxa digital, la possibilitat que siguen funcionaris públics els que acrediten la voluntat dels ciutadans, seguint el procediment establert, per a les seues relacions electròniques amb l'Administració.

En el Capítol Tercer es regulen els registres, comunicacions i notificacions electròniques. La principal novetat respecte d'això és la nova regulació dels registres electrònics, de manera que puguen convertir-se en un instrument que s'allibere de la rigidesa actual i servisquen per a la presentació de qualsevol escrit o sol·licitud davant de les Administracions Públiques.

La Llei regula les comunicacions electròniques dels ciutadans amb les Administracions i d'estes entre si, per a unir els criteris d'agilitat i de seguretat jurídica. En el Capítol Quart, sobre els documents i arxius electrònics, s'establixen les condicions per a reconèixer la validesa d'un document electrònic, es regula tot el sistema de còpies electròniques, tant les realitzades a partir de documents emesos originàriament en paper, com les còpies de documents que ja estiguen en suport electrònic i les condicions per a realitzar en suport paper còpia d'originals emesos per mitjans electrònics, o viceversa.

El Títol Tercer tracta de la gestió electrònica dels procediments, desenrotlla la regulació dels procediments administratius utilitzant mitjans electrònics i els criteris que s'han de seguir en la gestió electrònica, guardant un cert paral·lelisme amb la regulació que trobem en la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú. Així, es regula la iniciació, instrucció i terminació de procediments per mitjans electrònics.

En este Títol cal fer especial referència a l'obligació que s'establix per a les Administracions Públiques de posar a disposició dels usuaris informació per mitjans electrònics sobre l'estat de tramitació dels procediments, tant per als gestionats en la seua totalitat per mitjans electrònics com per a la resta de procediments.

El Títol Quart està dedicat a la Cooperació entre Administracions per a l'impuls de l'administració electrònica. En este s'establixen l'òrgan de cooperació en esta matèria de l'Administració General de l'Estat amb els de les comunitats autònomes i amb l'Administració Local, i es determinen els principis per a garantir la interoperabilitat de sistemes d'informació, així com les bases per a impulsar la reutilització d'aplicacions i transferència de tecnologies entre Administracions.

La Llei consta, finalment, de sis disposicions addicionals, una transitòria, una derogatòria i huit finals entre les quals presenta especial rellevància la disposició final primera en la qual se citen els preceptes de la Llei que tenen caràcter bàsic a l'empara de l'article 149.1.18 de la Constitució.

Especial interès té també la disposició final tercera, perquè amb independència de la data d'entrada en vigor de la Llei, s'hi assenyalen les dates per a l'efectivitat plena del dret dels ciutadans a relacionar-se amb les Administracions Públiques per mitjans electrònics, establint els terminis que es consideren adequats per a dur a terme les necessàries actuacions prèvies d'adequació per part de les distintes Administracions Públiques.

## TÍTOL PRELIMINAR

### De l'àmbit d'aplicació i els principis generals

#### Article 1. *Objecte de la Llei.*

1. La present Llei reconeix el dret dels ciutadans a relacionar-se amb les Administracions Públiques per mitjans electrònics i regula els aspectes bàsics de la utilització de les tecnologies de la informació en l'activitat administrativa, en les relacions entre les Administracions Públiques, així com en les relacions dels ciutadans amb estes amb la finalitat de garantir els seus drets, un tractament comú davant d'estes i la validesa i eficàcia de l'activitat administrativa en condicions de seguretat jurídica.

2. Les Administracions Públiques utilitzaran les tecnologies de la informació d'acord amb el que disposa la present Llei, i asseguraran la disponibilitat, l'accés, la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat i la conservació de les dades, informacions i servicis que gestionen en l'exercici de les seues competències.

#### Article 2. *Àmbit d'aplicació.*

1. La present Llei, en els termes expressats en la seua disposició final primera, s'aplicarà:

a) A les Administracions Públiques, entenen per tals l'Administració General de l'Estat, les Administracions de les comunitats autònomes i les Entitats que integren l'Administració Local, així com les entitats de dret públic vinculades o dependents d'estes.

b) Als ciutadans en les seues relacions amb les Administracions Públiques.

c) A les relacions entre les distintes Administracions Públiques.

2. La present Llei no s'aplicarà a les Administracions Públiques en les activitats que exercisquen en règim de dret privat.

#### Article 3. *Finalitats de la Llei.*

Són fins de la present Llei:

1. Facilitar l'exercici de drets i el compliment de deures per mitjans electrònics.

2. Facilitar l'accés per mitjans electrònics dels ciutadans a la informació i al procediment administratiu, amb especial atenció a l'eliminació de les barreres que limiten el dit accés.

3. Crear les condicions de confiança en l'ús dels mitjans electrònics, establint les mesures necessàries per a la preservació de la integritat dels drets fonamentals, i en especial els relacionats amb la intimitat i la protecció de dades de caràcter personal, per mitjà de la garantia de la seguretat dels sistemes, les dades, les comunicacions, i els servicis electrònics.

4. Promoure la proximitat amb el ciutadà i la transparència administrativa, així com la millora continuada en la consecució de l'interès general.

5. Contribuir a la millora del funcionament intern de les Administracions Públiques, incrementant l'eficàcia i l'eficiència d'estes per mitjà de l'ús de les tecnologies de la informació, amb les degudes garanties legals en la realització de les seues funcions.

6. Simplificar els procediments administratius i proporcionar oportunitats de participació i major transparència, amb les degudes garanties legals.

7. Contribuir al desenrotllament de la societat de la informació en l'àmbit de les Administracions Públiques i en la societat en general.

#### Article 4. *Principis generals.*

La utilització de les tecnologies de la informació tindrà les limitacions establides per la Constitució i la resta de l'ordenament jurídic, respectant el ple exercici pels ciutadans dels drets que tenen reconeguts, i ajustant-se als principis següents:

a) El respecte al dret a la protecció de dades de caràcter personal en els termes establits per la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de les Dades de Caràcter Personal, en les altres lleis específiques que regulen el tractament de la informació i en les seues normes de desplegament, així com als drets a l'honor i a la intimitat personal i familiar.

b) Principi d'igualtat a fi que en cap cas l'ús de mitjans electrònics pugui implicar l'existència de restriccions o discriminacions per als ciutadans que es relacionen amb les Administracions Públiques per mitjans no electrònics, tant respecte a l'accés a la prestació de servicis públics com respecte a qualsevol actuació o procediment administratiu, sense perjudi de les mesures dirigides a incentivar la utilització dels mitjans electrònics.

c) Principi d'accessibilitat a la informació i als servicis per mitjans electrònics en els termes establits per la normativa vigent en esta matèria, a través de sistemes que permeten obtindre de manera segura i comprensible, garantint especialment l'accessibilitat universal i el disseny per a tots dels suports, canals i entorns a fi que totes les persones puguin exercir els seus drets en igualtat de condicions, incorporant les característiques necessàries per a garantir l'accessibilitat d'aquells col·lectius que ho requerisquen.

d) Principi de legalitat quant al manteniment de la integritat de les garanties jurídiques dels ciutadans davant de les Administracions Públiques establides en la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

e) Principi de cooperació en la utilització de mitjans electrònics per les Administracions Públiques a fi de garantir tant la interoperabilitat dels sistemes i solucions adoptats per cada una d'estes com, si és el cas, la prestació conjunta de servicis als ciutadans. En particular, es garantirà el reconeixement mutu dels documents electrònics i dels mitjans d'identificació i autenticació que s'ajusten al que disposa la present Llei.

f) Principi de seguretat en la implantació i utilització dels mitjans electrònics per les Administracions Públiques, en virtut dels quals s'exigirà almenys el mateix nivell de garanties i seguretat que es requereix per a la utilització de mitjans no electrònics en l'activitat administrativa.

g) Principi de proporcionalitat en virtut del qual només s'exigiran les garanties i mesures de seguretat adequades a la naturalesa i circumstàncies dels distints tràmits i actuacions. Així mateix, només es requeriran als ciutadans aquelles dades que siguin estrictament necessàries en consideració a la finalitat per a la qual se sol·liciten.

h) Principi de responsabilitat i qualitat en la veracitat i autenticitat de les informacions i servicis oferits per les Administracions Públiques a través de mitjans electrònics.

i) Principi de neutralitat tecnològica i d'adaptabilitat al progrés de les tècniques i sistemes de comunicacions electròniques garantint la independència en l'elecció de les alternatives tecnològiques pels ciutadans i per les Administracions Públiques, així com la llibertat de desenrotllar i implantar els avanços tecnològics en un àmbit de lliure mercat. A este efecte, les Administracions Públiques utilitzaran estàndards oberts, així com, si és el cas i de manera complementària, estàndards que siguin d'ús generalitzat pels ciutadans.

j) Principi de simplificació administrativa, pel qual es reduïsquen de manera substancial els temps i terminis dels procediments administratius, de manera que s'aconsegueisca una major eficàcia i eficiència en l'activitat administrativa.

k) Principi de transparència i publicitat del procediment, pel qual l'ús de mitjans electrònics ha de facilitar la màxima difusió, publicitat i transparència de les actuacions administratives.

#### Article 5. *Definicions.*

A l'efecte de la present llei, els termes que s'hi empen tindrán el sentit que s'estableix en el seu annex.

### TÍTOL PRIMER

#### **Drets dels ciutadans a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics**

#### Article 6. *Drets dels ciutadans.*

1. Es reconeix als ciutadans el dret a relacionar-se amb les Administracions Públiques utilitzant mitjans electrònics per a l'exercici dels drets previstos en l'article 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, així com per a obtindre informacions, realitzar consultes i al·legacions, formular sol·licituds, manifestar consentiment, entaular pretensions, efectuar pagaments, realitzar transaccions i oposar-se a les resolucions i actes administratius.

2. A més, els ciutadans tenen, en relació amb la utilització dels mitjans electrònics en l'activitat administrativa, i en els termes que preveu la present Llei, els drets següents:

a) A elegir, entre aquells que en cada moment es troben disponibles, el canal a través del qual relacionar-se per mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.

b) A no aportar les dades i documents que estiguen en poder de les Administracions Públiques, les quals utilitzaran mitjans electrònics per a demanar la dita informació sempre que, en el cas de dades de caràcter personal, es compte amb el consentiment dels interessats en els termes establits per la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, o una norma amb rang de llei així ho determine, llevat que hi haja restriccions d'acord amb la normativa d'aplicació a les dades i documents demanats. L'esmentat consentiment podrà emetre's i demanar-se per mitjans electrònics.

c) A la igualtat en l'accés electrònic als servicis de les Administracions Públiques.

d) A conèixer per mitjans electrònics l'estat de tramitació dels procediments en què siguin interessats, excepte en els supòsits en què la normativa d'aplicació estableisca restriccions a l'accés a la informació sobre aquells.

e) A obtenir còpies electròniques dels documents electrònics que formen part de procediments en què tinguin la condició d'interessat.

f) A la conservació en format electrònic per les Administracions Públiques dels documents electrònics que formen part d'un expedient.

g) A obtenir els mitjans d'identificació electrònica necessaris, de manera que les persones físiques puguin utilitzar, en tot cas, els sistemes de firma electrònica del Document Nacional d'Identitat per a qualsevol tràmit electrònic amb qualsevol Administració Pública.

h) A la utilització d'altres sistemes de firma electrònica admesos en l'àmbit de les Administracions Públiques.

i) A la garantia de la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren en els fitxers, sistemes i aplicacions de les Administracions Públiques.

j) A la qualitat dels servicis públics prestats per mitjans electrònics.

k) A elegir les aplicacions o sistemes per a relacionar-se amb les Administracions Públiques, sempre que utilitzen estàndards oberts o, si és el cas, aquells altres que siguin d'ús generalitzat pels ciutadans.

3. En particular, en els procediments relatius a l'establiment d'activitats de servicis, els ciutadans tenen dret a obtenir la següent informació a través de mitjans electrònics:

a) Els procediments i tràmits necessaris per a accedir a les activitats de servicis i per al seu exercici.

b) Les dades de les autoritats competents en les matèries relacionades amb les activitats de servicis, així com de les associacions i organitzacions professionals relacionades amb estes.

c) Els mitjans i condicions d'accés als registres i bases de dades públiques relatives a prestadors d'activitats de servicis i les vies de recurs en cas de litigi entre qualssevol autoritats competents, prestadors i destinataris.

#### Article 7. *Defensa dels drets dels ciutadans.*

1. En l'Administració General de l'Estat, es crea la figura del Defensor de l'usuari de l'administració electrònica, que vetlarà per la garantia dels drets reconeguts als ciutadans en la present Llei, sense perjudi de les competències atribuïdes en este àmbit a altres òrgans o entitats de dret públic. Serà nomenat pel Consell de Ministres, a proposta del ministre d'Administracions Públiques, entre persones de reconegut prestigi en la matèria. Estarà integrat en el Ministeri d'Administracions Públiques i desenrotllarà les seues funcions amb imparcialitat i independència funcional.

2. El Defensor de l'usuari de l'administració electrònica elaborarà, amb caràcter anual, un informe que s'eleva al Consell de Ministres i es remetrà al Congrés dels Diputats. El dit informe contindrà una anàlisi de les queixes i suggeriment rebuts, així com la proposta de les actuacions i mesures a adoptar en relació amb el que preveu l'apartat 1 d'este article.

3. Per a l'exercici de les seues funcions, el Defensor de l'usuari de l'administració electrònica comptarà amb els recursos de l'Administració General de l'Estat amb l'assistència que, a este efecte, li presten les Inspeccions Generals dels Servicis dels Departaments ministerials i la Inspecció General de Servicis de l'Administració Pública. En particular, les Inspeccions dels Servicis l'assistiran en l'elaboració de l'informe al qual es referix l'apartat anterior i el mantindran permanentment informat de les queixes i suggeriments que es reben en relació amb la prestació de servicis públics a través de mitjans electrònics. A este efecte, la Comissió Coordinadora de les Inspeccions generals de servicis dels departaments ministerials realitzarà,

en este àmbit, les funcions de coordinació que té legalment encomanades.

4. Reglamentàriament, es determinarà l'estatut del Defensor de l'usuari de l'administració electrònica, així com la regulació de les seues relacions amb els òrgans a què es referix l'apartat anterior d'este article.

#### Article 8. *Garantia de prestació de servicis i disposició de mitjans i instruments electrònics.*

1. Les Administracions Públiques hauran d'habilitar diferents canals o mitjans per a la prestació dels servicis electrònics, i garantir, en tot cas, l'accés a estos a tots els ciutadans, amb independència de les seues circumstàncies personals, mitjans o coneixements, en la forma que consideren adequada.

2. L'Administració General de l'Estat garantirà l'accés de tots els ciutadans als servicis electrònics proporcionats en el seu àmbit a través d'un sistema d'uns quants canals que compte, almenys, amb els mitjans següents:

a) Les oficines d'atenció presencial que es determinen, les quals posaran a disposició dels ciutadans, de manera lliure i gratuïta, els mitjans i instruments necessaris per a exercir els drets reconeguts en l'article 6 d'esta Llei, i hauran de comptar amb assistència i orientació sobre la seua utilització, bé a càrrec del personal de les oficines en què s'ubiquen o bé per sistemes incorporats al mateix mitjà o instrument.

b) Punts d'accés electrònic, consistents en seues electròniques creades i gestionades pels departaments i organismes públics i disponibles per als ciutadans a través de xarxes de comunicació. En particular, es crearà un Punt d'accés general a través del qual els ciutadans puguin, en les seues relacions amb l'Administració General de l'Estat i els seus Organismes Públics, accedir a tota la informació i als servicis disponibles. Este Punt d'accés general continuarà la relació de servicis a disposició dels ciutadans i l'accés a estos, i haurà de mantindre's coordinat, almenys, amb la resta de punts d'accés electrònic de l'Administració General de l'Estat i els seus Organismes Públics.

c) Servicis d'atenció telefònica que, en la mesura que els criteris de seguretat i les possibilitats tècniques ho permeten, faciliten als ciutadans l'accés a les informacions i servicis electrònics a què es referixen els apartats anteriors.

#### Article 9. *Transmissions de dades entre Administracions Públiques.*

1. Per a un eficaç exercici del dret reconegut en l'apartat 6.2.b), cada Administració haurà de facilitar l'accés de les restants Administracions Públiques a les dades relatives als interessats que consten en el seu poder i es troben en suport electrònic, especificant les condicions, protocols i criteris funcionals o tècnics necessaris per a accedir a les dites dades amb les màximes garanties de seguretat, integritat i disponibilitat, de conformitat amb el que disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i la seua normativa de desplegament.

2. La disponibilitat d'estes dades estarà limitada estrictament a aquelles que són requerides als ciutadans per les restants Administracions per a la tramitació i resolució dels procediments i actuacions de la seua competència, d'acord amb la normativa reguladora d'estes. L'accés a les dades de caràcter personal estarà, a més, condicionat al compliment de les condicions establides en l'article 6.2.b) de la present Llei.

## TÍTOL SEGON

### Règim jurídic de l'administració electrònica

#### CAPÍTOL I

##### De la seu electrònica

###### Article 10. *La seu electrònica.*

1. La seu electrònica és aquella adreça electrònica disponible per als ciutadans a través de xarxes de telecomunicacions la titularitat, gestió i administració de les quals correspon a una Administració Pública, òrgan o entitat administrativa en l'exercici de les seues competències.

2. L'establiment d'una seu electrònica comporta la responsabilitat del titular respecte de la integritat, veracitat i actualització de la informació i els servicis a què puga accedir-se a través d'esta.

3. Cada Administració Pública determinarà les condicions i instruments de creació de les seues electròniques, amb subjecció als principis de publicitat oficial, responsabilitat, qualitat, seguretat, disponibilitat, accessibilitat, neutralitat i interoperabilitat. En tot cas, haurà de garantir-se la identificació del titular de la seu, així com els mitjans disponibles per a la formulació de suggeriments i queixes.

4. Les seues electròniques disposaran de sistemes que permeten l'establiment de comunicacions segures, sempre que siguen necessàries.

5. La publicació en les seues electròniques d'informacions, servicis i transaccions respectarà els principis d'accessibilitat i usabilitat d'acord amb les normes establides respecte d'això, estàndards oberts i, si és el cas, aquells altres que siguen d'ús generalitzat pels ciutadans.

###### Article 11. *Publicacions electròniques de Butlletins Oficials.*

1. La publicació dels diaris o butlletins oficials en les seues electròniques de l'Administració, Òrgan o Entitat competent tindrà, en les condicions i garanties que cada Administració Pública determine, els mateixos efectes que els atribuïts a la seua edició impresa.

2. La publicació del «Boletín Oficial del Estado» en la seu electrònica de l'organisme competent tindrà caràcter oficial i autèntic en les condicions i amb les garanties que es determinen reglamentàriament, i es derivaran de la dita publicació els efectes previstos en el títol preliminar del Codi Civil i en les restants normes aplicables.

###### Article 12. *Publicació electrònica del tauler d'anuncis o edictes.*

La publicació d'actes i comunicacions que, per disposició legal o reglamentària, hagen de publicar-se en tauler d'anuncis o edictes podrà ser substituïda o complementada per la seua publicació en la seu electrònica de l'organisme corresponent.

#### CAPÍTOL II

##### De la identificació i autenticació

###### SECCIÓ 1a. DISPOSICIONS COMUNES

###### Article 13. *Formes d'identificació i autenticació.*

1. Les Administracions Públiques admetran, en les seues relacions per mitjans electrònics, sistemes de firma electrònica que siguen conformes al que establix la

Llei 59/2003, de 19 de desembre, de Firma Electrònica i siguen adequats per a garantir la identificació dels participants i, si és el cas, l'autenticitat i integritat dels documents electrònics.

2. Els ciutadans podran utilitzar els següents sistemes de firma electrònica per a relacionar-se amb les Administracions Públiques, d'acord amb el que cada Administració determine:

a) En tot cas, els sistemes de firma electrònica incorporats al Document Nacional d'Identitat, per a persones físiques.

b) Sistemes de firma electrònica avançada, incloent-hi els basats en certificat electrònic reconegut, admesos per les Administracions Públiques.

c) Altres sistemes de firma electrònica, com ara la utilització de claus concertades en un registre previ com a usuari, l'aportació d'informació coneguda per ambdós parts o altres sistemes no criptogràfics, en els termes i condicions que en cada cas es determinen.

3. Les Administracions Públiques podran utilitzar els següents sistemes per a la seua identificació electrònica i per a l'autenticació dels documents electrònics que produïsquen:

a) Sistemes de firma electrònica basats en la utilització de certificats de dispositiu segur o mitjà equivalent que permeta identificar la seu electrònica i l'establiment amb esta de comunicacions segures.

b) Sistemes de firma electrònica per a l'actuació administrativa automatitzada.

c) Firma electrònica del personal al servici de les Administracions Públiques.

d) Intercanvi electrònic de dades en entorns tancats de comunicació, d'acord amb el que s'ha acordat específicament entre les parts.

###### SECCIÓ 2a. IDENTIFICACIÓ DELS CIUTADANS I AUTENTICACIÓ DE LA SEUA ACTUACIÓ

###### Article 14. *Utilització del Document Nacional d'Identitat.*

Les persones físiques podran, en tot cas i amb caràcter universal, utilitzar els sistemes de firma electrònica incorporats al Document Nacional d'Identitat en la seua relació per mitjans electrònics amb les Administracions Públiques. El règim d'utilització i efectes del dit document es regirà per la seua normativa reguladora.

###### Article 15. *Utilització de sistemes de firma electrònica avançada.*

1. Els ciutadans, a més dels sistemes de firma electrònica incorporats al Document Nacional d'Identitat, mencionats en l'article 14, podran utilitzar sistemes de firma electrònica avançada per a identificar-se i autenticar els seus documents.

2. La relació de sistemes de firma electrònica avançada admesos, amb caràcter general, en l'àmbit de cada Administració Pública, haurà de ser pública i accessible per mitjans electrònics. La dita relació inclourà, almenys, informació sobre els elements d'identificació utilitzats, així com, si és el cas, les característiques dels certificats electrònics admesos, els prestadors que els expedixen i les especificacions de la firma electrònica que pot realitzar-se amb els dits certificats.

3. Els certificats electrònics expedits a Entitats sense personalitat jurídica, previstos en la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de Firma Electrònica podran ser admesos per les Administracions Públiques en els termes que estes determinen.



**Article 16. Utilització d'altres sistemes de firma electrònica.**

1. Les Administracions Públiques podran determinar, tenint en compte les dades i els interessos afectats, i sempre de manera justificada, els supòsits i condicions d'utilització pels ciutadans d'altres sistemes de firma electrònica, com ara claus concertades en un registre previ, aportació d'informació coneguda per ambdós parts o altres sistemes no criptogràfics.

2. En aquells supòsits en què s'utilitzen estos sistemes per a confirmar informació, propostes o esborranys remesos o exhibits per una Administració Pública, esta haurà de garantir la integritat i el no-repudi per ambdós parts dels documents electrònics concernits.

3. Quan siga necessari, les Administracions Públiques certificaran l'existència i el contingut de les actuacions dels ciutadans en què s'hagen usat formes d'identificació i autenticació a què es referix este article.

**SECCIÓ 3a. IDENTIFICACIÓ ELECTRÒNICA DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES I AUTENTICACIÓ DE L'EXERCICI DE LA SEUA COMPETÈNCIA****Article 17. Identificació de les seues electròniques.**

Les seues electròniques utilitzaran, per a identificar-se i garantir una comunicació segura amb estes, sistemes de firma electrònica basats en certificats de dispositiu segur o mitjà equivalent.

**Article 18. Sistemes de firma electrònica per a l'actuació administrativa automatitzada.**

1. Per a la identificació i l'autenticació de l'exercici de la competència en l'actuació administrativa automatitzada, cada Administració Pública podrà determinar els supòsits d'utilització dels següents sistemes de firma electrònica:

a) Segell electrònic d'Administració Pública, òrgan o entitat de dret públic, basat en certificat electrònic que reunisca els requisits exigits per la legislació de firma electrònica.

b) Codi segur de verificació vinculat a l'Administració Pública, òrgan o entitat i, si és el cas, a la persona firmant del document, permetent-se en tot cas la comprovació de la integritat del document per mitjà de l'accés a la seua electrònica corresponent.

2. Els certificats electrònics a què es fa referència en l'apartat 1.a) inclouran el número d'identificació fiscal i la denominació corresponent, i podran contindre la identitat de la persona titular en el cas dels segells electrònics d'òrgans administratius.

3. La relació de segells electrònics utilitzats per cada Administració Pública, incloent-hi les característiques dels certificats electrònics i els prestadors que els expedixen, haurà de ser pública i accessible per mitjans electrònics. A més, cada Administració Pública adoptarà les mesures adequades per a facilitar la verificació dels seues segells electrònics.

**Article 19. Firma electrònica del personal al servici de les Administracions Públiques.**

1. Sense perjudi del que preveuen els articles 17 i 18, la identificació i autenticació de l'exercici de la competència de l'Administració Pública, òrgan o entitat actuant, quan utilitze mitjans electrònics, es realitzarà per mitjà de firma electrònica del personal al seu servici, d'acord amb el que disposen els apartats següents.

2. Cada Administració Pública podrà proveir el seu personal de sistemes de firma electrònica, els quals

podran identificar de manera conjunta el titular del lloc de treball o càrrec i l'Administració o òrgan en què presta els seus servicis.

3. La firma electrònica basada en el Document Nacional d'Identitat podrà utilitzar-se a l'efecte d'este article.

**Article 20. Intercanvi electrònic de dades en entorns tancats de comunicació.**

1. Els documents electrònics transmesos en entorns tancats de comunicacions establits entre Administracions Públiques, òrgans i entitats de dret públic, seran considerats vàlids a l'efecte d'autenticació i identificació dels emissors i receptors en les condicions establides en el present article.

2. Quan els participants en les comunicacions pertanguen a una mateixa Administració Pública, esta determinarà les condicions i garanties per les quals es regirà que, almenys, comprendrà la relació d'emissors i receptors autoritzats i la naturalesa de les dades a intercanviar.

3. Quan els participants pertanguen a distintes administracions, les condicions i garanties esmentades en l'apartat anterior s'establiran per mitjà de conveni.

4. En tot cas, haurà de garantir-se la seguretat de l'entorn tancat de comunicacions i la protecció de les dades que es transmeten.

**SECCIÓ 4a. DE LA INTEROPERABILITAT I DE L'ACREDITACIÓ I REPRESENTACIÓ DELS CIUTADANS****Article 21. Interoperabilitat de la identificació i autenticació per mitjà de certificats electrònics.**

1. Els certificats electrònics reconeguts emesos per prestadors de servicis de certificació seran admesos per les Administracions Públiques com a vàlids per a relacionar-se amb estes, sempre que el prestador de servicis de certificació pose a disposició de les Administracions Públiques la informació que siga necessària en condicions que resulten tecnològicament viables i sense que supose cap cost per a aquelles.

2. Els sistemes de firma electrònica utilitzats o admesos per alguna Administració Pública diferents dels basats en els certificats a què es referix l'apartat anterior podran ser, així mateix, admesos per altres Administracions, d'acord amb principis de reconeixement mutu i reciprocitat.

3. L'Administració General de l'Estat disposarà, almenys, d'una plataforma de verificació de l'estat de revocació de tots els certificats admesos en l'àmbit de les Administracions Públiques que serà de lliure accés per part de tots els Departaments i Administracions. Cada Administració Pública podrà disposar dels mecanismes necessaris per a la verificació de l'estat de revocació i la firma amb els certificats electrònics admesos en el seu àmbit de competència.

**Article 22. Identificació i autenticació dels ciutadans per funcionari públic.**

1. En els supòsits en què per a la realització de qualsevol operació per mitjans electrònics es requereisca la identificació o autenticació del ciutadà per mitjà d'algun instrument dels previstos en l'article 13 dels quals aquell no dispose, esta identificació o autenticació podrà ser preferentment realitzada per funcionaris públics per mitjà de l'ús del sistema de firma electrònica del qual estiguen dotats.

2. Per a l'eficàcia del que disposa l'apartat anterior, el ciutadà haurà d'identificar-se i prestar el seu consentiment exprés, i haurà de quedar-ne constància per als casos de discrepància o litigi.

3. Cada Administració Pública mantindrà actualitzat un registre dels funcionaris habilitats per a la identificació o autenticació regulada en este article.

#### Article 23. *Formes de Representació.*

Sense perjudi del que disposa l'article 13.2, les Administracions Públiques podran habilitar, amb caràcter general o específic, persones físiques o jurídiques autoritzades per a la realització de determinades transaccions electròniques en representació dels interessats. La dita habilitació haurà d'especificar les condicions i obligacions a què es comprometen els que així adquirisquen la condició de representants, i determinarà la presumpció de validesa de la representació llevat que la normativa d'aplicació preveja una altra cosa. Les Administracions Públiques podran requerir, en qualsevol moment, l'acreditació de la dita representació.

### CAPÍTOL III

#### Dels registres, les comunicacions i les notificacions electròniques

##### SECCIÓ 1a. DELS REGISTRES

#### Article 24. *Registres electrònics.*

1. Les Administracions Públiques crearan registres electrònics per a la recepció i remissió de sol·licituds, escrits i comunicacions.

2. Els registres electrònics podran admetre:

a) Documents electrònics normalitzats corresponents als servicis, procediments i tràmits que s'especifiquen d'acord amb el que disposa la norma de creació del registre, omplits d'acord amb formats preestablits.

b) Qualsevol sol·licitud, escrit o comunicació diferent dels mencionats en l'apartat anterior dirigit a qualsevol òrgan o entitat de l'àmbit de l'administració titular del registre.

3. En cada Administració Pública hi haurà, almenys, un sistema de registres electrònics suficient per a rebre tot tipus de sol·licituds, escrits i comunicacions dirigits a la dita Administració Pública. Les Administracions Públiques podran, per mitjà de convenis de col·laboració, habilitar els seus respectius registres per a la recepció de les sol·licituds, escrits i comunicacions de la competència d'una altra Administració que es determinen en el corresponent conveni.

4. En l'àmbit de l'Administració General de l'Estat s'automatitzaran les oficines de registre físiques a què es referix l'article 38 de la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, a fi de garantir la interconnexió de totes les seues oficines i possibilitar l'accés per mitjans electrònics als assentaments registrals i a les còpies electròniques dels documents presentats.

#### Article 25. *Creació i funcionament.*

1. Les disposicions de creació de registres electrònics es publicaran en el Diari Oficial corresponent, i el seu text íntegre haurà d'estar disponible per a consulta en la seu electrònica d'accés al registre. En tot cas, les disposicions de creació de registres electrònics especificaran l'òrgan o unitat responsable de la seua gestió, així com la data i hora oficial i els dies declarats com a inhàbils als efectes previstos en l'article següent.

2. En la seu electrònica d'accés al registre figurarà la relació actualitzada de les sol·licituds, escrits i comunicacions a què es referix l'apartat 2.a) de l'article anterior que

s'hi poden presentar, així com, si és el cas, la possibilitat de presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions a què es referix l'apartat 2.b) del dit article.

3. Els registres electrònics emetran automàticament un rebut que consistix en una còpia autenticada de l'escrit, sol·licitud o comunicació de què es tracte, incloent-hi la data i l'hora de presentació i el número d'entrada de registre.

4. Podran aportar-se documents que acompanyen la corresponent sol·licitud, escrit o comunicació, sempre que complisquen els estàndards de format i requisits de seguretat que es determinen en els Esquemes Nacionals d'Interoperabilitat i de Seguretat. Els registres electrònics generaran rebuts acreditatius de l'entrega d'estos documents que garantisquen la integritat i el no-repudi dels documents aportats.

#### Article 26. *Còmput de terminis.*

1. Els registres electrònics es regiran a l'efecte de còmput dels terminis imputables tant als interessats com a les Administracions Públiques per la data i hora oficial de la seu electrònica d'accés, que haurà de comptar amb les mesures de seguretat necessàries per a garantir la seua integritat i figurar visible.

2. Els registres electrònics permetran la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions tots els dies de l'any durant les vint-i-quatre hores.

3. A l'efecte del còmput de termini fixat en dies hàbils o naturals, i pel que fa a compliment de terminis pels interessats, la presentació en un dia inhàbil es considerarà realitzada en la primera hora del primer dia hàbil següent, llevat que una norma permeta expressament la recepció en dia inhàbil.

4. L'inici del còmput dels terminis que hagen de complir els òrgans administratius i entitats de dret públic estarà determinat per la data i hora de presentació en el mateix registre o, en el cas previst en l'apartat 2.b) de l'article 24, per la data i hora d'entrada en el registre del destinatari. En tot cas, la data efectiva d'inici del còmput de terminis haurà de ser comunicada a qui va presentar l'escrit, sol·licitud o comunicació.

5. Cada seu electrònica en què estiga disponible un registre electrònic determinarà, atenent l'àmbit territorial en què exercix les seues competències el titular d'aquella, els dies que es consideraran inhàbils a l'efecte dels apartats anteriors. En tot cas, no s'aplicarà als registres electrònics el que disposa l'article 48.5 de la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

##### SECCIÓ 2a. DE LES COMUNICACIONS I LES NOTIFICACIONS ELECTRÒNIQUES

#### Article 27. *Comunicacions electròniques.*

1. Els ciutadans podran elegir en tot moment la manera de comunicar-se amb les Administracions Públiques, siga o no per mitjans electrònics, excepte en aquells casos en què d'una norma amb rang de Llei s'establisca o inferisca la utilització d'un mitjà no electrònic. L'opció de comunicar-se per uns o altres mitjans no vincula el ciutadà, que podrà, en qualsevol moment, optar per un mitjà diferent de l'elegit inicialment.

2. Les Administracions Públiques utilitzaran mitjans electrònics en les seues comunicacions amb els ciutadans, sempre que així ho hagen sol·licitat o consentit expressament. La sol·licitud i el consentiment podran, en tot cas, emetre's i demanar-se per mitjans electrònics.

3. Les comunicacions a través de mitjans electrònics seran vàlides sempre que hi haja constància de la transmissió i recepció, de les seues dates, del contingut íntegre

de les comunicacions, i s'identifique fidedignament el remitent i el destinatari d'estes.

4. Les Administracions publicaran, en el corresponent Diari Oficial i en la mateixa seu electrònica, aquells mitjans electrònics que els ciutadans poden utilitzar en cada supòsit en l'exercici del seu dret a comunicar-se amb estes.

5. Els requisits de seguretat i integritat de les comunicacions s'establiran en cada cas de manera apropiada al caràcter de les dades objecte d'aquelles, d'acord amb criteris de proporcionalitat, segons el que disposa la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

6. Reglamentàriament, les Administracions Públiques podran establir l'obligatorietat de comunicar-se amb estes utilitzant només mitjans electrònics, quan els interessats es corresponguen amb persones jurídiques o col·lectius de persones físiques que per raó de la seua capacitat econòmica o tècnica, dedicació professional o altres motius acreditats tinguen garantit l'accés i la disponibilitat dels mitjans tecnològics necessaris.

7. Les Administracions Públiques utilitzaran preferentment mitjans electrònics en les seues comunicacions amb altres Administracions Públiques. Les condicions que regiran estes comunicacions es determinaran entre les Administracions Públiques participants.

#### Article 28. *Pràctica de la notificació per mitjans electrònics.*

1. Perquè la notificació es practique utilitzant algun mitjà electrònic es requerirà que l'interessat haja assenyalat el dit mitjà com a preferent o haja consentit la seua utilització, sense perjudi del que disposa l'article 27.6. Tant la indicació de la preferència en l'ús de mitjans electrònics com el consentiment esmentats anteriorment podran emetre's i demanar-se, en tot cas, per mitjans electrònics.

2. El sistema de notificació permetrà acreditar la data i hora en què es produïska la posada a disposició de l'interessat de l'acte objecte de notificació, així com la d'accés al seu contingut, moment a partir del qual la notificació es considerarà realitzada amb tots els efectes legals.

3. Quan, havent-hi constància de la posada a disposició transcórreguen deu dies naturals sense que s'accedísca al seu contingut, s'entendrà que la notificació ha sigut rebutjada amb els efectes previstos en l'article 59.4 de la Llei 30/1992 de Règim Jurídic i del Procediment Administratiu Comú i normes concordants, llevat que d'ofici o a instància del destinatari es comprove la impossibilitat tècnica o material de l'accés.

4. Durant la tramitació del procediment, l'interessat podrà demanar a l'òrgan corresponent que les notificacions successives no es practiquen per mitjans electrònics, i s'utilitzaran els altres mitjans admesos en l'article 59 de la Llei 30/1992, de Règim Jurídic i del Procediment Administratiu Comú, excepte en els casos previstos en l'article 27.6 de la present Llei.

5. Produirà els efectes propis de la notificació per compareixença l'accés electrònic pels interessats al contingut de les actuacions administratives corresponents, sempre que quede constància del dit accés.

## CAPÍTOL IV

### Dels documents i els arxius electrònics

#### Article 29. *Document administratiu electrònic.*

1. Les Administracions Públiques podran emetre, preferentment per mitjans electrònics, els documents administratius a què es referix l'article 46 de la Llei 30/1992,

de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, sempre que incorporen una o diverses firmes electròniques d'acord amb el que estableix la Secció 3a del Capítol II de la present Llei.

2. Els documents administratius inclouran referència temporal, que es garantirà a través de mitjans electrònics quan la naturalesa del document així ho requerisca.

3. L'Administració General de l'Estat, en la seua relació de prestadors de servicis de certificació electrònica, especificarà aquells que amb caràcter general estiguen admesos per a prestar servicis de segellament de temps.

#### Article 30. *Còpies electròniques.*

1. Les còpies realitzades per mitjans electrònics de documents electrònics emesos pel mateix interessat o per les Administracions Públiques, mantenint-se o no el format original, tindran immediatament la consideració de còpies autèntiques amb l'eficàcia prevista en l'article 46 de la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, sempre que el document electrònic original es trobe en poder de l'Administració, i que la informació de firma electrònica i, si és el cas, de segellament de temps permeten comprovar la coincidència amb el dit document.

2. Les còpies realitzades per les Administracions Públiques, utilitzant mitjans electrònics, de documents emesos originàriament per les Administracions Públiques en suport paper tindran la consideració de còpies autèntiques, sempre que es complisquen els requeriments i actuacions previstos en l'article 46 de la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

3. Les Administracions Públiques podran obtindre imatges electròniques dels documents privats aportats pels ciutadans, amb la seua mateixa validesa i eficàcia, a través de processos de digitalització que garantisquen la seua autenticitat, integritat i la conservació del document imatge, de la qual cosa es deixarà constància. Esta obtenció podrà fer-se de manera automatitzada, per mitjà del corresponent segell electrònic.

4. En els supòsits de documents emesos originàriament en suport paper de què s'hagen efectuat còpies electròniques d'acord amb el que disposa este article, podrà procedir-se a la destrucció dels originals en els termes i amb les condicions que s'establisquen per cada Administració Pública.

5. Les còpies realitzades en suport paper de documents públics administratius emesos per mitjans electrònics i firmats electrònicament tindran la consideració de còpies autèntiques, sempre que incloguen la impressió d'un codi generat electrònicament o altres sistemes de verificació que permeten contrastar la seua autenticitat per mitjà de l'accés als arxius electrònics de l'Administració Pública, òrgan o entitat emissora.

#### Article 31. *Arxivament electrònic de documents.*

1. Podran emmagatzemar-se per mitjans electrònics tots els documents utilitzats en les actuacions administratives.

2. Els documents electrònics que continguen actes administratius que afecten drets o interessos dels particulars hauran de conservar-se en suports d'esta naturalesa, ja siga en el mateix format a partir del qual es va originar el document o en un altre qualsevol que assegure la identitat i integritat de la informació necessària per a reproduir-lo. S'assegurarà en tot cas la possibilitat de traslladar les dades a altres formats i suports que garantisquen l'accés des de diferents aplicacions.

3. Els mitjans o suports en què s'emmagatzemen documents hauran de comptar amb mesures de seguretat

que garantisquen la integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat, protecció i conservació dels documents emmagatzemats. En particular, asseguraran la identificació dels usuaris i el control d'accessos, així com el compliment de les garanties previstes en la legislació de protecció de dades.

#### Article 32. *Expedient electrònic.*

1. L'expedient electrònic és el conjunt de documents electrònics corresponents a un procediment administratiu, siga quin siga el tipus d'informació que continguen.

2. La foliació dels expedients electrònics es durà a terme per mitjà d'un índex electrònic, firmat per l'Administració, òrgan o entitat actuant, segons siga procedent. Este índex garantirà la integritat de l'expedient electrònic i permetrà la seua recuperació sempre que siga necessari, sent admissible que un mateix document forme part de distints expedients electrònics.

3. La remissió d'expedients podrà ser substituïda amb tots els efectes legals per la posada a disposició de l'expedient electrònic, i l'interessat tindrà dret a obtindre'n una còpia.

### TÍTOL TERCER

#### De la gestió electrònica dels procediments

##### CAPÍTOL I

#### Disposicions comunes

#### Article 33. *Utilització de mitjans electrònics.*

1. La gestió electrònica de l'activitat administrativa respectarà la titularitat i l'exercici de la competència per l'Administració Pública, òrgan o entitat que la tinga atribuïda i el compliment dels requisits formals i materials establits en les normes que regulen la corresponent activitat. A este efecte i, en tot cas, sota criteris de simplificació administrativa, s'impulsarà l'aplicació de mitjans electrònics als processos de treball i la gestió dels procediments i de l'actuació administrativa.

2. En l'aplicació de mitjans electrònics a l'activitat administrativa es considerarà la dotació adequada de recursos i mitjans materials al personal que haja d'utilitzarlos, així com la formació necessària sobre la seua utilització.

#### Article 34. *Criteris per a la gestió electrònica.*

L'aplicació de mitjans electrònics a la gestió dels procediments, processos i servicis anirà sempre precedida de la realització d'una anàlisi de redisseny funcional i simplificació del procediment, procés o servici, en el qual es consideraran especialment els aspectes següents:

- La supressió o reducció de la documentació requerida als ciutadans, per mitjà de la seua substitució per dades, transmissions de dades o certificacions, o la regulació de la seua aportació en finalitzar la tramitació.
- La previsió de mitjans i instruments de participació, transparència i informació.
- La reducció dels terminis i temps de resposta.
- La racionalització de la distribució de les càrregues de treball i de les comunicacions internes.

### CAPÍTOL II

#### Utilització de mitjans electrònics en la tramitació del procediment

#### Article 35. *Iniciació del procediment per mitjans electrònics.*

1. La iniciació d'un procediment administratiu a sol·licitud de l'interessat per mitjans electrònics requerirà la posada a disposició dels interessats dels corresponents models o sistemes electrònics de sol·licitud en la seua electrònica, que hauran de ser accessibles sense altres restriccions tecnològiques que les estrictament derivades de la utilització d'estàndards en els termes establits en l'apartat i) de l'article 4 i criteris de comunicació i seguretat aplicables d'acord amb les normes i protocols nacionals i internacionals.

2. Els interessats podran aportar a l'expedient còpies digitalitzades dels documents, la fidelitat de les quals amb l'original garantiran per mitjà de la utilització de firma electrònica avançada. L'Administració Pública podrà sol·licitar del corresponent arxiu la confrontació del contingut de les còpies aportades. Davant de la impossibilitat d'esta confrontació i amb caràcter excepcional, podrà requerir al particular l'exhibició del document o de la informació original. L'aportació d'estes còpies implica l'autorització a l'Administració perquè accedisca i tracte la informació personal continguda en estos documents.

3. A fi de facilitar i promoure el seu ús, els sistemes normalitzats de sol·licitud podran incloure comprovacions automàtiques de la informació aportada respecte de dades emmagatzemades en sistemes propis o pertanyents a altres administracions i, fins i tot, oferir el formulari omplit, en tot o en part, a fi de que el ciutadà verifique la informació i, si és el cas, la modifique i complete.

#### Article 36. *Instrucció del procediment utilitzant mitjans electrònics.*

1. Les aplicacions i sistemes d'informació utilitzats per a la instrucció per mitjans electrònics dels procediments hauran de garantir el control dels temps i terminis, la identificació dels òrgans responsables dels procediments, així com la tramitació ordenada dels expedients, i facilitar la simplificació i la publicitat dels procediments.

2. Els sistemes de comunicació utilitzats en la gestió electrònica dels procediments per a les comunicacions entre els òrgans i unitats intervinents a l'efecte d'emissió i recepció d'informes o altres actuacions hauran de complir els requisits establits en esta Llei.

3. Quan s'utilitzen mitjans electrònics per a la participació dels interessats en la instrucció del procediment a l'efecte de l'exercici del seu dret a presentar al·legacions en qualsevol moment anterior a la proposta de resolució o en la pràctica del tràmit d'audiència quan siga procedent, s'empraran els mitjans de comunicació i notificació previstos en els articles 27 i 28 d'esta Llei.

#### Article 37. *Accés dels interessats a la informació sobre l'estat de tramitació.*

1. En els procediments administratius gestionats en la seua totalitat electrònicament, l'òrgan que tramita el procediment posarà a disposició de l'interessat un servici electrònic d'accés restringit on este puga consultar, amb la identificació prèvia, almenys la informació sobre l'estat de tramitació del procediment, llevat que la normativa aplicable establisca restriccions a la dita informació. La informació sobre l'estat de tramitació del procediment

comprenderà la relació dels actes de tràmit realitzats, amb indicació sobre el seu contingut, així com la data en què van ser dictats.

2. En la resta dels procediments s'habilitaran igualment servicis electrònics d'informació de l'estat de la tramitació que compreguen, almenys, la fase en què es troba el procediment i l'òrgan o unitat responsable.

**Article 38. Terminació dels procediments per mitjans electrònics.**

1. La resolució d'un procediment utilitzant mitjans electrònics garantirà la identitat de l'òrgan competent per mitjà de l'ocupació d'algun dels instruments previstos en els articles 18 i 19 d'esta Llei.

2. Podran adoptar-se i notificar-se resolucions de manera automatitzada en aquells procediments en què així estiga previst.

**Article 39. Actuació administrativa automatitzada.**

En cas d'actuació automatitzada haurà d'establir-se prèviament l'òrgan o òrgans competents, segons els casos, per a la definició de les especificacions, programació, manteniment, supervisió i control de qualitat i, si és el cas, auditoria del sistema d'informació i del seu codi font. Així mateix, s'indicarà l'òrgan que ha de ser considerat responsable a l'efecte d'impugnació.

## TÍTOL QUART

### Cooperació entre administracions per a l'impuls de l'administració electrònica

#### CAPÍTOL I

##### Marc institucional de cooperació en matèria d'administració electrònica

**Article 40. Comitè Sectorial d'administració electrònica.**

1. El Comitè Sectorial d'administració electrònica, dependent de la Conferència Sectorial d'Administració Pública, és l'òrgan tècnic de cooperació de l'Administració General de l'Estat, de les administracions de les comunitats autònomes i de les entitats que integren l'Administració Local en matèria d'administració electrònica.

2. El Comitè Sectorial de l'administració electrònica vetlarà pel compliment dels fins i principis establits en esta Llei i, en particular, desenrotllarà les funcions següents:

a) Assegurar la compatibilitat i interoperabilitat dels sistemes i aplicacions emprats per les Administracions Públiques.

b) Preparar plans programes conjunts d'actuació per a impulsar el desenrotllament de l'administració electrònica a Espanya.

3. Quan per raó de les matèries tractades resulte d'interès, podrà invitar-se a les organitzacions, corporacions o agents socials que es considere convenient en cada cas a participar en les deliberacions del comitè sectorial.

## CAPÍTOL II

### Cooperació en matèria d'interoperabilitat de sistemes i aplicacions

**Article 41. Interoperabilitat dels Sistemes d'Informació.**

Les Administracions Públiques utilitzaran les tecnologies de la informació en les seues relacions amb les altres administracions i amb els ciutadans, aplicant mesures informàtiques, tecnològiques, organitzatives, i de seguretat, que garantisquen un adequat nivell d'interoperabilitat tècnica, semàntica i organitzativa i eviten discriminació als ciutadans per raó de la seua elecció tecnològica.

**Article 42. Esquema Nacional d'Interoperabilitat i Esquema Nacional de Seguretat.**

1. L'Esquema Nacional d'Interoperabilitat comprendrà el conjunt de criteris i recomanacions en matèria de seguretat, conservació i normalització de la informació, dels formats i de les aplicacions que hauran de ser tinguts en compte per les Administracions Públiques per a la presa de decisions tecnològiques que garantisquen la interoperabilitat.

2. L'Esquema Nacional de Seguretat té com a objecte establir la política de seguretat en la utilització de mitjans electrònics en l'àmbit de la present Llei, i està constituït pels principis bàsics i requisits mínims que permeten una protecció adequada de la informació.

3. Ambdós Esquemes s'elaboraran amb la participació de totes les Administracions i s'aprovaran per Reial Decret del Govern, a proposta de la Conferència Sectorial d'Administració Pública i amb un informe previ de la Comissió Nacional d'Administració Local, i hauran de mantindre's actualitzats de manera permanent.

4. En l'elaboració d'ambdós Esquemes es tindran en compte les recomanacions de la Unió Europea, la situació tecnològica de les diferents Administracions Públiques, així com els servicis electrònics ja existents. A este efecte, consideraran la utilització d'estàndards oberts, així com, si és el cas i de manera complementària, estàndards que siguen d'ús generalitzat pels ciutadans.

**Article 43. Xarxa de comunicacions de les Administracions Públiques espanyoles.**

L'Administració General de l'Estat, les Administracions Autònòmiques i les entitats que integren l'Administració Local, així com els consorcis o altres entitats de cooperació constituïts a este efecte per estes, adoptaran les mesures necessàries i incorporaran en els seus respectius àmbits les tecnologies necessàries per a possibilitar la interconnexió de les seues xarxes, a fi de crear una xarxa de comunicacions que interconnecte els sistemes d'informació de les Administracions Públiques espanyoles i permeta l'intercanvi d'informació i servicis entre estes, així com la interconnexió amb les xarxes de les Institucions de la Unió Europea i d'altres Estats Membres.

**Article 44. Xarxa integrada d'Atenció al Ciutadà.**

1. Les Administracions Públiques podran subscriure convenis de col·laboració a fi d'articular mesures i instruments de col·laboració per a la implantació coordinada i normalitzada d'una xarxa d'espais comuns o finestretes úniques.

2. En particular, i de conformitat amb el que disposa l'apartat anterior, s'implantarán espais comuns o finestretes úniques per a obtindre la informació prevista en l'article 6.3 d'esta Llei i per a realitzar els tràmits i procediments a què fa referència l'apartat a) del dit article.

## CAPÍTOL III

**Reutilització d'aplicacions i transferència de tecnologies**

Article 45. *Reutilització de sistemes i aplicacions de propietat de l'Administració.*

1. Les administracions titulars dels drets de propietat intel·lectual d'aplicacions, desenrotllades pels seus servicis o el desenrotllament de les quals haja sigut objecte de contractació, podran posar-les a disposició de qualsevol Administració sense contraprestació i sense necessitat de conveni.

2. Les aplicacions a què es referix l'apartat anterior podran ser declarades com de fonts obertes, quan en derive una major transparència en el funcionament de l'Administració Pública o es fomenti la incorporació dels ciutadans a la Societat de la informació.

Article 46. *Transferència de tecnologia entre Administracions.*

1. Les Administracions Públiques mantindran directoris actualitzats d'aplicacions per a la seua lliure reutilització, especialment en aquells camps d'especial interès per al desenrotllament de l'administració electrònica i de conformitat amb el que respecte d'això s'establisca en l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.

2. L'Administració General de l'Estat, a través d'un centre per a la transferència de la tecnologia, mantindrà un directori general d'aplicacions per a la seua reutilització, prestarà assistència tècnica per a la lliure reutilització d'aplicacions i impulsarà el desenrotllament d'aplicacions, formats i estàndards comuns d'especial interès per al desenrotllament de l'administració electrònica en el marc dels esquemes nacionals d'interoperabilitat i seguretat.

Disposició addicional primera. *Reunió d'Òrgans col·legiats per mitjans electrònics.*

1. Els òrgans col·legiats podran constituir-se i adoptar acords utilitzant mitjans electrònics, amb respecte als tràmits essencials establits en els articles 26 i el 27.1 de la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

2. En l'Administració General de l'Estat, el que preveu l'apartat anterior s'efectuarà d'acord amb les especialitats següents:

a) Haurà de garantir-se la realització efectiva dels principis que la legislació estableix respecte de la convocatòria, accés a la informació i comunicació de l'orde del dia, on s'especificaran els temps en què s'organitzaran els debats, la formulació i coneixement de les propostes i l'adopció d'acords.

b) El règim de constitució i adopció d'acords garantirà la participació dels membres d'acord amb les disposicions pròpies de l'òrgan.

c) Les actes garantiran la constància de les comunicacions produïdes, així com l'accés dels membres al contingut dels acords adoptats.

Disposició addicional segona. *Formació d'empleats públics.*

L'Administració General de l'Estat promourà la formació del personal al seu servici en la utilització de mitjans electrònics per al desenrotllament de les activitats pròpies d'aquella.

En especial, els empleats públics de l'Administració General de l'Estat rebran formació específica que garantisca coneixements actualitzats de les condicions de segu-

retat de la utilització de mitjans electrònics en l'activitat administrativa, així com de protecció de les dades de caràcter personal, respecte a la propietat intel·lectual i industrial i gestió de la informació.

Disposició addicional tercera. *Pla de Mitjans en l'Administració General de l'Estat.*

En el termini de sis mesos a partir de la publicació d'esta Llei, el Ministeri d'Administracions Públiques, en col·laboració amb els Ministeris d'Economia i Hisenda i d'Indústria, Turisme i Comerç, elevarà al Consell de Ministres un Pla d'implantació dels mitjans necessaris per a l'àmbit de l'Administració General de l'Estat. El dit Pla incorporarà les estimacions dels recursos econòmics, tècnics i humans que es consideren necessaris per a l'adequada aplicació del que disposa la present Llei en els temps establits en el calendari a què es referix l'apartat 2 de la disposició final tercera, així com els mecanismes d'avaluació i control de la seua aplicació.

Disposició addicional quarta. *Procediments Especials.*

L'aplicació del que disposa el Títol Tercer d'esta Llei als procediments en matèria tributària, de seguretat social i de règim jurídic dels estrangers a Espanya, s'efectuarà de conformitat amb el que estableixen les disposicions addicionals quinta, sexta, sèptima i dènou de la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú. Així mateix, en l'aplicació d'esta Llei hauran de ser tingudes en compte les especificitats en matèria de contractació pública, d'acord amb el que preceptua la disposició addicional sèptima del Text Refós de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, aprovat per Reial Decret Legislatiu 2/2000, de 16 de juny.

Disposició addicional quinta. *Funció Estadística.*

El que disposen els articles 6.2.b) i 9 de la present Llei no s'aplicarà a la recollida de dades prevista en el Capítol II de la Llei 12/1989, de 9 de maig, de la Funció Estadística Pública.

Disposició addicional sexta. *Ús de Llengües Oficials.*

1. Es garantirà l'ús de les llengües oficials de l'Estat en les relacions per mitjans electrònics dels ciutadans amb les Administracions Públiques, en els termes que preveu la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú i en la normativa que en cada cas siga aplicable.

2. A este efecte, les seues electròniques el titular de les quals tinga competència sobre territoris amb règim de cooficialitat lingüística possibilitaran l'accés als seus continguts i servicis en les llengües corresponents.

3. Els sistemes i aplicacions utilitzats en la gestió electrònica dels procediments s'adaptaran a allò que s'ha disposat quant a l'ús de llengües cooficials en l'article 36 de la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i el Procediment Administratiu Comú.

4. Cada Administració Pública afectada determinarà el calendari per al compliment progressiu del que preveu la present disposició, i haurà de garantir el seu compliment total en els terminis establits en la disposició final tercera.

Disposició transitòria única. *Règim Transitori.*

1. Els procediments i actuacions dels ciutadans i les Administracions Públiques que, utilitzant mitjans electrò-

tics, s'hagen iniciat amb anterioritat a l'entrada en vigor de la present Llei es continuaran regint per la normativa anterior fins a la seua terminació.

2. Els registres telemàtics existents a l'entrada en vigor de la present Llei seran considerats registres electrònics, i es regularan pel que disposen els articles 24, 25 i 26 d'esta Llei.

Disposició derogatòria única.

1. Queden derogats els següents preceptes de la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú: apartat número 9 de l'article 38, apartats números 2, 3 i 4 de l'article 45, apartat número 3 de l'article 59 i la disposició addicional diuuit.

2. Així mateix, queden derogades les normes del mateix rang o d'un rang inferior quan contradiguen el que disposa la present Llei o s'hi oposen.

Disposició final primera. *Caràcter bàsic de la Llei.*

1. Els articles 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, l'apartat 1 de la disposició addicional primera, la disposició addicional quarta, la disposició transitòria única i la disposició final tercera es dicten a l'empara del que disposa l'article 149.1.18a de la Constitució, que atribueix a l'Estat la competència sobre les bases del règim jurídic de les Administracions Públiques i sobre el procediment administratiu comú.

2. A excepció de l'article 42, el Títol IV de la present llei s'aplicarà a totes les Administracions Públiques en la mesura que estes participen o s'adscriuen als òrgans de cooperació o instruments previstos en este.

Disposició final segona. *Publicació electrònica del «Boletín Oficial del Estado».*

La publicació electrònica del «Boletín Oficial del Estado» tindrà el caràcter i els efectes previstos en l'article 11.2 de la present Llei des de l'1 de gener de 2009.

Disposició final tercera. *Adaptació de les Administracions Públiques per a l'exercici de drets.*

1. Des de la data d'entrada en vigor de la present Llei, els drets reconeguts en l'article 6 de la present llei podran ser exercits en relació amb els procediments i actuacions adaptats al que disposa esta, sense perjudici del que assenyalen els següents apartats. A este efecte, cada Administració Pública farà pública i mantindrà actualitzada la relació dels dits procediments i actuacions.

2. En l'àmbit de l'Administració General de l'Estat i els organismes públics vinculats o dependents d'esta, els drets reconeguts en l'article 6 de la present llei podran ser exercits en relació amb la totalitat dels procediments i actuacions de la seua competència a partir del 31 de desembre de 2009. Amb este fi, el Consell de Ministres establirà i farà públic un calendari d'adaptació gradual d'aquells procediments i actuacions que ho requerisquen.

3. En l'àmbit de les comunitats autònomes, els drets reconeguts en l'article 6 de la present llei podran ser exercits en relació amb la totalitat dels procediments i actuacions de la seua competència a partir del 31 de desembre de 2009, sempre que ho permeten les seues disponibilitats pressupostàries.

4. En l'àmbit de les Entitats que integren l'Administració Local, els drets reconeguts en l'article 6 de la present llei podran ser exercits en relació amb la totalitat dels procediments i actuacions de la seua competència a partir del 31 de desembre de 2009, sempre que ho perme-

ten les seues disponibilitats pressupostàries. A este efecte, les Diputacions Provincials o, si és el cas, els Capítols i Consells Insulars o altres organismes supramunicipals, podran prestar els servicis necessaris per a garantir esta efectivitat en l'àmbit dels municipis que no disposen dels mitjans tècnics i organitzatius necessaris per a prestarlos.

Disposició final quarta. *Modificació de la Llei 84/1978, de 28 de desembre, per la qual es regula la taxa per expedició del Document Nacional d'Identitat.*

U. L'apartat 2 de l'article 4 queda redactat de la manera següent:

«2. Els que hagen de renovar preceptivament el seu document durant el termini de vigència d'este, per variació d'algunes de les dades que s'hi recullen.»

Dos. L'article 6 queda redactat de la manera següent:

«Article 6. *Quota tributària.*

La quota tributària exigible serà de 6,70 euros. Els excessos del cost de l'expedició, si n'hi ha, seran sufragats a càrrec dels Pressupostos Generals de l'Estat.»

Disposició final quinta. *Modificació de la Llei 16/1979, de 2 d'octubre, sobre Taxes de la Direcció Central de Trànsit.*

U. En l'apartat 1 de l'article 5 es modifica la lletra d) i s'incorpora una nova lletra e) que queden redactades de la manera següent:

«d) Els que sol·liciten duplicats de les autoritzacions administratives per a conduir o per a circular per canvi de domicili.

e) Els que sol·liciten la baixa definitiva d'un vehicle per entrega en un establiment autoritzat per a la seua destrucció.»

Dos. Els punts 4 i 4 bis, primera columna de l'esquerra del Grup IV de l'article 6, queden redactats de la manera següent:

«4. Duplicats de permisos, autoritzacions per pèrdua, sostracció, deteriorament, pròrroga de vigència o qualsevol modificació d'aquells.

4 bis. Duplicats de llicències de conducció i de circulació de ciclomotors per pèrdua, sostracció, deteriorament, pròrroga de vigència o qualsevol modificació d'aquells.»

Disposició final sexta. *Habilitació per a la regulació del teletreball en l'Administració General de l'Estat.*

El Ministeri d'Administracions Públiques, en col·laboració amb els Ministeris d'Economia i Hisenda, d'Indústria, Turisme i Comerç i de Treball i Assumptes Socials, regularan abans de l'1 de març de 2008 les condicions del teletreball en l'Administració General de l'Estat.

Disposició final setètima. *Desplegament reglamentari de l'article 4.c).*

El Govern desplegarà reglamentàriament el que preveu l'article 4.c) de la present Llei per a garantir que tots els ciutadans, amb especial atenció a les persones majors i a les persones amb algun tipus de discapacitat, que es relacionen amb l'Administració General de l'Estat puguen accedir als servicis electrònics en igualtat de condicions amb independència de les seues circumstàncies personals, mitjans o coneixements.

Disposició final octava. *Desplegament i entrada en vigor de la Llei.*

1. Correspon al Govern i a les comunitats autònomes, en l'àmbit de les seues competències respectives, dictar les disposicions necessàries per al desplegament i aplicació de la present Llei.

2. La present Llei entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el «Boletín Oficial del Estado».

Per tant,

Mane a tot els espanyols, particulars i autoritats, que complisquen esta Llei i que la facen complir.

Madrid, 22 de juny de 2007.

JUAN CARLOS R.

La presidenta del Govern  
en funcions,

MARÍA TERESA FERNÁNDEZ DE LA VEGA SANZ

## ANNEX

### Definicions

A l'efecte de la present llei, s'entén per:

a) Actuació administrativa automatitzada: Actuació administrativa produïda per un sistema d'informació adequadament programat sense necessitat d'intervenció d'una persona física en cada cas singular. Inclou la producció d'actes de tràmit o resolutoris de procediments, així com de mers actes de comunicació.

b) Aplicació: Programa o conjunt de programes l'objecte dels quals és la resolució d'un problema per mitjà de l'ús d'informàtica.

c) Aplicació de fonts obertes: Aquella que es distribuïx amb una llicència que permet la llibertat d'executar-la, de conèixer el codi font, de modificar-la o millorar-la i de redistribuir còpies a altres usuaris.

d) Autenticació: Acreditació per mitjans electrònics de la identitat d'una persona o ens, del contingut de la voluntat expressada en les seues operacions, transaccions i documents, i de la integritat i autoria d'estos últims.

e) Canals: Estructures o mitjans de difusió dels continguts i servicis; incloent-hi el canal presencial, el telefònic i l'electrònic, així com altres que hi haja en l'actualitat o puguen haver-hi en el futur (dispositius mòbils, TDT, etc.).

f) Certificat electrònic: Segons l'article 6 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de Firma Electrònica, «Document firmat electrònicament per un prestador de servicis de certificació que vincula unes dades de verificació de firma a un firmant i confirma la seua identitat».

g) Certificat electrònic reconegut: Segons l'article 11 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de Firma Electrònica: «Són certificats reconeguts els certificats electrònics expedits per un prestador de servicis de certificació que complisca els requisits establits en esta Llei quant a la comprovació de la identitat i la resta de circumstàncies dels sol·licitants i a la fiabilitat i les garanties dels servicis de certificació que presten».

h) Ciutadà: Qualsevol persones físiques, persones jurídiques i ens sense personalitat que es relacionen, o siguen susceptibles de relacionar-se, amb les Administracions Públiques.

i) Adreça electrònica: Identificador d'un equip o sistema electrònic des del qual es proveïx d'informació o servicis en una xarxa de comunicacions.

j) Document electrònic: Informació de qualsevol naturalesa en forma electrònica, arxivada en un suport electrònic segons un format determinat i susceptible d'identificació i tractament diferenciat.

k) Estàndard obert: Aquell que complisca les condicions següents:

– Que siga públic i la seua utilització siga disponible de manera gratuïta o a un cost que no supose una dificultat d'accés,

– Que el seu ús i aplicació no estiga condicionat al pagament d'un dret de propietat intel·lectual o industrial.

l) Firma electrònica: Segons l'article 3 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de Firma Electrònica, «conjunt de dades en forma electrònica, consignats junt amb altres o associats amb estos, que poden ser utilitzats com a mitjà d'identificació del firmant».

m) Firma electrònica avançada: Segons l'article 3 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de Firma Electrònica, «firma electrònica que permet identificar el firmant i detectar qualsevol canvi ulterior de les dades firmats, que està vinculada al firmant de manera única i a les dades a què es referix i que ha sigut creada per mitjans que el firmant pot mantindre sota el seu exclusiu control».

n) Firma electrònica reconeguda: Segons l'article 3 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de Firma Electrònica, «firma electrònica avançada basada en un certificat reconegut i generada per mitjà d'un dispositiu segur de creació de firma».

o) Interoperabilitat: Capacitat dels sistemes d'informació, i per tant dels procediments a què estos donen suport, de compartir dades i possibilitar l'intercanvi d'informació i coneixement entre ells.

p) Mitjà electrònic: Mecanisme, instal·lació, equip o sistema que permet produir, emmagatzemar o transmetre documents, dades i informacions; incloent-hi qualssevol xarxes de comunicació obertes o restringides com ara Internet, telefonia fixa i mòbil o altres.

q) Punt d'accés electrònic: Conjunt de pàgines web agrupades en un domini d'Internet l'objectiu del qual és oferir a l'usuari, de manera fàcil i integrada, l'accés a una sèrie de recursos i de servicis dirigits a resoldre necessitats específiques d'un grup de persones o l'accés a la informació i servicis a una institució pública.

r) Sistema de firma electrònica: Conjunt d'elements intervinents en la creació d'una firma electrònica. En el cas de la firma electrònica basada en certificat electrònic, componen el sistema, almenys, el certificat electrònic, el suport, el lector, l'aplicació de firma utilitzada i el sistema d'interpretació i verificació utilitzat pel receptor del document firmat.

s) Segellament de temps: Acreditació a càrrec d'un tercer de confiança de la data i hora de realització de qualsevol operació o transacció per mitjans electrònics.

t) Espais comuns o finestretes úniques: Modes o canals (oficines integrades, atenció telefònica, pàgines en Internet i altres) als quals els ciutadans poden dirigir-se per a accedir a les informacions, tràmits i servicis públics determinats per acord entre diverses Administracions.

u) Activitat de servici: Qualsevol activitat econòmica per compte propi, prestada normalment a canvi d'una remuneració.

v) Prestador d'activitat de servici: Qualsevol persona física o jurídica que oferisca o preste una activitat de servici.

**12353** REIAL DECRET LLEI 5 /2007, de 22 de juny, pel qual s'adopten mesures urgents per a reparar els danys causats per les inundacions produïdes per les tempestats de pluja, pedra i vent que han afectat en la segona quinzena del mes de maig de 2007 diverses comunitats autònomes. («BOE» 150, de 23-6-2007.)

Durant la segona quinzena del mes de maig de 2007 fortes tempestats de pluja, vent i pedra van arrasar gran