

DERECHOS DE LOS USUARIOS EN LA LEY 11/2007, DE 22 DE JUNIO, DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS. CREACIÓN DE LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL USUARIO EN LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

[Comentario de la Ley para Unión de Consumidores de Aragón - UCE España por María Martínez Martínez, Profesora titular de Derecho civil en la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza].

**MARÍA MARTÍNEZ MARTÍNEZ
Universidad de Zaragoza**

I. Introducción.

El 24 de junio de 2007 entró en vigor la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Está publicada en el BOE núm. 150, de 23 de junio de 2007.

Viene a crear una nueva red de administración electrónica en el ámbito de la Administración General del Estado.

En su artículo 1 reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y entre sus finalidades está garantizar sus derechos, un tratamiento común de todos y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

Es un paso más (como indica su exposición de motivos) iniciado por el artículo 45 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJAP-PAC) que impulsaba el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos por la Administración y seguido por los artículos 38 y 59 de la Ley 24/2001 que informatizó los registros y archivos y permitió la notificación por medios telemáticos si el interesado señalaba dicho medio como preferente o consentido expresamente y por el artículo 96 de la nueva Ley General Tributaria de 2003 que prevé expresamente la actuación administrativa automatizada o la imagen electrónica de los documentos. Dice el legislador que el paso se da del “podrán” al “deberán”. De momento se aplica a la Administración General del Estado, pero es norma sobre bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y sobre el procedimiento

administrativo común (disposición final primera Ley 11/2007 y artículo 149.1.18º de la Constitución).

II. ¿Quién es ciudadano para la Ley 11/2007?

La Ley recoge un amplio listado de definiciones en un anexo, al final. En él se indica que se considera *ciudadano* “a cualesquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las Administraciones Públicas”.

III. Finalidades de la Ley.

El artículo 3 dice recoge en siete puntos otros tantos fines:

1. Facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos.
2. Facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo eliminando las barreras que lo limiten.
3. Establecer todo tipo de medidas para crear condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos preservando los derechos fundamentales y el derecho a la intimidad y protección de datos de carácter personal
4. Promover la proximidad del ciudadano con la administración y la transparencia en sus relaciones.
5. Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las Administraciones.
6. Simplificar los procedimientos administrativos promoviendo oportunidades de participación.
7. Contribuir al desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito de las administraciones públicas y en la sociedad en general.

IV. Principios generales.

El artículo 4 menciona los principios generales específicos aparte de la garantía que la Constitución Española y el resto del ordenamiento jurídico suponen para los usuarios que sirven también para establecer y concretar el contexto en que deben aplicarse los derechos de los usuarios que la Ley 11/2007 reconoce:

1. Respeto al derecho de protección de datos de carácter personal, con cita de la Ley Orgánica 15/1999 y demás leyes específicas que aluden a ellos.

2. Respeto al derecho al honor, intimidad personal y familiar.

3. Principio de igualdad y no discriminación.

4. Principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos con respeto a la legislación vigente garantizando la accesibilidad universal y que se puedan obtener de manera segura y comprensible y con especial referencia a garantizar la accesibilidad de los colectivos que lo requieran.

5. Principio de legalidad en el mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ya regulados en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

6. Principio de cooperación entre administraciones públicas en la utilización de medios electrónicos. Se garantizará el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación que se ajusten a lo dispuesto en la Ley.

7. Principio de seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos con la exigencia, como mínimo, del mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere en la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa.

8. Principio de proporcionalidad: sólo se requerirán los datos estrictamente necesarios según la finalidad para la que se soliciten.

9. Principio de responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones.

10. Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones garantizando la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos.

11. Principio de simplificación administrativa para reducir plazos y lograr mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa.

12. Principio de transparencia y publicidad del procedimiento.

V. Catálogo de derechos de los ciudadanos.

De los artículos 6, 8 y 9 de la Ley 11/2007 se deducen varios derechos de los ciudadanos sobre la utilización de medios electrónicos cuando se relacionen con las administraciones públicas. Se pueden señalar como primero y principal el Derecho a la utilización de medios electrónicos para relacionarse con la Administración. En particular, el ciudadano tiene derecho a:

1— Obtener información.

2— Realizar consultas y alegaciones.

3— Formular solicitudes.

4— Manifestar consentimiento.

5— Entablar pretensiones.

6— Efectuar pagos.

7— Realizar transacciones.

8— Oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

9— Elegir entre los medios que se encuentren en cada momento disponibles y elegir el canal para su relación con la administración.

10— No aportar datos y documentos que a obren en poder de la administración.

11— La igualdad en el acceso electrónico.

12— Conocer por medios electrónicos el estado de los expedientes y procedimientos en tramitación en los que los ciudadanos sean interesados.

13— Obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte del procedimiento en los que el ciudadano sea interesado.

14— Conservar en formato electrónico por la administración los documentos que formen parte de un expediente.

15— Obtener los medios de identificación electrónica necesarios y poder utilizar el DNI para cualquier trámite electrónico con la administración.

16— Utilizar otros sistemas de firma electrónica (incluida la avanzada).

17— La garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos.

18— La calidad de los servicios públicos.

19— Elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas.

20— Obtener todo tipo de información sobre procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio; a los datos de las autoridades competentes y las asociaciones y organizaciones relacionadas y los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos, así como a las vías de recurso en caso de litigio entre cualesquiera autoridades competentes.

Dicho acceso electrónico se garantizará por las administraciones públicas mediante la creación de un sistema de varios canales que cuente, al menos, con los siguientes medios:

- a) Oficinas de atención presencial.
- b) Puntos de acceso electrónico.
- c) Servicios de atención telefónica.

VI. Creación del Defensor del Usuario de la Administración Electrónica.

La Ley 11/2007 crea la figura del Defensor del usuario de la administración electrónica que velará por la garantía de los derechos que la ley reconoce y que será nombrado por el Consejo de Ministros a propuesta del Ministro de Administraciones Públicas en cuyo Ministerio estará integrado. Su estatuto concreto se determinará mediante reglamento (artículo 7).

Son obligaciones del Defensor del Usuario de la Administración Electrónica:

1. Desarrollar sus funciones con imparcialidad e independencia funcional.

2. Elaborar un informe anual que se elevará al Consejo de Ministros y se remitirá al Congreso de los Diputados que contendrá un análisis de las quejas y sugerencias recibidas con la propuesta de las actuaciones y medidas a adoptar en relación con la defensa de los derechos de los usuarios.

Para esta misión contará con la colaboración y asistencia que le presten las Inspecciones Generales de los Servicios de los Departamentos ministeriales y la Inspección General de Servicios de la Administración que le mantendrán permanentemente informado de las quejas y sugerencias que se reciban en relación con la prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos.

VII. Creación de una red de administración electrónica para la Administración General del Estado.

La Ley crea una verdadera y completa red de administración electrónica para la Administración General del Estado. Prevé la utilización de sistemas de identificación, como el propio Documento Nacional de Identidad (artículo 14) o la firma electrónica, también la avanzada además de otros (artículos 15 y siguientes). También un régimen de notificaciones electrónicas (artículos 24 y siguientes) incluido un el cómputo de plazos para un sistema de registros electrónicos que funciona todos los días del año durante veinticuatro horas (artículo 26). El consentimiento puede emitirse en todo caso y recabarse por medios electrónicos y las comunicaciones a través de medios electrónicos serán válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de las mismas (artículo 27 números 2 y 3).

Asimismo alude a los documentos y archivos electrónicos (copias electrónicas, archivo electrónico de documentos, expediente electrónico: artículos 29 a 32) y a la gestión electrónica de los procedimientos (artículos 33 y siguientes) permitiendo el acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación de los procedimientos y expedientes (artículo 37).

Interesa asimismo sobre validez y eficacia de actos jurídicos el número 3 del artículo 30, intitulado “copias electrónicas”:

“Las Administraciones Públicas podrán obtener imágenes electrónicas de los documentos privados aportados por los ciudadanos, con su misma validez y eficacia, a través de procesos de digitalización que garanticen su autenticidad, integridad y la conservación del documento imagen, de lo que se dejará constancia. Esta obtención podrá hacerse de forma automatizada, mediante el correspondiente sello electrónico”.

Se ocupa también de la cooperación entre administraciones para el impulso de la administración electrónica (artículos 40 y siguientes).

Zaragoza, octubre de 2007.

María Martínez Martínez

Universidad de Zaragoza