

PRESENTACIÓN	9
DERECHOS DE LA CIUDADANÍA A RELACIONARSE CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	13
2. 1 El derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común (artículo 6.1 de la Ley 11/07)	16
2. 1. 1. A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean personas interesadas salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquellos (art. 35 a) Ley 30/92	16
2. 1. 2. A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado (art. 35. e) Ley 30/92).	17
2. 1. 3. Al acceso por vía electrónica a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en las Leyes (art. 35. h) y 37 de la Ley 30/92)	19
2. 1. 4. A formular por vía electrónica alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución (art. 35 e) Ley 30/92)	20
2. 1. 5. A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante (art. 35.f de la Ley 30/92)	21
2. 1. 6. A obtener por medios electrónicos información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar (art. 35.g de la Ley 30/92)	22
2. 1. 7. A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las	

Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos (art. 35.b de la Ley 30/92) .	23
2.1.8. A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (art. 35 i) Ley 30/92)	24
2.1.9. A exigir por medios electrónicos las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente (art. 35.j, Ley 30/92)	25
2.1.10. A utilizar las lenguas oficiales del Estado en las relaciones por medios electrónicos de los ciudadanos con las Administraciones Públicas de acuerdo con lo previsto el Ordenamiento Jurídico (artículo 35.d, Ley 30/92) .	26
Derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos (artículo 6.1 Ley 11/07)	26
2.2.1. El derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración para obtener informaciones y plantear consultas	26
2.2.2. El derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración para oponerse a las resoluciones y actos administrativos	29
2.2.3. El derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración para realizar alegaciones, quejas y reclamaciones	31
2.2.4. El derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración para manifestar consentimiento	32
2.2.5. El derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración para efectuar pagos y realizar transacciones	32
Comunicación de derechos de usuarios del estanco electrónico	33
2.3.1. Derecho a elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas (art. 6.2 a)	33

2.3.2. Derecho a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las diferentes Administraciones Públicas (art. 6.2 b)	35
2.3.3. Derecho a la Igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas (art. 6.2 c)	37
2.3.4. A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquellos (art. 6.2 d)	38
2.3.5. A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado (art. 6.2 e)	39
2.3.6. A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente (art. 6.2 f).	40
2.3.7. A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública (art. 6.2 g) y a la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas (art. 6.2 h)	41
2.3.8. A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas (art. 6.2 i)	43
2.3.9. A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos (art. 6.2 j)	44
2.3.10. A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos (art. 6.2 k)	45
2.3.11.El caso particular del derecho a la información específica sobre establecimiento de actividades de servicios (artículo 6.3 de la Ley 11/07)	47

3.	PROCEDIMIENTOS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	49
3.1.	Garantía de medios para el ejercicio de estos derechos	49
3.2.	Procedimientos para la defensa de los derechos	51
3.2.1.	Recursos Administrativos (artículo 107 y ss. Ley 30/92)	51
3.2.2.	Recurso Contencioso Administrativo ante los Tribunales de Justicia	55
3.2.3.	El Defensor del Usuario (artículo 7 de la Ley 11/07)	57
3.2.4.	Libro de quejas y reclamaciones de las Administraciones Públicas	58
3.2.5.	Intervención del Defensor del Pueblo Andalúz	60
4.	NORMATIVA RELEVANTE	63
5.	DIRECCIONES	67
5.1.	Administración General del Estado.	67
5.2.	Junta de Andalucía.	68
5.3.	Administración Local.	69
5.4.	Comisionados Parlamentarios	72
6.	ENLACES DE INTERÉS	73