

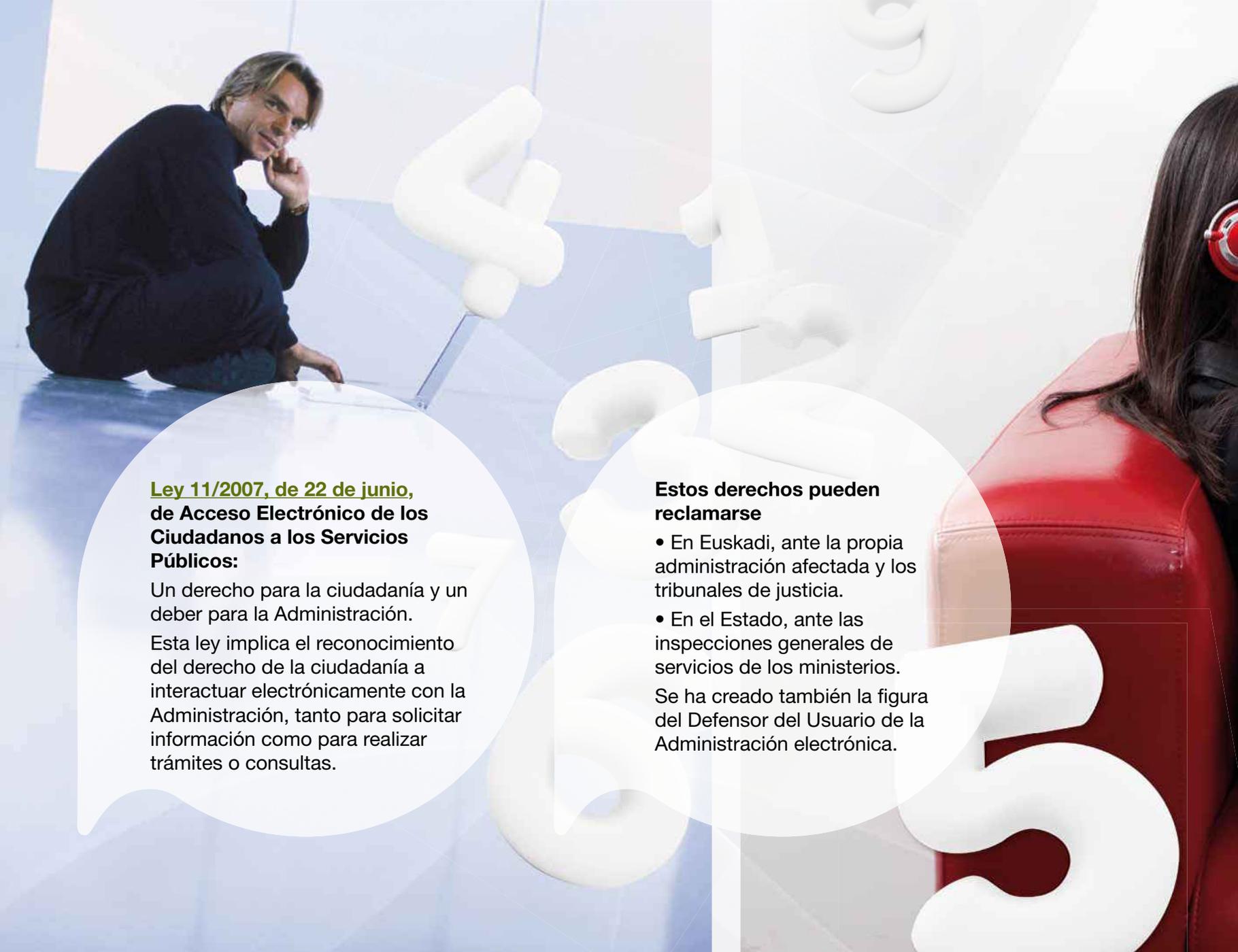


# Decálogo

de derechos de la  
ciudadanía para  
relacionarse con  
las administraciones  
públicas por medios  
electrónicos

**ararteko**

Herriaren Defendatzailea  
Defensoría del Pueblo



**Ley 11/2007, de 22 de junio,  
de Acceso Electrónico de los  
Ciudadanos a los Servicios  
Públicos:**

Un derecho para la ciudadanía y un deber para la Administración.

Esta ley implica el reconocimiento del derecho de la ciudadanía a interactuar electrónicamente con la Administración, tanto para solicitar información como para realizar trámites o consultas.

**Estos derechos pueden reclamarse**

- En Euskadi, ante la propia administración afectada y los tribunales de justicia.
- En el Estado, ante las inspecciones generales de servicios de los ministerios.

Se ha creado también la figura del Defensor del Usuario de la Administración electrónica.



**El Ararteko, garante del cumplimiento de estos derechos...**

...Como defensor del pueblo vasco, el Ararteko puede recibir y tramitar quejas ante un incumplimiento de los derechos reconocidos en la Ley de Acceso Electrónico.

**Estos derechos están vigentes desde el 31 de diciembre de 2009...**

...aunque su materialización está sujeta a las disponibilidades presupuestarias de las comunidades autónomas y administraciones locales, provinciales o forales.

**ararteko**

Herriaren Defendatzaillea  
Defensoría del Pueblo



Derecho

MULTICANALIDAD

# A elegir el canal de relación con la Administración

para más información  
pinchar aquí





Los canales que puedes elegir son:

- 1 Oficinas presenciales**  
dotadas de servicios de asistencia y orientación.
- 2 Sedes electrónicas**  
en cada departamento y organismo público.
- 3 Atención telefónica**  
que permita el acceso a los servicios electrónicos.

Además de elegir el canal, puedes cambiar posteriormente tu elección.

La ley parte de un principio:

la **libertad** de la ciudadanía para elegir la vía disponible para comunicarse y hacer trámites con la Administración, e incluso para cambiar el canal elegido por otro.

**Nadie puede ser discriminado** como consecuencia de esta elección, con base en el espíritu de **igualdad** que rige esta ley.

**ararteko**

Herriaren Defendatzailea  
Defensoría del Pueblo

Derecho

2

INTEROPERABILIDAD

A no aportar datos  
y documentos que  
obren en poder de  
la Administración

para más  
información  
pinchar aquí



**Interoperabilidad:**

**Un sistema de intercambio de datos que evita que las administraciones públicas te soliciten información y documentos que ya poseen.**

La ley establece además que la petición de dichos documentos entre administraciones sea por vía electrónica.

Para los datos de carácter personal, es obligatorio contar con tu consentimiento, como establece la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

**ararteko**

Herriaren Defendatzalea  
Defensoría del Pueblo



ACCESIBILIDAD

# A la igualdad

para más información  
pinchar aquí

Tienes derecho a una **Administración accesible**, ya sea a través de medios electrónicos o no electrónicos, sin que ello pueda generar restricciones o discriminaciones.

Un derecho a tres niveles:

- 1 no se puede discriminar** a las personas que no utilicen medios electrónicos.
- 2 se deberá facilitar a toda la ciudadanía el acceso a dichos medios**, al margen de sus circunstancias personales, medios o conocimientos.
- 3 los medios deben ser accesibles desde las diferentes opciones tecnológicas** de la ciudadanía, sin dar más facilidades a unos sistemas que a otros.

**ararteko**

Herriaren Defendatzailea  
Defensoría del Pueblo

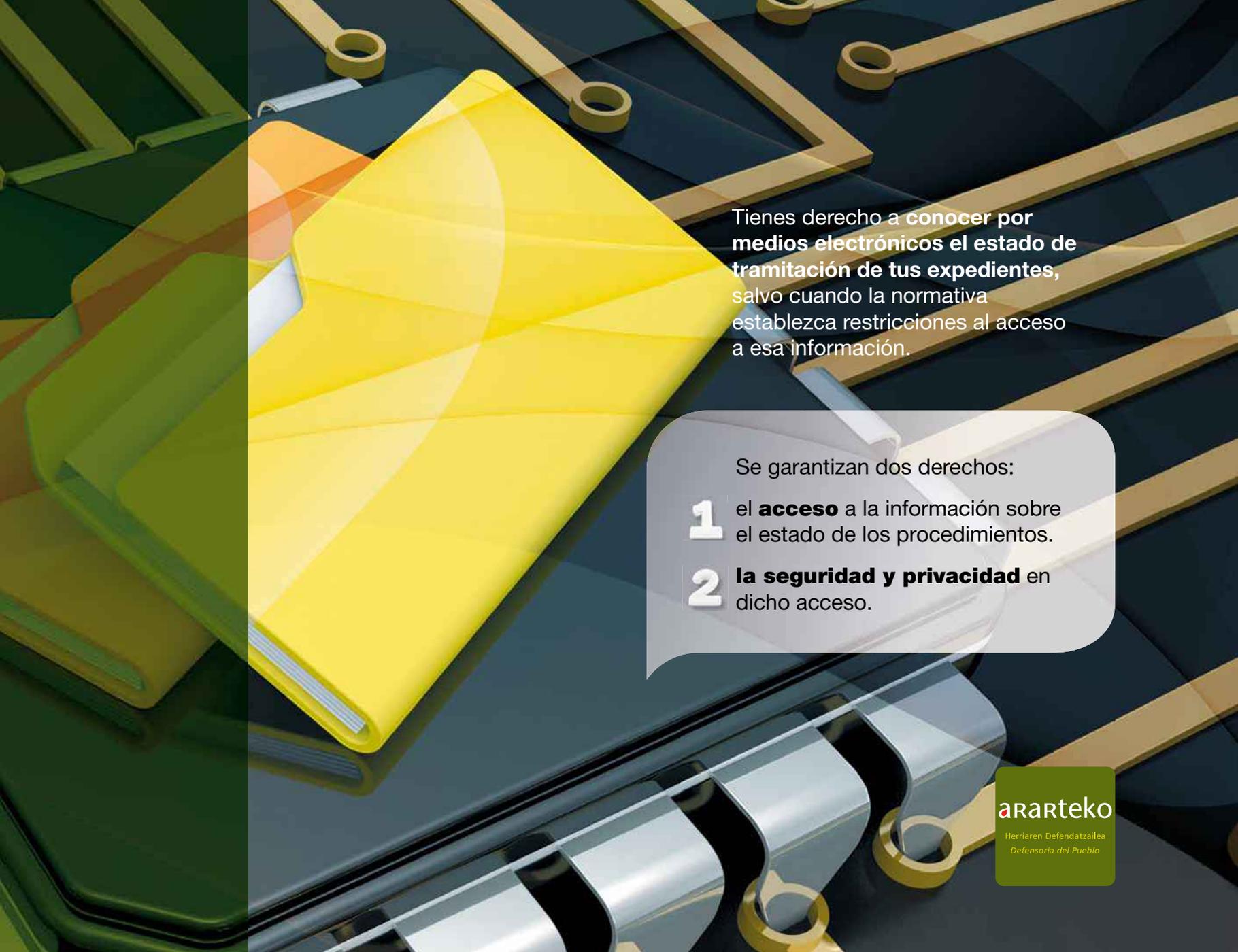
4

Derecho

A acceder al estado  
de tramitación de  
tus procedimientos

para más información  
pinchar aquí

TRANSPARENCIA



Tienes derecho a **conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de tus expedientes**, salvo cuando la normativa establezca restricciones al acceso a esa información.

Se garantizan dos derechos:

- 1** el **acceso** a la información sobre el estado de los procedimientos.
- 2** **la seguridad y privacidad** en dicho acceso.

**ararteko**

Herriaren Defendatzailea  
Defensoría del Pueblo

5

Derecho

COPIA

A obtener copias  
electrónicas de los  
documentos electrónicos  
de tus procedimientos

para más  
información  
pinchar aquí

**Conlleva el acceso electrónico al expediente y a obtener copias electrónicas del mismo.**

Se entiende por documento electrónico aquella información de cualquier naturaleza que esté archivada en un soporte electrónico, según un formato determinado y cuya identificación sea posible.

**ararteko**

Herriaren Defendatzailea  
Defensoría del Pueblo

Derecho

6

ARCHIVO

A la conservación  
electrónica de los  
documentos electrónicos  
del expediente

para más  
información  
pinchar aquí



Tienes derecho a **conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de tus expedientes**, salvo cuando la normativa establezca restricciones al acceso a esa información.

La Administración **debe conservar:**

- 1** el **documento electrónico.**
- 2** toda la **información electrónica**, las bases de datos, ficheros, sistemas y aplicaciones en general.

**ararteko**

Herriaren Defendatzailea  
Defensoría del Pueblo

Derecho

7

SEGURIDAD Y  
CONFIDENCIALIDAD

# A obtener los medios de identificación electrónica

para más información  
[pinchar aquí](#)



Podrás utilizar los siguientes sistemas de **firma electrónica** para relacionarte con las administraciones públicas, de acuerdo con lo que cada administración determine:

**1 DNI electrónico.**

**2 Sistemas de firma electrónica** admitidos por las administraciones.

**3 Otros mecanismos de identificación y autenticación** (claves concertadas en un registro previo, aportación de información conocida por ambas partes, sistemas no criptográficos, etc.) La Administración deberá regular las condiciones de utilización de estos medios por la ciudadanía.

### **Firma electrónica**

**Ley 59/2003, de 19 de diciembre:**

A efectos de la ley, es un **conjunto de datos en forma electrónica** que pueden ser utilizados como medio de **identificación del firmante**.

Los datos consignados de forma electrónica **tienen el mismo valor que la firma manuscrita** con los datos en papel.

**ararteko**

Herriaren Defendatzailea  
Defensoría del Pueblo

Derecho

8

# A la seguridad y confidencialidad de los datos

para más información  
pinchar aquí

GARANTÍA



2 vertientes diferenciadas:

**1** **Protección de los datos de carácter personal** que figuren en ficheros, sistemas y aplicaciones informáticas, como establece la normativa de protección de datos.

**2** Exige el **mismo nivel de garantías y seguridad que existen para el uso de medios no electrónicos** en la actividad administrativa.

**ararteko**

Herriaren Defendatzalea  
Defensoría del Pueblo

Derecho

9

# A unos servicios públicos electrónicos de calidad

para más información  
pinchar aquí

CALIDAD



Las relaciones de las personas usuarias con las administraciones públicas por vía electrónica se basan en tres principios:

- 1 simplificación administrativa.**
- 2 responsabilidad y calidad respecto de la información y servicios ofrecidos.**
- 3 calidad en la creación de las sedes electrónicas.**

**Por ello deben:**

**Analizar, rediseñar y simplificar sus procedimientos** antes de prestar estos servicios, haciéndolos lo más sencillos y eficientes para relacionarse con la ciudadanía

**Establecer y publicitar** qué documentos y solicitudes se pueden presentar electrónicamente.

**ararteko**

Herriaren Defendatzailea  
Defensoría del Pueblo



NEUTRALIDAD TECNOLÓGICA

A elegir las aplicaciones  
o sistemas informáticos  
para relacionarse con  
las administraciones

para más  
información  
pinchar aquí

A woman with short brown hair is looking at a laptop screen. The background is a soft, out-of-focus green and white. The text is overlaid on a white rounded rectangle.

Las administraciones **deben ofrecer flexibilidad** tecnológica:

- 1 Para garantizar que el máximo número de personas se relacionen con ella por vía electrónica.**
- 2 Para una relación electrónica en un entorno abierto, interconectado y accesible a la ciudadanía.**

Un principio que evita que la opción tecnológica de la Administración suponga aislamiento o inaccesibilidad para una parte de la ciudadanía.

Si las aplicaciones que utilice la Administración no son de código abierto, o están sujetas a licencia, deberá facilitarse el acceso a las mismas, así como la información de apoyo necesaria.

**ararteko**

Herriaren Defendatzailea  
Defensoría del Pueblo



# LA DIRECTIVA DE SERVICIOS Y LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

para más  
información  
pinchar aquí

EL DERECHO  
A OBTENER  
INFORMACIÓN  
A TRAVÉS DE UNA  
VENTANILLA ÚNICA

En el ejercicio de una  
actividad económica  
por cuenta propia

**Las personas usuarias tienen derecho a obtener estos procedimientos administrativos a través de una ventanilla única:**

**1** Los **requisitos aplicables** a los prestadores establecidos en territorio español, en especial los relativos a los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.

**2** Los **datos de las autoridades competentes** en materias relacionadas con las actividades de servicios, así como de las asociaciones y organizaciones que pueden ofrecerles asistencia.

**3** Los **medios y condiciones de acceso** a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios.

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

**Este derecho, relativo a los servicios en el mercado interior, deriva de la Directiva 2006/123 CE, del Parlamento europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006.**

El fin perseguido por la directiva es:

- Eliminar los obstáculos que se oponen a la libertad de establecimiento de quienes presten servicios en los Estados miembros.
- La libre circulación de servicios entre los Estados miembros, garantizando, tanto a las personas destinatarias como a las prestadoras de los servicios, la seguridad jurídica necesaria para el ejercicio efectivo de estas dos libertades fundamentales.

# OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

La entrada en vigor de la **LAECSP** obliga a las administraciones a poner a disposición de los ciudadanos los servicios públicos de administración electrónica

LAS  
ADMINISTRACIONES  
HAN DE ADECUAR  
SU ESTRUCTURA  
ORGANIZATIVA,  
PROCEDIMENTAL  
Y TECNOLÓGICA

# COMPONENTES DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Para más información de cualquiera de los componentes, pinchar en la página del CENATIC:  
<http://www.cenatic.es/laecsp/page0/page0.html>

Sede electrónica



Gestor de formularios



Registro electrónico



Pasarela de pagos



Gestor de expedientes



Notificación electrónica



Identificación electrónica



Archivo electrónico



Interoperabilidad



**ararteko**

Herriaren Defendatzailea  
Defensoría del Pueblo

# OTRA NORMATIVA REGULADORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

ESTABLECE  
LA POLÍTICA DE  
SEGURIDAD E  
INTEROPERABILIDAD  
EN LA UTILIZACIÓN  
DE LOS MEDIOS  
ELECTRÓNICOS  
A NIVEL ESTATAL,

definiendo los requisitos que  
deben cumplir las administraciones  
para garantizar la protección  
de la información y la forma  
de compartirla

La utilización de los medios electrónicos por las administraciones públicas está regulada también por las leyes ya citadas.

## ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

Establece los requisitos que deben cumplir las Administraciones en la utilización de los medios electrónicos para garantizar la protección de la información.

**Real Decreto 3/2010**, de 8 de enero.

## ESQUEMA NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD

Se refiere a la normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones informáticas, por la cual las administraciones podrán garantizar la interoperabilidad entre sistemas, evitando la discriminación por su elección tecnológica y permitiendo el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través del acceso electrónico a los servicios públicos.

**Real Decreto 4/2010**, de 8 de enero.

## NORMATIVA RELACIONADA

**Decreto 21/2012**, de 21 de febrero, de Administración Electrónica.

**Real Decreto 1671/2009**, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11 /2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

**Decreto 72/2008**, de 29 de abril, de creación, organización y funcionamiento de los registros de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus organismos autónomos.

# Links

información de  
interés sobre la  
administración  
electrónica



- 
-  **Ararteko**
  -  **Ayuntamiento de Bilbao. Trámites**
  -  **Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián.  
Oficina Virtual**
  -  **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz on line**
  -  **Álava Diputación Digital**
  -  **Bizkaia Tramitación telemática Bizkaibai**
  -  **Gipuzkoa Sede electrónica**
  -  **Gobierno Vasco . Trámites y servicios on line**
  -  **Gobierno de España . El portal [www.060.es](http://www.060.es)**

**ararteko**

Herriaren Defendatzaillea  
Defensoría del Pueblo



**ararteko**

Herriaren Defendatzailea  
*Defensoría del Pueblo*

### **ÁLAVA**

Prado 9

01005 Vitoria-Gasteiz

Tel.: 945 13 51 18

Fax: 945 13 51 02

e-mail: [arartekoa@ararteko.net](mailto:arartekoa@ararteko.net)

### **BIZKAIA**

Edificio Albia

San Vicente 8, 11°

48001 Bilbao

Tel.: 944 23 44 09

Fax: 944 24 18 44

e-mail: [arartekoa@ararteko.net](mailto:arartekoa@ararteko.net)

### **GIPUZKOA**

Avenida de la Libertad 26, 4°

20004 Donostia-San Sebastián

Tel.: 943 42 08 88

Fax: 943 42 72 97

e-mail: [arartekoa@ararteko.net](mailto:arartekoa@ararteko.net)

[www.ararteko.net](http://www.ararteko.net)