



IMPLANTACIÓN DE UNA OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



EN EL AYUNTAMIENTO DE BENAGUASIL

Directora: Dña. Nuria Portillo Poblador

Alumno: D. Stéphane Soriano Gómez

TFC GAP: Implantación y análisis de la Oficina de Atención a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de Benaguasil.

Autor: Stéphane Soriano Gómez



Agradecimientos:

Sean mis primeras palabras de agradecimiento hacia Nuria Portillo Poblador, Profesora de Estadística por dejarme aprender de ella, y al Departamento de Estadística de la Universidad Politécnica de Valencia por permitir realizar este Trabajo Final de Carrera.

Agradecer a mis padres como no, todo el apoyo dado a lo largo de estos años cuando el desánimo se apoderaba de mí, y hacerme ver que el esfuerzo, la constancia y las segundas oportunidades valen mucho.

Agradezco a toda mi familia, hermano, abuelos, tíos/as y primos por haber confiado siempre en mí y hacerme sentir útil y querido.

Agradezco a mi pareja, las horas incansables de tertulia, los momentos “robados” para realizar este trabajo y sobre todo su confianza plena que es mutua.

Agradecimiento merecido también para mis amigos Miguel Ángel, Jennifer, Javier, Juan Antonio, Rubén, Vicente y Carlos Balaguer. Aquellos amigos convertidos en familia que siempre han comprendido mi sacrificio y mi apuesta por la Administración Pública como servicio a los demás.

También quisiera dedicar unas líneas a todos los trabajadores y trabajadoras del Ayuntamiento de Benaguasil, desde el primero hasta el último. Gracias a todos y cada uno de ellos he ido madurando a lo largo de todo este tiempo y entendiendo que entre todos sumamos.

Agradecer al Alcalde de Benaguasil, José Joaquín Segarra Castillo, su confianza depositada en mí a lo largo de estos años, comprendiendo y alentando mi formación académica.

No quisiera concluir estas líneas sin acordarme de D. Manuel Bazaga Gómez, persona ilustre en mi memoria y corazón, que desde joven apostó por mí y siempre estuvo a mi lado.

Por último, agradecer a todas las personas que de un modo u otro me han marcado a lo largo de mi trayectoria académica y vital. Sin todas y cada una de ellas, no presentaría hoy mi Trabajo Final de Carrera.

Gracias



Índice del TFC

- 1. Introducción**
 - 1.1 Resumen
 - 1.2 Objeto del TFC
 - 1.3 Justificación de las asignaturas relacionadas
 - 1.4 Objetivos del TFC

- 2. Antecedentes**
 - 2.1 Historia del Municipio
 - 2.2 Características Generales del Municipio
 - 2.3 Evolución poblacional

- 3. Organización de la OAC**
 - 3.1 Ubicación y Equipamientos de la OAC
 - 3.2 Imagen del Ayuntamiento, cartelería y señalización
 - 3.3 Aprovechamiento del espacio
 - 3.4 Gestor de colas
 - 3.5 Informática
 - 3.6 Áreas dentro de la OAC
 - 3.7 ¿Qué tecnología emplear?

- 4. La Oficina Virtual, una realidad**
 - 4.1 Carpeta Ciudadana

- 5. Tipos de trámites de la OAC del Ayuntamiento de Benaguasil**
 - 5.1 Agencia Desarrollo Local
 - 5.2 Red AMIC
 - 5.3 Bienestar Social
 - 5.4 Dependencia
 - 5.5 Edificios Municipales
 - 5.6 Instancia General
 - 5.7 Intervención
 - 5.8 Padrón
 - 5.9 Policía
 - 5.10 Servicios Generales



6. Encuesta de Satisfacción Ciudadana

6.1 Selección del tipo de encuesta

6.2 Determinación del tamaño muestral

6.3 Cuestionario de la encuesta, Informe de la encuesta y difusión de los resultados

7. Resumen encuesta satisfacción de la OAC.

7.1 Propuestas de actuación en la OAC.

7.2 Mejoras en prestaciones

8. Conclusión Final Implantación OAC Ayuntamiento de Benaguasil

9. Bibliografía

10. Anexos



1 Introducción.

1.1 Resumen

En el presente Trabajo Final de Carrera (TFC) que tiene en sus manos, vamos a intentar acercarle hacia la implantación y análisis de la Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC) en el Ayuntamiento de Benaguasil.

Por ello, plantearemos mejoras que se pueden llevar a cabo en lo referido a trámites administrativos y procedimientos para que la Administración local sea más próxima y que la verdadera beneficiaria sea la ciudadanía.

El Ayuntamiento de Benaguasil, debe como todas las Administraciones Públicas de todos los países desarrollados, estar implicado en una serie de profundos cambios y transformaciones para lograr así una mejora en sus prestaciones de servicio público.

Esta implantación requiere una mayor comunicación electrónica, ya que la administración actual es más moderna, más dinámica y utiliza en su día a día tecnologías de la información y de la comunicación.

En los últimos 30 años, hemos pasado de una administración lenta y acotada a una administración rápida, donde los ciudadanos tienen cada vez más que decir. Una administración al abasto de todos y todas, con acceso a trámites desde casa o incluso desde telefonía móvil.

Los Ayuntamiento, administración pública más cercana a los ciudadanos, no puede girar la cabeza hacia otro lado, sino que deben adquirir un firme compromiso de mejora para ofrecer a la ciudadanía un valor añadido.

Es por ello, que el Ayuntamiento de Benaguasil se plantea la necesidad de poder adaptarse a estas posibilidades y permitir, que ciudadanos y ciudadanas vean como su administración más cercana, la local, presta servicios de calidad y de un modo eficaz y eficiente.

La OAC persigue el diseño de un modelo que regule el servicio de atención e información al ciudadano teniendo en cuenta su concepción como un instrumento que permita garantizar tanto la prestación de servicios como la colaboración entre las diferentes unidades en que se descompone la organización sin olvidar los principios de eficiencia y eficacia.



Cierto es, que los cambios no siempre son fáciles y que la administración pública española ha sufrido en la última década cambios importantes, cambios en conceptos y percepción por parte de la ciudadanía.

Las AA.PP son entendidas por los ciudadanos y ciudadanas como algo de todos, prestadores de servicios donde ellos son los clientes.

Es por ello que desde las AA.PP se ha reinterpretado el papel de los ciudadanos y se ha entendido que el principal destinatario de las políticas llevadas a cabo para la modernización y adecuación de la administración son precisamente ellos, los ciudadanos.

Pieza angular de este PFC será la Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (anexo 1), que supone un paso determinante en el acceso y modernización de nuestra administración, al reconocer a la ciudadanía el derecho a relacionarse con las AA.PP mediante el uso de medios electrónicos para llevar a cabo el ejercicio de sus derechos.

Ante todo lo expuesto con anterioridad, este Proyecto de Final de Carrera no es más que un camino en torno a varias de las asignaturas dadas a lo largo de la misma para llevar a cabo una visión sobre la implantación y análisis de una OAC en el Ayuntamiento de Benaguasil.



1.2 Objeto del TFC

El objetivo principal del presente TFC es mostrar la visión anterior a la OAC en el Ayuntamiento de Benaguasil, su implantación como tal y su análisis, llevando a cabo una encuesta ciudadana sobre los servicios que presta la misma y su grado de aceptación.

Además de aportar un anexo con leyes estatales y autonómicas que tengan que ver con la materia tratada como por ejemplo la citada en el punto 1.

Se ha considerado importante aportar una encuesta realizada a la ciudadanía para conocer de primera mano que les parece la OAC y que aspectos de esta mejorarían.

Con la OAC se pretende configurar un servicio de atención al ciudadano de forma integrada entre servicios, atención e información. Con todo ello, se pretende mejorar la calidad de la información que reciben los ciudadanos-clientes y conseguir a su vez una optimización de recursos junto con una mejora en lo referido al concepto de Corporación (imagen del Ayuntamiento).

La OAC se implanta considerándola como “la puerta del Ayuntamiento”. Es decir, el lugar donde todo ciudadano pasa para llevar a cabo:

- Procesos administrativos
- Registrar documentos
- Presentar quejas y sugerencias
- Solicitar información y/o documentación de cualquier tipo

Por todo ello, y para la puesta en marcha de la OAC en el Ayuntamiento de Benaguasil se plantean las siguientes cuestiones necesarias y fundamentales que iremos viendo a lo largo del PFC:

- a) Qué tipos de procedimientos administrativos está ofreciendo la administración.
- b) Qué departamentos prestan servicios.
- c) Qué tiempo tarda un procedimiento de media en resolverse.
- d) Reinterpretando la forma en que se está atendiendo a los ciudadanos.
- e) Adecuando y formando a quienes van a ser los encargados del día a día en la OAC.
- f) Por último, combinando la atención a los ciudadanos, presencial, vía telefónica y online.



1.3 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS CURSADAS POR EL ALUMNO Y RELACIONADAS CON LA ELABORACIÓN DEL TFC, TFTP O PRÁCTICUM

Capítulo del TFC	INTRODUCCION PFC
Asignaturas relacionadas	<ul style="list-style-type: none">- Gestión Administrativa- Dirección Organizaciones- MSP (Marketing Sector Público)- Estructuras Políticas y Formas Políticas- Estadística
Breve justificación	<p>En lo que se refiere a la parte introductoria de este TFC podemos decir, que queda compuesto por una explicativa sobre el municipio de Benaguasil, sobre las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, así como normativas que tengan que ver con las mismas.</p> <p>En estos apartados encontramos por tanto la presencia de la Gestión Administrativa para lograr Comprender los distintos modelos de gestión y poder aplicar estos conocimientos para contribuir a la mejora de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos.</p> <p>En lo que se refiere a la Dirección de Organización (DO), nos permite ser conocedores de los diferentes departamentos así como entender más aún si cabe la relación ciudadano-cliente</p> <p>El Marketing del Sector Público se puede enmarcar, dentro de la necesidad encontrada en vender un producto a los ciudadanos, una oficina capaz de mejorar su día a día a medio y largo plazo.</p>



JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS CURSADAS POR EL ALUMNO Y RELACIONADAS CON LA ELABORACIÓN DEL TFC, TFTP O PRÁCTICUM

Capítulo del TFC	ANTECEDENTES (SITUACION ACTUAL)
Asignaturas relacionadas	<ul style="list-style-type: none">- Gestión Administrativa- Dirección Organizaciones- MSP (Marketing Sector Público)- Derecho Administrativo- Estadística
Breve justificación	<p>En este apartado del TFC, hemos querido explicar cuál era la situación en la que se encontraba el Ayuntamiento de Benaguasil en cuanto a modelo de atención a la ciudadanía antes de la puesta en marcha de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.</p> <p>Por ello la Gestión Administrativa nos ayudará a conocer y analizar la situación de partida y poder ser conocedores a su vez del impacto de la Cultura Organizacional del Ayuntamiento de Benaguasil con la implantación de la OAC.</p> <p>En lo que se refiere a DO y MSP, ambas son necesarias para explicar de qué punto partimos, como se entiende la organización de la administración y del departamento donde ubicamos la OAC así como que entendían los responsables antes de la OAC en el Ayuntamiento de Benaguasil.</p> <p>El Derecho Administrativo nos permitirá mostrar normativas que impulsan su puesta en marcha (a nivel Estatal, CC.AA, así como pliego clausulas del propio Ayuntamiento).</p> <p>Por último, a través de gráficos estadísticos mostraremos la realidad de la Atención Ciudadana antes de la implantación de la OAC.</p>



JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS CURSADAS POR EL ALUMNO Y RELACIONADAS CON LA ELABORACIÓN DEL TFC, TFTP O PRÁCTICUM

Capítulo del TFC	DESARROLLO (METODOLOGÍA y RESULTADOS)
Asignaturas relacionadas	<ul style="list-style-type: none">- Estadística- Dirección Organizaciones- Gestión Administrativa- Derecho Administrativo- MSP (Marketing Sector Público)
Breve justificación	<p>Este capítulo recoge el grueso de este PFC.</p> <p>En él, se incluyen la implantación propiamente dicha de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, los medios dispuestos para ello, los trámites a llevar a cabo, situación física de la OAC.</p> <p>Para ello las asignaturas relacionadas compondrán el entramado necesario para conocer todos y cada uno de los puntos explicados anteriormente.</p> <p>Con las asignaturas relacionadas conseguiremos articular mecanismos que pongan en marcha la OAC, es decir, datos que permitan saber sus inicios (estadística), órganos supervisores de la misma (DO y GA), aplicación de ordenanzas (DA), así como publicitar la misma y darla a conocer al cliente-ciudadano (MSP).</p>



JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS CURSADAS POR EL ALUMNO Y RELACIONADAS CON LA ELABORACIÓN DEL TFC, TFTP O PRÁCTICUM

Capítulo del TFC	PROPUESTA DE ACTUACION Y CONCLUSIONES
Asignaturas relacionadas	<ul style="list-style-type: none">- Estadística- Gestión Administrativa- MSP (Marketing Sector Público)- IDA (Información y Documentación Administrativa)
Breve justificación	<p>En este apartado no menos importante, se tratará de explicar de manera sintética que ha supuesto la puesta en marcha de la OAC en el Ayuntamiento de Benaguasil y para los habitantes de este municipio.</p> <p>Es por ello, que se adjuntarán encuestas pasadas a la ciudadanía con tal de saber que opinan al respecto.</p> <p>Este capítulo se puede considerar también como una herramienta para mejorar y afinar aún más la Oficina puesta en marcha.</p> <p>Para ello, se emplearán las asignaturas relacionadas, dando papel destacado a la Estadística a la hora de realizar encuestas y saber grado aceptación OAC.</p> <p>Con la Gestión Administrativa, perfilaremos el marco de trabajo de la Oficina, personal que se encuentra en ella, tareas, etc.</p> <p>Por último, mediante Información y Documentación Administrativa, aplicable a la accesibilidad y uso por parte del personal y también del ciudadano/a-cliente.</p>



1.4 Objetivos del TFC

El objetivo del presente TFC no es otro que hacer llegar a la comisión evaluadora, el trabajo llevado a cabo para el suministro de los sistemas y la prestación de los servicios correspondientes para la implantación del expediente electrónico, la incorporación de nuevos servicios electrónicos en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Benaguasil, todo ello englobado en definitiva dentro de la Implantación de la Oficina de Atención a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de Benaguasil.

Como indicábamos en el apartado 2., una OAC, es bajo nuestro punto de vista, el pórtico del Ayuntamiento. Un lugar primordial, donde el ciudadano acude a consultar información, solicitar o presentar y llevar a cabo trámites administrativos.

Pero hablar de Oficina de Atención al Ciudadano, es hacerlo también de:

- Un lugar físico (la ubicación de un espacio único, accesible a todos y todas).
- Es hablar de un punto básico de información.
- Unidad Tecnológica (se dota de tecnología a esta nueva unidad).

En el caso que nos ocupa, podemos determinar que se van a llevar a cabo:

SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

- **Una plataforma para la tramitación electrónica de procedimientos administrativos** que dé cobertura al expediente electrónico conforme a los requerimientos de la Ley de Acceso electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP). Esta plataforma deberá incorporar los siguientes subsistemas:
 - Registro de Entrada y salida.
 - Gestión de expedientes.
 - Firma electrónica para los empleados públicos.
 - Gestión documental y archivo electrónico.



- **Sistemas que den soporte a nuevas tipologías de SERVICIOS DE SEDE ELECTRÓNICA** que, conforme a la Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios públicos, complete la actual plataforma de Sede electrónica del Ayuntamiento con las siguientes nuevas tipologías de servicios. Estamos refiriéndonos a los subsistemas
 - Registro electrónico.
 - Notificaciones electrónicas
- **Intranet corporativa** con el propósito de facilitar que los empleados públicos compartan información, conocimiento y recursos, permitiéndoles tanto un acceso unificado como personalizado a los diferentes contenidos, aplicaciones y servicios necesarios para el desempeño de su labor profesional, habilitándoles en definitiva, herramientas para proporcionar servicios eficientes y eficaces de mayor calidad hacia la ciudadanía
- **Todo ello incorporado dentro de:**
 - **La OAC del Ayuntamiento de Benaguasil que contará con departamento propio y será elemento vertebrador de nuestra Administración Local.**

El Ayuntamiento de Benaguasil se plantea, como objetivo del presente proyecto, la adecuación de sus sistemas de gestión para hacer posible la aplicación de la LAECSP, así como completar su actual plataforma de sede electrónica con nuevas tipologías de servicios.

Así mismo, el Ayuntamiento de Benaguasil, considera necesaria la implantación de una Oficina de Atención a la Ciudadanía inexistente en la actualidad, que permita al ciudadano dirimir cualquier trámite administrativo y englobar lo explicado anteriormente en lo que se refiere a los empleados públicos.



Concretamente los objetivos a alcanzar tras la ejecución del proyecto objeto del presente contrato son:

- La implantación del expediente electrónico en el Ayuntamiento de Benaguasil. Para ello el proyecto debe permitirnos alcanzar los siguientes resultados:
- Ser un referente para la ciudadanía.
- Centralizar todos los trámites en esta especie de filtro conductor.
- Prestar un mayor número de servicios para hacer más fácil el acceso a la información por parte de la ciudadanía.
- Hacer más visible el papel del Ayuntamiento y lograr mejorar su percepción para con la ciudadanía logrando:
 - Mejorar la gestión de nuestros procedimientos administrativos, partiendo de una clara identificación de los que gestionamos, incorporando medidas de simplificación mediante la normalización de actos y documentos administrativos y eliminando progresivamente el trasiego de carpetas de expedientes de unas áreas a otras.
 - Trabajar con documentos administrativos electrónicos cumpliendo los requerimientos de la Ley 59/2003 (anexo 2) de Firma electrónica, garantizando su almacenamiento seguro, y permitiendo orientar la gestión a la reutilización de los documentos.
 - Disponer de una plataforma completa de servicios de Sede Electrónica que permita la implantación progresiva de nuevos servicios electrónicos para los ciudadanos permitiéndoles: tramitar sus solicitudes y recibir notificaciones a través de la red con plenas garantías de validez y eficacia jurídica así como consultar el estado de tramitación de sus expedientes. En definitiva, simplificar la realización de trámites administrativos a nuestros ciudadanos abriéndoles la posibilidad de realizarlos desde cualquier lugar y a cualquier hora.



Este proyecto, busca servir como punto de partida para la extensión paulatina de la tramitación electrónica al mayor número de procedimientos que gestiona el Ayuntamiento de Benaguasil.

Debe por lo tanto, existir una verdadera revisión y optimización de la información existente en cada trámite. Debe lograrse una simplificación de procesos, darles flexibilidad y promover cambios que permitan que los ciudadanos-clientes vean satisfechas sus demandas y/o expectativas.

Por tanto, con la Implantación de la OAC lograremos:

a) PARA LOS CIUDADANOS:

- Favorece el trato personal e individualizado con el público.
- Resuelve todas aquellas cuestiones generales y que pueden normalizarse.
- Se obtiene una mayor agilidad y rapidez en la atención de las demandas.
- Posee información y la canaliza de tal manera que el ciudadano no tiene que ir de un sitio a otro buscando, desorientado, una solución a sus demandas.
- Filtra las consultas que el ciudadano plantea en el sentido de que sólo envía al área competente a aquellos ciudadanos cuya demanda sea específica, y siempre con cita previa.
- Finalmente, mejora sensiblemente la imagen del Ayuntamiento ante los ciudadanos.

b) PARA EL AYUNTAMIENTO:

- Racionaliza los recursos, principalmente humanos, debido a las economías que de la organización horizontal se derivan.
- Aporta una imagen del Ayuntamiento de servicio público volcado en la solución de las demandas del ciudadano.
- Permite un contacto directo y responsable con el ciudadano, bajo un concepto de servicio público, que posibilita una mejora permanente.

Todo esto será posible a través de:

- Las personas.
- La información.
- La tecnología.
- La calidad en el servicio.

No queremos dejar pasar la oportunidad de destacar el papel que debe tener la calidad en el funcionamiento de la OAC.

Es necesario un grado óptimo de aceptación en la calidad del servicio de nuestra Administración para saber que estamos en el buen camino.



La calidad depende, en gran medida, del uso que los ciudadanos le den a la OAC, y para ello, deben tener información clara, profesionalidad en su atención, facilidad en los trámites y el sentimiento y convicción de haber hecho uso de una herramienta fundamental y necesaria que antes no tenían.



2 Antecedentes.

2.1 Historia del Municipio

La privilegiada situación del territorio donde se asienta Benaguasil y su término municipal, junto al río Turia, en terrenos ondulados orientados hacia el mediodía y antes de las primeras elevaciones montañosas del Norte y Noroeste de Valencia, la extraordinaria fertilidad de su suelo y su clima delicioso, han sido los factores que han provocado que, a lo largo de su historia, haya sido ocupado por los más diversos pueblos desde la más remota antigüedad.

Su historia nos presenta una serie ininterrumpida de invasiones en sus más diversas formas, hostiles o pacíficas, de unos pueblos del exterior, helenos, fenicios, cartagineses, romanos, visigodos y musulmanes, cuyas culturas se mezclaron con la autóctona, confiriéndole una personalidad propia.

Prehistoria

En las inmediaciones de la actual zona urbana, en lugares algo escarpados, no muy altos, no lejos del agua y de fácil defensa, se encuentran los yacimientos de la Época del Bronce, el poblado fortificado del "Tossal de Montiel" y la atalaya de la red defensiva ibera del "Puntal de Estevenet", donde se han encontrado numerosos restos de cerámica argárica, variados molinos barquiformes, utensilios domésticos y agrícolas que, junto con la configuración topológica de los restos de las construcciones, atestiguan el carácter eneolítico e ibero de estos asentamientos.

Desde el Eneolítico (2000 a. de C.) hasta la conquista romana de la Edetania, nuestro territorio fue poblado por los iberos de la tribu de los Edetanos quienes durante todo ese largo período de tiempo fueron influidos por las culturas fenicia y, sobre todo, helénica, de los colonos asentados en la costa y con los que se produjeron fuertes mestizajes. La cultura resultante fue bastante superior a la de otras tribus de la Península, los celtas, ya que utilizaban tres sistemas de escritura, el alfabeto griego-ibero, los signos iberos del Este y los signos del Sudeste, y, según el geógrafo griego Estrabón, crearon sus propias leyes y una literatura variada.

En las zonas más antiguas de las huertas de Benaguasil, la agricultura ibera, en especial el cultivo de cereales, alcanzó un gran desarrollo como indican los aperos de labranza y molinos encontrados, que nos muestran, además, cual era la base principal de su alimentación. Plinio afirma que en la época prerromana existían cultivos hortícolas y frutales en las tierras junto a los ríos de Edeta, que ocupaban las partes llanas.



El poeta latino Caludiano decía que las tierras de Edeta situadas junto al río Turia, actual emplazamiento de Benaguasil, “estaban hermoasadas con abundantes rosales y otros árboles floridos”.

Además de los poblados fortificados, como el del “Tossal de Montiel” que eran cabeza de una zona de explotación agrícola, surgieron también grandes y ricas ciudades como las ubicadas donde ahora se encuentran, Liria, Valencia, Sagunto, Domeño, Artana, Eslida, Erves, Mosqueruela, Benifazá, etc. De todas ellas Edeta fue la de más antigua fundación y la capital del área geográfica habitada por la tribu ibera a la que dio su nombre.

La falta de intervenciones arqueológicas adecuadas en la zona de Benaguasil, hace que no se puedan presentar, por el momento, grandes muestras de cerámica ibera. La proximidad de los yacimientos de San Miguel de Liria nos autoriza a afirmar que nuestros antiguos pobladores iberos modelarían, decorarían, cocerían y usarían sus productos cerámicos de forma similar a como lo hacían los iberos asentados a menos de una legua.

Los Museos Prehistórico de Valencia y Etnológico de Benaguasil, exhiben muestras de los hallazgos realizados en diversas prospecciones y actuaciones arqueológicas.

Época Prerromana

A partir del año 1050 a. de C., los fenicios establecen un intenso intercambio comercial y cultural con las tribus iberas próximas al litoral. Los productos de nuestras huertas fueron intercambiados durante siglos con estos pueblos navegantes.

En el año 650 a. de C. Cartago, antigua colonia fenicia que había adquirido un fuerte poder político y militar, comenzó su expansión por el Mediterráneo conquistando todas las tierras ocupadas por los iberos. La Edetania quedó bajo el poder cartaginés. Sin embargo su interés no pasaba de la explotación de los recursos agrícolas, pesqueros y mineros. A raíz de la segunda, Roma inicia la conquista de Hispania, en el año 218 a. de C. Doce años después, los Cartagineses abandonan la Península que, debido a la resistencia de sus habitantes, aún tardaría dos siglos en estar sometida totalmente a los Romanos.



Época Romana

La Segunda Guerra Púnica provocó la venida de los Romanos a la Península para cortar el avituallamiento de las tropas de Anibal que se encontraban en el centro de la Península Itálica. Gneo Cornelio Escipión desembarcó en Ampurias en Agosto del 218 a. de C., y al año siguiente lo hizo su hermano, el procónsul Publio Cornelio Escipión, quienes en una primera fase fueron venciendo a Cartagineses e Iberos, conquistando una amplia faja del litoral mediterráneo desde Ampurias al golfo de Cádiz y que comprendía los valles del Ebro, Turia, Jucar, Segura, Guadiana y Guadalquivir. Tito Livio dice que “la costa mediterránea y toda la Hispania que mira a Levante, era de Escipión”.

En el año 206 a. de C. con la conquista de Gades, los Cartagineses abandonan la Península. Las tierras de Benaguasil quedaron sometidas a los Romanos en esta primera etapa. Toda la Edetania quedó incluida en la provincia de la “Hispania Citerior”. La conquista de las tribus de la Meseta constituyó una segunda fase, más dura y larga que la anterior, en que tuvieron que enfrentarse con rebeliones y fuertes resistencias que terminaron el año 133 a. de C. con la difícil y trágica conquista de Numancia. Durante los años 141 y 139 a. de C. los caudillos lusitanos Tántalo y Taugino realizaron numerosos saqueos por los poblados y huertas de la Edetania, intentando, en vano, la conquista de Sagunto. Entre estos dos hechos Junio Bruto del Galaico fundó Valentia en una isla del Turia.

Los historiadores Polibio y Tito Livio narran que Roma estableció una relación de alianza con los edetanos en el siglo II a. de C.

Artemidoro señala que, alrededor del año 100 a. de C., en las tribus iberas más romanizadas, como los Edetanos, abandonaron progresivamente el uso de su sistema de escritura a favor del latín, y latinizaron su lengua, llegando, después a utilizar un latín popular, lleno de vocablos iberos que no han evolucionado y perduran hasta nuestros días en el área valenciano-parlante como sargantana, barranc, bassa, barraca, bonyigo, caparra, clot, tossal, etc.

En el año 90 a. de C., C. Gneo Pompeyo Estrabon concede la ciudadanía romana a los jinetes que componían la unidad del ejército romano llamada “turma salvitana” que estaba formada por iberos procedentes de las tribus hispánicas, entre ellos los edetanos. Hacia finales del siglo I a. de C., se advierte un aumento de las poblaciones de la Edetania situadas en las llanuras de agricultura muy floreciente que habían sido fuertemente romanizadas.

A partir del final del siglo II y durante gran parte del I a. de C., surge en Roma una corriente política popular encabezada por el Consul Mario que exige al partido de la nobleza, dirigido por Sulla, una mayor participación de los



ciudadanos en los derechos políticos y un acceso más amplio a los repartos de las tierras conquistadas. En esta pugna Hispania y los hispanos serán el factor decisivo.

Sertorio, militar de excepcional prestigio y astucia que pertenecía al partido popular de Marco, en el año 83 a. de C. fue nombrado Pretor de la provincia Hispania Citerior, donde estaba la Edetania. Sertorio tuvo que huir de Roma hacia Hispania donde se enfrentó a los partidarios de Sulla, buscando para su causa la adhesión de las tribus hispanas, especialmente, celtíberos y lusitanos. No sucedía lo mismo con los iberos de Edeta que fue la única ciudad de la Edetania que permaneció fiel a Sulla. Las huertas y montes de Benaguasil fueron el escenario donde se desarrollaron las acciones guerreras de mayor importancia.

Durante el año 76 a. de C. la lucha se planteó por el dominio de la Edetania y su costa mediterránea. Gneo Pompeyo el Grande, enviado a Hispania para acabar con las pretensiones de Sertorio, se lanzó a la conquista de Edetania donde, después de cruentos encuentros, sufrió una emboscada en la zona de los montes de Benaguasil, poblados, entonces, de espesos bosques. Tito Livio cuenta que Pompeyo perdió 10.000 soldados, su impedimenta y la mayor parte de las insignias militares. Sertorio tomó al asalto, incendió y saqueó el poblado del "Tossal de Montiel" y la ciudad de Edeta, esclavizó a los soldados prisioneros y los deportó a Lusitania según describe Paulo Orosio.

En el año 75 a. de C., Pompeyo intenta de nuevo apoderarse de la costa mediterránea, ataca y derrota a los generales de Sertorio, conquistando Valentia. Se acerca, entonces, a nuestras tierras para castigar los apoyos a Sertorio de ciertos iberos de Edetania y los ejércitos de Sertorio al mando de Perpena que estaban por la zona, huyen hacia el Rio Jucar donde acampaba su caudillo. Metelo, lugarteniente de Pompeyo, ataca a Sertorio con un numeroso ejército quien se ve obligado a huir hacia Sagunto apoyado por los Edetanos y acampa en las huertas de Benaguasil. Metelo y Pompeyo, a marchas forzadas se dirigen hacia el campamento enemigo. Advertido Sertorio, ataca al campamento de Pompeyo, cerca del río Turia, y después de reñidísima batalla, la batalla del Turia, murieron 6.000 hombres de Pompeyo.

Las luchas entre Sertorio y Pompeyo, continuaron hasta el año 72 a. de C. en que, el primero, fue asesinado por su general Perpena.

Con esta muerte finalizó una gesta en la que muchos hispanos habían depositado su esperanza de mayor libertad y de integración en la sociedad romana.



Los estudios arqueológicos realizados en la zona de Valencia que coincide con la Edetania, indican que en el Alto Imperio (siglos I a II d. de C.) el término municipal de Benaguasil estuvo poblado por gran cantidad de villas rusticas y quintas, y de población rural, fundamentalmente minifundista, que producía desarrollados cultivos hortícolas muy variados que se justifican por la densa red de acequias y construcciones hidráulicas como el Azud del Turia, la Acequia Mayor o Acequia Madre de Benaguasil y las acequias menores que nacen de ella, que todavía son la base de los cultivos, que ocupan una extensión de no menos de 30 Km², que pertenecen al término municipal propio y a los de la Puebla de Vallbona y L'Elia.

En cambio, el Bajo Imperio (siglos IV y siguientes, hasta la invasión visigoda), no registra esta abundancia de yacimientos arqueológicos. No obstante hay que suponer que la naturaleza esencialmente débil de las construcciones rurales junto con las invasiones de francos y alemanes (s. III d. de C.) propiciaron la desaparición de muchas villas rústicas y la demolición de las quintas habitadas por la nobleza.

En Benaguasil se han encontrado monedas, restos de un canal tallado en la roca, de cerámica, de edificaciones y lápidas romanas que indican la nobleza de las personas en ellas mencionadas y la ubicación precisa de las villas: la zona urbana actual, las partidas del Charril, L'Olivereta, l'Alteró, el Ballestar, el Pla de la Barca, la Caiguda, Montiel, etc. Las inscripciones de las lápidas indican que todas las tierras y las quintas enclavadas en ellas, pertenecían a gentes de la ciudad de Edeta. Los Museos Arqueológico de Valencia, Etnológico de Benaguasil y el Palacio de la Bailía de Valencia muestran las lápidas a las que nos hemos referido.

Época Musulmana

Los historiadores atribuyen a Benaguasil, como conjunto urbano, un origen hispano-musulmán. Señalan que la "medina" musulmana se asentó sobre o junto a construcciones iberas e hispano-romanas cuyos vestigios, como acabamos de ver, se encuentran por todo el territorio.

La estabilidad del Imperio Omeya, tanto en el siglo IX como en el X, se basó, en parte, en el establecimiento de un sistema defensivo que garantizara la seguridad de las vías de comunicación y avalara la protección de las ricas zonas agrícolas. Del análisis del territorio castral, podemos deducir que la "Torre de Felx", que aparece en el "Libre del Repartiment", junto a la "Torre del Homenaje", origen del Castillo, abundantemente documentada y lamentablemente desaparecida, y el recinto murado de "El Castellet", cuyos restos arqueológicos se conservan, en parte, estaban todos ellos conectados visualmente entre sí y con las atalayas de Villamarchante, Ribarroja, torre



Bofilla en Bétera y Paterna formando una red de vigilancia y defensa que aseguraba una comunicación rápida y una protección eficaz para las personas y sus bienes.

Durante los siglos XI y XII, los reyes de la taifa de Valencia, los emires almorávides y los califas almohades fortificaron las ciudades, fundaron villas y castillos en las múltiples fronteras de nueva creación y en las zonas de paso desde el norte hacia las ricas huertas de las riberas de los ríos y de la planicie costera.

Conocida es la inmensa labor constructora llevada a cabo por los reyes amiríes de Valencia Abd al-AzizibnAbi Amir al Muzafar, nieto de Almanzor, junto a sus hijos, Abd al-MaliqibnAbd al-AzizibnAbi Amir y su sucesor, Abu BakribnAbd al-AzizibnAbi Amir al-Wazir, durante un largo período de paz y prosperidad (1022-1085). Si los reyes de esta familia hubieran tenido que convivir con los cristianos de la reconquista, como lo hicieron sus descendientes, con toda seguridad hubieran llevado todos el apellido Abenamir, igual que una ilustre familia morisca presente en los documentos históricos de la villa hasta 1609, año de su expulsión.

Hasta el momento, Benaguasil aparece por primera vez documentado en el “Libre del Repartiment” donde se cita hasta ocho veces con grafías ligeramente diferentes.

En el registro nº 106 del año 1237 aparece como “castrum et villam”, es decir, el Castillo y la Villa de Benaguasil; la anteriormente citada “Torre de Felx”, en el registro 2206 del mismo año, “villam de Benalgazir et alqueríam de Felx”.

Beuter, en su “Crónica General”, opina que el nombre de Benaguasil se debe a un moro renegado, Muza Beniacin, que fue su primer señor en el siglo IX. Gaspar Escolano en sus “Decadas ...” lo atribuye al rey moro de Valencia Abdala AbubecarAdizAguzir quien la mandó construir.

Desde el punto de vista filológico, todos los autores (Asín Palacios, P. Guichard, L. Provençal, Ribera Tarragó, Caro Baroja, etc.) coinciden en que el topónimo Benaguasil procede de Banu al –Wazir y que sustentado por el gentilicio Al-Wazir, corresponde a la ocupación real de un lugar por el grupo portador del gentilicio que se convirtió luego en topónimo. Por eso es lógico que Benaguasil no aparezca en los documentos musulmanes consultados.

Basándonos en el conjunto de argumentos arqueológicos, históricos, lingüísticos y antropológicos podemos afirmar que las primeras construcciones, embrión de lo que después sería Benaguasil, se deben al rey amiri de Valencia, al-Wazir, biznieto de Almanzor, en el último cuarto del siglo XI. El



Castillo y las defensas urbanas debieron construirse en tiempos del rey Lobo, Muhamed Ibn Sa'd Ibn Mardanis (1147-1172) y que el califa almohade Abu Yusuf Ya'qub al-Mansur, reconstruyó, reforzó, mejoró y adornó las murallas urbanas y el castillo entre 1184 y 1199, dándole el aspecto y fortaleza que ofrecieron ante los ejércitos del Rey D. Jaime I.

La villa musulmana que se rindió al Rey de Aragón presentaba unas robustas y elevadas murallas, un Castillo muy fortificado con muros de 3 m. de espesor y cuatro torres de esquina, y una población de alrededor de 2.255 habitantes que rezaba en una Mezquita que no dejó de funcionar como tal, aunque no de manera continuada, hasta la expulsión de los moriscos en 1609 en cuya fecha, la villa se quedó desierta.

En la actualidad, quedan los restos siguientes de su pasado musulmán:

** Numerosos restos de sus Torres y de su Muralla Urbana, que nos presenta muros de 2,50 m. de espesor y 12,69 m. de altura, con zarpa; con un perímetro de 1.162,6337 m. de longitud, que encierra un área de 65.081,4757 m²; 18 Torres intermedias, 5 torreones de esquina y 3 puertas, la principal flanqueada por dos torreones semicirculares.*

La política de recuperación, protección y difusión del Patrimonio Histórico Cultural de Benaguasil emprendido en el año 2003 por la Corporación Municipal, ha permitido rescatar un tramo de Muralla Urbana de unos 6 m. de longitud, que debidamente restaurado, se museizará como testimonio del pasado hispano-musulmán de esta villa.

Época Foral: El Benaguasil Mudéjar y Morisco

Benaguasil según el Llibre del Repartiment (1237-1252) era una villa y un castillo con dos zonas suburbanas: la alquería de Felx con una torre y un molino, actual el Molinet y la alquería de l'Aldaia con molinos y hornos, situada en el desaparecido Molí Vell de la fila de l'Aldaia.

En 1237 el rey Jaume I, antes de entrar en Valencia dió la villa de Benaguasil y la alquería de Felx al noble aragonés, Ferrando Díeç o Díaz. Más tarde en 1239 el Conqueridor dió a su aliado y gobernador el moro Ceit la alquería de l'Aldaia.

En 1261 ya aparece documentalmente Rodrigo Díaz como señor de Benaguasil, éste se casa con Alda Ferrandis hija, nieta del antiguo rey de Valencia Ceit Abu-Sa'id e hija de Ximén Pérez d'Arenós del cual heredó la Vall de Lullén, futuro monasterio de Porta-Coeli. Del matrimonio nacerá Sancha



Ferrandis Díaz, siendo menor cuando fallece su padre tiene como tutor al infante En Pere, hijo del rey En Jaume y futuro Pere el Gran.

El 18 de junio de 1301 en un documento redactado en la casa de les Rendes de Benaguasil, Sancha Ferrandis funda el monasterio de Porta-Coeli, después de solventar un problema hereditario sobre el valle propiedad de su abuelo materno y a pesar de que ya se había construido la primera cartuja en 1272.

Alrededor de 1282, Na Sancha contrae matrimonio con En Jaume Pérez, hijo del rey Pere el Gran el cual lo nombra I señor de Segorbe y de donde nacerá Constança Pérez, señora de Segorbe y de Benaguasil.

NaConstança al casarse en 1299 con Rodrigo de Luna se une a la importante familia de los Luna, sumando los títulos de Segorbe y Benaguasil con Paterna. El hijo de Rodrigo y de NaConstança, Artal de Luna, es el único señor foral de Benaguasil al que la población le ha rendido recuerdo con una calle situada en el centro histórico de la villa.

En la guerra de la Unión, Benaguasil fue una fortaleza reducto de los realistas de la zona, sitiada en varias ocasiones, quedó vencida casi al finalizar la contienda. La villa fue liberada en otoño de 1348 por el señor de Benaguasil En Llop de Luna al mando de las tropas realistas. Éste noble fue premiado por el propio rey Pere el Ceremoniós con el título de Comte de Luna.

La última Luna señora de Benaguasil, Na María, hija del conde En Llop de Luna, se casa en 1372 con el infante Martí d'Aragó y Sicília, futuro rey Martí l'Humà, convirtiéndose en reina de la Corona de Aragón.

A partir de este momento hasta 1436 el señorío de Benaguasil y el resto de posesiones del "AnticPatrimoni" en donde se encontraba esta villa pasaron a formar parte de un señorío propio del patrimonio de la Corona, pero nunca fueron de realengo. Durante este periodo los censos y rentas de la población estuvieron en manos de los jurados de la Ciudad de Valencia entre otros, provocado por el endeudamiento militar de los monarcas Martí l'Humà y de su hijo Martí el Jove de Sicília y Luna. Unas plazas donde los prestamistas sacaban mucho rendimiento por la gran productividad de sus gentes.

A raíz de la donación de un canónigo llamado Pere Camuel a los monjes de Lullén, desde el año 1401 hasta 1772 las rentas eclesiásticas y los nombramientos de los vicarios perpetuos o párrocos de Benaguasil se dirigen desde el monasterio de Porta-Coeli. A pesar de ser una población de moros o sarrains con varios cristianos viejos llegados en una primera repoblación. En la calle de Cristians de esta villa hubo una primitiva iglesia dedicada a SantFrancescd'Asis conviviendo con la mezquita de la plaza Major desde



finales del siglo XIV hasta 1549, exceptuando el agitado periodo de 1519 a 1526.

En 1436 el rey Alfons el Magnànim después de sus desavenencias con Frederic Sicília de Luna -En Fadric-, otorga un privilegio a su hermano el infante Enric d'Aragó en el cual lo nombra señor de Benaguasil y del "Antic Patrimoni". Al hijo de éste, conocido como Enric l'infant Fortuna, el rey Joan II también le ofrece una nueva merced en 1476 nombrándolo I duque de Segorbe y señor de las baronías de Benaguasil, la Pobla y Paterna.

En 1479 el rey Ferran el Catòlic nombra al adinerado Lluís de Santàngel como receptor general del "Antic Patrimoni" para regular entre otros las importantes rentas de los benaguacilenses.

N'Alfons d'Aragó, II duque de Segorbe, se casa en 1516 con Joana Folch de Cardona, heredera universal de la importante casa de Cardona. Entrando esta nueva familia a poseer el señorío de Benaguasil.

En la guerra de las Germanías, Benaguasil como población mudéjar y señorial estuvo en contra de los agermanados con luchas contra los de la Pobla por el perpetuo problema del agua y contra los exaltados cristianos de Valencia y l'Horta que buscaron el bautismo forzoso. La ciudad agermanada de Valencia puso como alcaide del castillo de Benaguasil a Guillem Sorolla en donde posteriormente fue detenido por las tropas realistas en las que destacaron los ballesteros de esta villa.

Poco tiempo después, el decreto del emperador Carlos que obligaba a los moros a bautizarse o a ser expulsados de la península causó una importante revuelta de los moriscos, supuestamente bautizados en las Germanías, que fue dirigida y tuvo su principal escenario en Benaguasil. Tras varias negociaciones y frustradas audiencias realizadas por Abdal-là Abenàmir, alcaquí y escribano de Benaguasil, y persona con prestigio entre los moros del Reino de Valencia. El exaltado alfaquí Selim establecido en la mezquita de Benaguasil llamó a la guerra santa.

Empezada la lucha, los moros de Paterna, Bétera, Vilamarxant y Benissanó se refugiaron en las murallas de Benaguasil creando una plaza fuerte en la zona. Los ataques realizados por el caballero Lluís Ferrer con cien jinetes apostados en Llíria no provocaron incertidumbre ni temor entre los sublevados dirigidos por Selim apodado Almansur. Ante la persistencia de la rebelión el Consell de Valencia acordó en enero de 1526 sacar la real senyera en señal de guerra contra Benaguasil. Las milicias de la ciudad marcharon a dar sitio a las murallas de esta villa acudiendo también dos grandes bombardas -cañones- de Xàtiva llamadas el "Bou" y el "Porc" acompañadas con más de mil hombres.

25

TFC GAP: *Implantación y análisis de la Oficina de Atención a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de Benaguasil.*

Autor: *Stéphane Soriano Gómez*



Pero viendo la continua resistencia y que los moros salían y entraban a sus anchas por unos supuestos túneles, decidieron concentrar más fuerzas en la zona. En febrero, la real senyera iba en dirección a Benaguasil custodiada por el Centenar de la Ploma -ballesteros de élite- sabiendo que se enfrentaban con los afamados ballesteros del duque de Segorbe. Pero la partida que les seguía de cuatro mil infantes capitaneados por el gobernador Jeroni Cabanyelles y dos jurados de Valencia iban a desequilibrar la balanza. Las fuerzas de Benaguasil llegaron a resistir un mes al asedio pero los duros combates y los muchos muertos hicieron que el caudillo Selim Almansur y los más resistentes y guerreros huyeran siguiendo la lucha en la abrupta Serra d'Espadà durante un tiempo. La villa de Benaguasil llena de heridos, de angustiados niños y mujeres y de ancianos como Abdal-là Abenàmir, se rindió ante las autoridades y fueron bautizados.

En 1528 se redactaría una concordia con los moriscos del Reino, pero la situación para los moriscos valencianos ya no sería la misma que antes de las Germanías. La familia Abenàmir de notable prestigio entre la comunidad musulmana y señores feudales durante varios siglos sería constantemente atacada por la Inquisición. En Cosme Abenàmir se vería envuelto en varios juicios de fe por su importante patrimonio y situación social.

El Benaguasil posterior a la repoblación

Tras la triste expulsión de los moriscos en 1609 y de unos fallidos intentos de repoblación por parte del señor duque de Segorbe. La desolada villa tuvo por fin su carta-puebla en 1613 realizada por Enric Ramon Folch de Cardona y d'Aragó, antes Fernández de Córdoba, y formada por una mayoría de personas venidas de l'Horta valenciana, otras de poblaciones vecinas como Llíria y del resto de la Corona de Aragón. Pobladores, que serían los ascendentes directos de la gran parte de los actuales benaguasilers.

Según la tradición local, un pastor aragonés se encontró el 4 de diciembre de 1620 una pequeña virgen de alabastro blanco en una cueva del principal monte de la población. Entre 1644 y 1651 el Consell de la villa construyó la primera ermita de Benaguasil dedicada a Nostra Senyora de Montiel, posiblemente, a raíz de una intervención divina favorable a la población intercedida por esta sagrada imagen.

También entre 1644 y 1680 se realizaron las escrituras de transacción y concordia sobre las aguas entre las villas de la Pobla de Vallbona y Benaguasil. Intentando solucionar el eterno problema del agua que se viene produciendo desde el asentamiento de la Pobla en las huertas regadas por la antigua acequia Major.



En 1669, la ciudad de Valencia reclamaba ante el rey Felipe IV la jurisdicción de los castillos, villas y baronías de Benaguasil, la Pobla y Paterna al señor duque de Segorbe. La ciudad, celosa de estas villas, exponía en un grueso libro que los reyes se endeudaron tanto en sus campañas que llegaron a vender estas posesiones. Pleito que ganó el señor foral de Benaguasil en dos sentencias favorables.

Joaquim Folch de Cardona d'Aragó y Fernández de Córdoba, VII duque de Segorbe, muere en 1670 sin descendencia sucediéndole su prima Catalina Antonia Fernández de Córdoba, la cual estaba casada con el duque de Medinaceli, Juan Francisco de la Cerda. Momento en que el señorío de Benaguasil y el resto del "AnticPatrimoni" pasa a formar parte de la casa de Medinaceli, con las consiguientes protestas y alegaciones de los segorbinos.

En el último tercio del siglo XVII los habitantes del Benaguasilpostmorisco ya estarían bien asentados, experimentando un gran aumento demográfico y comenzaría un esplendor económico y social que duraría todo el siglo XVIII y parte del XIX.

La crianza de gusanos de la seda con los abundantes campos de moreras, el importante cultivo de viña, minas de yeso, fábrica de ladrillos y hornos de cal, un río transitable, taberna, almazara, molinos y la mejor huerta sin olvidar la vereda real de les Alcubles, hicieron venir a sastres de Malta, jóvenes casaderos de Occitania y la formación de una burguesía rural que daría algún hijo ilustre. Cuando sucedía alguna calamidad o una peste siempre estaban la virgen de Montiel o SantRoc.

Llegado el 1703 había la necesidad e inquietud de construir un nuevo templo y derribar la mezquita consagrada en 1549 a Nuestra Señora de la Asunción. Un sillar de la fachada que decoraba la antigua mezquita era la lápida honorífica del ilustre edetano Marco Cornelio Nigrino y en el derribo del edificio se puso este pedestal en la obra exterior del pozo de la plaza Major. Pero las obras de la nueva iglesia tuvieron que detenerse en 1705 por el estallido de la guerra, concluyendo el magnífico templo en 1737.

Con la llegada de la guerra de Sucesión, el Consell municipal organizó en agosto de 1705 cuatro escuadras de treinta hombres bajo la dirección de la justicia y de los dos jurados principales de la villa. Sabiendo que pernoctaban tropas filipistas del Duque de Arcos en Torrent, salieron milicias de Benaguasil, Vilamarxant y Lliria haciéndoles una emboscada en un camino donde cayeron 24 soldados borbónicos y algunos de los voluntarios austriacistas de estas poblaciones. El duque de Arcos se dirigió hacia Vilamarxant acampando cerca del cauce del río, posiblemente, en el actual Pont de Ferro. Cuando de repente empezaron a atacarle desde los altos de las orillas valientes maulets de



Benaguasil y Llíria, ayudándoles el mal tiempo y la crecida del río a escapar después. La importante crecida del río que se originó salvó del ataque a Benaguasil y el ejército de Felipe no pudo vadear el Túria siguiendo su marcha hacia Buñol. Más tarde el 25 de abril de 1707 con la derrota de Almansa le sucedieron los numerosos manuscritos a las villas para su rendición. Pero como excepción, un grupo de milicianos de Benaguasil continuaron la lucha pereciendo en la defensa de Barcelona de 1714.

Época Contemporánea

A raíz de una epidemia ocurrida en 1794, el clérigo benaguacilense y poeta, Juan Bautista Antequera estimuló en la población la necesidad de construir una nueva iglesia en el santuario de la virgen de Montiel, comenzando el mismo su financiación. En junio de 1795 se derribaba la vieja ermita y en agosto de 1800 se inauguraba la ermita que hoy conocemos después de la decidida gestión del Consistorio Municipal y la colaboración de todo el pueblo.

En la guerra de Independencia, un contingente de Benaguasil participó en la batalla de la Cabrillas -1808- contra el mariscal Moncey saliendo mal parados como la gran mayoría de las tropas valencianas, donde falleció el alcalde Evaristo Arrué.

En 1810 el general Suchet en su retirada después del fracasado sitio de la ciudad de Valencia mandó al coronel Henriot que intentara controlar a las guerrillas hostiles de la actual Camp de Túria. En los meses de octubre y noviembre de 1811 el término de Benaguasil fue escenario de importantes combates entre las principales tropas francesas de Suchet, Harispe y Chlopiski contra las tropas españolas de O'Donnell, Mahy y guerrillas locales. Desde noviembre de 1811 hasta la retirada de julio de 1813, Benaguasil y el distrito de Llíria estuvo controlada por los franceses. Durante este periodo el antiguo Portal de les Eres y actual calle de Garrido Pastor tuvo el nombre de Portal de Suchet.

En 1811 las nuevas leyes liberales abolían los señoríos, pero el duque de Medinaceli con buenos gestores y pleitos con la Administración consigue sacar rentas del Ayuntamiento de Benaguasil durante gran parte del siglo XIX. Lo mismo pasó con los beneficios eclesiásticos, Jaume Antequera beneficiado del Santísimo Cristo de la parroquia, aun cobraba su asignación en 1867.

En las guerras carlistas (1833-1839 y 1873-1876), la zona de Benaguasil a pesar que estuvo bajo el dominio de los liberales era uno de los pueblos valencianos con mayor militancia tradicionalista. Muchos jóvenes se unieron en los alzamientos a cabecillas regionales o a las tropas carlistas recorriendo media España. El pueblo de Benaguasil fue atacado en varias ocasiones por



los más famosos bandoleros y militares carlistas: cogiendo provisiones, requisando caballos y apaleando liberales.

Pero hubo un personaje de Benaguasil, el P. Ambrosio Roda, que vivió las tres guerras acompañando a los ejércitos, escondido, animando a las tropas con sus sermones y exiliado en Bayona, al que el propio pretendiente Carlos VII le nombró predicador real y condecoró con la orden de Isabel la Católica. Este fraile capuchino exclausturado, durante su agitada vida instaló por primera vez - en 1851- unas religiosas en la ermita de Montiel ayudando al mismo tiempo en la antigua beneficencia de la población. Más tarde, en 1885, estas religiosas se convertirían en las actuales terciarias capuchinas fundadas por el Padre Luis Amigó.

Según una tradición local, el documento del Pronunciamiento de Sagunto de finales de 1874 que instauró la monarquía de Alfonso XII se redactó en la casa de descanso de D. Cirilo Amorós de Benaguasil, conocida como l'Hortd'Amorós.

Con la paz de 1876 muchos cambios comenzarían a producirse en Benaguasil, de los que podríamos destacar:

** La formación de dos bandas de música rivales: la Banda Primitiva o "la Vella" de tradición carlista y la Banda Nueva del Partido Liberal, que se unirían en septiembre de 1905 creando la Banda Municipal de Benaguasil -después Unió Musical- que conseguiría grandes premios.*

** En agosto de 1887 se inauguraban las dos estaciones de la Sociedad Valenciana de Tranvías, hoy Metro Valencia, y en octubre de 1890 se construía el desaparecido tramo Vilamarxant-Llíria de la Sociedad de Ferrocarriles de Valencia y Aragón -después RENFE- con un apeadero en el Molinet y l'Estació de Dalt, hoy sede cultural.*

** Este avance en las comunicaciones propició que Benaguasil se especializara en la exportación de cebolla a Inglaterra y Alemania. Creándose muchas empresas confeccionadoras con marca propia, algunas exportadoras locales y agentes comerciales de la población trabajando para famosos exportadores de Valencia. Un desarrollo comercial, el cultivo de la cebolla, que sería el principal pilar en la economía de Benaguasil hasta mediados del siglo XX.*

2.2 Características Generales del Municipio de Benaguasil

Población de BENAGUASIL por sexo y edad 2012 (grupos quinquenales)			
EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
0-4	327	275	602
5-9	280	270	550
10-14	288	256	544
15-19	307	277	584
20-24	360	311	671
25-29	461	381	842
30-34	598	499	1.097
35-39	482	418	900
40-44	498	419	917
45-49	447	397	844
50-54	388	370	758
55-59	268	252	520
60-64	249	279	528
65-69	245	224	469
70-74	208	253	461
75-79	217	216	433
80-84	122	186	308
85-	86	181	267
TOTAL	5.831	5.464	11.295

Tabla 1. Datos del INE

Población Activa de Benaguasil

Noviembre 2012	Total Parados	Variación			
		Mensual		Anual	
		Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Total	1337	-37	-2.69 %	+123	10.13 %
HOMBRES	702	-19	-2.64 %	+57	8.84 %
MUJERES	635	-18	-2.76 %	+66	11.60 %
MENORES DE 25 AÑOS:	150	-6	-3.85 %	-17	-10.18 %
HOMBRES	83	-2	-2.35 %	-6	-6.74 %
MUJERES	67	-4	-5.63 %	-11	-14.10 %
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	671	-26	-3.73 %	+65	10.73 %
HOMBRES	339	-15	-4.24 %	+19	5.94 %
MUJERES	332	-11	-3.21 %	+46	16.08 %
MAYORES DE 45 AÑOS	516	-5	-0.96 %	+75	17.01 %
HOMBRES	280	-2	-0.71 %	+44	18.64 %
MUJERES	236	-3	-1.26 %	+31	15.12 %
SECTOR:					
AGRICULTURA	43	-12	-21.82 %	+7	19.44 %
INDUSTRIA	222	-11	-4.72 %	+18	8.82 %
CONSTRUCCIÓN	281	-12	-4.10 %	-6	-2.09 %
SERVICIOS	709	-3	-0.42 %	+102	16.80 %
SIN EMPLEO ANTERIOR	82	+1	1.23 %	+2	2.50 %

Tabla 2. Datos del INE

2.3 Evolución Poblacional

1990	1992	1994	1996	1998	2000	2002	2004	2005	2007	2008	2012
9.194	8.854	9.291	9.155	9.151	9.206	9.408	9.618	9.850	10.374	10.728	11.298

Tabla 3. Datos del INE

Como podemos observar tras los datos obtenidos en fuentes de INE, durante los últimos 20 años, Benaguasil ha experimentado un aumento poblacional considerable pasando de 9.194 habitantes a 11298 en la actualidad.

Este incremento, ha llevado a una mayor demanda de servicios, un mayor número de trámites administrativos, de peticiones, quejas, solicitudes, etc.

Es aquí, donde haremos hincapié en la necesidad de Implantar una OAC en el Ayuntamiento de Benaguasil con todo lo que conlleva.

Desde 1990 hasta nuestros días, qué duda cabe que se han producido avances tecnológicos inimaginables y que internet, 4G, tabletas, portátiles y móviles entre otros forman parte de nuestro día a día, llevando parejo un manejo diario y constante de las nuevas tecnologías.

Por ello la OAC lleva consigo también la administración electrónica, la eliminación de soportes en papel para dejar paso a tarjetas de firmas electrónicas, trámites on-line y atención a la ciudadanía de una manera directa, rápida, eficaz y eficiente.

En la actualidad, el Ayuntamiento de Benaguasil se encuentra en una situación complicada como la gran parte de municipios de nuestro país debido a la gran crisis económica que estamos atravesando. Sin embargo, se prestan servicios diversos como Bienestar Social y Policía Local (ambos ubicados en un edificio independiente de la Casa Consistorial).

Ya en el edificio que engloba el Ayuntamiento nos encontramos con Conserjería, Agencia de Desarrollo Local, Tesorería, Rentas y Catastro en la planta baja.

En la Primera Planta quedan enmarcadas, Intervención y Secretaría junto a los departamentos de Informática y Prensa/Protocolo.

En la segunda y tercera planta del Ayuntamiento encontramos los despachos de políticos, Secretaria General del Ayuntamiento e Interventora.

En la cuarta planta se encuentra todo el departamento de urbanismo, mientras que en la 6ª y 7ª planta se ubican las dependencias de cultura y empresa pública.



Con todo ello, la atención ciudadana del municipio de Benaguasil siempre ha sido una atención de “tú a tú” entre ciudadano que entraba en la Casa Consistorial, preguntaba al Conserje y este le enviaba a uno u otro lugar.

Sin embargo, en muchas ocasiones la información proporcionada para con el ciudadano no era la correcta, se le enviaba a departamentos que no eran, comportando todo ello en pérdida de tiempo tanto para el ciudadano-cliente como para el empleado público.

Es por ello, que con este TFC, se mostrarán los efectos de la Implantación de una OAC en el Ayuntamiento de Benaguasil y su análisis, englobando a su vez la administración electrónica como herramienta actual que sirve para reglar de manera informática los procedimientos administrativos y ahorrar tiempo y soportes papel.

Por todo lo expuesto anteriormente, la creación e implantación de la OAC, permitirá coordinar la atención al ciudadano en Benaguasil, y tendrá las funciones de difundir la información a toda la red, orientar y asesorar al ciudadano, recibir y tramitar las sugerencias y quejas, así como realizar funciones de registro y coordinar la Ventanilla Única.

Administrativamente, los servicios prestados son numerosos y variados en la actualidad, pudiendo destacar los siguientes:

- Información municipal
- Información de la ciudad
- Cita previa con concejales y técnicos
- Trámites de Resolución Inmediata (Volantes, altas, bajas, modificaciones derivadas de los padrones, Actos Comunicados, Tarjeta Residente OTA, Cobro multas, etc.).
- Registro de Entrada (Convenido con todos los niveles de la Administración)
- Compulsa de documentos
- Trámites por Teléfono (24 h.)
- Envío de impresos, instrucciones, documentación municipal en general a domicilio.
- Recepción, gestión y respuesta a los ciudadanos a través del Servicio de avisos, Quejas, Averías y Sugerencias.

Es importante señalar como antecedente, que la gestión se encontraba bajo una estructura vertical (cada demanda es atendida según la materia de que se trate por uno u otro servicio).



Esto, provoca una falta de recursos adecuados, implicando la mala orientación a la que se ve sometido el ciudadano.

Si a esto se le suma la falta de normalización de procedimientos, es evidente que no existe información sobre lo que es necesario para cada trámite, implicando para ciudadano y empleado pérdida de tiempo.

También se observa, que los procesos de tramitación no cuentan con una dirección ejecutiva única y que tampoco existe una atención personalizada hacia el ciudadano.

Otra preocupación que se observa es la no existencia de un personal cualificado para atender y prestar el servicio de OAC.

A este gran inconveniente, hay que sumar la no utilización de la informática como herramienta de gestión de procesos e incluso se puede señalar que no hay centralización de lugar para poder presentar solicitudes, trámites y demás.

En lo que a información se refiere, el Ayuntamiento de Benaguasil cuenta con servicios repartidos por el municipio que facilitan información en función de sus competencias.

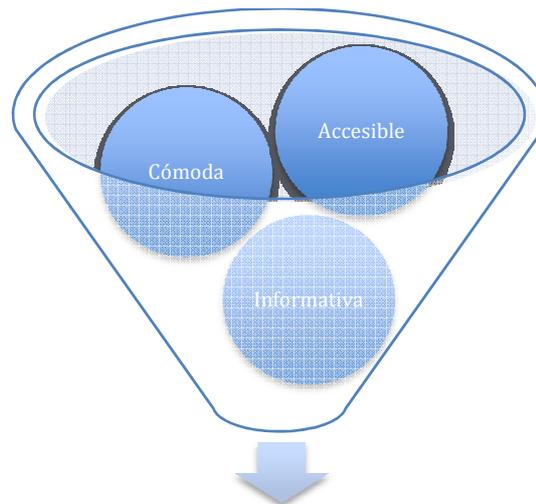
El horario de información es horario administrativo de 08.00 a.m. hasta 15.00 p.m.

3. Organización de la OAC.

Para poner en marcha laOAC, lo fundamental era su ubicación. Requería un lugar accesible, conocido, céntrico y cómodo.

Por ello, las autoridades dispusieron que la planta baja de la Casa Consistorial se convirtiera en sede de la OAC.

Como espacio de recepción de los ciudadanos, una OAC debe responder a los criterios anteriores:



OAC BENAGUASIL

Gráfico 1. (fuente propia)

A estos 3 pilares fundamentales, le sumamos la necesidad de poseer:



Gráfico 2. (fuente propia)

3.1 Ubicación y Equipamientos de la OAC

Como ya se ha señalado, la ubicación de la Oficina de Atención a la Ciudadanía es la planta baja del Ayuntamiento.

El local reúne condiciones tales como:

- Céntrico
- Cuenta con una superficie importante: 100m².
- Se ubica en planta baja y accesible desde la calle.
- No hay barreras arquitectónicas y por tanto no se impide entrada a personas con discapacidad, personas con carros o personas con movilidad reducida.
- Existe una perfecta iluminación y de temperatura acorde tanto para los trabajadores como para los ciudadanos.



Fotografía 1 (fuente propia).

En lo que se refiere al mobiliario empleado, podemos destacar que la OAC está compuesta de:

- Mesas para información.
- Mesas para tramitación.
- Bandejas para almacenar documentación.
- Sillas para empleado y personas que acuden a la OAC.
- Calendario.
- Calendario con fechas de información municipal.
- Papeleras.
- Escritorio público.
- Material de oficina.
- Tablón de anuncios.
- Gestor de colas.
- Mapa del municipio.
- Armarios para almacenar documentación.
- Máquina elaboradora de recibos según ordenanzas*.
- Archivadores



Fotografía 2. (fuente propia).

3.2 Imagen del Ayuntamiento, cartelería y señalización

Si la ubicación es fundamental, no menos lo es la imagen de la OAC, su señalización y su difusión.

Por ello, el Ayuntamiento de Benaguasil entendió la necesidad de apostar claramente por estos elementos tan valorados por la ciudadanía a la hora de acudir a su administración.

- Colocación de logotipo municipal de la OAC con escudo de Benaguasil.
- Como las mamparas son de cristal, se instala vinilo con nombre en valenciano y castellano, ambos idiomas cooficiales de la Comunidad Valenciana.
- En la parte interior del Ayuntamiento se sigue teniendo la atención de conserjes que sirven de apoyo a la OAC y que dirigen a la ciudadanía hacia la misma.
- Existen además hojas y mesa para que los ciudadanos puedan rellenar cualquier queja, sugerencias, solicitudes, etc.
- Cómo marca la norma, las medidas de seguridad están en perfecto estado y señaladas (prohibido fumar, situación extintores, salidas de emergencia, plan evacuación)



Fotografía 3. tomada en la OAC (fuente propia)



3.3 Aprovechamiento del espacio

Otra pieza fundamental, es aprovechar dentro de la ubicación, la distribución de espacios.

Tal y como se puede observar en las fotografías de las páginas 36 y 37 del presente trabajo, se ha considerado oportuno dividir la zona de la OAC en dos.

La primera, compuesta por 3 mesas de información y registros donde se ubicaran tres personas con conocimientos suficientes para atender a la ciudadanía.

Además de sus conocimientos, disponen de un Manual de Atención Ciudadana (anexo 3) para lograr perfecta eficiencia en caso de duda.

En la otra zona, se ubica el coordinador de la OAC (fotografía página 37, que es la persona encargada de la supervisión del resto de funcionarios pudiendo además llevar a cabo tareas de registro y delegación de firma para compulsas administrativas entre otras.

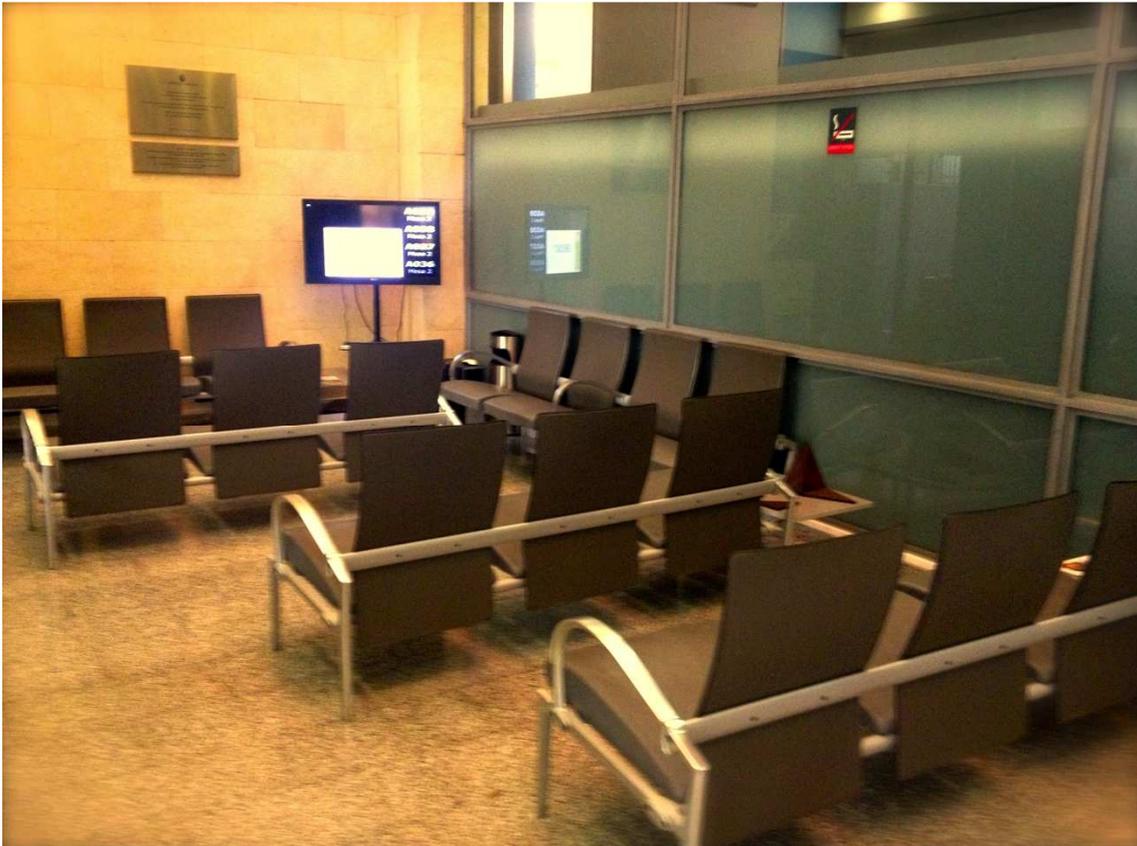
Para optimizar recursos de manera máxima, se propuso la asignación de un hall (entrada del Ayuntamiento hacia conserjes) y una estructura con mamparas de cristal para acceder a la OAC, dándole a esta un aspecto integrado en el Ayuntamiento pero con estructura propia.

Por el hall de entrada:

- Pasan todas las personas que entran al Ayuntamiento.
- Existe una recepción compuesta por un conserje y un policía local.
- Existe un gestor de colas junto a una zona de espera compuesta por sillas dirigida hacia un televisor que indica a cada ciudadano el número de la mesa que les va a atender.

Zona de espera:

- En la OAC de Benaguasil se ha creído apropiado instalar una zona de espera junto a la recepción y orientada hacia una TV-plasma que indica cómo se señala en el párrafo anterior que mesa atenderá las dudas, quejas osolicitudes de cada ciudadano.
- Pero además, esta televisión transmite información a la ciudadanía tal como:
 - cursos en el municipio
 - actividades culturales
 - actividades infantiles
 - información sobre actos realizados en el municipio



Fotografía 4. de la Zona de Espera donde podemos observar TV-Plasma informativo y también cartelería con señal de prohibido fumar según normativa vigente (fuente propia)

3.4 Gestor de colas

Esta herramienta permite que el ciudadano apriete un botón y electrónicamente se emita un documento con el número que cada ciudadano tiene para ser atendido.

Posteriormente, en el televisor de la zona de espera, el número queda reflejado y el ciudadano sabe qué número de mesa le toca para ser atendido.



Fotografía 5 tomada del gestor de colas (fuente propia).

Como se puede observar además, esta también el logotipo del Ayuntamiento e indicaciones bilingüe.

3.5 Informàtica

En lo referido a equipos informàticos, estos son de última generaci3n.

Ademàs se ha dotado de escàneres para documentos y de una máquina que elabora recibos para la ciudadanía por el pago de documentos administrativos segùn queda recogido en la ordenanza municipal.



Fotografía 6.superior : escáner documentos / Fotografía 7.inferior: Pc recibos



3.6 Áreas dentro de la OAC

En este apartado, se indica que dos grandes áreas encontramos incorporadas dentro de la OAC que se ha implantado.

En primer lugar, encontramos el Área de Información General y Registro:

- El ciudadano realizará todas las gestiones relacionadas con obtención de información general y registro.
- El ciudadano es atendido sentado, cómodo, en un lugar accesible y acondicionado.

Una zona donde el ciudadano puede recoger plantillas de trámites y rellenar las mismas.



Fotografía 8. Zona establecida con plantillas trámites administrativos.

La otra área que se incluye en la OAC del municipio de Benaguasil es la de gestión personalizada:

- Informa al ciudadano de casos concretos sobre aquello que le interesa.
- El ciudadano es atendido de manera confidencial y se le entrega una copia de su instancia, tramitación, queja, sugerencia.

Para llevar a cabo sus tareas, los empleados están dotados de sistemas de información que son usados para:

- Proporcionar al ciudadano información sobre servicios, centros, procedimientos de su administración.
- Dar información a la ciudadanía sobre el estado de sus tramitaciones.



- Orientar sobre el acceso a los servicios de la Administración Local en general.
- Dar información y explicar cómo reclamar o llevar a cabo sugerencias.
- Dar información de interés general (plazos pago contribución, recogida basuras, cursos, etc.)
- En caso de registro, recibir toda documentación aportada por parte del ciudadano y que posteriormente será remitido a los departamentos correspondientes.



3.7 ¿Qué tecnología emplear?

Si era importante, la ubicación de la OAC y que usamos en ella, fundamental es conocer que tecnología empleamos en la misma.

Ya el art. 35 de la Ley de Procedimientos Administrativos determina que todo ciudadano tiene derecho a:

- Derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A formular 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.
- 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.
- Obtener 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.

Con la ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos en el desarrollo de procedimientos administrativos, así como para obtener información, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

Obliga a las Administraciones Públicas a modernizarse para garantizar esos derechos.

Con ello, se quiere obtener:

- a) Posibilidad de tramitación telemática de cualquier tipo de procedimiento administrativo.



b) Mejorar la gestión interna del ayuntamiento de Benaguasil, estableciendo un marco tecnológico y un marco metodológico (manual de atención ciudadano) que permitan optimizar la reingeniería de procesos, rediseñar los procedimientos administrativos y desarrollar su tramitación electrónica.

c) Garantizar la integración y compatibilidad de los nuevos sistemas de tramitación de expedientes electrónicos con el resto de sistemas de información y aplicaciones preexistentes.

d) Conseguir, a través del uso de las nuevas tecnologías, una administración municipal más moderna, eficaz, eficiente y con mayores niveles de calidad.

Otra medida tecnológica que comentamos anteriormente es el Gestor de Colas. Esta herramienta ha permitido:

- Que al entrar el ciudadano en el Ayuntamiento podrá recoger su número de turno en el dispensador de tickets. Éste lleva una pequeña pantalla que es pulsada por parte del ciudadano emitiendo un ticket numerado.
- En la sala de espera hay un televisor para informar de:
 - El número de turno solicitado
 - El código del servicio
 - En que mesa va a ser atendido

El hecho de contar con una pantalla informativa cumple además con el cometido de delimitar la zona adjudicada para la atención al ciudadano de la zona de espera. El ciudadano esperará cerca de dicha pantalla, lo cual, no dificultará la libre circulación e intimidad de los que están siendo atendidos.

El gestor de colas es una herramienta muy útil para la valoración de la calidad del servicio prestado a los ciudadanos. A través de él, podemos obtener indicadores cuantitativos de una gran relevancia como: número de personas atendidas, tiempo medio de espera, tipo de trámite, etc. (empleado en encuesta que se ha realizado para mejorar la calidad del servicio ofrecido).

Con este sistema se logra modificar y mejorar:

- ya que se orienta la administración al cliente, se garantiza tanto el cumplimiento de sus expectativas como la existencia de igualdad en el trato durante la prestación del servicio.
- Permite entregar un solo ticket en la entrada a cada cliente,

independientemente de los trámites que necesite realizar y la ubicación de éstos en distintos puestos.

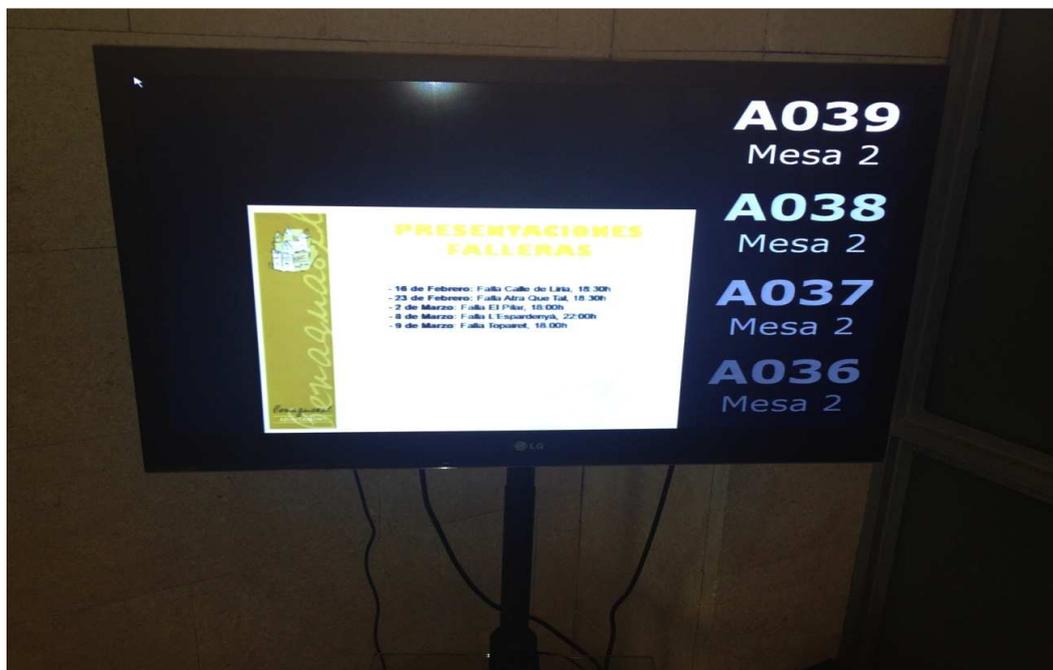
- Mejorar la Calidad de la Atención Presencial, orientándola hacia el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los clientes externos e internos.

Se ha implantado por tanto una herramienta tecnológica clave para la ordenación y gestión de la atención presencial, que sirva de guía y acompañante virtual a los ciudadanos, que vele por sus derechos y proporcione una atención personalizada durante su estancia en el Ayuntamiento de Benaguasil.

Pantalla Informativa:

Como acción complementaria se ha instalado un servicio de información audiovisual en la OAC (en sala de espera), similar a los ya existentes en determinados organismos (PROP, Consejería, UPV), con el fin de mejorar la información y la atención a los ciudadanos.

El objetivo fundamental con la implantación de pantallas informativas es mostrar información audiovisual de titularidad propia del Ayuntamiento a través del monitor.



Fotografía 9. TV-Plasma con información general del municipio (fuente propia)



4. La Oficina Virtual, una realidad.

Con la implantación de la OAC en el Ayuntamiento de Benaguasil, se constató la necesidad de llevar a cabo también una reforma profunda de la página web de la entidad local, ya que la existente estaba muy atrasada para nuestros tiempos.

Por ello, se procedió a modificarla misma a través del departamento de informática del Ayuntamiento, dando lugar a una renovada web llamada:

www.benaguasil.com

En esta web se puede encontrar información sobre:

- [Ayuntamiento](#)
- [Perfil de contratante](#)
- [Instalaciones y servicios](#)
- [Municipio](#)
- Además, es posible obtener Información General de la OAC como archivos en PDF para trámites presenciales, Oficina Virtual abierta 24 horas, Reserva On-line de pistas deportivas, Galería Fotográfica, acceso a envío de mails informativos, acceso a los canales en Redes Sociales y Videos del Ayuntamiento.

En el caso del TFC que nos ocupa, se dispone de una Oficina Virtual abierta 24 horas y de la Información General de trámites presenciales.

Hablar de Oficina Virtual, es hacerlo de una zona de acceso mediante identificación con certificado digital donde el ciudadano puede solicitar y obtener un completo servicio telemático.

La Oficina Virtual debe permitir gestionar asuntos diversos para que cualquier ciudadano pueda dirigirse a la Administración.

Debe lograr una total interacción entre el Ciudadano y la Administración, y cubrir las distintas etapas de gestión (informativa, de tramitación, de seguimiento, y de resolución) e incorporar a su vez las capacidades necesarias para el desempeño, por parte de la corporación, de las tareas destinadas a asistir y automatizar la tramitación, resolviendo y dando respuesta e información puntual al ciudadano a través de los medios telemáticos.



Se deberá dotar de utilidades avanzadas para la búsqueda de información y gestionar la información a todos los niveles de detalle y permitir tanto la tramitación de los asuntos como el seguimiento, a través de “La Carpeta Ciudadana”, de los avances de cada procedimiento.

Deberá de estar conectada “on-line” con la base de datos del Sistema de Información al Ciudadano de la OAC del Ayuntamiento de Benaguasil, que se constituirá como Base de Datos centralizada de conocimiento.

En cuanto a la información y tramitación vía web, podemos indicar que su función principal es la realización de consultas al catálogo de procedimientos contenidos en la Oficina Virtual y la activación en su caso, del inicio de la tramitación. Debe permitir además, la localización rápida y ágil de cualquier procedimiento catalogado.

En la Oficina Virtual se podrá generar de forma automatizada las instancias requeridas para el inicio de un procedimiento a instancia de parte, el control de aportación de documentos, la emisión de notificaciones de subsanación en su caso, el justificante de la solicitud, comunicación por recepción y efectos de la solicitud, consulta de documentos aportados en expedientes anteriores.



4.1 Carpeta Ciudadana

El **Portal de la Ciudadanía** es un portal de administración electrónica dirigido a la ciudadanía y que permite su acceso a datos que el ayuntamiento dispone de él.

Incluye la posibilidad de realizar trámites de forma electrónica con el ayuntamiento, mediante un acceso con certificado digital, sin necesidad de desplazarse.

El Portal de la Ciudadanía se estructura de la siguiente forma:

- Una **zona pública** con la siguiente información principal:
 - **Trámites** agrupados por temas y por perfiles.
 - Un servicio de **Validación documental**, para validar documentos electrónicos impresos en papel. Con este servicio el destinatario de un documento en papel podrá acceder al documento electrónico original para verificar su autenticidad.
 - Un área de **Descargas** desde la que podrá descargarse tanto aplicaciones como documentos de interés.

Un **Registro electrónico**, accesible mediante certificado digital, que permitirá:

- Iniciar de forma electrónica los trámites disponibles.
- Presentar cualquier documento en formato electrónico al ayuntamiento
- Completar documentación de una solicitud anterior
- Recibir documentación electrónica por parte del ayuntamiento.



Una **zona privada**, accesible mediante certificado digital, con información personal del ciudadano.

▪ En la **Carpeta Ciudadana** se dispondrá de:

a) Datos disponibles en las diferentes bases de datos del ayuntamiento, como por ejemplo, recibos pagados, datos del padrón, domiciliaciones, etc.

b) Acceso al estado de tramitación de los expedientes iniciados de forma electrónica por el ciudadano.

c) Acceso directo a todos los documentos electrónicos presentados, y a los enviados por el propio ayuntamiento.

En cualquier momento el ciudadano podrá elegir el idioma en el que prefiere visualizar el Portal pulsando sobre las diferentes opciones que se le proporcionan:

Valenciano / Castellano

Para acceder al Portal de la Ciudadanía, la persona usuaria tendrá que pulsar sobre el icono **Ayto-virtual 24 Obert**.

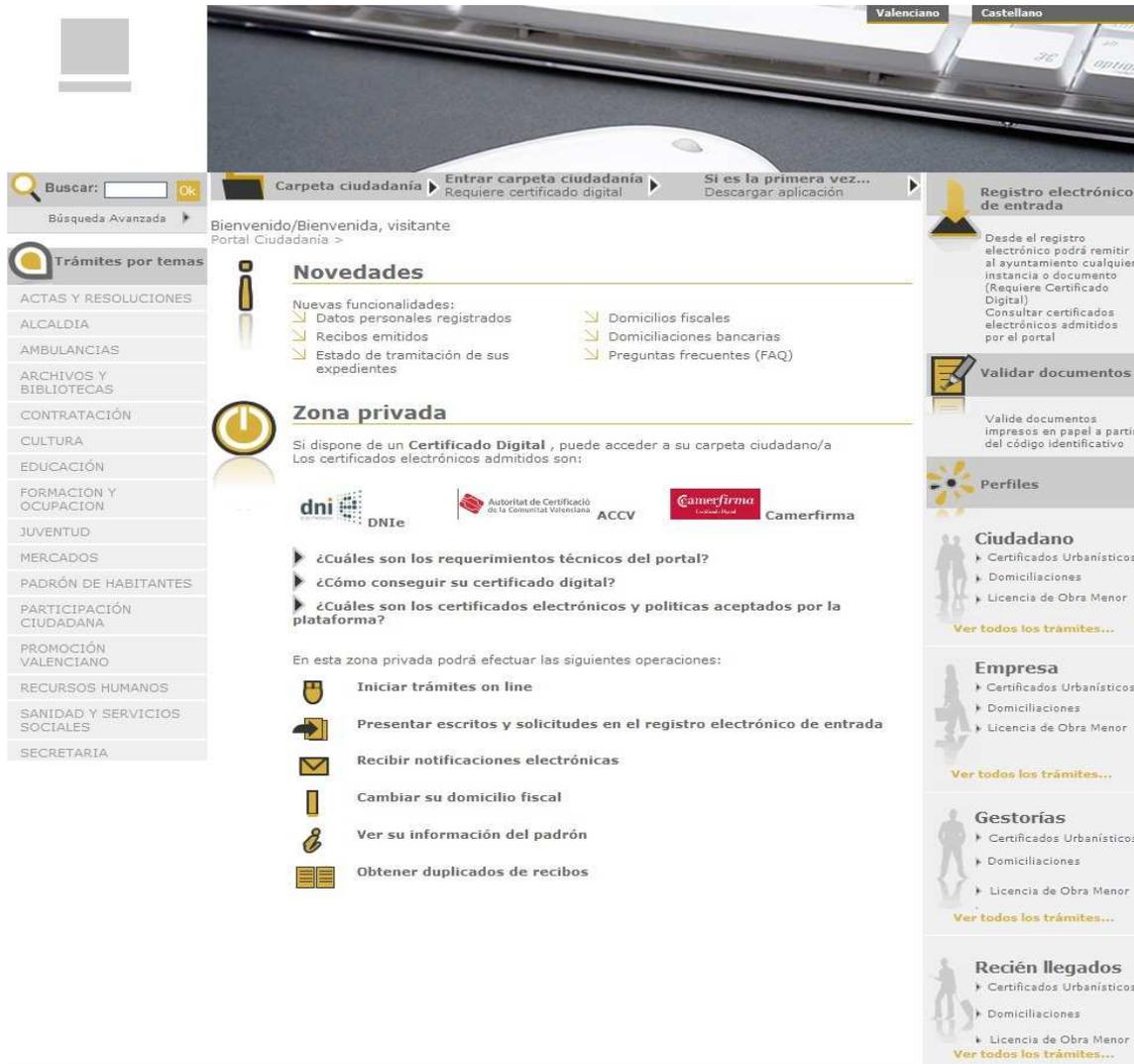


Imagen 1 (web municipal)

Para navegar por las distintas opciones de que dispone el portal, se podrá acceder de dos formas diferentes:

- **Sin certificado digital**, se podrá navegar e interactuar por la parte pública del portal.
 - Consultar información de los trámites.
 - Tramitar algunas solicitudes concretas que no requieren autenticación.
 - Validar documentos emitidos por los sistemas informáticos del ayuntamiento.
 - Utilizar el buscador de trámites.



- **Con certificado digital**, se podrá acceder a la parte privada del portal.
 - Acceder a la carpeta ciudadana.
 - Tramitar solicitudes de forma electrónica.
 - Consultar datos personales.

Para el acceso con certificado digital, será necesario que el certificado esté aceptado por el portal. Los certificados admitidos son:

- **DNI-e** (Documento nacional de identidad electrónico).
- **ACCV** (Autoridad de certificación de la Comunidad Valenciana).
- **Camerfirma** (Autoridad de certificación de Camerfirma).

Desde el enlace situado en la portada:

▶ **¿Cuáles son los certificados y políticas aceptados por la plataforma?**

Tendrá acceso directo, desde cada uno de los iconos de los certificados, a la información necesaria acerca de cada uno de ellos.

Desde el enlace situado en la portada:

▶ **¿Cómo conseguir su certificado digital?**

El ayuntamiento ofrece la posibilidad de obtener el certificado digital permitiendo al ciudadano no tener que desplazarse a otros lugares para obtenerlo.

Tras pulsar en alguno de los menús que necesitan certificación, se solicitará el acreditación mediante certificado digital.

En el caso de tener insertada una tarjeta criptográfica con un certificado y además tener instalados en el navegador utilizando otros certificados, deberá seleccionar el tipo con el que desea acceder, en una ventana como la siguiente:



Imagen 2 (web municipal)

Tras seleccionar el almacén de certificados, se mostrará una ventana donde seleccionar el certificado que va a usar. En el caso de tener un único certificado del tipo elegido, solicitará directamente el PIN, si se tiene activado. La ventana variará en función del tipo de certificado:



Imagen 3 (web municipal)

Tras identificar al usuario del certificado, si se trata de un certificado de entidad, le permitirá acceder en nombre de la empresa o en el suyo propio. Para ello deberá seleccionar el modo con el que desea acceder:

- Como persona física
- Como persona jurídica

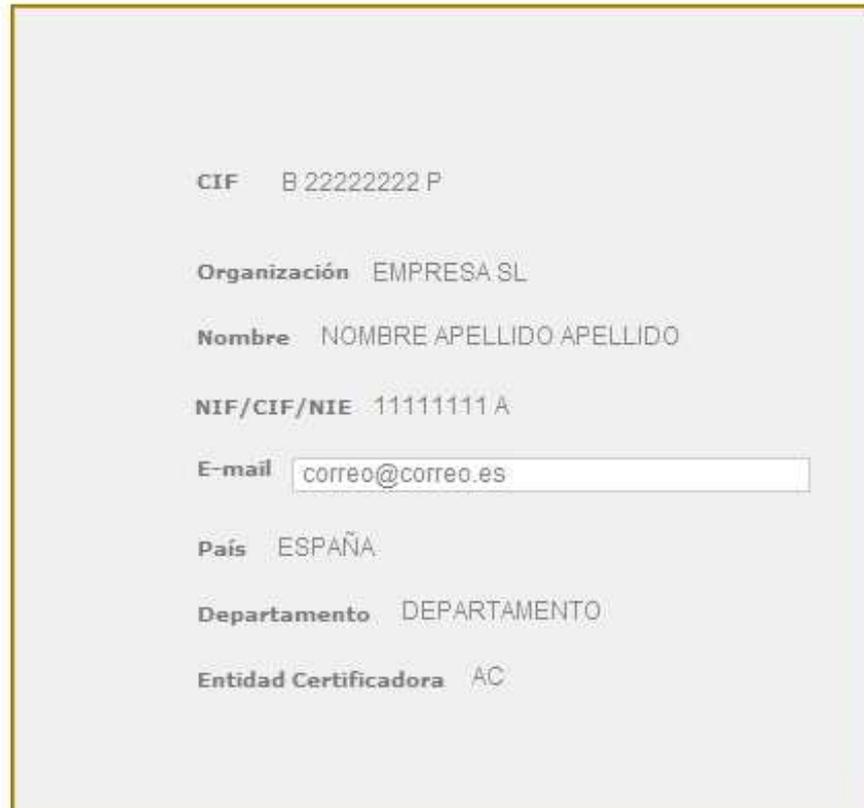
Imagen 4 (web municipal)

Pulsando sobre el icono del desplegable se podrá elegir una de las dos opciones posibles:

Tras elegir el modo de acceso se pulsará CONTINUAR para hacer efectivo el acceso a la parte privada o CANCELAR para terminar el proceso de acceso al certificado.

Tras elegir el certificado e incluir el PIN tal y como se describe anteriormente, se mostrará un formulario con los datos referentes al certificado con el que se solicita el acceso. De este formulario únicamente podrá modificar el e-mail asociado.

Alta de usuario



CIF B 22222222 P

Organización EMPRESA SL

Nombre NOMBRE APELLIDO APELLIDO

NIF/CIF/NIE 11111111 A

E-mail

País ESPAÑA

Departamento DEPARTAMENTO

Entidad Certificadora AC

Imagen 5 (web municipal)

Pulsará SIGUIENTE para continuar con el proceso de alta, o por el contrario CANCELAR si no desea hacer efectiva la solicitud de alta.

Si continúa con el proceso de alta, se mostrará un aviso indicando el estado de la misma.

Solicitud de alta



La solicitud de alta se ha ejecutado correctamente

El ciudadano/a ha sido dado de alta correctamente. El administrador del sistema procederá a comprobar sus datos para activar su cuenta de usuario. La activación le será notificada por correo electrónico.
A partir de ese momento ya podrá acceder a la plataforma utilizando el mismo certificado digital que ha seleccionado para darse de alta.

Volver

Imagen 6 (web municipal)

El Portal de la Ciudadanía se estructura de la siguiente forma:

- Una parte central o zona de trabajo donde se mostrará el contenido de la opción seleccionada.
- Dos menús laterales donde se encuentran las opciones disponibles del portal.
- Un menú superior desde donde podrá acceder a la carpeta ciudadana, el cual, tras identificarse con certificado, mostrará las opciones de la carpeta.

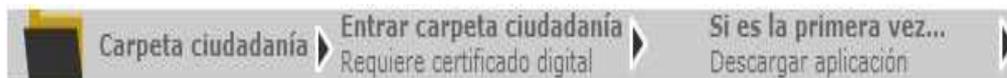


Imagen 7 (web municipal)

En la parte superior del portal dispone de tres opciones:

- **Cambiar idioma:** en cualquier momento podrá elegir el idioma en el que prefiere visualizar el portal, pulsando sobre las diferentes opciones que se le proporcionan.



- **Cambiar modo:** siempre que se haya identificado con un certificado digital de entidad o persona jurídica para el acceso privado, podrá cambiar el modo de acceso de persona jurídica a persona física pulsando la opción CAMBIAR MODO.
- **Abandonar sesión:** siempre que se haya identificado con un certificado digital para el acceso privado, podrá cerrar sesión pulsando la opción CAMBIAR SESIÓN.

Además, desde cualquier vista dispondrá de botones para facilitar el retorno a vistas anteriores mediante el botón ATRÁS (al final de cada vista).

Cabe destacar pues, que tras la reciente aprobación de la Ley 11/2007 se promueven y facilitan una serie de servicios destinados al cumplimiento de las obligaciones de las Administraciones para con los ciudadanos en materia de identificación y autenticación electrónica.

El Ayuntamiento de Benaguasil con esta Oficina Virtual abierta 24 horas, ofrece así servicios que impulsan el uso de la certificación y firma.

La introducción de la firma-e y el DNI-e es ya una necesidad en la tramitación telemática de Benaguasil y se cubre de esta manera los siguientes objetivos:

- A) Impulsar la implantación de la firma-e y el DNI-e mostrando una visión uniforme a los ciudadanos acorde con nuestros tiempos.
- B) En la actual crisis económica donde las AA.PP coinciden en reducir gasto, esta herramienta resulta útil y necesaria.



5. Tipos de Trámites de la OAC del Ayuntamiento de Benaguasil.

Una vez explicada la implantación tanto de la OAC como espacio físico, sus funciones así como la Oficina Virtual abierta 24 horas, entendemos necesaria la explicación en este TFC de los trámites llevados a cabo dentro de la OAC.

Como primer punto podemos señalar que el Ayuntamiento de Benaguasil, dentro de la Oficina de Atención a la Ciudadanía ha elaborado más de 150 trámites para llevar a cabo.

Estos, han sido divididos en áreas como son:

- Agencia de Desarrollo Local
- Red AMIC (*programa Consejería Bienestar Social sobre temas de inmigración*)
- Bienestar Social
- Centros Municipales
- Dependencia
- Instancia Genérica
- Intervención
- Padrón
- Policía
- Servicio Ciudadano

Cada semana, se realizan reuniones con los responsables de cada departamento para mejorar los servicios, analizar la implantación de los trámites telemáticos y dar mejores servicios a la ciudadanía.

En concreto, a continuación resulta interesante citar todos y cada uno de los trámites (obtenidos en la página web del propio Ayuntamiento).



5.1 AGENCIA DESARROLLO LOCAL

- PDF** Inscripción en el registro municipal de asociaciones
- PDF** Solicitud celebración espectáculos fuegos artificiales
- PDF** Solicitud alta en directorio empresarial
- PDF** Solicitud carnet de estudiante (sala de estudios)
- PDF** Solicitud de servicios de la agenda de trabajo y desarrollo local (trabajo)
- PDF** Solicitud de servicios programa Clara
- PDF** Solicitud de servicios de la agenda de trabajo y desarrollo local (Formación)
- PDF** Solicitud de servicios negociado del cementerio municipal

5.2 Red AMIC

- PDF** Informe municipal de arrendamiento social
- PDF** Informe municipal de adecuación vivienda
- PDF** Informe social para solicitud de retorno voluntario

5.3 BIENESTAR SOCIAL

- PDF** Declaración jurada relativa al número de hijos del solicitante
- PDF** Solicitud plaza residencia tercera edad
- PDF** Solicitud Intervención Servicios Sociales
- PDF** Escolarización menores en la comisión municipal fuera del periodo ordinario
- PDF** Autorización de acceso a datos personales
- PDF** Gestión trámite solicitud pensión no contributiva
- PDF** Solicitud tarjeta cultural de tercera edad
- PDF** Solicitud tarjeta de transportes interurbanos
- PDF** Datos para el pago del fluido eléctrico del concentrador
- PDF** Gestión trámite solicitud reintegro gastos de fluido eléctrico
- PDF** Gestión trámite solicitud reintegro gastos traslado
- PDF** Gestión trámite reembolso de material ortoprotésico
- PDF** Programa mayor a casa
- PDF** Programa comida a casa
- PDF** Ayuda económica individual



- PDF** Teleasistencia domiciliaria
- PDF** Gestión trámite solicitud vivienda promoción pública de la generalitat reg. arrendamiento
- PDF** Tarjeta estacionamiento personas con minusvalía
- PDF** Solicitud de ingreso en centro mujer
- PDF** Servicio de ingreso en centro mujer
- PDF** Gestión trámite solicitud título familia numerosa
- PDF** Condiciones de utilización del servicio de teleasistencia móvil para las víctimas de la violencia de género
- PDF** Modelo de solicitud de orden de protección
- PDF** Prestaciones del servicio público de teleasistencia móvil para víctimas de la violencia de género
- PDF** Teleasistencia móvil para las víctimas de violencia de género
- PDF** Solicitud ingreso centros personas con discapacidad y prestación económica individual
- PDF** Prestación económica individual de acogida familiar, simple o permanente de menores
- PDF** Acogida familiar
- PDF** Complemento para titulares de pensión no contributiva que vivan en vivienda alquilada
- PDF** Estancias tiempo libre, mujeres solas, en situación de vulnerabilidad o riesgos de exclusión social
- PDF** Tarjeta de prestación sanitaria(TAS)
- PDF** Programa "No estés solo en navidad"
- PDF** Gestión trámite de solicitud para valoración grado discapacidad
- PDF** Solicitud de ayuda individual para mayores
- PDF** Solicitud de ayudas individuales a personas con discapacidad
- PDF** Solicitud de estancia en centro de día tercera edad
- PDF** Ayudes para estancias de respiro en residencias y centros de día
- PDF** Solicitud renta garantizada de ciudadanía
- PDF** Gestión trámite solicitud plaza vacaciones para mayores
- PDF** Gestión trámite solicitud plaza para mayores C. Valenciana
- PDF** Gestión trámite programa termalismo valenciano
- PDF** Gestión trámite programa termalismo social



5.4 CENTROS MUNICIPALES

PDF Inscripción Actividades C. Social y C. Jove

PDF Solicitud centro municipal

5.5 DEPENDENCIA

PDF Ley de promoción de la autonomía personal

5.6 INSTANCIA GENERICA

PDF Solicitud instancia genérica

5.7 INTERVENCIÓN

PDF Solicitud aplazamiento

PDF Solicitud fraccionamiento

PDF Solicitud bonificación IAE cooperativas

PDF Solicitud bonificación en el IAE para el inicio de la actividad empresarial

PDF Solicitud bonificación IBI familia numerosa

PDF Solicitud bonificación IBI rústico cooperativas

PDF Solicitud exención IVTM minusvalía

PDF Solicitud exención vehículos agrícolas

PDF Solicitud compensación deudas

PDF Solicitud devolución ingresos indebidos

PDF Instancia domiciliación bancaria

PDF Solicitud de endosos

PDF Solicitud de estar al corriente

PDF Instancia titularidad bienes

PDF Prorrateo IAE

PDF Prorrateo IVTM

PDF Prorrateo vado

PDF Instancia recurso de reposición en apremio

PDF Instancia recurso de reposición

PDF Solicitud subvención nominativa

PDF Solicitud bonificación IBI-VPO

PDF Solicitud bonificación IBI-promotores

5.8 PADRÓN

- [PDF](#) Alta municipio
- [PDF](#) Alta por defecto
- [PDF](#) Autorización tramites padrón
- [PDF](#) Cambio domicilio
- [PDF](#) Declaración responsable de progenitor para inscripción o cambio domicilio de menores no emancipados en el padrón municipal
- [PDF](#) Modificación de datos personales en el padrón municipal de habitantes
- [PDF](#) Solicitud baja por defunción en el padrón municipal de habitantes

5.9 POLICIA

- [PDF](#) Solicitud atestados, informes o partes de intervención de policía local
- [PDF](#) Ocupación/corte de la vía pública
- [PDF](#) Pliego de descarga
- [PDF](#) Tarjeta de armas
- [PDF](#) Certificado kilometraje
- [PDF](#) Solicitud de antecedentes penales, para permisos de armas de 4^o categoría

5.10 SERVICIOS CIUDADANOS

- [PDF](#) Solicitud de antecedentes Penales precisado para tener animales potencialmente peligrosos
- [PDF](#) Inscripción en el censo municipal de animales potencialmente peligrosos
- [PDF](#) Instancia daños por responsabilidad patrimonial
- [PDF](#) Instancia de quejas y/o sugerencias
- [PDF](#) Solicitud celebración matrimonio civil
- [PDF](#) Solicitud tarjeta servicio agua depurada por osmosis inversa
- [PDF](#) Solicitud de admisión a la realización de pruebas selectivas
- [PDF](#) Solicitud de firma o certificado digital
- [PDF](#) Instancia daños por responsabilidad patrimonial
- [PDF](#) Solicitud plaza escoleta infantil municipal
- [PDF](#) Instancia Pruebas selectivas funcionario de carrera



6. Encuesta de Satisfacción Ciudadana.

La presente encuesta se ha realizado entre las personas que han acudido a la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

El tamaño de la misma es de 100 personas y se ha pretendido conseguir los siguientes objetivos:

- Conocer el uso y satisfacción de los medios de la OAC.
- Estudiar el grado de aceptación del trato en la OAC.
- Conseguir mejorar la OAC.

El formulario de la Encuesta se adjunta en anexo3.

Los ciudadanos y ciudadanas han contestado a un total de 17 preguntas que se han dividido en:

- Valoración de espacio
- Valoración de los RR.HH empleados en la OAC
- Grado de satisfacción a nivel general que le merece la OAC
- Mejoras que haría la ciudadanía de la OAC
- Edad, estudios y uso de la OAC

La encuesta busca identificar problemas para lograr mejoras de la OAC así como conocer lo que más valoran los ciudadanos y ciudadanas de Benaguasil. La identificación del problema supone partir de una definición clara y precisa del problema objeto de estudio.



6.1 Selección del tipo de encuesta

Para diseñar el cuestionario de la encuesta hemos empleado el libro DYANE versión 4.

Hablar del cuestionario es hacerlo del formulario que contiene las preguntas o variables de la investigación y en el que se registran las respuestas de los encuestados. El diseño del cuestionario no ha sido sencillo y han presentado ciertas dificultades.

En la encuesta seleccionada, hemos decidido utilizar preguntas cerradas dicotómicas (Si o No) y preguntas abiertas (con espacio para que el ciudadano responda libremente).

Cabe destacar que existen tres grandes bloques de preguntas.

El primero, hacen referencia a la ubicación de la OAC del Ayuntamiento de Benaguasil, las segundas en cuanto a la valoración del uso de la misma. En último lugar, terminamos la misma con preguntas de clasificación como son la edad y el uso de la OAC.

6.2 Determinación del tamaño muestral

A modo de resumen:

- **Población:** *Ciudadan@sDeBenaguassil*
- **Tamaño de la Muestra:** *100 personas*

- **Sistema de muestreo:** *Aleatorio*

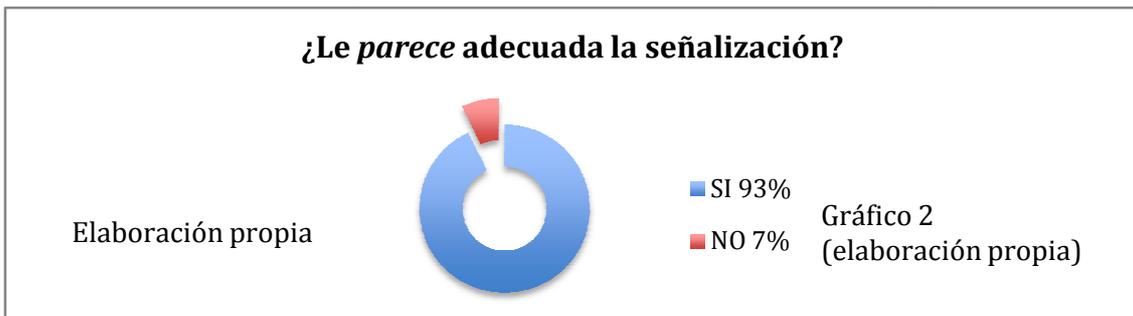
- **Técnica de muestreo:** *Encuesta personal y anónima*

- **Fechas de Encuesta:** *15 días*

6.3 Cuestionario, informe de la encuesta y difusión de los resultados

Pasamos a continuación a exponer las respuestas conseguidas a través de las encuestas:

Valoración de espacio.



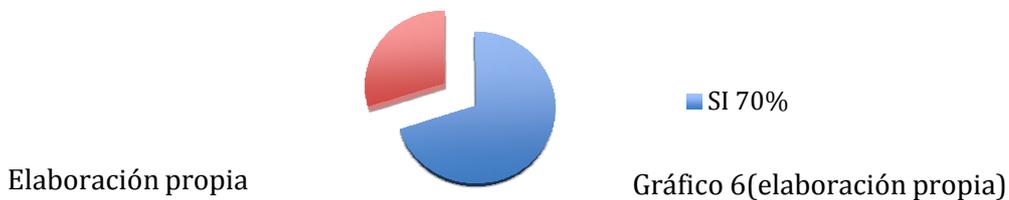
¿Cree que el espacio utilizado es el correcto?



¿Existe suficiente privacidad en el lugar donde le/la atienden?



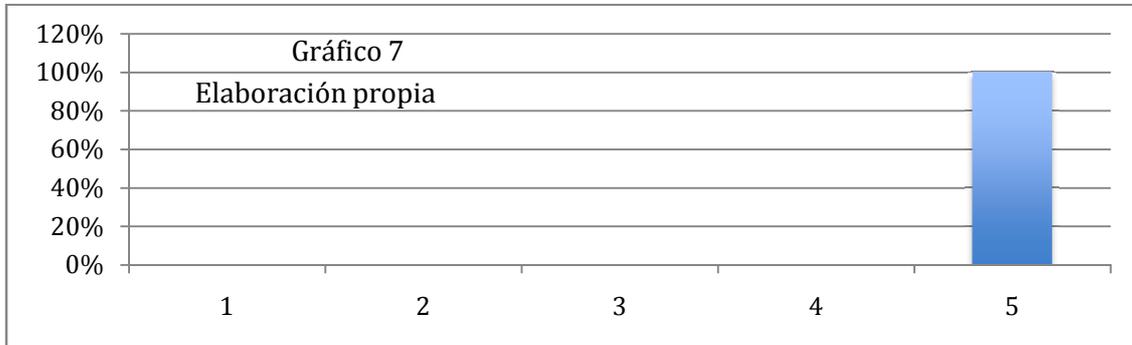
¿Le parece adecuada la información de la TV del hall?



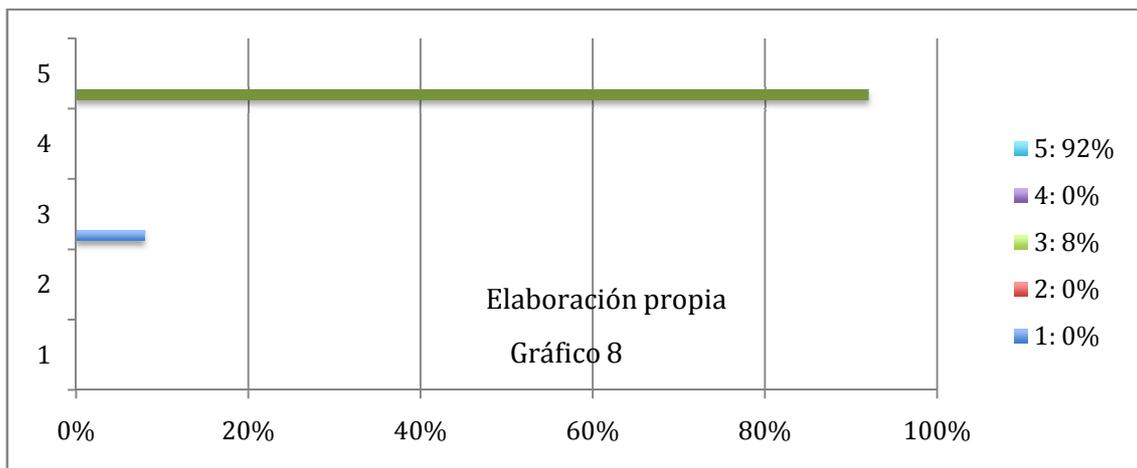
En el primer bloque de preguntas relativas a la valoración del espacio podemos observar que un alto porcentaje de ciudadanos, con un mínimo del 70%, están satisfechos con el espacio físico de la OAC excepto con lo relativo a la privacidad de la OAC en el Ayuntamiento de Benaguasil. Como muestra el gráfico 5, existe una mayoría de encuestados (60%) que NO están de acuerdo sobre la privacidad de la misma. Posteriormente podremos observar cómo esta cuestión se repite en las respuestas libre. Este será necesariamente un punto a mejorar

Valoración de los RR.HH (Recursos Humanos) empleados en la OAC.

Me han atendido/a con atención:

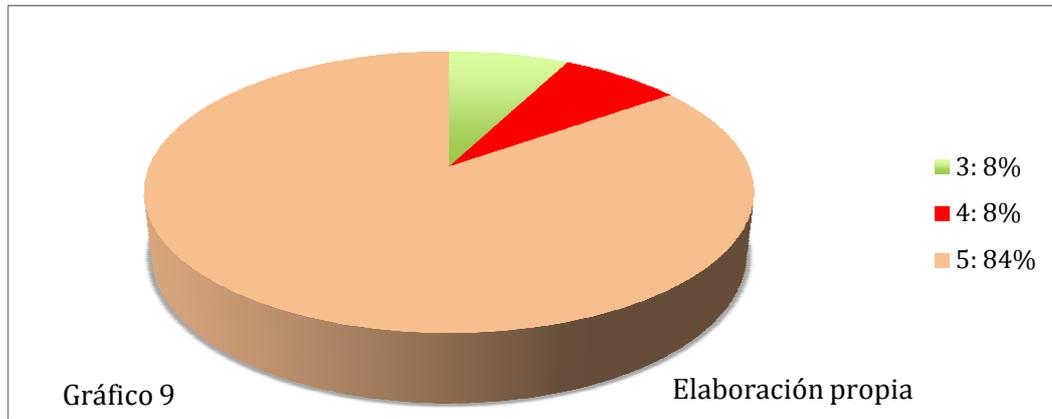


Han comprendido que problema/queja/trámite solicitado:



En lo referido a la atención por parte del personal y a la comprensión del problema (gráfico 7 y 8), se puede indicar que el 92% de los ciudadanos valoran con la puntuación 5 su atención y también con la misma puntuación la comprensión recibida luego se llega a la conclusión que existe una plena satisfacción a la atención recibida junto con la comprensión de los empleados de la OAC.

Han sido amables en el trato:



Han sido profesionales:

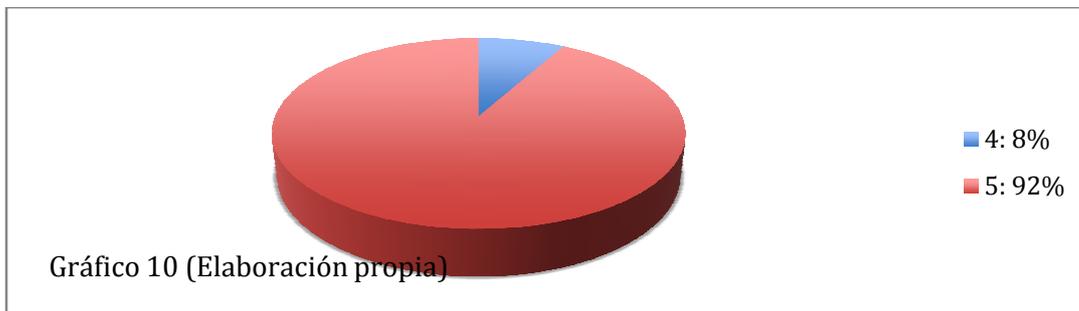
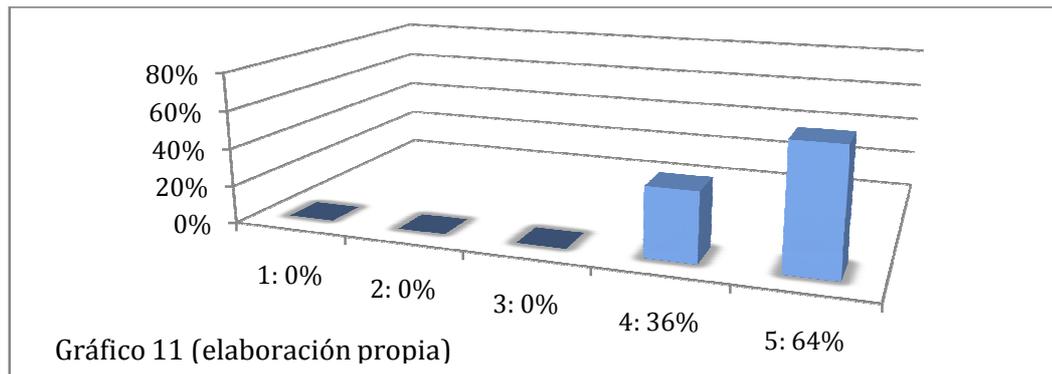


Tabla de Frecuencias para P9 según P10

Fila	4	5	Total	
3	1	7	8	8,00%
4	0	8	8	8,00%
5	7	77	84	84,00%
Columna	8	92	100	
Total	8,00%	92,00%	100,00%	

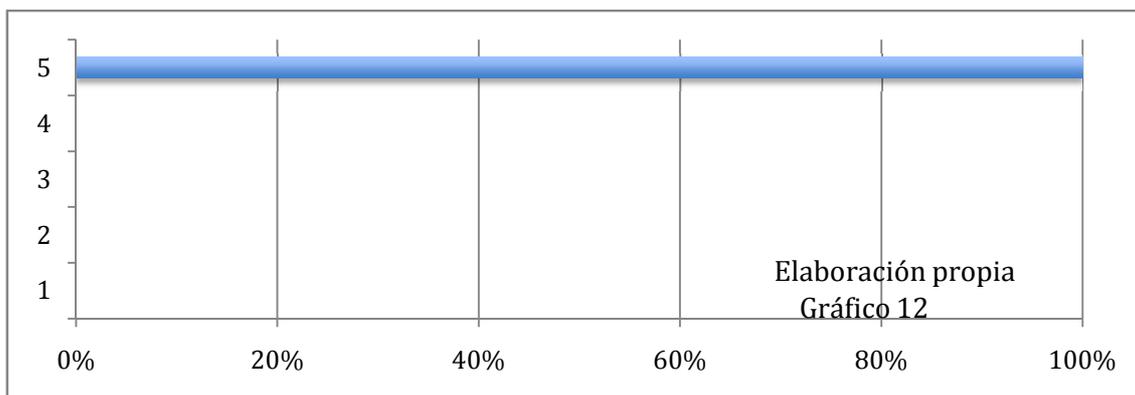
El 77% de los ciudadanos en indica que los empleados han sido muy amable y profesionales en el trato.

Mi problema se ha solucionado rápidamente:



Si analizamos el gráfico superior (11), observamos como existe un 36% de personas que opinan que su trámite se ha solucionado de manera rápida (nivel 4 de la encuesta) frente a un 64% que opina que se trámite ha sido solucionado muy rápidamente (nivel 5 de la encuesta).

La persona que me ha atendido, lo hizo claramente y fácil:

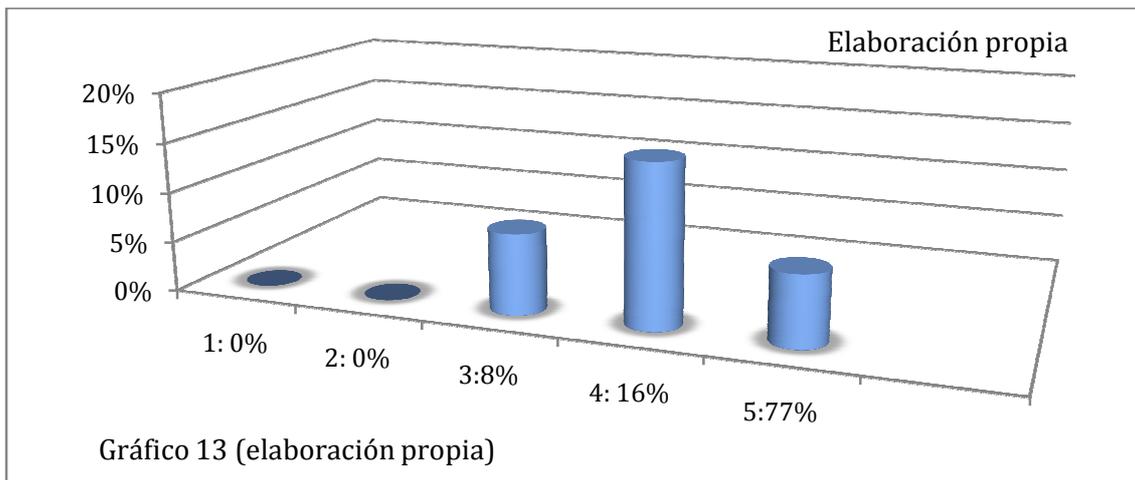


En lo que se refiere al gráfico 12 (superior), vemos como el 100% de los encuestados opina que los empleados que les atendieron, lo hicieron de manera clara y fácil.

Valoración de mejora de la OAC.

¿Qué grado de satisfacción a nivel general le merece la OAC?

(Siendo 1 el peor valor y 5 el mejor)



En el aspecto genérico, la OAC del Ayuntamiento de Benaguasil (gráfico 12) tiene un bueno o muy bueno grado de aceptación (16% y 77% respectivamente). Luego el 92% de los ciudadanos están muy satisfechos con la OAC

Tabla de Frecuencias para P11 según P13

	3	4	5	Fila Total
4	8 8,00%	14 14,00%	13 13,00%	35 35,00%
5	0 0,00%	2 2,00%	63 63,00%	65 65,00%
Columna Total	8 8,00%	16 16,00%	76 76,00%	100 100,00%

El 8% de los ciudadanos que expresan satisfacción media respecto a la OAC, son ciudadanos cuya respuesta en cuanto a la rapidez de respuesta fue valorada 4.

Díganos por favor, que mejoraría (respuesta libre):

Tenemos que hacer constar, que en este apartado pocas han sido las personas (un total de 34 personas) que han respondido a la pregunta.

Cabe destacar respuestas que abogan por:

- Mejora en la privacidad de la mesas.
- Aumento del horario de apertura de la OAC
- Más rapidez en la solución a las tramitación
- Explicación más detallada de la documentación a aportar para realizar trámite

Esta pregunta de carácter abierto no ha sido respondida por la mayoría de personas encuestadas. Tal vez, el motivo se deba a la respuesta libre y a la falta de tiempo por parte de las personas que fueron pasando por la OAC.

En todo caso, viene a reflejar lo que hemos podido observar a los largo de toda la encuesta, es decir, que las personas solicitan más privacidad, más horario, más rapidez y una mejor explicativa para saber en cada trámite que documentos aportar.

Si es tan amable, indique la franja de edad en la que se encuentra:

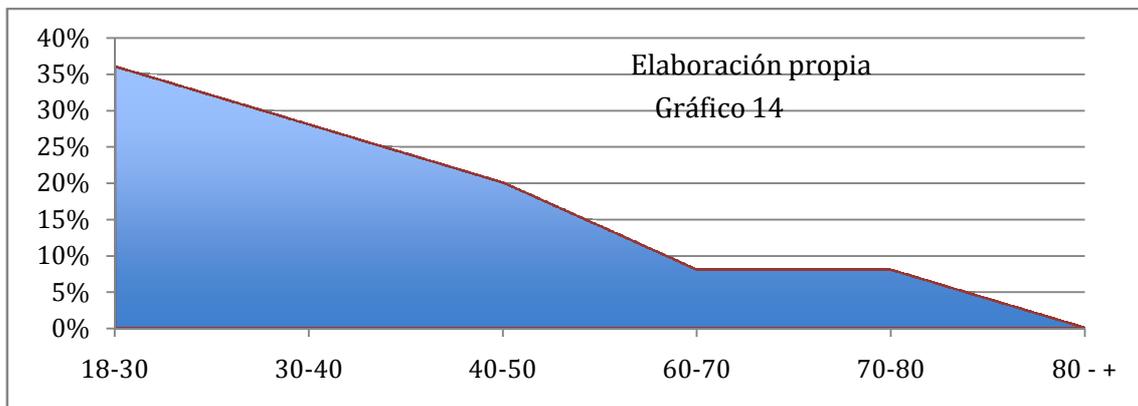
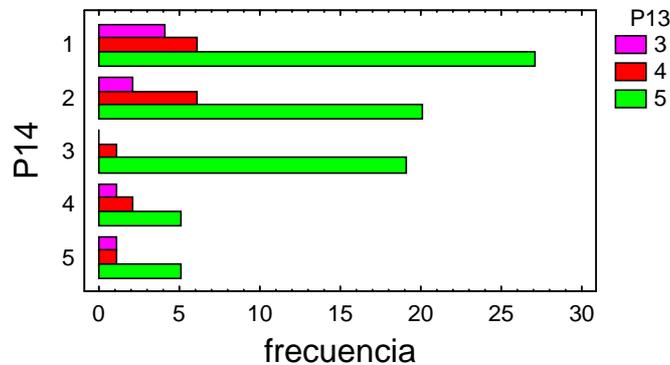
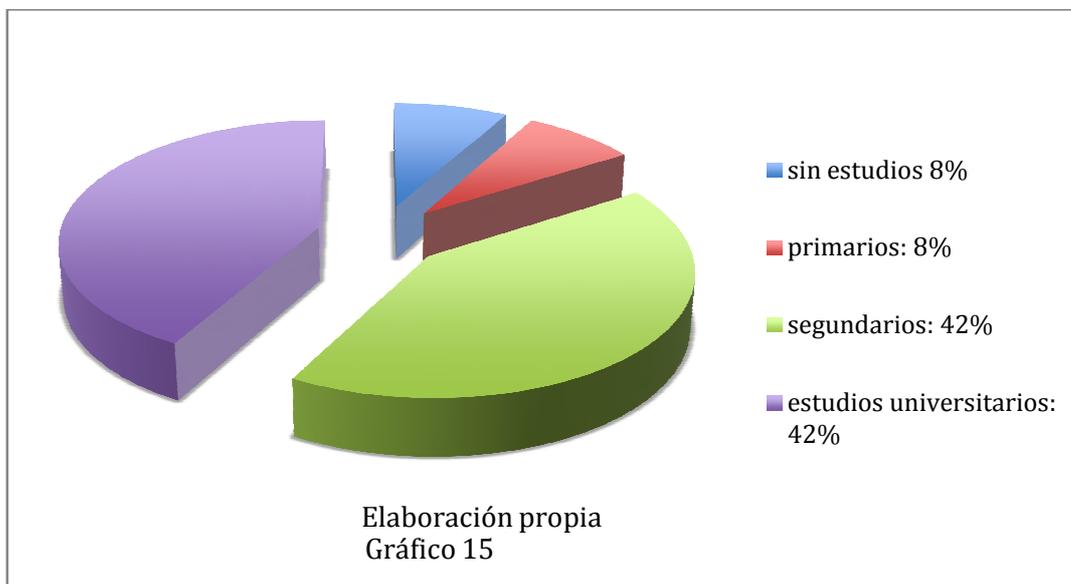


Diagrama de Barras para P14 según P13



Si se observa la satisfacción general de la OAC con respecto a la edad, para cualquier rango de edad la opción de satisfacción más numerosa es la 5, con lo cual se puede indicar que la OAC satisface a todas las personas independientemente de la edad, es decir, es un servicio ciudadano para todos.

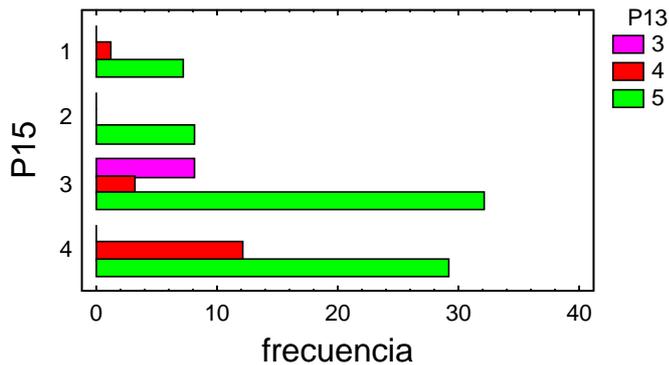
Por favor, indíquenos que estudios tiene:



Este gráfico (14) viene a señalar que la mayoría de las personas que hacen uso de la OAC tienen estudios secundarios o superiores (un 84% si sumamos ambos) frente a una minoría que dispone de estudios primarios o que no han especificado estudios algunos.

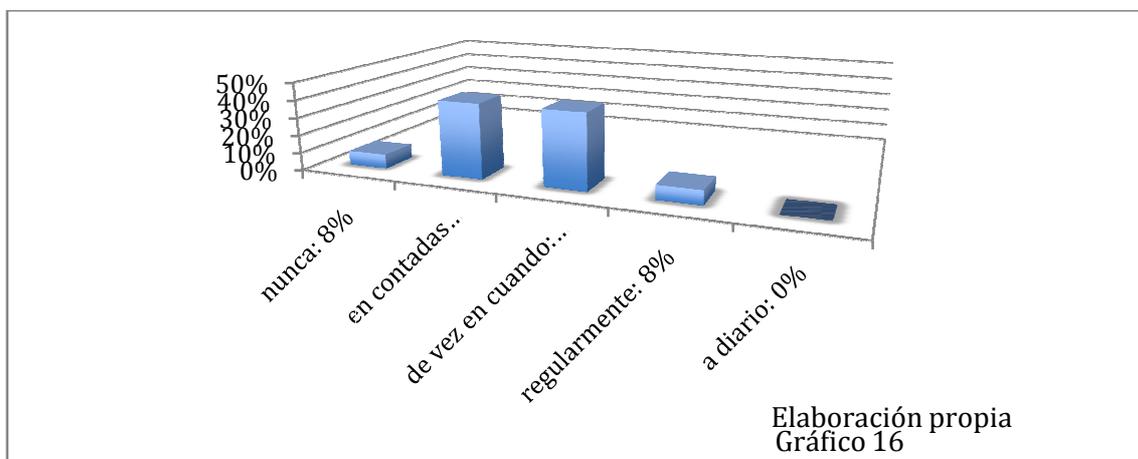
La población de Benaguasil ha ido cambiando a lo largo de estos años, pasando de una población en su mayoría agrícola a una población que está dedicada al sector de servicios y cuyos requisitos son al menos una educación secundaria.

Diagrama de Barras para P15 según P13



Si se observa la satisfacción general de la OAC con respecto a los estudios, para cualquier nivel de estudios la opción de satisfacción más numerosa es la 5, con lo cual se puede indicar que la OAC satisface a los ciudadanos con cualquier tipo de estudios.

¿Cuántas veces ha usado la OAC del Ayuntamiento de Benaguasil?





Este último gráfico (15), viene a reflejar el uso que han hecho los ciudadanos encuestados de la OAC. Observamos cómo un 88% han usado en contadas ocasiones (al menos 2) o de vez en cuando la OAC implantada en el Ayuntamiento de Benaguasil.



7. Resumen Encuesta Satisfacción OAC Benaguasil.

Perfil:

- Se han realizado 100 encuestas en una población total de aproximadamente 11.400 habitantes.
- Las encuestas se han realizado en horario de apertura de la Oficina (de 08.00 a 15.00)
- La gran mayoría de personas encuestadas han sido mujeres de entre 40 y 50 años de edad.

Grado Satisfacción:

- Ha habido un resultado altamente positivo siendo el total de ciudadanos satisfechos de un 90%.

Comentario Final Encuesta:

Este es el análisis de la primera encuesta de satisfacción de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de Benaguasil, en la que se ha podido comprobar que existe un alto grado de confianza en este nuevo servicio implantado en la localidad.

La OAC se define como el lugar donde tramitar el mayor número de transacciones entre la Ciudadanía y la Administración Local, en llevar a cabo tareas administrativas con empresas, tramitar solicitudes de empleados públicos o cualquier documentación.

Del análisis de las encuestasse desprende que los ciudadanos sienten la Oficina de Atención a la Ciudadanía como centro de la vida administrativa del Ayuntamiento de Benaguasil.

Además hay que tener en cuenta que las sugerencias que los ciudadanos indican para mejorar la OAC han de ser tenidas en cuenta para mejorar este servicio ciudadano. Es decir, más privacidad, más agilidad y más celeridad a la hora de resolver quejas, trámites o dudas que puedan tener.

En definitiva, los ciudadanos y ciudadanas han acogido con optimismo y con satisfacción la implantación de un servicio que entienden como la puerta de

76

TFC GAP: *Implantación y análisis de la Oficina de Atención a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de Benaguasil.*

Autor: *Stéphane Soriano Gómez*



entrada a su administración más cercana. Acuden a ella con dudas y deben lograr salir de ella con la certeza de haber sido atendidos de manera correcta, haber sido informados y conscientes que su trámite va a ser gestionados de manera correcta.

Entender las necesidades y demandas ciudadanas permite:

- Mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía.
- Proyectar una imagen moderna, dinámica y de interés por aquello que opina la ciudadanía.



7.1 Propuestas de actuación en la OAC

A partir del análisis de los resultados, pasamos a plantear una serie de mejoras.

En lo que se refiere a los trámites administrativos de la OAC:

- Se han llevado a cabo reuniones técnicas entre trabajadores de distintos departamentos interrelacionados entre sí para poder analizar por qué ciertos trámites tardan mucho en gestionarse y por tanto en responder al ciudadano.
- Tras las reuniones, se ha comprobado que existía duplicidad de documentos, incluso de documentación solicitada a los propios ciudadanos y ciudadanos que veían como para dos documentos relacionados (por ejemplo un certificado de empadronamiento y un certificado de convivencia) se les pedía dos veces la misma documentación (Documento Nacional de Identidad, Libro de Familia).
- Con las herramientas digitales incorporadas a través de la OAC de Benaguasil, se ha conseguido llevar a cabo escaneos de los documentos que aporta la ciudadanía para tener un archivo digital y solo pedir un tipo de documentación.
- Otra de las mejoras propuestas tiene que ver con la administración electrónica (explicada desde la página 48 del presente TFC), que consiste en ser un portal de administración electrónica dirigido a la ciudadanía y que permite el acceso de los ciudadanos a determinados datos de los que se dispone en el ayuntamiento. De esta manera, se consigue que la ciudadanía desde casa pueda realizar trámites sin desplazarse o únicamente acudiendo una vez al Ayuntamiento para recoger el resultado de sus actuaciones.
- Por último, se han llevado a cabo una serie de grupos de trabajo para ir mejorando de manera periódica trámites que vayan surgiendo.



7.2 Mejoras en prestaciones

En cuanto a las mejoras en prestaciones y recogiendo las respuestas planteadas en las encuestas, se llega a una serie de conclusiones:

- Incorporar en la Oficina de Atención a la Ciudadanía unos parabanes que separen las mesas para conseguir una mayor privacidad de las personas que acuden a realizar trámites, entendiendo una de las mayores demandas formuladas en las encuestas.
- Mejorar la información que aparece en la TV del hall de la sala de espera. Una de las propuestas ha sido la de incorporar un video con explicación de la documentación necesaria para cada trámite.
- De la misma manera, se plantea la incorporación de estadísticas en la TV de la sala de espera para concienciar a la ciudadanía del trabajo intenso del día a día en la OAC (reflejando número de personas atendidas, trámites realizados, tiempo medio de cada trámite).
- En cuanto al personal que atiende a la ciudadanía, planteamos la necesidad de realizar cursos de coaching, expresión verbal y no verbal. Con estos cursos, se formará a los empleados y empleadas para el contacto de tú a tú con los ciudadanos y en diversas situaciones.
- Por último, planteamos una mayor señalización de la Oficina tanto en la fachada del Ayuntamiento de Benaguasil como en la entrada del mismo.



8. Conclusión Final Implantación OAC Ayuntamiento de Benaguasil.

Una vez planteado a lo largo de este Trabajo Final de Carrera la Implantación de la OAC en el Ayuntamiento de Benaguasil, se quiere hacer hincapié en la enorme labor que vienen desarrollando los empleados de las Administraciones Públicas para conseguir mejoras día a día.

Desde el Ayuntamiento de Benaguassil se entendía que la Oficina de Atención a la Ciudadanía era una necesidad, y así se planteó desde el año 2007 en nuestro municipio.

Si bien, no fue hasta el año 2011 donde hubo un compromiso claro por parte de las autoridades locales de apostar por ello.

En el año 2011 se puso en marcha un paso importante, incluyendo dentro del Fondo para el Estímulo de la Economía y Empleo (Plan-E) la cantidad de 180.000€ para llevar a cabo este proyecto. Luego este proyecto ha sido llevado a cabo con apoyo del Plan-E

La Oficina de Atención a la Ciudadanía de Benaguasil, es ya una realidad que ha cambiado el concepto de sus ciudadanos.

Ahora, la vida administrativa está mucho más reglada y nítida y sobre todo se ha ganado en calidad administrativa para con la ciudadanía.

Cierto es que se debe de seguir mejorando para lograr paliar aquellas cosas que no están funcionando de un modo esperado o simplemente coordinar mejor los diversos departamentos que actúan en esta importante herramienta administrativa como es la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

El ayuntamiento y su equipo es consciente de que después de todo el trabajo realizado todavía queda mucho por hacer pero que los pasos dados van hacia la buena dirección para lograr una Administración Pública acorde a los tiempos actuales.



9. Bibliografía.

- AlbizuGallastegui, Enelca (año 2003), Reingeniería y cambio organizativo.
- DyaneVersion4, Miguel SantesmasesMestre(Piramide año 2009)
- Editorial: Pearson Educación

- Matas, Carles Ramió (año 2002), Teoría de la organización y administración pública.
- Editorial:Tecnos

- OltraCliment, Francisco (año 2007), Gestión Administrativa I
- Editorial: UPV (Universidad Politécnica de Valencia)

- OltraCliment, Francisco (año 2008), Dirección de Organización Públicas
- Editorial: UPV (Universidad Politécnica de Valencia)

Legislación empleada para la realización del TFC:

- Constitución Española (año 1978)

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las AA.PP común.

Sitios webs consultados para la realización del TFC:

- Instituto Nacional de Estadística (INE.es)(consulta mayo 2013)

- Noticias.jurídicas.com (consulta entre junio y julio 2013)

- Página web Ayuntamiento de Benaguasil (www.benaguasil.com)

- Universidad Politécnica de Valencia, Facultad de ADE-GAP (ade.upv.es)



10.Anexos

Anexo 1 Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

TEXTO

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presenten vieren y entedieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente Ley.

Índice

Exposición de motivos.

Título preliminar. Del ámbito de aplicación y los principios generales.

Título primero. Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.

Título segundo. Régimen jurídico de la administración electrónica.

Capítulo I. De la sede electrónica.

Capítulo II. De la identificación y autenticación.

Sección 1.^a Disposiciones comunes.

Sección 2.^a Identificación de los ciudadanos y autenticación de su actuación.

Sección 3.^a Identificación electrónica de las Administraciones Públicas y autenticación del ejercicio de su competencia.

Sección 4.^a De la interoperabilidad y de la acreditación y representación de los ciudadanos.

Capítulo III. De los registros, las comunicaciones y las notificaciones electrónicas.

Sección 1.^a De los registros.

Sección 2.^a De las comunicaciones y las notificaciones electrónicas.

Capítulo IV. De los documentos y los archivos electrónicos.

Título tercero. De la gestión electrónica de los procedimientos.

82

TFC GAP: Implantación y análisis de la Oficina de Atención a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de Benaguasil.

Autor: *Stéphane Soriano Gómez*



Capítulo I. Disposiciones comunes.

Capítulo II. Utilización de medios electrónicos en la tramitación del procedimiento.

Título cuarto. Cooperación entre administraciones para el impulso de la administración electrónica.

Capítulo I. Marco institucional de cooperación en materia de administración electrónica.

Capítulo II. Cooperación en materia de interoperabilidad de sistemas y aplicaciones.

Capítulo III. Reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías.

Disposición adicional primera. Reunión de Órganos Colegiados por medios electrónicos.

Disposición adicional segunda. Formación de empleados públicos.

Disposición adicional tercera. Plan de Medios en la Administración General del Estado.

Disposición adicional cuarta. Procedimientos Especiales.

Disposición adicional quinta. Función Estadística.

Disposición adicional sexta. Uso de Lenguas Oficiales.

Disposición transitoria única. Régimen transitorio.

Disposición derogatoria única.

Disposición final primera. Carácter básico de la Ley.

Disposición final segunda. Publicación electrónica del «Boletín Oficial del Estado».

Disposición final tercera. Adaptación de las Administraciones Públicas para el ejercicio de derechos.

Disposición final cuarta. Modificación de la Ley 84/1978, de 28 de diciembre, por la que se regula la tasa por expedición del Documento Nacional de Identidad.

Disposición final quinta. Modificación de la Ley 16/1979, de 2 de octubre, sobre Tasas de la Jefatura Central de Tráfico.

Disposición final sexta. Habilitación para la regulación del teletrabajo en la Administración General del Estado.

Disposición final séptima. Desarrollo reglamentario del artículo 4 c).

Disposición final octava. Desarrollo y Entrada en vigor de la Ley.



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

Determinadas edades de la humanidad han recibido su denominación de las técnicas que se empleaban en las mismas y hoy podríamos decir que las tecnologías de la información y las comunicaciones están afectando también muy profundamente a la forma e incluso al contenido de las relaciones de los seres humanos entre sí y de las sociedades en que se integran. El tiempo actual -y en todo caso el siglo XXI, junto con los años finales del XX-, tiene como uno de sus rasgos característicos la revolución que han supuesto las comunicaciones electrónicas. En esa perspectiva, una Administración a la altura de los tiempos en que actúa tiene que acompañar y promover en beneficio de los ciudadanos el uso de las comunicaciones electrónicas. Estos han de ser los primeros y principales beneficiarios del salto, impensable hace sólo unas décadas, que se ha producido en el campo de la tecnología de la información y las comunicaciones electrónicas. Al servicio, pues, del ciudadano la Administración queda obligada a transformarse en una administración electrónica regida por el principio de eficacia que proclama el artículo 103 de nuestra Constitución.

Es en ese contexto en el que las Administraciones deben comprometerse con su época y ofrecer a sus ciudadanos las ventajas y posibilidades que la sociedad de la información tiene, asumiendo su responsabilidad de contribuir a hacer realidad la sociedad de la información. Los técnicos y los científicos han puesto en pie los instrumentos de esta sociedad, pero su generalización depende, en buena medida, del impulso que reciba de las Administraciones Públicas. Depende de la confianza y seguridad que genere en los ciudadanos y depende también de los servicios que ofrezca.

El mejor servicio al ciudadano constituye la razón de las reformas que tras la aprobación de la Constitución se han ido realizando en España para configurar una Administración moderna que haga del principio de eficacia y eficiencia su eje vertebrador siempre con la mira puesta en los ciudadanos. Ese servicio constituye también la principal razón de ser de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos que trata, además, de estar a la altura de la época actual.

En efecto, la descentralización política del Estado no se agotó en su primer y más inmediato designio de organizar políticamente España de una forma muy diferente al Estado unitario, sino que ha sido ocasión para que la mayor proximidad democrática de los nuevos poderes autonómicos se tradujese también en una mayor proximidad de las Administraciones de ellos dependientes respecto del ciudadano.

En la misma línea se mueve el reconocimiento constitucional de la autonomía local.

No obstante, esa mayor proximidad al ciudadano de la Administración, derivada de la descentralización autonómica y local, no ha acabado de superar la barrera que sigue distanciando todavía al ciudadano de la Administración, de cualquier Administración, incluida la del Estado, y que, muchas veces, no es otra que la barrera que levanta el tiempo y el espacio: el tiempo que hay que dedicar a la relación con aquélla para la realización de muchos trámites de la vida diaria que empiezan a veces por la necesidad de una primera información que exige un desplazamiento inicial, más los sucesivos desplazamientos y tiempo que se dedican a posteriores trámites a hacer con la Administración para las actividades más elementales. Esas primeras barreras potencian, en ocasiones, otras que afectan a la posición servicial de las Administraciones Públicas. Éstas no pueden cumplir siempre su misión atendiendo cualquier



cosa que pida un ciudadano, puesto que puede estar en contradicción con los intereses de la mayoría de los demás ciudadanos, con los intereses generales representados por las leyes. Pero en esos casos -en que los intereses generales no coinciden con los intereses individuales- la relación con el ciudadano debe ser, también, lo más rápida y clara posible sin pérdidas de tiempo innecesarias.

En todo caso, esas primeras barreras en las relaciones con la Administración -la distancia a la que hay que desplazarse y el tiempo que es preciso dedicar- hoy día no tienen razón de ser. Las tecnologías de la información y las comunicaciones hacen posible acercar la Administración hasta la sala de estar de los ciudadanos o hasta las oficinas y despachos de las empresas y profesionales. Les permiten relacionarse con ella sin colas ni esperas. E incluso recibir servicios e informaciones ajenos a actividades de intervención administrativa o autorización; informaciones y servicios no relacionados con actuaciones limitadoras, sino al contrario ampliadoras de sus posibilidades. Esas condiciones permiten también a los ciudadanos ver a la Administración como una entidad a su servicio y no como una burocracia pesada que empieza por exigir, siempre y para empezar, el sacrificio del tiempo y del desplazamiento que impone el espacio que separa el domicilio de los ciudadanos y empresas de las oficinas públicas. Pero, además de eso, las nuevas tecnologías de la información facilitan, sobre todo, el acceso a los servicios públicos a aquellas personas que antes tenían grandes dificultades para llegar a las oficinas públicas, por motivos de localización geográfica, de condiciones físicas de movilidad u otros condicionantes, y que ahora se pueden superar por el empleo de las nuevas tecnologías. Se da así un paso trascendental para facilitar, en igualdad de condiciones, la plena integración de estas personas en la vida pública, social, laboral y cultural.

De ello se percató la Ley 30/1992 de 26 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJAP-PAC), que en su primera versión recogió ya en su artículo 45 el impulso al empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, por parte de la Administración al objeto de desarrollar su actividad y el ejercicio de sus competencias y de permitir a los ciudadanos relacionarse con las Administraciones cuando fuese compatible con los «medios técnicos de que dispongan».

Esa previsión, junto con la de la informatización de registros y archivos del artículo 38 de la misma Ley en su versión originaria y, especialmente, en la redacción que le dio la Ley 24/2001 de 27 de diciembre al permitir el establecimiento de registros telemáticos para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones por medios telemáticos, abrió el paso a la utilización de tales medios para relacionarse con la Administración.

Simultáneamente, la misma Ley 24/2001 modificó el artículo 59 permitiendo la notificación por medios telemáticos si el interesado hubiera señalado dicho medio como preferente o consentido expresamente.

En el mismo sentido destacan las modificaciones realizadas en la Ley General Tributaria para permitir también las notificaciones telemáticas así como 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.

Sin embargo, el desarrollo de la administración electrónica es todavía insuficiente. La causa en buena medida se debe a que las previsiones de los artículos 38, 45 y 59 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común son facultativas. Es decir, dejan en manos de las propias Administraciones determinar si los ciudadanos van a poder de modo efectivo, o no, relacionarse por medios electrónicos con ellas,

85

TFC GAP: Implantación y análisis de la Oficina de Atención a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de Benaguasil.

Autor: Stéphane Soriano Gómez



según que éstas quieran poner en pie los instrumentos necesarios para esa comunicación con la Administración.

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

Las avanzadas para el momento, pero por otra parte prudentes, previsiones legales, muy válidas en 1992 o en 2001, hoy han quedado desfasadas, ante una realidad en que el grado de penetración de ordenadores y el número de personas y entidades con acceso en banda ancha a Internet, con las posibilidades abiertas a otras tecnologías y plataformas, no se corresponden ya con los servicios meramente facultativos que la Ley citada permite y estimula a establecer a las Administraciones.

El servicio al ciudadano exige consagrar su derecho a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos. La contrapartida de ese derecho es la obligación de éstas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse. Esa es una de las grandes novedades de la Ley: pasar de la declaración de impulso de los medios electrónicos e informáticos -que se concretan en la práctica en la simple posibilidad de que algunas Administraciones, o algunos de sus órganos, permitan las comunicaciones por medios electrónicos- a que estén obligadas a hacerlo porque la Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a establecer relaciones electrónicas.

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

Pero en torno a dicho eje es preciso abordar muchas otras que contribuyen a definir y concretar el alcance de ese derecho. Así, por ejemplo, tal derecho se hace efectivo de modo real mediante la imposición, al menos en el ámbito de la Administración General del Estado y en los términos de la ley, de la obligación de poner a disposición de ciudadanos y empresas al menos un punto de acceso general a través del cual los usuarios puedan, de forma sencilla, acceder a la información y servicios de su competencia; presentar solicitudes y recursos; realizar el trámite de audiencia cuando proceda; efectuar pagos o acceder a las notificaciones y comunicaciones que les remitan la Administración Pública.

También debe encontrar información en dicho punto de acceso único sobre los servicios multicanal o que le sean ofrecidos por más de un medio, tecnología o plataforma.

II

La Ley se articula a partir de las competencias del Estado que le reconoce el artículo 149.1.18 de la Constitución: «Bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas», por una parte y «procedimiento administrativo común» por otra.

Por otra parte, la regulación estatal, en lo que tiene de básico, deja margen a los desarrollos autonómicos, sin que pueda olvidarse, además, que el objeto de las bases en este caso deben permitir «en todo caso», de acuerdo con este número 18, un «tratamiento común» ante ellas.

En esta perspectiva, la regulación del Estado debe abordar aquellos aspectos en los que es obligado que las previsiones normativas sean comunes, como es el caso de la interoperabilidad, las garantías de las comunicaciones electrónicas, los servicios a los que



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

La Ley 30/1992 se limitó a abrir la posibilidad, como se ha dicho, de establecer relaciones telemáticas con las Administración, pero la hora actual demanda otra regulación que garantice, pero ahora de modo efectivo, un tratamiento común de los ciudadanos antes todas las Administraciones: que garantice, para empezar y sobre todo, el derecho a establecer relaciones electrónicas con todas las Administraciones Públicas. Las nuevas realidades, exigencias y experiencias que se han ido poniendo de manifiesto; el propio desarrollo de la sociedad de la información, la importancia que una regulación clara, precisa y común de los derechos de los ciudadanos y el cambio de circunstancias tecnológicas y sociales exige actualizar el contenido, muy diferente al de 1992, de la regulación básica que esté hoy a la altura de las nuevas exigencias. Esa regulación común exige, hoy, por ejemplo, reconocer el derecho de los ciudadanos -y no sólo la posibilidad- de acceder mediante comunicaciones electrónicas a la Administración.

III

El reconocimiento general del derecho de acceder electrónicamente a las Administraciones Públicas tiene otras muchas consecuencias a las que hay que dar solución y de las que aquí, de forma resumida, se enumeran algunas.

Así, en primer lugar, la progresiva utilización de medios electrónicos suscita la cuestión de la privacidad de unos datos que se facilitan en relación con un expediente concreto pero que, archivados de forma electrónica como consecuencia de su propio modo de transmisión, hacen emerger el problema de su uso no en el mismo expediente en el que es evidente, desde luego, pero, sí la eventualidad de su uso por otros servicios o dependencias de la Administración o de cualquier Administración o en otro expediente. Las normas de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal deben bastar, y no se trata de hacer ninguna innovación al respecto, pero sí de establecer previsiones que garanticen la utilización de los datos obtenidos de las comunicaciones electrónicas para el fin preciso para el que han sido remitidos a la Administración.

Por otra parte, los interesados en un procedimiento tienen derecho de acceso al mismo y ver los documentos. Lo mismo debe suceder, como mínimo, en un expediente iniciado electrónicamente o tramitado de esta forma. Dicho expediente debe poder permitir el acceso en línea a los interesados para verificar la situación del expediente, sin mengua de todas las garantías de la privacidad.

En todo caso, la progresiva utilización de comunicaciones electrónicas, derivada del reconocimiento del derecho a comunicarse electrónicamente con la Administración, suscita la cuestión no ya de la adaptación de ésta -recursos humanos y materiales- a una nueva forma de relacionarse con los ciudadanos, sino también la cuestión de la manera de adaptar sus formas de actuación y tramitación de los expedientes y en general adaptar los procedimientos a la nueva realidad que imponen las nuevas tecnologías.

El hecho de reconocer el derecho de los ciudadanos a comunicarse electrónicamente con la Administración plantea, en primer lugar, la necesidad de definir claramente la «sede» administrativa electrónica con la que se establecen las relaciones, promoviendo un régimen de



identificación, autenticación, contenido mínimo, protección jurídica, accesibilidad, disponibilidad y responsabilidad. Exige también abordar la definición a los efectos de la Ley de una serie de términos y conceptos cuyo uso habitual obliga en un contexto de comunicaciones electrónicas a efectuar muchas precisiones. Tal sucede con la definición de expediente electrónico y de documento electrónico; de los registros electrónicos y de las notificaciones electrónicas o del alcance y sistemas de sellados de tiempo.

La consagración de ese derecho de los ciudadanos a comunicarse electrónicamente con la Administración suscita, también, por ejemplo, la cuestión de la forma de utilizar y archivar dichas comunicaciones. Y lo plantea tanto en lo que podría considerarse la formación del expediente o el archivo de oficina -el vinculado a la tramitación de los expedientes-, como en lo que se refiere al archivo de los expedientes ya tramitados.

En cuanto al funcionamiento interno de la Administración, las nuevas tecnologías permiten oportunidades de mejora (eficiencia y reducción de costes) que hacen ineludible la consideración de las formas de tramitación electrónica, tanto para la tramitación electrónica de expedientes, como para cualquier otra actuación interna de la Administración, expandiéndolas gradualmente con el objetivo del año 2009.

Ciertamente, el uso de medios electrónicos no puede significar merma alguna del derecho del interesado en un expediente a acceder al mismo en la forma tradicional, así como tampoco puede suponer un freno o un retraso para que la Administración internamente adopte los mecanismos más adecuados, en este caso medios electrónicos, que le permitan mejorar procesos y reducir el gasto público. Conjuguar ambos requerimientos es posible gracias a las medidas de la política de fomento de desarrollo de la Sociedad de la Información que se vienen impulsando en los últimos años. En este sentido la Administración debe incorporar las nuevas tecnologías a su funcionamiento interno y, simultáneamente, se debe garantizar que aquellos ciudadanos que por cualquier motivo (no disponibilidad de acceso a las nuevas tecnologías o falta de formación) no puedan acceder electrónicamente a la Administración Pública, dispongan de los medios adecuados para seguir comunicándose con la Administración con los mismos derechos y garantías. La solución a ese doble objetivo pasa por la formación del personal al servicio de la Administración que atiende al público para que hagan posible la comunicación de estos ciudadanos con la administración electrónica, así como por la disponibilidad de puntos de acceso electrónico públicos en sedes administrativas. O también, desde luego, establecer las previsiones generales que sean garantía de los derechos de los ciudadanos y de un tratamiento igual ante todas las Administraciones en todos esos supuestos.

En segundo lugar es necesario regular la validez de los documentos y sus copias y la forma de que el documento electrónico opere con plena validez en modo convencional y, en su caso, la forma en que los documentos convencionales se transformen en documentos electrónicos.

Otra cuestión que se aborda es la de las plataformas que pueden utilizar los ciudadanos o las propias Administraciones para establecer tales comunicaciones electrónicas. El ordenador e Internet puede ser una vía, pero no es desde luego la única; las comunicaciones vía SMS pueden ser otra forma de actuación que en algunas Administraciones están siendo ya utilizadas. La Televisión Digital Terrestre, por ejemplo, abre también posibilidades con las que hay también que contar. La Ley no puede limitarse a regular el uso de los canales electrónicos disponibles hoy en día, ya que la gran velocidad en el desarrollo de las tecnologías de la información hacen posible la aparición de nuevos instrumentos electrónicos que pudieran aplicarse para la administración electrónica en muy poco tiempo, siendo necesario generalizar la regulación de estos canales.



La Ley debe partir del principio de libertad de los ciudadanos en la elección de la vía o canal por el que quieren comunicarse con la Administración, si bien cada tecnología puede ser apta para una función en razón de sus características y de la fiabilidad y seguridad de sus comunicaciones.

IV

Debe recordarse que el impulso de una administración electrónica supone también dar respuesta a los compromisos comunitarios y a las iniciativas europeas puestas en marcha a partir de Consejo Europeo de Lisboa y Santa Maria da Feira, continuado con sucesivas actuaciones hasta la actual comunicación de la Comisión «i2010: Una Sociedad de la Información Europea para el crecimiento y el empleo».

El impulso comunitario a la iniciativa e-Europa da la máxima importancia al desarrollo de la administración electrónica, buscando aprovechar todas las posibilidades de las nuevas tecnologías como un factor determinante del futuro económico de Europa.

En estos años de vigencia de la iniciativa e-Europa el ámbito de actuación de la administración electrónica ha crecido considerablemente en sucesivas revisiones, hasta llegar a noviembre de 2005, cuando, tras la publicación de la comunicación relativa a i2010 se aprobó, en la Cumbre de Manchester, una resolución ministerial, con objetivos concretos para el desarrollo de la administración electrónica en la Unión. Tras esta resolución se aprobó el Plan de Acción sobre administración electrónica i2010, en la que se señala que los éxitos de la administración electrónica son ya claramente visibles en varios países de la UE, estimando en 50.000 millones de euros el ahorro anual en toda la Unión que una implantación generalizada de ella podría generar.

Asimismo, el 12 de diciembre de 2006, y con objeto de avanzar en la consecución del objetivo fijado por el Consejo Europeo de Lisboa, se aprobó la Directiva 2006/123/CE, relativa a los servicios en el mercado interior.

Esta Directiva establece, entre otras obligaciones para los Estados miembros, la de facilitar por medios electrónicos acceso a los trámites relacionados con las actividades de servicios y a la información de interés tanto para los prestadores como para los destinatarios de los mismos.

Por ello, y dada la analogía de esta finalidad con el objetivo de esta Ley, se realiza en la misma una referencia expresa a la información y trámites relacionados con las actividades de servicios, de forma que los artículos 6, 7 y 8 de la Directiva pueden considerarse traspuestos por esta Ley.

Por otra parte, en el contexto internacional, también otros organismos se han interesado en la administración electrónica como forma de activar la economía y mejorar el gobierno de los países como es el caso de la OCDE, que publicó en 2004 un estudio con un título casi autodescriptivo: «La administración electrónica: Un imperativo», donde resalta los ahorros que la administración electrónica puede generar al permitirles aumentar su eficacia.

También el Consejo de Europa, desde una perspectiva más social, está analizando la administración electrónica como un motor de desarrollo. En diciembre de 2004 el Comité de Ministros adoptó una recomendación donde se señala que la administración electrónica no es asunto meramente técnico, sino de gobernanza democrática.



V

En este contexto, una Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas se justifica en la creación de un marco jurídico que facilite la extensión y utilización de estas tecnologías. Y el principal reto que tiene la implantación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la sociedad en general y en la Administración en particular es la generación de confianza suficiente que elimine o minimice los riesgos asociados a su utilización. La desconfianza nace de la percepción, muchas veces injustificada, de una mayor fragilidad de la información en soporte electrónico, de posibles riesgos de pérdida de privacidad y de la escasa transparencia de estas tecnologías.

Por otro lado, la legislación debe proclamar y erigirse sobre un principio fundamental como es la conservación de las garantías constitucionales y legales a los derechos de los ciudadanos y en general de las personas que se relacionan con la Administración Pública, cuya exigencia se deriva del artículo 18.4 CE, al encomendar a la ley la limitación del uso de la informática para preservar el ejercicio de los derechos constitucionales. Esta conservación exige afirmar la vigencia de los derechos fundamentales no sólo como límite, sino como vector que orienta esta reforma legislativa de acuerdo con el fin promocional consagrado en el artículo 9.2 de nuestro texto fundamental, así como recoger aquellas peculiaridades que exigen la aplicación segura de estas tecnologías. Estos derechos deben completarse con otros exigidos por el nuevo soporte electrónico de relaciones, entre los que debe estar el derecho al uso efectivo de estos medios para el desarrollo de las relaciones de las personas con la Administración. Las anteriores consideraciones cristalizan en un Estatuto del ciudadano frente a la administración electrónica que recoge un elenco no limitativo de las posiciones del ciudadano en sus relaciones con las Administraciones Públicas, así como las garantías específicas para su efectividad.

Con este fin, la Ley crea la figura del Defensor del Usuario, que atenderá las quejas y realizará las sugerencias y propuestas pertinentes para mejorar las relaciones de ciudadanos en su trato con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.

De otro lado, merece subrayarse el papel de vanguardia que corresponde a nuestras empresas en el desarrollo de una verdadera sociedad de la información y, por ende, de una Administración accesible electrónicamente. No en vano, la integración de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's) en el día a día de la empresa, necesaria en virtud de las exigencias del entorno abierto y altamente competitivo en que operan, ha sido y es palanca impulsora para el desarrollo y creciente incorporación de esas mismas tecnologías en el actuar administrativo. Al mismo tiempo, representa una ayuda insustituible para favorecer la expansión de la «cultura electrónica» entre los trabajadores-ciudadanos.

Las empresas pueden, en tal sentido, desempeñar un papel coadyuvante clave para la consecución de los objetivos pretendidos por esta Ley. Las razones apuntadas aconsejan un tratamiento específico de aquellos procedimientos y gestiones que de forma más intensa afectan al desarrollo de la actividad empresarial.

A todo ello se debe la aprobación de esta Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en la que se incluyen las siguientes materias con la estructura que se recoge en los siguientes apartados.

VI



La Ley se estructura en cuatro títulos, seis disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una derogatoria y ocho finales.

En el Título Preliminar se definen el objeto y finalidades de la ley, los principios generales a los que se ajusta, así como su ámbito de aplicación. Debe destacarse el carácter básico de la ley en los términos establecidos en la disposición final primera, siendo por tanto de aplicación a todas las Administraciones Públicas los artículos referidos en dicha disposición final.

La Ley establece entre otros, el principio de igualdad, para que la utilización de comunicaciones electrónicas con las Administraciones Públicas no implique una discriminación para los ciudadanos que se relacionen con la Administración por medios no electrónicos.

En el Título Primero están recogidos los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos. Para garantizar el pleno ejercicio de estos derechos, se establece la obligación de las Administraciones de habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos.

Asimismo, se establece la obligación de cada Administración de facilitar a las otras Administraciones los datos de los interesados que se le requieran y obren en su poder, en la tramitación de un procedimiento, siempre que el interesado preste su consentimiento expreso, el cual podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos, al objeto de que los ciudadanos no deban aportar datos y documentos que están en poder de las Administraciones Públicas.

Para velar por la efectividad de los derechos reconocidos a los ciudadanos se prevé, en el ámbito de la Administración General del Estado, la actuación de las Inspecciones Generales de Servicios de los Departamentos Ministeriales y del Defensor del usuario.

En el Título Segundo se regula el régimen jurídico de la administración electrónica. Por una parte, su Capítulo Primero se dedica a la sede electrónica, como dirección electrónica cuya gestión y administración corresponde a una Administración Pública funcionando con plena responsabilidad respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que puede accederse a través de la misma. En la normativa de desarrollo de la Ley, cada Administración determinará los instrumentos de creación de las sedes electrónicas.

En su Capítulo Segundo se regulan las formas de identificación y autenticación, tanto de los ciudadanos como de los órganos administrativos en el ejercicio de sus competencias, siendo destacable que se habilitan distintos instrumentos de acreditación, que se concretarán en la normativa aplicable a cada supuesto con criterios de proporcionalidad. El Documento Nacional de Identidad electrónico está habilitado con carácter general para todas las relaciones con las Administraciones Públicas, y por ello se impulsará como fórmula para extender el uso general de la firma electrónica. También se establece la obligación para cualquier Administración de admitir los certificados electrónicos reconocidos en el ámbito de la Ley de Firma Electrónica.

Interesa también destacar sobre esta cuestión, y con objeto de evitar la brecha digital, la posibilidad de que sean funcionarios públicos quienes acrediten la voluntad de los ciudadanos, siguiendo el procedimiento establecido, para sus relaciones electrónicas con la Administración.

En el Capítulo Tercero se regulan los registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas. La principal novedad a este respecto es la nueva regulación de los registros electrónicos, de manera que puedan convertirse en un instrumento que se libere de la rigidez actual y sirvan para la presentación de cualquier escrito o solicitud ante las Administraciones Públicas.



La Ley regula las comunicaciones electrónicas de los ciudadanos con las Administraciones y de éstas entre sí, para aunar los criterios de agilidad y de seguridad jurídica. En el Capítulo Cuarto, sobre los documentos y archivos electrónicos, se establecen las condiciones para reconocer la validez de un documento electrónico, se regula todo el sistema de copias electrónicas, tanto las realizadas a partir de documentos emitidos originariamente en papel, como las copias de documentos que ya estuvieran en soporte electrónico y las condiciones para realizar en soporte papel copia de originales emitidos por medios electrónicos, o viceversa.

El Título Tercero trata de la gestión electrónica de los procedimientos, desarrolla la regulación de los procedimientos administrativos utilizando medios electrónicos y los criterios a seguir en la gestión electrónica, guardando un cierto paralelismo con la regulación que encontramos en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Así, se regula la iniciación, instrucción y terminación de procedimientos por medios electrónicos.

En este Título cabe hacer especial referencia a la obligación que se establece para las Administraciones Públicas de poner a disposición de los usuarios información por medios electrónicos sobre el estado de tramitación de los procedimientos, tanto para los gestionados en su totalidad por medios electrónicos como para el resto de procedimientos.

El Título Cuarto está dedicado a la Cooperación entre Administraciones para el impulso de la administración electrónica. En él se establecen el órgano de cooperación en esta materia de la Administración General del Estado con los de las Comunidades Autónomas y con la Administración Local, y se determinan los principios para garantizar la interoperabilidad de sistemas de información así como las bases para impulsar la reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías entre Administraciones.

La Ley consta, por último, de seis disposiciones adicionales, una transitoria, una derogatoria y ocho finales entre las que presenta especial relevancia la disposición final primera en la que se citan los preceptos de la ley que tienen carácter básico al amparo del artículo 149.1.18 de la Constitución.

Especial interés tiene también la disposición final tercera, pues con independencia de la fecha de entrada en vigor de la Ley, en ella se señalan las fechas para la efectividad plena del derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, estableciendo los plazos que se consideran adecuados para llevar a cabo las necesarias actuaciones previas de adecuación por parte de las distintas Administraciones Públicas.

TÍTULO PRELIMINAR

Del ámbito de aplicación y los principios generales

Artículo 1. Objeto de la Ley.

1. La presente Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las



mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

2. Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. La presente Ley, en los términos expresados en su disposición final primera, será de aplicación:

a) A las Administraciones Públicas, entendiéndose por tales la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local, así como las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las mismas.

b) A los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

c) A las relaciones entre las distintas Administraciones Públicas.

2. La presente Ley no será de aplicación a las Administraciones Públicas en las actividades que desarrollen en régimen de derecho privado.

Artículo 3. Finalidades de la Ley.

Son fines de la presente Ley:

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, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso.

3. Crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la integridad de los derechos fundamentales, y en especial los relacionados con la intimidad y la protección de datos de carácter personal, por medio de la garantía de la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos.

4. Promover la proximidad con el ciudadano y la transparencia administrativa, así como la mejora continuada en la consecución del interés general.

5. Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las Administraciones Públicas, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones.

6. Simplificar los procedimientos administrativos y proporcionar oportunidades de participación y mayor transparencia, con las debidas garantías legales.



7. Contribuir al desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito de las Administraciones Públicas y en la sociedad en general.

Artículo 4. Principios generales.

La utilización de las tecnologías de la información tendrá las limitaciones establecidas por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico, respetando el pleno ejercicio por los ciudadanos de los derechos que tienen reconocidos, y ajustándose a los siguientes principios:

a) El respeto al derecho a la protección de datos de carácter personal en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los Datos de Carácter Personal, en las demás leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y en sus normas de desarrollo, así como a los derechos al honor y a la intimidad personal y familiar.

b) Principio de igualdad con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.

c) Principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos en los términos establecidos por la normativa vigente en esta materia, a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran.

d) Principio de legalidad en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas establecidas en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

e) Principio de cooperación en la utilización de medios electrónicos por las Administraciones Públicas al objeto de garantizar tanto la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados por cada una de ellas como, en su caso, la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos. En particular, 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 presente Ley.

f) Principio de seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos por las Administraciones Públicas, en cuya virtud se exigirá al menos el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa.

g) Principio de proporcionalidad en cuya virtud sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones. Asimismo sólo se requerirán a los ciudadanos aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.



h) Principio de responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios ofrecidos por las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.

i) Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas garantizando la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos y por las Administraciones Públicas, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado. A estos efectos las Administraciones Públicas utilizarán estándares abiertos así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

j) Principio de simplificación administrativa, por el cual se reduzcan de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, logrando una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa.

k) Principio de transparencia y publicidad del procedimiento, por el cual el uso de medios electrónicos debe facilitar la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas.

Artículo 5. Definiciones.

A efectos de la presente ley, los términos que en ellas se emplean tendrán el sentido que se establece en su anexo.

TÍTULO PRIMERO

Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos

Artículo 6. Derechos de los ciudadanos.

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

2. Además, los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en la presente Ley, los siguientes derechos:

a) A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.

b) A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones



conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.

- c) A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.
- d) A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.
- e) A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.
- f) A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- g) A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.
- h) A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.
- i) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- j) A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- k) A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

3. En particular, en los procedimientos relativos al establecimiento de actividades de servicios, los ciudadanos tienen derecho a obtener la siguiente información a través de medios electrónicos:

- a) Los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.
- b) Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como de las asociaciones y organizaciones profesionales relacionadas con las mismas.
- c) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios y las vías de recurso en caso de litigio entre cualesquiera autoridades competentes, prestadores y destinatarios.

Artículo 7. Defensa de los derechos de los ciudadanos.

1. En la Administración General del Estado, se crea la figura del Defensor del usuario de la administración electrónica, que velará por la garantía de los derechos reconocidos a los

96

TFC GAP: Implantación y análisis de la Oficina de Atención a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de Benaguasil.

Autor: *Stéphane Soriano Gómez*



ciudadanos en la presente Ley, sin perjuicio de las competencias atribuidas en este ámbito a otros órganos o entidades de derecho público. Será nombrado por el Consejo de Ministros a propuesta del Ministro de Administraciones Públicas entre personas de reconocido prestigio en la materia. Estará integrado en el Ministerio de Administraciones Públicas y desarrollará sus funciones con imparcialidad e independencia funcional.

2. El Defensor del usuario de la administración electrónica elaborará, con carácter anual, un informe que se elevará al Consejo de Ministros y se remitirá al Congreso de los Diputados. Dicho informe contendrá un análisis de las quejas y sugerencias recibidas así como la propuesta de las actuaciones y medidas a adoptar en relación con lo previsto en el apartado 1 de este artículo.

3. Para el ejercicio de sus funciones, el Defensor del usuario de la administración electrónica contará con los recursos de la Administración General del Estado con la asistencia que, a tal efecto, le presten las Inspecciones Generales de los Servicios de los Departamentos ministeriales y la Inspección General de Servicios de la Administración Pública. En particular, las Inspecciones de los Servicios le asistirán en la elaboración del informe al que se refiere el apartado anterior y 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. A estos efectos, la Comisión Coordinadora de las Inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales realizará, en este ámbito, las funciones de coordinación que tiene legalmente encomendadas.

4. Reglamentariamente se determinará el estatuto del Defensor del usuario de la administración electrónica, así como la regulación de sus relaciones con los órganos a los que se refiere el apartado anterior de este artículo.

Artículo 8. Garantía de prestación de servicios y disposición de medios e instrumentos electrónicos.

1. Las Administraciones Públicas deberán habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todos los ciudadanos, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada.

2. La Administración General del Estado garantizará el acceso de todos los ciudadanos a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito a través de un sistema de varios canales que cuente, al menos, con los siguientes medios:

a) Las oficinas de atención presencial que se determinen, las cuales pondrán a disposición de los ciudadanos de forma libre y gratuita los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en el artículo 6 de esta Ley, debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.

b) Puntos de acceso electrónico, consistentes en sedes electrónicas creadas y gestionadas por los departamentos y organismos públicos y disponibles para los ciudadanos a través de redes de comunicación. En particular se creará un Punto de acceso general a través del cual los ciudadanos puedan, en sus relaciones con la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, acceder a toda la información y a los servicios disponibles. Este Punto de acceso general contendrá la relación de servicios a disposición de los ciudadanos y el



acceso a los mismos, debiendo mantenerse coordinado, al menos, con los restantes puntos de acceso electrónico de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos.

c) Servicios de atención telefónica que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a los ciudadanos el acceso a las informaciones y servicios electrónicos a los que se refieren los apartados anteriores.

Artículo 9. Transmisiones de datos entre Administraciones Públicas.

1. Para un eficaz ejercicio del derecho reconocido en el apartado 6.2.b), cada Administración deberá facilitar el acceso de las restantes Administraciones Públicas a los datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

2. La disponibilidad de tales datos estará limitada estrictamente a aquellos que son requeridos a los ciudadanos por las restantes Administraciones para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos. El acceso a los datos de carácter personal estará, además, condicionado al cumplimiento de las condiciones establecidas en el artículo 6.2.b) de la presente Ley.

TÍTULO SEGUNDO

Régimen jurídico de la administración electrónica

CAPÍTULO I

De la sede electrónica

Artículo 10. La sede electrónica.

1. La sede electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias.

2. El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.

3. Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

4. Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias.



5. La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Artículo 11. Publicaciones electrónicas de Boletines Oficiales.

1. La publicación de los diarios o boletines oficiales en las sedes electrónicas de la Administración, Órgano o Entidad competente tendrá, en las condiciones y garantías que cada Administración Pública determine, los mismos efectos que los atribuidos a su edición impresa.

2. La publicación del «Boletín Oficial del Estado» en la sede electrónica del organismo competente tendrá carácter oficial y auténtico en las condiciones y con las garantías que se determinen reglamentariamente, derivándose de dicha publicación los efectos previstos en el título preliminar del Código Civil y en las restantes normas aplicables.

Artículo 12. Publicación electrónica del tablón de anuncios o edictos.

La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en tablón de anuncios o edictos podrá ser sustituida o complementada por su publicación en la sede electrónica del organismo correspondiente.

CAPÍTULO II

De la identificación y autenticación

Sección 1.^a Disposiciones comunes

Artículo 13. Formas de identificación y autenticación.

1. Las Administraciones Públicas admitirán, en sus relaciones por medios electrónicos, sistemas de firma electrónica que sean conformes a lo establecido en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica y resulten adecuados para garantizar la identificación de los participantes y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.

2. Los ciudadanos podrán utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica para relacionarse con las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo que cada Administración determine:

a) En todo caso, los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad, para personas físicas.

b) Sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido, admitidos por las Administraciones Públicas.

c) Otros sistemas de firma electrónica, como la utilización de claves concertadas en un registro previo como usuario, la aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos, en los términos y condiciones que en cada caso se determinen.

3. Las Administraciones Públicas podrán utilizar los siguientes sistemas para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que produzcan:

99

TFC GAP: *Implantación y análisis de la Oficina de Atención a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de Benaguasil.*

Autor: *Stéphane Soriano Gómez*



- a) Sistemas de firma electrónica basados en la utilización de certificados de dispositivo seguro o medio equivalente que permita identificar la sede electrónica y el establecimiento con ella de comunicaciones seguras.
- b) Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.
- c) Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas.
- d) Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación, conforme a lo específicamente acordado entre las partes.

Sección 2.^a Identificación de los ciudadanos y autenticación de su actuación

Artículo 14. Utilización del Documento Nacional de Identidad.

Las personas físicas podrán, en todo caso y con carácter universal, utilizar los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad en su relación por medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El régimen de utilización y efectos de dicho documento se regirá por su normativa reguladora.

Artículo 15. Utilización de sistemas de firma electrónica avanzada.

1. Los ciudadanos, además de los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad, referidos en el artículo 14, podrán utilizar sistemas de firma electrónica avanzada para identificarse y autenticar sus documentos.
2. La relación de sistemas de firma electrónica avanzada admitidos, con carácter general, en el ámbito de cada Administración Pública, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos. Dicha relación incluirá, al menos, información sobre los elementos de identificación utilizados así como, en su caso, las características de los certificados electrónicos admitidos, los prestadores que los expiden y las especificaciones de la firma electrónica que puede realizarse con dichos certificados.
3. Los certificados electrónicos expedidos a Entidades sin personalidad jurídica, previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica podrán ser admitidos por las Administraciones Públicas en los términos que estas determinen.

Artículo 16. Utilización de otros sistemas de firma electrónica.

1. Las Administraciones Públicas podrán determinar, teniendo en cuenta los datos e intereses afectados, y siempre de forma justificada, los supuestos y condiciones de utilización por los ciudadanos de otros sistemas de firma electrónica, tales como claves concertadas en un registro previo, aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos.
2. En aquellos supuestos en los que se utilicen estos sistemas para confirmar información, propuestas o borradores remitidos o exhibidos por una Administración Pública, ésta deberá garantizar la integridad y el no repudio por ambas partes de los documentos electrónicos concernidos.



3. Cuando resulte preciso, las Administraciones Públicas certificarán la existencia y contenido de las actuaciones de los ciudadanos en las que se hayan usado formas de identificación y autenticación a que se refiere este artículo.

Sección 3.^a Identificación electrónica de las administraciones públicas y autenticación del ejercicio de su competencia

Artículo 17. Identificación de las sedes electrónicas.

Las sedes electrónicas utilizarán, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente.

Artículo 18. Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.

1. Para la identificación y la autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada, cada Administración Pública podrá determinar los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:

a) Sello electrónico de Administración Pública, órgano o entidad de derecho público, basado en certificado electrónico que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

b) Código seguro de verificación vinculado a la Administración Pública, órgano o entidad y, en su caso, a la persona firmante del documento, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente.

2. Los certificados electrónicos a los que se hace referencia en el apartado 1.a) incluirán el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente, pudiendo contener la identidad de la persona titular en el caso de los sellos electrónicos de órganos administrativos.

3. La relación de sellos electrónicos utilizados por cada Administración Pública, incluyendo las características de los certificados electrónicos y los prestadores que los expiden, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos. Además, cada Administración Pública adoptará las medidas adecuadas para facilitar la verificación de sus sellos electrónicos.

Artículo 19. Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

1. Sin perjuicio de lo previsto en los artículos 17 y 18, la identificación y autenticación del ejercicio de la competencia de la Administración Pública, órgano o entidad actuante, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del personal a su servicio, de acuerdo con lo dispuesto en los siguientes apartados.

2. Cada Administración Pública podrá proveer a su personal de sistemas de firma electrónica, los cuales podrán identificar de forma conjunta al titular del puesto de trabajo o cargo y a la Administración u órgano en la que presta sus servicios.

3. La firma electrónica basada en el Documento Nacional de Identidad podrá utilizarse a los efectos de este artículo.

Artículo 20. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.



1. Los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicaciones establecidos entre Administraciones Públicas, órganos y entidades de derecho público, serán considerados válidos a efectos de autenticación e identificación de los emisores y receptores en las condiciones establecidas en el presente artículo.
2. Cuando los participantes en las comunicaciones pertenezcan a una misma Administración Pública, ésta determinará las condiciones y garantías por las que se regirá que, al menos, comprenderá la relación de emisores y receptores autorizados y la naturaleza de los datos a intercambiar.
3. Cuando los participantes pertenezcan a distintas administraciones, las condiciones y garantías citadas en el apartado anterior se establecerán mediante convenio.
4. En todo caso deberá garantizarse la seguridad del entorno cerrado de comunicaciones y la protección de los datos que se transmitan.

Sección 4.^a De la interoperabilidad y de la acreditación y representación de los ciudadanos

Artículo 21. Interoperabilidad de la identificación y autenticación por medio de certificados electrónicos.

1. Los certificados electrónicos reconocidos emitidos por prestadores de servicios de certificación serán admitidos por las Administraciones Públicas como válidos para relacionarse con las mismas, siempre y cuando el prestador de servicios de certificación ponga a disposición de las Administraciones Públicas la información que sea precisa en condiciones que resulten tecnológicamente viables y sin que suponga coste alguno para aquellas.
2. Los sistemas de firma electrónica utilizados o admitidos por alguna Administración Pública distintos de los basados en los certificados a los que se refiere el apartado anterior podrán ser asimismo admitidos por otras Administraciones, conforme a principios de reconocimiento mutuo y reciprocidad.
3. La Administración General del Estado dispondrá, al menos, de una plataforma de verificación del estado de revocación de todos los certificados admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas que será de libre acceso por parte de todos los Departamentos y Administraciones. Cada Administración Pública podrá disponer de los mecanismos necesarios para la verificación del estado de revocación y la firma con los certificados electrónicos admitidos en su ámbito de competencia.

Artículo 22. Identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público.

1. En los supuestos en que para la realización de cualquier operación por medios electrónicos se requiera la identificación o autenticación del ciudadano mediante algún instrumento de los previstos en el artículo 13 de los que aquel no disponga, tal identificación o autenticación podrá ser validamente realizada por funcionarios públicos mediante el uso del sistema de firma electrónica del que estén dotados.
2. Para la eficacia de lo dispuesto en el apartado anterior, el ciudadano deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.



3. Cada Administración Pública mantendrá actualizado un registro de los funcionarios habilitados para la identificación o autenticación regulada en este artículo.

Artículo 23. Formas de Representación.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 13.2, las Administraciones Públicas podrán habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados. Dicha habilitación deberá especificar las condiciones y obligaciones a las que se comprometen los que así adquieran la condición de representantes, y determinará la presunción de validez de la representación salvo que la normativa de aplicación prevea otra cosa. Las Administraciones Públicas podrán requerir, en cualquier momento, la acreditación de dicha representación.

CAPÍTULO III

De los registros, las comunicaciones y las notificaciones electrónicas

Sección 1.ª De los Registros

Artículo 24. Registros electrónicos.

1. Las Administraciones Públicas crearán registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.

2. Los registros electrónicos podrán admitir:

a) Documentos electrónicos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen conforme a lo dispuesto en la norma de creación del registro, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos.

b) Cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los mencionados en el apartado anterior dirigido a cualquier órgano o entidad del ámbito de la administración titular del registro.

3. En cada Administración Pública existirá, al menos, un sistema de registros electrónicos suficiente para recibir todo tipo de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a dicha Administración Pública. Las Administraciones Públicas podrán, mediante convenios de colaboración, habilitar a sus respectivos registros para la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia de otra Administración que se determinen en el correspondiente convenio.

4. En el ámbito de la Administración General del Estado se automatizarán las oficinas de registro físicas a las que se refiere el artículo 38 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, a fin de garantizar la interconexión de todas sus oficinas y posibilitar el acceso por medios electrónicos a los asientos registrales y a las copias electrónicas de los documentos presentados.

Artículo 25. Creación y funcionamiento.

1. Las disposiciones de creación de registros electrónicos se publicarán en el Diario Oficial correspondiente y su texto íntegro deberá estar disponible para consulta en la sede electrónica



de acceso al registro. En todo caso, las disposiciones de creación de registros electrónicos especificarán el órgano o unidad responsable de su gestión, así como la fecha y hora oficial y los días declarados como inhábiles a los efectos previstos en el artículo siguiente.

2. En la sede electrónica de acceso al registro figurará la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones a las que se refiere el apartado 2.a) del artículo anterior que pueden presentarse en el mismo así como, en su caso, la posibilidad de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a los que se refiere el apartado 2.b) de dicho artículo.

3. Los registros electrónicos emitirán automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro.

4. Podrán aportarse documentos que acompañen a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad. Los registros electrónicos generarán recibos acreditativos de la entrega de estos documentos que garanticen la integridad y el no repudio de los documentos aportados.

Artículo 26. Cómputo de plazos.

1. Los registros electrónicos se registrarán a efectos de cómputo de los plazos imputables tanto a los interesados como a las Administraciones Públicas por la fecha y hora oficial de la sede electrónica de acceso, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar visible.

2. Los registros electrónicos permitirán la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas.

3. A los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere a cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.

4. El inicio del cómputo de los plazos que hayan de cumplir los órganos administrativos y entidades de derecho público vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el propio registro o, en el caso previsto en el apartado 2.b del artículo 24, por la fecha y hora de entrada en el registro del destinatario. En todo caso, la fecha efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada a quien presentó el escrito, solicitud o comunicación.

5. Cada sede electrónica en la que esté disponible un registro electrónico determinará, atendiendo al ámbito territorial en el que ejerce sus competencias el titular de aquella, los días que se considerarán inhábiles a los efectos de los apartados anteriores. En todo caso, no será de aplicación a los registros electrónicos lo dispuesto en el artículo 48.5 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Sección 2.^a De las comunicaciones y las notificaciones electrónicas

Artículo 27. Comunicaciones electrónicas.



1. Los ciudadanos podrán elegir en todo momento la manera de comunicarse con las Administraciones Públicas, sea o no por medios electrónicos, excepto en aquellos casos en los que de una norma con rango de Ley se establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico. La opción de comunicarse por unos u otros medios no vincula al ciudadano, que podrá, en cualquier momento, optar por un medio distinto del inicialmente elegido.
2. Las Administraciones Públicas utilizarán medios electrónicos en sus comunicaciones con los ciudadanos siempre que así lo hayan solicitado o consentido expresamente. La solicitud y el consentimiento podrán, en todo caso, emitirse y recabarse por medios electrónicos.
3. 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.
4. Las Administraciones publicarán, en el correspondiente Diario Oficial y en la propia sede electrónica, aquellos medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar en cada supuesto en el ejercicio de su derecho a comunicarse con ellas.
5. Los requisitos de seguridad e integridad de las comunicaciones se establecerán en cada caso de forma apropiada al carácter de los datos objeto de aquellas, de acuerdo con criterios de proporcionalidad, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
6. Reglamentariamente, las Administraciones Públicas podrán establecer la obligatoriedad de comunicarse con ellas utilizando sólo medios electrónicos, cuando los interesados se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos.
7. Las Administraciones Públicas utilizarán preferentemente medios electrónicos en sus comunicaciones con otras Administraciones Públicas. Las condiciones que regirán estas comunicaciones se determinarán entre las Administraciones Públicas participantes.

Artículo 28. Práctica de la notificación por medios electrónicos.

1. Para que la notificación se practique utilizando algún medio electrónico se requerirá que el interesado haya señalado dicho medio como preferente o haya consentido su utilización, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 27.6. Tanto la indicación de la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento citados anteriormente podrán emitirse y recabarse, en todo caso, por medios electrónicos.
2. El sistema de notificación permitirá acreditar la fecha y hora en que se produzca la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación, así como la de acceso a su contenido, momento a partir del cual la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales.
3. Cuando, existiendo constancia de la puesta a disposición transcurrieran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada con los efectos previstos en el artículo 59.4 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común y normas concordantes, salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.



4. Durante la tramitación del procedimiento el interesado podrá requerir al órgano correspondiente que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, utilizándose los demás medios admitidos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común, excepto en los casos previstos en el artículo 27.6 de la presente Ley.

5. Producirá los efectos propios de la notificación por comparecencia el acceso electrónico por los interesados al contenido de las actuaciones administrativas correspondientes, siempre que quede constancia de dichos acceso.

CAPÍTULO IV

De los documentos y los archivos electrónicos

Artículo 29. Documento administrativo electrónico.

1. Las Administraciones Públicas podrán emitir validamente por medios electrónicos los documentos administrativos a los que se refiere el artículo 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siempre que incorporen una o varias firmas electrónicas conforme a lo establecido en la Sección 3.ª del Capítulo II de la presente Ley.

2. Los documentos administrativos incluirán referencia temporal, que se garantizará a través de medios electrónicos cuando la naturaleza del documento así lo requiera.

3. La Administración General del Estado, en su relación de prestadores de servicios de certificación electrónica, especificará aquellos que con carácter general estén admitidos para prestar servicios de sellado de tiempo.

Artículo 30. Copias electrónicas.

1. Las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el propio interesado o por las Administraciones Públicas, manteniéndose o no el formato original, tendrán inmediatamente la consideración de copias auténticas con la eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siempre que el documento electrónico original se encuentre en poder de la Administración, y que la información de firma electrónica y, en su caso, de sellado de tiempo permitan comprobar la coincidencia con dicho documento.

2. Las copias realizadas por las Administraciones Públicas, utilizando medios electrónicos, de documentos emitidos originalmente por las Administraciones Públicas en soporte papel tendrán la consideración de copias auténticas siempre que se cumplan los requerimientos y actuaciones previstas en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. 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.



4. En los supuestos de documentos emitidos originalmente en soporte papel de los que se hayan efectuado copias electrónicas de acuerdo con lo dispuesto en este artículo, podrá procederse a la destrucción de los originales en los términos y con las condiciones que por cada Administración Pública se establezcan.

5. Las copias realizadas en soporte papel de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas siempre que incluyan la impresión de un código generado electrónicamente u otros sistemas de verificación que permitan contrastar su autenticidad mediante el acceso a los archivos electrónicos de la Administración Pública, órgano o entidad emisora.

Artículo 31. Archivo electrónico de documentos.

1. Podrán almacenarse por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas.

2. Los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares deberán conservarse en soportes de esta naturaleza, ya sea en el mismo formato a partir del que se originó el documento o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo. Se asegurará en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.

3. Los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, asegurarán la identificación de los usuarios y el control de accesos, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos.

Artículo 32. Expediente electrónico.

1. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

2. El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado por la Administración, órgano o entidad actuante, según proceda. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

3. La remisión de expedientes podrá ser sustituida a todos los efectos legales por la puesta a disposición del expediente electrónico, teniendo el interesado derecho a obtener copia del mismo.

TÍTULO TERCERO

De la gestión electrónica de los procedimientos

CAPÍTULO I



Disposiciones comunes

Artículo 33. Utilización de medios electrónicos.

1. La gestión electrónica de la actividad administrativa respetará la titularidad y el ejercicio de la competencia por la Administración Pública, órgano o entidad que la tenga atribuida y el cumplimiento de los requisitos formales y materiales establecidos en las normas que regulen la correspondiente actividad. A estos efectos, y en todo caso bajo criterios de simplificación administrativa, se impulsará la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo y la gestión de los procedimientos y de la actuación administrativa.

2. En la aplicación de medios electrónicos a la actividad administrativa se considerará la adecuada dotación de recursos y medios materiales al personal que vaya a utilizarlos, así como la necesaria formación acerca de su utilización.

Artículo 34. Criterios para la gestión electrónica.

La aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, procesos y servicios irá siempre precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio, en el que se considerarán especialmente los siguientes aspectos:

- a) La supresión o reducción de la documentación requerida a los ciudadanos, mediante su sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones, o la regulación de su aportación al finalizar la tramitación.
- b) La previsión de medios e instrumentos de participación, transparencia e información.
- c) La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.
- d) La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas.

CAPÍTULO II

Utilización de medios electrónicos en la tramitación del procedimiento

Artículo 35. Iniciación del procedimiento por medios electrónicos.

1. La iniciación de un procedimiento administrativo a solicitud de interesado por medios electrónicos requerirá la puesta a disposición de los interesados de los correspondientes modelos o sistemas electrónicos de solicitud en la sede electrónica que deberán ser accesibles sin otras restricciones tecnológicas que las estrictamente derivadas de la utilización de estándares en los términos establecidos en el apartado i) del artículo 4 y criterios de comunicación y seguridad aplicables de acuerdo con las normas y protocolos nacionales e internacionales.

2. Los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada. La Administración Pública podrá solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las



copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo y con carácter excepcional, podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.

3. Con objeto de facilitar y promover su uso, los sistemas normalizados de solicitud podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras administraciones e, incluso, ofrecer el formulario cumplimentado, en todo o en parte, con objeto de que el ciudadano verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.

Artículo 36. Instrucción del procedimiento utilizando medios electrónicos.

1. Las aplicaciones y sistemas de información utilizados para la instrucción por medios electrónicos de los procedimientos deberán garantizar el control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables de los procedimientos así como la tramitación ordenada de los expedientes y facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos.

2. Los sistemas de comunicación utilizados en la gestión electrónica de los procedimientos para las comunicaciones entre los órganos y unidades intervinientes a efectos de emisión y recepción de informes u otras actuaciones deberán cumplir los requisitos establecidos en esta Ley.

3. Cuando se utilicen medios electrónicos para la participación de los interesados en la instrucción del procedimiento a los efectos del ejercicio de su derecho a presentar alegaciones en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución o en la práctica del trámite de audiencia cuando proceda, se emplearán los medios de comunicación y notificación previstos en los artículos 27 y 28 de esta Ley.

Artículo 37. Acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación.

1. En los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad electrónicamente, el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición del interesado un servicio electrónico de acceso restringido donde éste pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados.

2. En el resto de los procedimientos se habilitarán igualmente servicios electrónicos de información del estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

Artículo 38. Terminación de los procedimientos por medios electrónicos.

1. La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos garantizará la identidad del órgano competente mediante el empleo de alguno de los instrumentos previstos en los artículos 18 y 19 de esta Ley.

2. Podrán adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así esté previsto.



Artículo 39. Actuación administrativa automatizada.

En caso de actuación automatizada deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes, según los casos, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación.

TÍTULO CUARTO

Cooperación entre administraciones para el impulso de la administración electrónica

CAPÍTULO I

Marco institucional de cooperación en materia de administración electrónica

Artículo 40. Comité Sectorial de administración electrónica.

1. El Comité Sectorial de administración electrónica, dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Pública, es el órgano técnico de cooperación de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades que integran la Administración Local en materia de administración electrónica.

2. El Comité Sectorial de la administración electrónica velará por el cumplimiento de los fines y principios establecidos en esta Ley, y en particular desarrollará las siguientes funciones:

a) Asegurar la compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones Públicas.

b) Preparar planes programas conjuntos de actuación para impulsar el desarrollo de la administración electrónica en España.

3. Cuando por razón de las materias tratadas resulte de interés podrá invitarse a las organizaciones, corporaciones o agentes sociales que se estime conveniente en cada caso a participar en las deliberaciones del comité sectorial.

CAPÍTULO II

Cooperación en materia de interoperabilidad de sistemas y aplicaciones

Artículo 41. Interoperabilidad de los Sistemas de Información.

Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información en sus relaciones con las demás administraciones y con los ciudadanos, aplicando medidas informáticas, tecnológicas, organizativas, y de seguridad, que garanticen un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa y eviten discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.

Artículo 42. Esquema Nacional de Interoperabilidad y Esquema Nacional de Seguridad.



1. El Esquema Nacional de Interoperabilidad comprenderá el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.
2. El Esquema Nacional de Seguridad tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la presente Ley, y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información.
3. Ambos Esquemas se elaborarán con la participación de todas las Administraciones y se aprobarán por Real Decreto del Gobierno, a propuesta de la Conferencia Sectorial de Administración Pública y previo informe de la Comisión Nacional de Administración Local, debiendo mantenerse actualizados de manera permanente.
4. En la elaboración de ambos Esquemas se tendrán en cuenta las recomendaciones de la Unión Europea, la situación tecnológica de las diferentes Administraciones Públicas, así como los servicios electrónicos ya existentes. A estos efectos considerarán la utilización de estándares abiertos así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Artículo 43. Red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas.

La Administración General del Estado, las Administraciones Autonómicas y las entidades que integran la Administración Local, así como los consorcios u otras entidades de cooperación constituidos a tales efectos por éstas, adoptarán las medidas necesarias e incorporarán en sus respectivos ámbitos las tecnologías precisas para posibilitar la interconexión de sus redes con el fin de crear una red de comunicaciones que interconecte los sistemas de información de las Administraciones Públicas españolas y permita el intercambio de información y servicios entre las mismas, así como la interconexión con las redes de las Instituciones de la Unión Europea y de otros Estados Miembros.

Artículo 44. Red integrada de Atención al Ciudadano.

1. Las Administraciones Públicas podrán suscribir convenios de colaboración con objeto de articular medidas e instrumentos de colaboración para la implantación coordinada y normalizada de una red de espacios comunes o ventanillas únicas.
2. En particular, y de conformidad con lo dispuesto en el apartado anterior, se implantarán espacios comunes o ventanillas únicas para obtener la información prevista en el artículo 6.3 de esta Ley y para realizar los trámites y procedimientos a los que hace referencia el apartado a) de dicho artículo.

CAPÍTULO III

Reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías

Artículo 45. Reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración.



1. Las administraciones titulares de los derechos de propiedad intelectual de aplicaciones, desarrolladas por sus servicios o cuyo desarrollo haya sido objeto de contratación, podrán ponerlas a disposición de cualquier Administración sin contraprestación y sin necesidad de convenio.

2. Las aplicaciones a las que se refiere el apartado anterior podrán ser declaradas como de fuentes abiertas, cuando de ello se derive una mayor transparencia en el funcionamiento de la Administración Pública o se fomente la incorporación de los ciudadanos a la Sociedad de la información

Artículo 46. Transferencia de tecnología entre Administraciones.

1. Las Administraciones Públicas mantendrán directorios actualizados de aplicaciones para su libre reutilización, especialmente en aquellos campos de especial interés para el desarrollo de la administración electrónica y de conformidad con lo que al respecto se establezca en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

2. La Administración General del Estado, a través de un centro para la transferencia de la tecnología, mantendrá un directorio general de aplicaciones para su reutilización, prestará asistencia técnica para la libre reutilización de aplicaciones e impulsará el desarrollo de aplicaciones, formatos y estándares comunes de especial interés para el desarrollo de la administración electrónica en el marco de los esquemas nacionales de interoperabilidad y seguridad.

Disposición adicional primera. Reunión de Órganos colegiados por medios electrónicos.

1. Los órganos colegiados podrán constituirse y adoptar acuerdos utilizando medios electrónicos, con respeto a los trámites esenciales establecidos en los artículos 26 y el 27.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. En la Administración General del Estado, lo previsto en el apartado anterior se efectuará de acuerdo con las siguientes especialidades:

a) Deberá garantizarse la realización efectiva de los principios que la legislación establece respecto de la convocatoria, acceso a la información y comunicación del orden del día, en donde se especificarán los tiempos en los que se organizarán los debates, la formulación y conocimiento de las propuestas y la adopción de acuerdos.

b) El régimen de constitución y adopción de acuerdos garantizará la participación de los miembros de acuerdo con las disposiciones propias del órgano.

c) Las actas garantizarán la constancia de las comunicaciones producidas así como el acceso de los miembros al contenido de los acuerdos adoptados.

Disposición adicional segunda. Formación de empleados públicos.

La Administración General del Estado promoverá la formación del personal a su servicio en la utilización de medios electrónicos para el desarrollo de las actividades propias de aquella.



En especial, los empleados públicos de la Administración General del Estado recibirán formación específica que garantice conocimientos actualizados de las condiciones de seguridad de la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa, así como de protección de los datos de carácter personal, respeto a la propiedad intelectual e industrial y gestión de la información.

Disposición adicional tercera. Plan de Medios en la Administración General del Estado.

En el plazo de seis meses a partir de la publicación de esta Ley, el Ministerio de Administraciones Públicas, en colaboración con los Ministerios de Economía y Hacienda y de Industria, Turismo y Comercio, elevará al Consejo de Ministros un Plan de implantación de los medios necesarios para el ámbito de la Administración General del Estado. Dicho Plan incorporará las estimaciones de los recursos económicos, técnicos y humanos que se consideren precisos para la adecuada aplicación de lo dispuesto en la presente Ley en los tiempos establecidos en el calendario al que se refiere el apartado 2 de la disposición final tercera, así como los mecanismos de evaluación y control de su aplicación.

Disposición adicional cuarta. Procedimientos Especiales.

La aplicación de lo dispuesto en el Título Tercero de esta ley a los procedimientos en materia tributaria, de seguridad social y desempleo y de régimen jurídico de los extranjeros en España, se efectuará de conformidad con lo establecido en las disposiciones adicionales quinta, sexta, séptima y decimonovena de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Asimismo, en la aplicación de esta ley habrán de ser tenidas en cuenta las especificidades en materia de contratación pública, conforme a lo preceptuado en la disposición adicional séptima del Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio.

Disposición adicional quinta. Función Estadística.

Lo dispuesto en los artículos 6.2.b) y 9 de la presente ley no será de aplicación a la recogida de datos prevista en el Capítulo II de la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública.

Disposición adicional sexta. Uso de Lenguas Oficiales.

1. Se garantizará el uso de las lenguas oficiales del Estado en las relaciones por medios electrónicos de los ciudadanos con las Administraciones Públicas, en los términos previstos en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en la normativa que en cada caso resulte de aplicación.

2. A estos efectos, las sedes electrónicas cuyo titular tenga competencia sobre territorios con régimen de cooficialidad lingüística posibilitarán el acceso a sus contenidos y servicios en las lenguas correspondientes.

3. Los sistemas y aplicaciones utilizados en la gestión electrónica de los procedimientos se adaptarán a lo dispuesto en cuanto al uso de lenguas cooficiales en el artículo 36 de la ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común.



4. Cada Administración Pública afectada determinará el calendario para el cumplimiento progresivo de lo previsto en la presente disposición, debiendo garantizar su cumplimiento total en los plazos establecidos en la disposición final tercera.

Disposición transitoria única. Régimen Transitorio.

1. Los procedimientos y actuaciones de los ciudadanos y las Administraciones Públicas que, utilizando medios electrónicos, se hayan iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley se seguirán rigiendo por la normativa anterior hasta su terminación.

2. Los registros telemáticos existentes a la entrada en vigor de la presente Ley serán considerados registros electrónicos regulándose por lo dispuesto en los artículos 24, 25 y 26 de esta Ley.

Disposición derogatoria única.

1. Quedan derogados los siguientes preceptos de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común: apartado número 9 del artículo 38, apartados números 2, 3 y 4 del artículo 45, apartado número 3 del artículo 59 y la disposición adicional decimoctava.

2. Asimismo, quedan derogadas las normas de igual o inferior rango en cuanto contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.

Disposición final primera. Carácter básico de la Ley.

1. Los artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8.1, 9, 10, 11.1, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21.1, 21.2, 22, 23, 24.1, 24.2, 24.3, 25, 26, 27, 28, 29.1, 29.2, 30, 32, 35, 37.1, 38, 42, el apartado 1 de la disposición adicional primera, la disposición adicional cuarta, la disposición transitoria única y la disposición final tercera se dictan al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.18.^a de la Constitución, que atribuye al Estado la competencia sobre las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y sobre el procedimiento administrativo común.

2. Con excepción del artículo 42, el Título IV de la presente ley será de aplicación a todas las Administraciones Públicas en la medida en que éstas participen o se adscriban a los órganos de cooperación o instrumentos previstos en el mismo.

Disposición final segunda. Publicación electrónica del «Boletín Oficial del Estado».

La publicación electrónica del «Boletín Oficial del Estado» tendrá el carácter y los efectos previstos en el artículo 11.2 de la presente Ley desde el 1 de enero de 2009.

Disposición final tercera. Adaptación de las Administraciones Públicas para el ejercicio de derechos.

1. Desde la fecha de entrada en vigor de la presente Ley, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con los procedimientos y actuaciones adaptados a lo dispuesto en la misma, sin perjuicio de lo señalado en los siguientes apartados. A estos efectos, cada Administración Pública hará pública y mantendrá actualizada la relación de dichos procedimientos y actuaciones.



2. En el ámbito de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009. A tal fin, el Consejo de Ministros establecerá y hará público un calendario de adaptación gradual de aquellos procedimientos y actuaciones que lo requieran.

3. En el ámbito de las Comunidades Autónomas, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias.

4. En el ámbito de las Entidades que integran la Administración Local, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias. A estos efectos las Diputaciones Provinciales, o en su caso los Cabildos y Consejos Insulares u otros organismos supramunicipales, podrán prestar los servicios precisos para garantizar tal efectividad en el ámbito de los municipios que no dispongan de los medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos.

Disposición final cuarta. Modificación de la Ley 84/1978, de 28 de diciembre, por la que se regula la tasa por expedición del Documento Nacional de Identidad.

Uno. El apartado 2 del artículo 4 queda redactado del siguiente modo:

«2. Quienes hubieran de renovar preceptivamente su documento durante el plazo de vigencia del mismo, por variación de alguno de los datos que se recogen en el mismo.»

Dos. El artículo 6 queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 6. Cuota tributaria.

La cuota tributaria exigible será de 6,70 euros. Los excesos del costo de la expedición, si existen, serán sufragados con cargo a los Presupuestos Generales del Estado.»

Disposición final quinta. Modificación de la Ley 16/1979, de 2 de octubre, sobre Tasas de la Jefatura Central de Tráfico.

Uno. En el apartado 1 del artículo 5 se modifica la letra d) y se incorpora una nueva letra e) que quedan redactadas del siguiente modo:

«d) Quienes soliciten duplicados de las autorizaciones administrativas para conducir o para circular por cambio de domicilio.

e) Quienes soliciten la baja definitiva de un vehículo por entrega en un establecimiento autorizado para su destrucción.»

Dos. Los puntos 4 y 4 bis, primera columna de la izquierda del Grupo IV del artículo 6, quedan redactados del siguiente modo:



«4. Duplicados de permisos, autorizaciones por extravío, sustracción, deterioro, prórroga de vigencia o cualquier modificación de aquéllos.

4 bis. duplicados de licencias de conducción y de circulación de ciclomotores por extravío, sustracción, deterioro, prórroga de vigencia o cualquier modificación de aquéllos.»

Disposición final sexta. Habilitación para la regulación del teletrabajo en la Administración General del Estado.

El Ministerio de Administraciones Públicas, en colaboración con los Ministerios de Economía y Hacienda, de Industria, Turismo y Comercio y de Trabajo y Asuntos Sociales, regularán antes del 1 de marzo de 2008 las condiciones del teletrabajo en la Administración General del Estado.

Disposición final séptima. Desarrollo reglamentario del artículo 4.c).

El Gobierno desarrollará reglamentariamente lo previsto en el artículo 4.c) de la presente Ley para garantizar que todos los ciudadanos, con especial atención a las personas con algún tipo de discapacidad y mayores, que se relacionan con la Administración General del Estado puedan acceder a los servicios electrónicos en igualdad de condiciones con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos.

Disposición final octava. Desarrollo y entrada en vigor de la Ley.

1. Corresponde al Gobierno y a las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias, dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente Ley.

2. La presente Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Por tanto,

Mando a todo los españoles, particulares y autoridades, que guarden y hagan guardar esta Ley.

Madrid, 22 de junio de 2007.

JUAN CARLOS R.

La Presidenta del Gobierno en funciones,

MARÍA TERESA FERNÁNDEZ DE LA VEGA SANZ



ANEXO

Definiciones

A efectos de la presente ley, se entiende por:

a) Actuación administrativa automatizada: Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación.

b) Aplicación: Programa o conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el uso de informática.

c) Aplicación de fuentes abiertas: Aquella que se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de redistribuir copias a otros usuarios.

d) Autenticación: Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos, y de la integridad y autoría de estos últimos.

e) Canales: Estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; incluyendo el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc).

f) Certificado electrónico: Según el artículo 6 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad».

g) Certificado electrónico reconocido: Según el artículo 11 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica: «Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten».

h) Ciudadano: Cualesquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las Administraciones Públicas.

i) Dirección electrónica: Identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.

j) Documento electrónico: Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

k) Estándar abierto: Aquel que reúna las siguientes condiciones:



- sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso,

- su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial.

l) Firma electrónica: Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante».

m) Firma electrónica avanzada: Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control».

n) Firma electrónica reconocida: Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma».

o) Interoperabilidad: Capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

p) Medio electrónico: Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.

q) Punto de acceso electrónico: Conjunto de páginas web agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de a una institución pública.

r) Sistema de firma electrónica: Conjunto de elementos intervinientes en la creación de una firma electrónica. En el caso de la firma electrónica basada en certificado electrónico, componen el sistema, al menos, el certificado electrónico, el soporte, el lector, la aplicación de firma utilizada y el sistema de interpretación y verificación utilizado por el receptor del documento firmado.

s) Sellado de tiempo: Acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos.

t) Espacios comunes o ventanillas únicas: Modos o canales (oficinas integradas, atención telefónica, páginas en Internet y otros) a los que los ciudadanos pueden dirigirse para acceder a las informaciones, trámites y servicios públicos determinados por acuerdo entre varias Administraciones.

u) Actividad de servicio: Cualquier actividad económica por cuenta propia, prestada normalmente a cambio de una remuneración.



v) Prestador de actividad de servicio: Cualquier persona física o jurídica que ofrezca o preste una actividad de servicio.



Anexo 2. Ley 59/2003 de Firma Electrónica.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Real Decreto Ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica, fue aprobado con el objetivo de fomentar la rápida incorporación de las nuevas tecnologías de seguridad de las comunicaciones electrónicas en la actividad de las empresas, los ciudadanos y las Administraciones públicas. De este modo, se coadyuvaba a potenciar el crecimiento y la competitividad de la economía española mediante el rápido establecimiento de un marco jurídico para la utilización de una herramienta que aporta confianza en la realización de transacciones electrónicas en redes abiertas como es el caso de Internet. El citado real decreto ley incorporó al ordenamiento público español la Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica, incluso antes de su promulgación y publicación en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas.

Tras su ratificación por el Congreso de los Diputados, se acordó la tramitación del Real Decreto Ley 14/1999 como proyecto de ley, con el fin de someterlo a una más amplia consulta pública y al posterior debate parlamentario para perfeccionar su texto. No obstante, esta iniciativa decayó al expirar el mandato de las Cámaras en marzo de 2000. Esta ley, por tanto, es el resultado del compromiso asumido en la VI Legislatura, actualizando a la vez el marco establecido en el Real Decreto Ley 14/1999 mediante la incorporación de las modificaciones que aconseja la experiencia acumulada desde su entrada en vigor tanto en nuestro país como en el ámbito internacional.

II

El desarrollo de la sociedad de la información y la difusión de los efectos positivos que de ella se derivan exige la generalización de la confianza de la ciudadanía en las comunicaciones telemáticas. No obstante, los datos más recientes señalan que aún existe desconfianza por parte de los intervinientes en las transacciones telemáticas y, en general, en las comunicaciones que las nuevas tecnologías permiten a la hora de transmitir información, constituyendo esta falta de confianza un freno para el desarrollo de la sociedad de la información, en particular, la Administración y el comercio electrónicos.

Como respuesta a esta necesidad de conferir seguridad a las comunicaciones por internet surge, entre otros, la firma electrónica. La firma electrónica constituye un instrumento capaz de permitir una comprobación de la procedencia y de la integridad de los mensajes intercambiados a través de redes de telecomunicaciones, ofreciendo las bases para evitar el repudio, si se adoptan las medidas oportunas basándose en fechas electrónicas.

Los sujetos que hacen posible el empleo de la firma electrónica son los denominados prestadores de servicios de certificación. Para ello expiden certificados electrónicos, que son documentos electrónicos que relacionan las herramientas de firma electrónica en poder de cada usuario con su identidad personal, dándole así a conocer en el ámbito telemático como firmante.

La ley obliga a los prestadores de servicios de certificación a efectuar una tutela y gestión permanente de los certificados electrónicos que expiden. Los detalles de esta gestión deben recogerse en la llamada declaración de prácticas de certificación, donde se especifican las

120

TFC GAP: *Implantación y análisis de la Oficina de Atención a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de Benaguasil.*

Autor: *Stéphane Soriano Gómez*



condiciones aplicables a la solicitud, expedición, uso, suspensión y extinción de la vigencia de los certificados electrónicos. Además, estos prestadores están obligados a mantener accesible un servicio de consulta sobre el estado de vigencia de los certificados en el que debe indicarse de manera actualizada si éstos están vigentes o si su vigencia ha sido suspendida o extinguida.

Asimismo, debe destacarse que la ley define una clase particular de certificados electrónicos denominados certificados reconocidos, que son los certificados electrónicos que se han expedido cumpliendo requisitos cualificados en lo que se refiere a su contenido, a los procedimientos de comprobación de la identidad del firmante y a la fiabilidad y garantías de la actividad de certificación electrónica.

Los certificados reconocidos constituyen una pieza fundamental de la llamada firma electrónica reconocida, que se define siguiendo las pautas impuestas en la Directiva 1999/93/CE como la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma. A la firma electrónica reconocida le otorga la ley la equivalencia funcional con la firma manuscrita respecto de los datos consignados en forma electrónica.

Por otra parte, la ley contiene las garantías que deben ser cumplidas por los dispositivos de creación de firma para que puedan ser considerados como dispositivos seguros y conformar así una firma electrónica reconocida.

La certificación técnica de los dispositivos seguros de creación de firma electrónica se basa en el marco establecido por la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria y en sus disposiciones de desarrollo. Para esta certificación se utilizarán las normas técnicas publicadas a tales efectos en el "Diario Oficial de las Comunidades Europeas" o, excepcionalmente, las aprobadas por el Ministerio de Ciencia y Tecnología.

Adicionalmente, la ley establece un marco de obligaciones aplicables a los prestadores de servicios de certificación, en función de si éstos emiten certificados reconocidos o no, y determina su régimen de responsabilidad, teniendo en cuenta los deberes de diligencia que incumben a los firmantes y a los terceros destinatarios de documentos firmados electrónicamente.

III

Esta ley se promulga para reforzar el marco jurídico existente incorporando a su texto algunas novedades respecto del Real Decreto Ley 14/1999 que contribuirán a dinamizar el mercado de la prestación de servicios de certificación.

Así, se revisa la terminología, se modifica la sistemática y se simplifica el texto facilitando su comprensión y dotándolo de una estructura más acorde con nuestra técnica legislativa.

Una de las novedades que la ley ofrece respecto del Real Decreto Ley 14/1999, es la denominación como firma electrónica reconocida de la firma electrónica que se equipara funcionalmente a la firma manuscrita. Se trata simplemente de la creación de un concepto nuevo demandado por el sector, sin que ello implique modificación alguna de los requisitos sustantivos que tanto la Directiva 1999/93/CE como el propio Real Decreto Ley 14/1999 venían exigiendo. Con ello se aclara que no basta con la firma electrónica avanzada para la equiparación con la firma manuscrita ; es preciso que la firma electrónica avanzada esté basada en un certificado reconocido y haya sido creada por un dispositivo seguro de creación.

121

TFC GAP: *Implantación y análisis de la Oficina de Atención a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de Benaguasil.*

Autor: *Stéphane Soriano Gómez*



Asimismo, es de destacar de manera particular, la eliminación del registro de prestadores de servicios de certificación, que ha dado paso al establecimiento de un mero servicio de difusión de información sobre los prestadores que operan en el mercado, las certificaciones de calidad y las características de los productos y servicios con que cuentan para el desarrollo de su actividad.

Por otra parte, la ley modifica el concepto de certificación de prestadores de servicios de certificación para otorgarle mayor grado de libertad y dar un mayor protagonismo a la participación del sector privado en los sistemas de certificación y eliminando las presunciones legales asociadas a la misma, adaptándose de manera más precisa a lo establecido en la directiva. Así, se favorece la autorregulación de la industria, de manera que sea ésta quien diseñe y gestione, de acuerdo con sus propias necesidades, sistemas voluntarios de acreditación destinados a mejorar los niveles técnicos y de calidad en la prestación de servicios de certificación.

El nuevo régimen nace desde el convencimiento de que los sellos de calidad son un instrumento eficaz para convencer a los usuarios de las ventajas de los productos y servicios de certificación electrónica, resultando imprescindible facilitar y agilizar la obtención de estos símbolos externos para quienes los ofrecen al público.

Si bien se recogen fielmente en la ley los conceptos de "acreditación" de prestadores de servicios de certificación y de "conformidad" de los dispositivos seguros de creación de firma electrónica contenidos en la directiva, la terminología se ha adaptado a la más comúnmente empleada y conocida recogida en la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria.

Otra modificación relevante es que la ley clarifica la obligación de constitución de una garantía económica por parte de los prestadores de servicios de certificación que emitan certificados reconocidos, estableciendo una cuantía mínima única de tres millones de euros, flexibilizando además la combinación de los diferentes instrumentos para constituir la garantía.

Por otra parte, dado que la prestación de servicios de certificación no está sujeta a autorización previa, resulta importante destacar que la ley refuerza las capacidades de inspección y control del Ministerio de Ciencia y Tecnología, señalando que este departamento podrá ser asistido de entidades independientes y técnicamente cualificadas para efectuar las labores de supervisión y control sobre los prestadores de servicios de certificación.

También ha de destacarse la regulación que la ley contiene respecto del documento nacional de identidad electrónico, que se erige en un certificado electrónico reconocido llamado a generalizar el uso de instrumentos seguros de comunicación electrónica capaces de conferir la misma integridad y autenticidad que la que actualmente rodea las comunicaciones a través de medios físicos. La ley se limita a fijar el marco normativo básico del nuevo DNI electrónico poniendo de manifiesto sus dos notas más características -acredita la identidad de su titular en cualquier procedimiento administrativo y permite la firma electrónica de documentos- remitiéndose a la normativa específica en cuanto a las particularidades de su régimen jurídico.

Asimismo, otra novedad es el establecimiento en la ley del régimen aplicable a la actuación de personas jurídicas como firmantes, a efectos de integrar a estas entidades en el tráfico telemático. Se va así más allá del Real Decreto Ley de 1999, que sólo permitía a las personas jurídicas ser titulares de certificados electrónicos en el ámbito de la gestión de los tributos.



Precisamente, la enorme expansión que han tenido estos certificados en dicho ámbito en los últimos años, sin que ello haya representado aumento alguno de la litigiosidad ni de inseguridad jurídica en las transacciones, aconsejan la generalización de la titularidad de certificados por personas morales.

En todo caso, los certificados electrónicos de personas jurídicas no alteran la legislación civil y mercantil en cuanto a la figura del representante orgánico o voluntario y no sustituyen a los certificados electrónicos que se expidan a personas físicas en los que se reflejen dichas relaciones de representación.

Como resortes de seguridad jurídica, la ley exige, por un lado, una especial legitimación para que las personas físicas soliciten la expedición de certificados ; por otro lado, obliga a los solicitantes a responsabilizarse de la custodia de los datos de creación de firma electrónica asociados a dichos certificados, todo ello sin perjuicio de que puedan ser utilizados por otras personas físicas vinculadas a la entidad. Por último, de cara a terceros, limita el uso de estos certificados a los actos que integren la relación entre la persona jurídica y las Administraciones públicas y a las cosas o servicios que constituyen el giro o tráfico ordinario de la entidad, sin perjuicio de los posibles límites cuantitativos o cualitativos que puedan añadirse. Se trata de conjugar el dinamismo que debe presidir el uso de estos certificados en el tráfico con las necesarias dosis de prudencia y seguridad para evitar que puedan nacer obligaciones incontrolables frente a terceros debido a un uso inadecuado de los datos de creación de firma. El equilibrio entre uno y otro principio se ha establecido sobre las cosas y servicios que constituyen el giro o tráfico ordinario de la empresa de modo paralelo a cómo nuestro más que centenario Código de Comercio regula la vinculación frente a terceros de los actos de comercio realizados por el factor del establecimiento.

Con la expresión "giro o tráfico ordinario" de una entidad se actualiza a un vocabulario más acorde con nuestros días lo que en la legislación mercantil española se denomina "establecimiento fabril o mercantil". Con ello se comprenden las transacciones efectuadas mediata o inmediatamente para la realización del núcleo de actividad de la entidad y las actividades de gestión o administrativas necesarias para el desarrollo de la misma, como la contratación de suministros tangibles e intangibles o de servicios auxiliares. Por último, debe recalarse que, aunque el "giro o tráfico ordinario" sea un término acuñado por el derecho mercantil, la regulación sobre los certificados de personas jurídicas no sólo se aplica a las sociedades mercantiles, sino a cualquier tipo de persona jurídica que quiera hacer uso de la firma electrónica en su actividad.

Adicionalmente, se añade un régimen especial para la expedición de certificados electrónicos a entidades sin personalidad jurídica a las que se refiere el artículo 33 de la Ley General Tributaria, a los solos efectos de su utilización en el ámbito tributario, en los términos que establezca el Ministerio de Hacienda.

Por otra parte, siguiendo la pauta marcada por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, se incluye dentro de la modalidad de prueba documental el soporte en el que figuran los datos firmados electrónicamente, dando mayor seguridad jurídica al empleo de la firma electrónica al someterla a las reglas de eficacia en juicio de la prueba documental.

Además, debe resaltarse que otro aspecto novedoso de la ley es el acogimiento explícito que se efectúa de las relaciones de representación que pueden subyacer en el empleo de la firma electrónica. No cabe duda que el instituto de la representación está ampliamente generalizado en el tráfico económico, de ahí la conveniencia de dotar de seguridad jurídica la imputación a la



esfera jurídica del representado las declaraciones que se cursan por el representante a través de la firma electrónica.

Para ello, se establece como novedad que en la expedición de certificados reconocidos que admitan entre sus atributos relaciones de representación, ésta debe estar amparada en un documento público que acredite fehacientemente dicha relación de representación así como la suficiencia e idoneidad de los poderes conferidos al representante. Asimismo, se prevén mecanismos para asegurar el mantenimiento de las facultades de representación durante toda la vigencia del certificado reconocido.

Por último, debe destacarse que la ley permite que los prestadores de servicios de certificación podrán, con el objetivo de mejorar la confianza en sus servicios, establecer mecanismos de coordinación con los datos que preceptivamente deban obrar en los Registros públicos, en particular, mediante conexiones telemáticas, a los efectos de verificar los datos que figuran en los certificados en el momento de la expedición de éstos.

Dichos mecanismos de coordinación también podrán contemplar la notificación telemática por parte de los registros a los prestadores de servicios de certificación de las variaciones registrales posteriores.

IV

La ley consta de 36 artículos agrupados en seis títulos, 10 disposiciones adicionales, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y tres disposiciones finales.

El título I contiene los principios generales que delimitan los ámbitos subjetivo y objetivo de aplicación de la ley, los efectos de la firma electrónica y el régimen de empleo ante las Administraciones públicas y de acceso a la actividad de prestación de servicios de certificación.

El régimen aplicable a los certificados electrónicos se contiene en el título II, que dedica su primer capítulo a determinar quiénes pueden ser sus titulares y a regular las vicisitudes que afectan a su vigencia. El capítulo II regula los certificados reconocidos y el tercero el documento nacional de identidad electrónico.

El título III regula la actividad de prestación de servicios de certificación estableciendo las obligaciones a que están sujetos los prestadores -distinguiendo con nitidez las que solamente afectan a los que expiden certificados reconocidos-, y el régimen de responsabilidad aplicable.

El título IV establece los requisitos que deben reunir los dispositivos de verificación y creación de firma electrónica y el procedimiento que ha de seguirse para obtener sellos de calidad en la actividad de prestación de servicios de certificación.

Los títulos V y VI dedican su contenido, respectivamente, a fijar los regímenes de supervisión y sanción de los prestadores de servicios de certificación.

Por último, cierran el texto las disposiciones adicionales -que aluden a los regímenes especiales que resultan de aplicación preferente-, las disposiciones transitorias -que incorporan seguridad jurídica a la actividad desplegada al amparo de la normativa anterior-, la disposición derogatoria y las disposiciones finales relativas al fundamento constitucional, la habilitación para el desarrollo reglamentario y la entrada en vigor.



Esta disposición ha sido sometida al procedimiento de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas previsto en la Directiva 98/34/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de junio de 1998, por la que se establece un procedimiento de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas, modificada por la Directiva 98/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de julio de 1998, y en el Real Decreto 1337/1999, de 31 de julio, por el que se regula la remisión de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas y reglamentos relativos a los servicios de la sociedad de la información.

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

1. Esta ley regula la firma electrónica, su eficacia jurídica y la prestación de servicios de certificación.
2. Las disposiciones contenidas en esta ley no alteran las normas relativas a la celebración, formalización, validez y eficacia de los contratos y cualesquiera otros actos jurídicos ni las relativas a los documentos en que unos y otros consten.

Artículo 2. Prestadores de servicios de certificación sujetos a la ley.

1. Esta ley se aplicará a los prestadores de servicios de certificación establecidos en España y a los servicios de certificación que los prestadores residentes o domiciliados en otro Estado ofrezcan a través de un establecimiento permanente situado en España.
2. Se denomina prestador de servicios de certificación la persona física o jurídica que expide certificados electrónicos o presta otros servicios en relación con la firma electrónica.
3. Se entenderá que un prestador de servicios de certificación está establecido en España cuando su residencia o domicilio social se halle en territorio español, siempre que éstos coincidan con el lugar en que esté efectivamente centralizada la gestión administrativa y la dirección de sus negocios. En otro caso, se atenderá al lugar en que se realice dicha gestión o dirección.
4. Se considerará que un prestador opera mediante un establecimiento permanente situado en territorio español cuando disponga en él, de forma continuada o habitual, de instalaciones o lugares de trabajo en los que realice toda o parte de su actividad.
5. Se presumirá que un prestador de servicios de certificación está establecido en España cuando dicho prestador o alguna de sus sucursales se haya inscrito en el Registro Mercantil o en otro registro público español en el que fuera necesaria la inscripción para la adquisición de personalidad jurídica.

La mera utilización de medios tecnológicos situados en España para la prestación o el acceso al servicio no implicará, por sí sola, el establecimiento del prestador en España.

Artículo 3. Firma electrónica, y documentos firmados electrónicamente.

125

TFC GAP: *Implantación y análisis de la Oficina de Atención a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de Benaguasil.*

Autor: *Stéphane Soriano Gómez*



1. La firma electrónica es el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.
2. La firma electrónica avanzada es la firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.
3. Se considera firma electrónica reconocida la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.
4. La firma electrónica reconocida tendrá respecto de los datos consignados en forma electrónica el mismo valor que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel.
5. Se considera documento electrónico el redactado en soporte electrónico que incorpore datos que estén firmados electrónicamente.
6. El documento electrónico será soporte de:
 - a) Documentos públicos, por estar firmados electrónicamente por funcionarios que tengan legalmente atribuida la facultad de dar fe pública, judicial, notarial o administrativa, siempre que actúen en el ámbito de sus competencias con los requisitos exigidos por la ley en cada caso.
 - b) Documentos expedidos y firmados electrónicamente por funcionarios o empleados públicos en el ejercicio de sus funciones públicas, conforme a su legislación específica.
 - c) Documentos privados.
7. Los documentos a que se refiere el apartado anterior tendrán el valor y la eficacia jurídica que corresponda a su respectiva naturaleza, de conformidad con la legislación que les resulte aplicable.
8. El soporte en que se hallen los datos firmados electrónicamente será admisible como prueba documental en juicio. Si se impugnare la autenticidad de la firma electrónica reconocida, con la que se hayan firmado los datos incorporados al documento electrónico, se procederá a comprobar que por el prestador de servicios de certificación, que expide los certificados electrónicos, se cumplen todos los requisitos establecidos en la ley en cuanto a la garantía de los servicios que presta en la comprobación de la eficacia de la firma electrónica, y en especial, las obligaciones de garantizar la confidencialidad del proceso así como la autenticidad, conservación e integridad de la información generada y la identidad de los firmantes. Si se impugna la autenticidad de la firma electrónica avanzada, con la que se hayan firmado los datos incorporados al documento electrónico, se estará a lo establecido en el apartado 2 del artículo 326 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
9. No se negarán efectos jurídicos a una firma electrónica que no reúna los requisitos de firma electrónica reconocida en relación a los datos a los que esté asociada por el mero hecho de presentarse en forma electrónica.



10. A los efectos de lo dispuesto en este artículo, cuando una firma electrónica se utilice conforme a las condiciones acordadas por las partes para relacionarse entre sí, se tendrá en cuenta lo estipulado entre ellas.

Artículo 4. Empleo de la firma electrónica en el ámbito de las Administraciones públicas.

1. Esta ley se aplicará al uso de la firma electrónica en el seno de las Administraciones públicas, sus organismos públicos y las entidades dependientes o vinculadas a las mismas y en las relaciones que mantengan aquéllas y éstos entre sí o con los particulares.

Las Administraciones públicas, con el objeto de salvaguardar las garantías de cada procedimiento, podrán establecer condiciones adicionales a la utilización de la firma electrónica en los procedimientos. Dichas condiciones podrán incluir, entre otras, la imposición de fechas electrónicas sobre los documentos electrónicos integrados en un expediente administrativo. Se entiende por fecha electrónica el conjunto de datos en forma electrónica utilizados como medio para constatar el momento en que se ha efectuado una actuación sobre otros datos electrónicos a los que están asociados.

2. Las condiciones adicionales a las que se refiere el apartado anterior sólo podrán hacer referencia a las características específicas de la aplicación de que se trate y deberán garantizar el cumplimiento de lo previsto en el artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Estas condiciones serán objetivas, proporcionadas, transparentes y no discriminatorias y no deberán obstaculizar la prestación de servicios de certificación al ciudadano cuando intervengan distintas Administraciones públicas nacionales o del Espacio Económico Europeo.

3. Las normas que establezcan condiciones generales adicionales para el uso de la firma electrónica ante la Administración General del Estado, sus organismos públicos y las entidades dependientes o vinculadas a las mismas se dictarán a propuesta conjunta de los Ministerios de Administraciones Públicas y de Ciencia y Tecnología y previo informe del Consejo Superior de Informática y para el impulso de la Administración Electrónica.

4. La utilización de la firma electrónica en las comunicaciones que afecten a la información clasificada, a la seguridad pública o a la defensa nacional se regirá por su normativa específica.

Artículo 5. Régimen de prestación de los servicios de certificación.

1. La prestación de servicios de certificación no está sujeta a autorización previa y se realizará en régimen de libre competencia. No podrán establecerse restricciones para los servicios de certificación que procedan de otro Estado miembro del Espacio Económico Europeo.

2. Los órganos de defensa de la competencia velarán por el mantenimiento de condiciones de competencia efectiva en la prestación de servicios de certificación al público mediante el ejercicio de las funciones que tengan legalmente atribuidas.

3. La prestación al público de servicios de certificación por las Administraciones públicas, sus organismos públicos o las entidades dependientes o vinculadas a las mismas se realizará con arreglo a los principios de objetividad, transparencia y no discriminación.

TÍTULO II



Certificados electrónicos

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 6. Concepto de certificado electrónico y de firmante.

1. Un certificado electrónico es un documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad.
2. El firmante es la persona que posee un dispositivo de creación de firma y que actúa en nombre propio o en nombre de una persona física o jurídica a la que representa.

Artículo 7. Certificados electrónicos de personas jurídicas.

1. Podrán solicitar certificados electrónicos de personas jurídicas sus administradores, representantes legales y voluntarios con poder bastante a estos efectos.

Los certificados electrónicos de personas jurídicas no podrán afectar al régimen de representación orgánica o voluntaria regulado por la legislación civil o mercantil aplicable a cada persona jurídica.

2. La custodia de los datos de creación de firma asociados a cada certificado electrónico de persona jurídica será responsabilidad de la persona física solicitante, cuya identificación se incluirá en el certificado electrónico.

3. Los datos de creación de firma sólo podrán ser utilizados cuando se admita en las relaciones que mantenga la persona jurídica con las Administraciones públicas o en la contratación de bienes o servicios que sean propios o concernientes a su giro o tráfico ordinario.

Asimismo, la persona jurídica podrá imponer límites adicionales, por razón de la cuantía o de la materia, para el uso de dichos datos que, en todo caso, deberán figurar en el certificado electrónico.

4. Se entenderán hechos por la persona jurídica los actos o contratos en los que su firma se hubiera empleado dentro de los límites previstos en el apartado anterior.

Si la firma se utiliza transgrediendo los límites mencionados, la persona jurídica quedará vinculada frente a terceros sólo si los asume como propios o se hubiesen celebrado en su interés. En caso contrario, los efectos de dichos actos recaerán sobre la persona física responsable de la custodia de los datos de creación de firma, quien podrá repetir, en su caso, contra quien los hubiera utilizado.

5. Lo dispuesto en este artículo no será de aplicación a los certificados que sirvan para verificar la firma electrónica del prestador de servicios de certificación con la que firme los certificados electrónicos que expida.



6. Lo dispuesto en este artículo no será de aplicación a los certificados que se expidan a favor de las Administraciones públicas, que estarán sujetos a su normativa específica.

Artículo 8. Extinción de la vigencia de los certificados electrónicos.

1. Son causas de extinción de la vigencia de un certificado electrónico:

- a) Expiración del período de validez que figura en el certificado.
- b) Revocación formulada por el firmante, la persona física o jurídica representada por éste, un tercero autorizado o la persona física solicitante de un certificado electrónico de persona jurídica.
- c) Violación o puesta en peligro del secreto de los datos de creación de firma del firmante o del prestador de servicios de certificación o utilización indebida de dichos datos por un tercero.
- d) Resolución judicial o administrativa que lo ordene.
- e) Fallecimiento o extinción de la personalidad jurídica del firmante ; fallecimiento, o extinción de la personalidad jurídica del representado ; incapacidad sobrevenida, total o parcial, del firmante o de su representado ; terminación de la representación ; disolución de la persona jurídica representada o alteración de las condiciones de custodia o uso de los datos de creación de firma que estén reflejadas en los certificados expedidos a una persona jurídica.
- f) Cese en la actividad del prestador de servicios de certificación salvo que, previo consentimiento expreso del firmante, la gestión de los certificados electrónicos expedidos por aquél sean transferidos a otro prestador de servicios de certificación.
- g) Alteración de los datos aportados para la obtención del certificado o modificación de las circunstancias verificadas para la expedición del certificado, como las relativas al cargo o a las facultades de representación, de manera que éste ya no fuera conforme a la realidad.
- h) Cualquier otra causa lícita prevista en la declaración de prácticas de certificación.

2. El período de validez de los certificados electrónicos será adecuado a las características y tecnología empleada para generar los datos de creación de firma.

En el caso de los certificados reconocidos este período no podrá ser superior a cuatro años.

3. La extinción de la vigencia de un certificado electrónico surtirá efectos frente a terceros, en los supuestos de expiración de su período de validez, desde que se produzca esta circunstancia y, en los demás casos, desde que la indicación de dicha extinción se incluya en el servicio de consulta sobre la vigencia de los certificados del prestador de servicios de certificación.

Artículo 9. Suspensión de la vigencia de los certificados electrónicos.

1. Los prestadores de servicios de certificación suspenderán la vigencia de los certificados electrónicos expedidos si concurre alguna de las siguientes causas:



- a) Solicitud del firmante, la persona física o jurídica representada por éste, un tercero autorizado o la persona física solicitante de un certificado electrónico de persona jurídica.
 - b) Resolución judicial o administrativa que lo ordene.
 - c) La existencia de dudas fundadas acerca de la concurrencia de las causas de extinción de la vigencia de los certificados contempladas en los párrafos c) y g) del artículo 8.1.
 - d) Cualquier otra causa lícita prevista en la declaración de prácticas de certificación.
2. La suspensión de la vigencia de un certificado electrónico surtirá efectos desde que se incluya en el servicio de consulta sobre la vigencia de los certificados del prestador de servicios de certificación.

Artículo 10. Disposiciones comunes a la extinción y suspensión de la vigencia de certificados electrónicos.

1. El prestador de servicios de certificación hará constar inmediatamente, de manera clara e indubitada, la extinción o suspensión de la vigencia de los certificados electrónicos en el servicio de consulta sobre la vigencia de los certificados en cuanto tenga conocimiento fundado de cualquiera de los hechos determinantes de la extinción o suspensión de su vigencia.
2. El prestador de servicios de certificación informará al firmante acerca de esta circunstancia de manera previa o simultánea a la extinción o suspensión de la vigencia del certificado electrónico, especificando los motivos y la fecha y la hora en que el certificado quedará sin efecto. En los casos de suspensión, indicará, además, su duración máxima, extinguiéndose la vigencia del certificado si transcurrido dicho plazo no se hubiera levantado la suspensión.
3. La extinción o suspensión de la vigencia de un certificado electrónico no tendrá efectos retroactivos.
4. La extinción o suspensión de la vigencia de un certificado electrónico se mantendrá accesible en el servicio de consulta sobre la vigencia de los certificados al menos hasta la fecha en que hubiera finalizado su período inicial de validez.

CAPÍTULO II

Certificados reconocidos

Artículo 11. Concepto y contenido de los certificados reconocidos.

1. Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten.
2. Los certificados reconocidos incluirán, al menos, los siguientes datos:
 - a) La indicación de que se expiden como tales.



- b) El código identificativo único del certificado.
 - c) La identificación del prestador de servicios de certificación que expide el certificado y su domicilio.
 - d) La firma electrónica avanzada del prestador de servicios de certificación que expide el certificado.
 - e) La identificación del firmante, en el supuesto de personas físicas, por su nombre y apellidos y su número de documento nacional de identidad o a través de un seudónimo que conste como tal de manera inequívoca y, en el supuesto de personas jurídicas, por su denominación o razón social y su código de identificación fiscal.
 - f) Los datos de verificación de firma que correspondan a los datos de creación de firma que se encuentren bajo el control del firmante.
 - g) El comienzo y el fin del período de validez del certificado.
 - h) Los límites de uso del certificado, si se establecen.
 - i) Los límites del valor de las transacciones para las que puede utilizarse el certificado, si se establecen.
3. Los certificados reconocidos podrán asimismo contener cualquier otra circunstancia o atributo específico del firmante en caso de que sea significativo en función del fin propio del certificado y siempre que aquél lo solicite.

4. Si los certificados reconocidos admiten una relación de representación incluirán una indicación del documento público que acredite de forma fehaciente las facultades del firmante para actuar en nombre de la persona o entidad a la que represente y, en caso de ser obligatoria la inscripción, de los datos registrales, de conformidad con el apartado 2 del artículo 13.

Artículo 12. Obligaciones previas a la expedición de certificados reconocidos.

Antes de la expedición de un certificado reconocido, los prestadores de servicios de certificación deberán cumplir las siguientes obligaciones:

- a) Comprobar la identidad y circunstancias personales de los solicitantes de certificados con arreglo a lo dispuesto en el artículo siguiente.
- b) Verificar que la información contenida en el certificado es exacta y que incluye toda la información prescrita para un certificado reconocido.
- c) Asegurarse de que el firmante está en posesión de los datos de creación de firma correspondientes a los de verificación que constan en el certificado.
- d) Garantizar la complementariedad de los datos de creación y verificación de firma, siempre que ambos sean generados por el prestador de servicios de certificación.



Artículo 13. Comprobación de la identidad y otras circunstancias personales de los solicitantes de un certificado reconocido.

1. La identificación de la persona física que solicite un certificado reconocido exigirá su personación ante los encargados de verificarla y se acreditará mediante el documento nacional de identidad, pasaporte u otros medios admitidos en derecho. Podrá prescindirse de la personación si su firma en la solicitud de expedición de un certificado reconocido ha sido legitimada en presencia notarial.

El régimen de personación en la solicitud de certificados que se expidan previa identificación del solicitante ante las Administraciones públicas se regirá por lo establecido en la normativa administrativa.

2. En el caso de certificados reconocidos de personas jurídicas, los prestadores de servicios de certificación comprobarán, además, los datos relativos a la constitución y personalidad jurídica y a la extensión y vigencia de las facultades de representación del solicitante, bien mediante consulta en el registro público en el que estén inscritos los documentos de constitución y de apoderamiento, bien mediante los documentos públicos que sirvan para acreditar los extremos citados de manera fehaciente, cuando aquéllos no sean de inscripción obligatoria.

3. Si los certificados reconocidos reflejan una relación de representación voluntaria, los prestadores de servicios de certificación comprobarán, los datos relativos a la personalidad jurídica del representado y a la extensión y vigencia de las facultades del representante, bien mediante consulta en el registro público en el que estén inscritas, bien mediante los documentos públicos que sirvan para acreditar los extremos citados de manera fehaciente, cuando aquéllos no sean de inscripción obligatoria. Si los certificados reconocidos admiten otros supuestos de representación, los prestadores de servicios de certificación deberán exigir la acreditación de las circunstancias en las que se fundamenten, en la misma forma prevista anteriormente.

Cuando el certificado reconocido contenga otras circunstancias personales o atributos del solicitante, como su condición de titular de un cargo público, su pertenencia a un colegio profesional o su titulación, éstas deberán comprobarse mediante los documentos oficiales que las acrediten, de conformidad con su normativa específica.

4. Lo dispuesto en los apartados anteriores podrá no ser exigible en los siguientes casos:

a) Cuando la identidad u otras circunstancias permanentes de los solicitantes de los certificados constaran ya al prestador de servicios de certificación en virtud de una relación preexistente, en la que, para la identificación del interesado, se hubieran empleado los medios señalados en este artículo y el período de tiempo transcurrido desde la identificación es menor de cinco años.

b) Cuando para solicitar un certificado se utilice otro vigente para cuya expedición se hubiera identificado al firmante en la forma prescrita en este artículo y le conste al prestador de servicios de certificación que el período de tiempo transcurrido desde la identificación es menor de cinco años.

5. Los prestadores de servicios de certificación podrán realizar las actuaciones de comprobación previstas en este artículo por sí o por medio de otras personas físicas o



jurídicas, públicas o privadas, siendo responsable, en todo caso, el prestador de servicios de certificación.

Artículo 14. Equivalencia internacional de certificados reconocidos.

Los certificados electrónicos que los prestadores de servicios de certificación establecidos en un Estado que no sea miembro del Espacio Económico Europeo expidan al público como certificados reconocidos de acuerdo con la legislación aplicable en dicho Estado se considerarán equivalentes a los expedidos por los establecidos en España, siempre que se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

- a) Que el prestador de servicios de certificación reúna los requisitos establecidos en la normativa comunitaria sobre firma electrónica para la expedición de certificados reconocidos y haya sido certificado conforme a un sistema voluntario de certificación establecido en un Estado miembro del Espacio Económico Europeo.
- b) Que el certificado esté garantizado por un prestador de servicios de certificación establecido en el Espacio Económico Europeo que cumpla los requisitos establecidos en la normativa comunitaria sobre firma electrónica para la expedición de certificados reconocidos.
- c) Que el certificado o el prestador de servicios de certificación estén reconocidos en virtud de un acuerdo bilateral o multilateral entre la Comunidad Europea y terceros países u organizaciones internacionales.

CAPÍTULO III

El documento nacional de identidad electrónico

Artículo 15. Documento nacional de identidad electrónico.

1. El documento nacional de identidad electrónico es el documento nacional de identidad que acredita electrónicamente la identidad personal de su titular y permite la firma electrónica de documentos.
2. Todas las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, reconocerán la eficacia del documento nacional de identidad electrónico para acreditar la identidad y los demás datos personales del titular que consten en el mismo, y para acreditar la identidad del firmante y la integridad de los documentos firmados con los dispositivos de firma electrónica en él incluidos.

Artículo 16. Requisitos y características del documento nacional de identidad electrónico.

1. Los órganos competentes del Ministerio del Interior para la expedición del documento nacional de identidad electrónico cumplirán las obligaciones que la presente Ley impone a los prestadores de servicios de certificación que expidan certificados reconocidos con excepción de la relativa a la constitución de la garantía a la que se refiere el apartado 2 del artículo 20.
2. La Administración General del Estado empleará, en la medida de lo posible, sistemas que garanticen la compatibilidad de los instrumentos de firma electrónica incluidos en el documento nacional de identidad electrónico con los distintos dispositivos y productos de firma electrónica generalmente aceptados.



TÍTULO III

Prestación de servicios de certificación

CAPÍTULO I

Obligaciones

Artículo 17. Protección de los datos personales.

1. El tratamiento de los datos personales que precisen los prestadores de servicios de certificación para el desarrollo de su actividad y los órganos administrativos para el ejercicio de las funciones atribuidas por esta ley se sujetará a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en sus normas de desarrollo.

2. Para la expedición de certificados electrónicos al público, los prestadores de servicios de certificación únicamente podrán recabar datos personales directamente de los firmantes o previo consentimiento expreso de éstos.

Los datos requeridos serán exclusivamente los necesarios para la expedición y el mantenimiento del certificado electrónico y la prestación de otros servicios en relación con la firma electrónica, no pudiendo tratarse con fines distintos sin el consentimiento expreso del firmante.

3. Los prestadores de servicios de certificación que consignen un seudónimo en el certificado electrónico a solicitud del firmante deberán constatar su verdadera identidad y conservar la documentación que la acredite.

Dichos prestadores de servicios de certificación estarán obligados a revelar la identidad de los firmantes cuando lo soliciten los órganos judiciales en el ejercicio de las funciones que tienen atribuidas y en los demás supuestos previstos en el artículo 11.2 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal en que así se requiera.

4. En cualquier caso, los prestadores de servicios de certificación no incluirán en los certificados electrónicos que expidan, los datos a los que se hace referencia en el artículo 7 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Artículo 18. Obligaciones de los prestadores de servicios de certificación que expidan certificados electrónicos.

Los prestadores de servicios de certificación que expidan certificados electrónicos deberán cumplir las siguientes obligaciones:

a) No almacenar ni copiar los datos de creación de firma de la persona a la que hayan prestado sus servicios.

b) Proporcionar al solicitante antes de la expedición del certificado la siguiente información mínima, que deberá transmitirse de forma gratuita, por escrito o por vía electrónica:



1.º Las obligaciones del firmante, la forma en que han de custodiarse los datos de creación de firma, el procedimiento que haya de seguirse para comunicar la pérdida o posible utilización indebida de dichos datos y determinados dispositivos de creación y de verificación de firma electrónica que sean compatibles con los datos de firma y con el certificado expedido.

2.º Los mecanismos para garantizar la fiabilidad de la firma electrónica de un documento a lo largo del tiempo.

3.º El método utilizado por el prestador para comprobar la identidad del firmante u otros datos que figuren en el certificado.

4.º Las condiciones precisas de utilización del certificado, sus posibles límites de uso y la forma en que el prestador garantiza su responsabilidad patrimonial.

5.º Las certificaciones que haya obtenido, en su caso, el prestador de servicios de certificación y los procedimientos aplicables para la resolución extrajudicial de los conflictos que pudieran surgir por el ejercicio de su actividad.

6.º Las demás informaciones contenidas en la declaración de prácticas de certificación.

La información citada anteriormente que sea relevante para terceros afectados por los certificados deberá estar disponible a instancia de éstos.

c) Mantener un directorio actualizado de certificados en el que se indicarán los certificados expedidos y si están vigentes o si su vigencia ha sido suspendida o extinguida. La integridad del directorio se protegerá mediante la utilización de los mecanismos de seguridad adecuados.

d) Garantizar la disponibilidad de un servicio de consulta sobre la vigencia de los certificados rápido y seguro.

Artículo 19. Declaración de prácticas de certificación.

1. Todos los prestadores de servicios de certificación formularán una declaración de prácticas de certificación en la que detallarán, en el marco de esta ley y de sus disposiciones de desarrollo, las obligaciones que se comprometen a cumplir en relación con la gestión de los datos de creación y verificación de firma y de los certificados electrónicos, las condiciones aplicables a la solicitud, expedición, uso, suspensión y extinción de la vigencia de los certificados las medidas de seguridad técnicas y organizativas, los perfiles y los mecanismos de información sobre la vigencia de los certificados y, en su caso la existencia de procedimientos de coordinación con los Registros públicos correspondientes que permitan el intercambio de información de manera inmediata sobre la vigencia de los poderes indicados en los certificados y que deban figurar preceptivamente inscritos en dichos registros.

2. La declaración de prácticas de certificación de cada prestador estará disponible al público de manera fácilmente accesible, al menos por vía electrónica y de forma gratuita.

3. La declaración de prácticas de certificación tendrá la consideración de documento de seguridad a los efectos previstos en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal y deberá contener todos los requisitos exigidos para dicho documento en la mencionada legislación.



Artículo 20. Obligaciones de los prestadores de servicios de certificación que expidan certificados reconocidos.

1. Además de las obligaciones establecidas en este capítulo, los prestadores de servicios de certificación que expidan certificados reconocidos deberán cumplir las siguientes obligaciones:

- a) Demostrar la fiabilidad necesaria para prestar servicios de certificación.
- b) Garantizar que pueda determinarse con precisión la fecha y la hora en las que se expidió un certificado o se extinguió o suspendió su vigencia.
- c) Emplear personal con la cualificación, conocimientos y experiencia necesarios para la prestación de los servicios de certificación ofrecidos y los procedimientos de seguridad y de gestión adecuados en el ámbito de la firma electrónica.
- d) Utilizar sistemas y productos fiables que estén protegidos contra toda alteración y que garanticen la seguridad técnica y, en su caso, criptográfica de los procesos de certificación a los que sirven de soporte.
- e) Tomar medidas contra la falsificación de certificados y, en el caso de que el prestador de servicios de certificación genere datos de creación de firma, garantizar su confidencialidad durante el proceso de generación y su entrega por un procedimiento seguro al firmante.
- f) Conservar registrada por cualquier medio seguro toda la información y documentación relativa a un certificado reconocido y las declaraciones de prácticas de certificación vigentes en cada momento, al menos durante 15 años contados desde el momento de su expedición, de manera que puedan verificarse las firmas efectuadas con el mismo.
- g) Utilizar sistemas fiables para almacenar certificados reconocidos que permitan comprobar su autenticidad e impedir que personas no autorizadas alteren los datos, restrinjan su accesibilidad en los supuestos o a las personas que el firmante haya indicado y permitan detectar cualquier cambio que afecte a estas condiciones de seguridad.

2. Los prestadores de servicios de certificación que expidan certificados reconocidos deberán constituir un seguro de responsabilidad civil por importe de al menos 3.000.000 de euros para afrontar el riesgo de la responsabilidad por los daños y perjuicios que pueda ocasionar el uso de los certificados que expidan.

La citada garantía podrá ser sustituida total o parcialmente por una garantía mediante aval bancario o seguro de caución, de manera que la suma de las cantidades aseguradas sea al menos de 3.000.000 de euros.

Las cuantías y los medios de aseguramiento y garantía establecidos en los dos párrafos anteriores podrán ser modificados mediante real decreto.

Artículo 21. Cese de la actividad de un prestador de servicios de certificación.

1. El prestador de servicios de certificación que vaya a cesar en su actividad deberá comunicarlo a los firmantes que utilicen los certificados electrónicos que haya expedido así como a los solicitantes de certificados expedidos a favor de personas jurídicas ; y podrá



transferir, con su consentimiento expreso, la gestión de los que sigan siendo válidos en la fecha en que el cese se produzca a otro prestador de servicios de certificación que los asuma o, en caso contrario, extinguir su vigencia.

La citada comunicación se llevará a cabo con una antelación mínima de dos meses al cese efectivo de la actividad e informará, en su caso, sobre las características del prestador al que se propone la transferencia de la gestión de los certificados.

2. El prestador de servicios de certificación que expida certificados electrónicos al público deberá comunicar al Ministerio de Ciencia y Tecnología, con la antelación indicada en el anterior apartado, el cese de su actividad y el destino que vaya a dar a los certificados, especificando, en su caso, si va a transferir la gestión y a quién o si extinguirá su vigencia.

Igualmente, comunicará cualquier otra circunstancia relevante que pueda impedir la continuación de su actividad. En especial, deberá comunicar, en cuanto tenga conocimiento de ello, la apertura de cualquier proceso concursal que se siga contra él.

3. Los prestadores de servicios de certificación remitirán al Ministerio de Ciencia y Tecnología con carácter previo al cese definitivo de su actividad la información relativa a los certificados electrónicos cuya vigencia haya sido extinguida para que éste se haga cargo de su custodia a efectos de lo previsto en el artículo 20.1.f). Este ministerio mantendrá accesible al público un servicio de consulta específico donde figure una indicación sobre los citados certificados durante un período que considere suficiente en función de las consultas efectuadas al mismo.

CAPÍTULO II

Responsabilidad

Artículo 22. Responsabilidad de los prestadores de servicios de certificación.

1. Los prestadores de servicios de certificación responderán por los daños y perjuicios que causen a cualquier persona en el ejercicio de su actividad cuando incumplan las obligaciones que les impone esta ley.

La responsabilidad del prestador de servicios de certificación regulada en esta ley será exigible conforme a las normas generales sobre la culpa contractual o extracontractual, según proceda, si bien corresponderá al prestador de servicios de certificación demostrar que actuó con la diligencia profesional que le es exigible.

2. Si el prestador de servicios de certificación no cumpliera las obligaciones señaladas en los párrafos b) al d) del artículo 12 al garantizar un certificado electrónico expedido por un prestador de servicios de certificación establecido en un Estado no perteneciente al Espacio Económico Europeo, será responsable por los daños y perjuicios causados por el uso de dicho certificado.

3. De manera particular, el prestador de servicios de certificación responderá de los perjuicios que se causen al firmante o a terceros de buena fe por la falta o el retraso en la inclusión en el servicio de consulta sobre la vigencia de los certificados de la extinción o suspensión de la vigencia del certificado electrónico.



4. Los prestadores de servicios de certificación asumirán toda la responsabilidad frente a terceros por la actuación de las personas en las que deleguen la ejecución de alguna o algunas de las funciones necesarias para la prestación de servicios de certificación.

5. La regulación contenida en esta ley sobre la responsabilidad del prestador de servicios de certificación se entiende sin perjuicio de lo establecido en la legislación sobre cláusulas abusivas en contratos celebrados con consumidores.

Artículo 23. Limitaciones de responsabilidad de los prestadores de servicios de certificación.

1. El prestador de servicios de certificación no será responsable de los daños y perjuicios ocasionados al firmante o terceros de buena fe, si el firmante incurre en alguno de los siguientes supuestos:

a) No haber proporcionado al prestador de servicios de certificación información veraz, completa y exacta sobre los datos que deban constar en el certificado electrónico o que sean necesarios para su expedición o para la extinción o suspensión de su vigencia, cuando su inexactitud no haya podido ser detectada por el prestador de servicios de certificación.

b) La falta de comunicación sin demora al prestador de servicios de certificación de cualquier modificación de las circunstancias reflejadas en el certificado electrónico.

c) Negligencia en la conservación de sus datos de creación de firma, en el aseguramiento de su confidencialidad y en la protección de todo acceso o revelación.

d) No solicitar la suspensión o revocación del certificado electrónico en caso de duda en cuanto al mantenimiento de la confidencialidad de sus datos de creación de firma.

e) Utilizar los datos de creación de firma cuando haya expirado el período de validez del certificado electrónico o el prestador de servicios de certificación le notifique la extinción o suspensión de su vigencia.

f) Superar los límites que figuren en el certificado electrónico en cuanto a sus posibles usos y al importe individualizado de las transacciones que puedan realizarse con él o no utilizarlo conforme a las condiciones establecidas y comunicadas al firmante por el prestador de servicios de certificación.

2. En el caso de los certificados electrónicos que recojan un poder de representación del firmante, tanto éste como la persona o entidad representada, cuando ésta tenga conocimiento de la existencia del certificado, están obligados a solicitar la revocación o suspensión de la vigencia del certificado en los términos previstos en esta ley.

3. Cuando el firmante sea una persona jurídica, el solicitante del certificado electrónico asumirá las obligaciones indicadas en el apartado 1.

4. El prestador de servicios de certificación tampoco será responsable por los daños y perjuicios ocasionados al firmante o a terceros de buena fe si el destinatario de los documentos firmados electrónicamente actúa de forma negligente. Se entenderá, en particular, que el destinatario actúa de forma negligente en los siguientes casos:



a) Cuando no compruebe y tenga en cuenta las restricciones que figuren en el certificado electrónico en cuanto a sus posibles usos y al importe individualizado de las transacciones que puedan realizarse con él.

b) Cuando no tenga en cuenta la suspensión o pérdida de vigencia del certificado electrónico publicada en el servicio de consulta sobre la vigencia de los certificados o cuando no verifique la firma electrónica.

5. El prestador de servicios de certificación no será responsable de los daños y perjuicios ocasionados al firmante o terceros de buena fe por la inexactitud de los datos que consten en el certificado electrónico, si éstos le han sido acreditados mediante documento público. En caso de que dichos datos deban figurar inscritos en un registro público, el prestador de servicios de certificación deberá comprobarlos en el citado registro en el momento inmediato anterior a la expedición del certificado, pudiendo emplear, en su caso, medios telemáticos.

6. La exención de responsabilidad frente a terceros obliga al prestador de servicios de certificación a probar que actuó en todo caso con la debida diligencia.

TÍTULO IV

Dispositivos de firma electrónica y sistemas de certificación de prestadores de servicios de certificación y de dispositivos de firma electrónica

CAPÍTULO I

Dispositivos de firma electrónica

Artículo 24. Dispositivos de creación de firma electrónica.

1. Los datos de creación de firma son los datos únicos, como códigos o claves criptográficas privadas, que el firmante utiliza para crear la firma electrónica.

2. Un dispositivo de creación de firma es un programa o sistema informático que sirve para aplicar los datos de creación de firma.

3. Un dispositivo seguro de creación de firma es un dispositivo de creación de firma que ofrece, al menos, las siguientes garantías:

a) Que los datos utilizados para la generación de firma pueden producirse sólo una vez y asegura razonablemente su secreto.

b) Que existe una seguridad razonable de que los datos utilizados para la generación de firma no pueden ser derivados de los de verificación de firma o de la propia firma y de que la firma está protegida contra la falsificación con la tecnología existente en cada momento.

c) Que los datos de creación de firma pueden ser protegidos de forma fiable por el firmante contra su utilización por terceros.

d) Que el dispositivo utilizado no altera los datos o el documento que deba firmarse ni impide que éste se muestre al firmante antes del proceso de firma.



Artículo 25. Dispositivos de verificación de firma electrónica.

1. Los datos de verificación de firma son los datos, como códigos o claves criptográficas públicas, que se utilizan para verificar la firma electrónica.
2. Un dispositivo de verificación de firma es un programa o sistema informático que sirve para aplicar los datos de verificación de firma.
3. Los dispositivos de verificación de firma electrónica garantizarán, siempre que sea técnicamente posible, que el proceso de verificación de una firma electrónica satisfaga, al menos, los siguientes requisitos:
 - a) Que los datos utilizados para verificar la firma correspondan a los datos mostrados a la persona que verifica la firma.
 - b) Que la firma se verifique de forma fiable y el resultado de esa verificación se presente correctamente.
 - c) Que la persona que verifica la firma electrónica pueda, en caso necesario, establecer de forma fiable el contenido de los datos firmados y detectar si han sido modificados.
 - d) Que se muestren correctamente tanto la identidad del firmante o, en su caso, conste claramente la utilización de un seudónimo, como el resultado de la verificación.
 - e) Que se verifiquen de forma fiable la autenticidad y la validez del certificado electrónico correspondiente.
 - f) Que pueda detectarse cualquier cambio relativo a su seguridad.
4. Asimismo, los datos referentes a la verificación de la firma, tales como el momento en que ésta se produce o una constatación de la validez del certificado electrónico en ese momento, podrán ser almacenados por la persona que verifica la firma electrónica o por terceros de confianza.

CAPÍTULO II

Certificación de prestadores de servicios de certificación y de dispositivos de creación de firma electrónica

Artículo 26. Certificación de prestadores de servicios de certificación.

1. La certificación de un prestador de servicios de certificación es el procedimiento voluntario por el que una entidad cualificada pública o privada emite una declaración a favor de un prestador de servicios de certificación, que implica un reconocimiento del cumplimiento de requisitos específicos en la prestación de los servicios que se ofrecen al público.
2. La certificación de un prestador de servicios de certificación podrá ser solicitada por éste y podrá llevarse a cabo, entre otras, por entidades de certificación reconocidas por una entidad de acreditación designada de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, y en sus disposiciones de desarrollo.

140

TFC GAP: *Implantación y análisis de la Oficina de Atención a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de Benaguasil.*

Autor: *Stéphane Soriano Gómez*



3. En los procedimientos de certificación podrán utilizarse normas técnicas u otros criterios de certificación adecuados. En caso de utilizarse normas técnicas, se emplearán preferentemente aquellas que gocen de amplio reconocimiento aprobadas por organismos de normalización europeos y, en su defecto, otras normas internacionales o españolas.

4. La certificación de un prestador de servicios de certificación no será necesaria para reconocer eficacia jurídica a una firma electrónica.

Artículo 27. Certificación de dispositivos seguros de creación de firma electrónica.

1. La certificación de dispositivos seguros de creación de firma electrónica es el procedimiento por el que se comprueba que un dispositivo cumple los requisitos establecidos en esta ley para su consideración como dispositivo seguro de creación de firma.

2. La certificación podrá ser solicitada por los fabricantes o importadores de dispositivos de creación de firma y se llevará a cabo por las entidades de certificación reconocidas por una entidad de acreditación designada de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria y en sus disposiciones de desarrollo.

3. En los procedimientos de certificación se utilizarán las normas técnicas cuyos números de referencia hayan sido publicados en el "Diario Oficial de la Unión Europea" y, excepcionalmente, las aprobadas por el Ministerio de Ciencia y Tecnología que se publicarán en la dirección de Internet de este Ministerio.

4. Los certificados de conformidad de los dispositivos seguros de creación de firma serán modificados o, en su caso, revocados cuando se dejen de cumplir las condiciones establecidas para su obtención.

Los organismos de certificación asegurarán la difusión de las decisiones de revocación de certificados de dispositivos de creación de firma.

Artículo 28. Reconocimiento de la conformidad con la normativa aplicable a los productos de firma electrónica.

1. Se presumirá que los productos de firma electrónica aludidos en el párrafo d) del apartado 1 del artículo 20 y en el apartado 3 del artículo 24 son conformes con los requisitos previstos en dichos artículos si se ajustan a las normas técnicas correspondientes cuyos números de referencia hayan sido publicados en el "Diario Oficial de la Unión Europea".

2. Se reconocerá eficacia a los certificados de conformidad sobre dispositivos seguros de creación de firma que hayan sido otorgados por los organismos designados para ello en cualquier Estado miembro del Espacio Económico Europeo.

TÍTULO V

Supervisión y control

Artículo 29. Supervisión y control.



1. El Ministerio de Ciencia y Tecnología controlará el cumplimiento por los prestadores de servicios de certificación que expidan al público certificados electrónicos de las obligaciones establecidas en esta ley y en sus disposiciones de desarrollo. Asimismo, supervisará el funcionamiento del sistema y de los organismos de certificación de dispositivos seguros de creación de firma electrónica.

2. El Ministerio de Ciencia y Tecnología realizará las actuaciones inspectoras que sean precisas para el ejercicio de su función de control.

Los funcionarios adscritos al Ministerio de Ciencia y Tecnología que realicen la inspección a que se refiere el apartado anterior tendrán la consideración de autoridad pública en el desempeño de sus cometidos.

3. El Ministerio de Ciencia y Tecnología podrá acordar las medidas apropiadas para el cumplimiento de esta ley y sus disposiciones de desarrollo.

4. El Ministerio de Ciencia y Tecnología podrá recurrir a entidades independientes y técnicamente cualificadas para que le asistan en las labores de supervisión y control sobre los prestadores de servicios de certificación que le asigna esta ley.

Artículo 30. Deber de información y colaboración.

1. Los prestadores de servicios de certificación, la entidad independiente de acreditación y los organismos de certificación tienen la obligación de facilitar al Ministerio de Ciencia y Tecnología toda la información y colaboración precisas para el ejercicio de sus funciones.

En particular, deberán permitir a sus agentes o al personal inspector el acceso a sus instalaciones y la consulta de cualquier documentación relevante para la inspección de que se trate, siendo de aplicación, en su caso, lo dispuesto en el artículo 8.5 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa. En sus inspecciones podrán ir acompañados de expertos o peritos en las materias sobre las que versen aquéllas.

2. Los prestadores de servicios de certificación deberán comunicar al Ministerio de Ciencia y Tecnología el inicio de su actividad, sus datos de identificación, incluyendo la identificación fiscal y registral, en su caso, los datos que permitan establecer comunicación con el prestador, incluidos el nombre de dominio de internet, los datos de atención al público, las características de los servicios que vayan a prestar, las certificaciones obtenidas para sus servicios y las certificaciones de los dispositivos que utilicen. Esta información deberá ser convenientemente actualizada por los prestadores y será objeto de publicación en la dirección de internet del citado ministerio con la finalidad de otorgarle la máxima difusión y conocimiento.

3. Cuando, como consecuencia de una actuación inspectora, se tuviera conocimiento de hechos que pudieran ser constitutivos de infracciones tipificadas en otras leyes, se dará cuenta de los mismos a los órganos u organismos competentes para su supervisión y sanción.

TÍTULO VI

Infracciones y sanciones

Artículo 31. Infracciones.



1. Las infracciones de los preceptos de esta ley se clasifican en muy graves, graves y leves.

2. Son infracciones muy graves:

a) El incumplimiento de alguna de las obligaciones establecidas en los artículos 18 y 20 en la expedición de certificados reconocidos, siempre que se hayan causado daños graves a los usuarios o la seguridad de los servicios de certificación se haya visto gravemente afectada.

Lo dispuesto en este apartado no será de aplicación respecto al incumplimiento de la obligación de constitución de la garantía económica prevista en el apartado 2 del artículo 20.

b) La expedición de certificados reconocidos sin realizar todas las comprobaciones previas señaladas en el artículo 12, cuando ello afecte a la mayoría de los certificados reconocidos expedidos en los tres años anteriores al inicio del procedimiento sancionador o desde el inicio de la actividad del prestador si este período es menor.

3. Son infracciones graves:

a) El incumplimiento de alguna de las obligaciones establecidas en los artículos 18 y 20 en la expedición de certificados reconocidos, excepto de la obligación de constitución de la garantía prevista en el apartado 2 del artículo 20, cuando no constituya infracción muy grave.

b) La falta de constitución por los prestadores que expidan certificados reconocidos de la garantía económica contemplada en el apartado 2 del artículo 20.

c) La expedición de certificados reconocidos sin realizar todas las comprobaciones previas indicadas en el artículo 12, en los casos en que no constituya infracción muy grave.

d) El incumplimiento por los prestadores de servicios de certificación que no expidan certificados reconocidos de las obligaciones señaladas en el artículo 18, si se hubieran causado daños graves a los usuarios o la seguridad de los servicios de certificación se hubiera visto gravemente afectada.

e) El incumplimiento por los prestadores de servicios de certificación de las obligaciones establecidas en el artículo 21 respecto al cese de actividad de los mismos o la producción de circunstancias que impidan la continuación de su actividad, cuando las mismas no sean sancionables de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

f) La resistencia, obstrucción, excusa o negativa injustificada a la actuación inspectora de los órganos facultados para llevarla a cabo con arreglo a esta ley y la falta o deficiente presentación de la información solicitada por parte del Ministerio de Ciencia y Tecnología en su función de inspección y control.

g) El incumplimiento de las resoluciones dictadas por el Ministerio de Ciencia y Tecnología para asegurar que el prestador de servicios de certificación se ajuste a esta ley.

4. Constituyen infracciones leves:



El incumplimiento por los prestadores de servicios de certificación que no expidan certificados reconocidos, de las obligaciones señaladas en el artículo 18 y las restantes de esta ley, cuando no constituya infracción grave o muy grave, excepto las contenidas en el apartado 2 del artículo 30.

Artículo 32. Sanciones.

1. Por la comisión de infracciones recogidas en el artículo anterior, se impondrán las siguientes sanciones:

a) Por la comisión de infracciones muy graves, se impondrá al infractor multa de 150.001 a 600.000 euros.

La comisión de dos o más infracciones muy graves en el plazo de tres años, podrá dar lugar, en función de los criterios de graduación del artículo siguiente, a la sanción de prohibición de actuación en España durante un plazo máximo de dos años.

b) Por la comisión de infracciones graves, se impondrá al infractor multa de 30.001 a 150.000 euros.

c) Por la comisión de infracciones leves, se impondrá al infractor una multa por importe de hasta 30.000 euros.

2. Las infracciones graves y muy graves podrán llevar aparejada, a costa del sancionado, la publicación de la resolución sancionadora en el "Boletín Oficial del Estado" y en dos periódicos de difusión nacional o en la página de inicio del sitio de internet del prestador y, en su caso, en el sitio de internet del Ministerio de Ciencia y Tecnología, una vez que aquella tenga carácter firme.

Para la imposición de esta sanción, se considerará la repercusión social de la infracción cometida, el número de usuarios afectados y la gravedad del ilícito.

Artículo 33. Graduación de la cuantía de las sanciones.

La cuantía de las multas que se impongan, dentro de los límites indicados, se graduará teniendo en cuenta lo siguiente:

a) La existencia de intencionalidad o reiteración.

b) La reincidencia, por comisión de infracciones de la misma naturaleza, sancionadas mediante resolución firme.

c) La naturaleza y cuantía de los perjuicios causados.

d) Plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción e) El beneficio que haya reportado al infractor la comisión de la infracción.

f) Volumen de la facturación a que afecte la infracción cometida.



Artículo 34. Medidas provisionales.

1. En los procedimientos sancionadores por infracciones graves o muy graves el Ministerio de Ciencia y Tecnología podrá adoptar, con arreglo a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sus normas de desarrollo, las medidas de carácter provisional que se estimen necesarias para asegurar la eficacia de la resolución que definitivamente se dicte, el buen fin del procedimiento, evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción y las exigencias de los intereses generales.

En particular, podrán acordarse las siguientes:

- a) Suspensión temporal de la actividad del prestador de servicios de certificación y, en su caso, cierre provisional de sus establecimientos.
- b) Precinto, depósito o incautación de registros, soportes y archivos informáticos y de documentos en general, así como de aparatos y equipos informáticos de todo tipo.
- c) Advertencia al público de la existencia de posibles conductas infractoras y de la incoación del expediente sancionador de que se trate, así como de las medidas adoptadas para el cese de dichas conductas.

En la adopción y cumplimiento de las medidas de restricción a que alude este apartado se respetarán, en todo caso, las garantías, normas y procedimientos previstos en el ordenamiento jurídico para proteger los derechos a la intimidad personal y a la protección de los datos personales, cuando éstos pudieran resultar afectados.

2. En los supuestos de daños de excepcional gravedad en la seguridad de los sistemas empleados por el prestador de servicios de certificación que menoscaben seriamente la confianza de los usuarios en los servicios ofrecidos, el Ministerio de Ciencia y Tecnología podrá acordar la suspensión o pérdida de vigencia de los certificados afectados, incluso con carácter definitivo.

3. En todo caso, se respetará el principio de proporcionalidad de la medida a adoptar con los objetivos que se pretendan alcanzar en cada supuesto.

4. En casos de urgencia y para la inmediata protección de los intereses implicados, las medidas provisionales previstas en este artículo podrán ser acordadas antes de la iniciación del expediente sancionador.

Las medidas deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los 15 días siguientes a su adopción, el cual podrá ser objeto del recurso que proceda.

En todo caso, dichas medidas quedarán sin efecto si no se inicia el procedimiento sancionador en dicho plazo o cuando el acuerdo de iniciación no contenga un pronunciamiento expreso acerca de las mismas.

Artículo 35. Multa coercitiva.



El órgano administrativo competente para resolver el procedimiento sancionador podrá imponer multas coercitivas por importe que no exceda de 6.000 euros por cada día que transcurra sin cumplir las medidas provisionales que hubieran sido acordadas.

Artículo 36. Competencia y procedimiento sancionador.

1. La imposición de sanciones por el incumplimiento de lo previsto en esta ley corresponderá, en el caso de infracciones muy graves, al Ministro de Ciencia y Tecnología y en el de infracciones graves y leves, al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

No obstante, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 17 será sancionado por la Agencia de Protección de Datos con arreglo a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

2. La potestad sancionadora regulada en esta Ley se ejercerá de conformidad con lo establecido al respecto en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en sus normas de desarrollo.

Disposición adicional primera. Fe pública y uso de firma electrónica.

1. Lo dispuesto en esta ley no sustituye ni modifica las normas que regulan las funciones que corresponden a los funcionarios que tengan legalmente la facultad de dar fe en documentos en lo que se refiere al ámbito de sus competencias siempre que actúen con los requisitos exigidos en la ley.

2. En el ámbito de la documentación electrónica, corresponderá a las entidades prestadoras de servicios de certificación acreditar la existencia de los servicios prestados en el ejercicio de su actividad de certificación electrónica, a solicitud del usuario, o de una autoridad judicial o administrativa.

Disposición adicional segunda. Ejercicio de la potestad sancionadora sobre la entidad de acreditación y los organismos de certificación de dispositivos de creación de firma electrónica.

1. En el ámbito de la certificación de dispositivos de creación de firma, corresponderá al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información del Ministerio de Ciencia y Tecnología la imposición de sanciones por la comisión, por los organismos de certificación de dispositivos seguros de creación de firma electrónica o por la entidad que los acredite, de las infracciones graves previstas en los párrafos e), f) y g) del apartado segundo del artículo 31 de la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, y de las infracciones leves indicadas en el párrafo a) del apartado 3 del artículo 31 de la citada ley que cometan en el ejercicio de actividades relacionadas con la certificación de firma electrónica.

2. Cuando dichas infracciones merezcan la calificación de infracciones muy graves, serán sancionadas por el Ministro de Ciencia y Tecnología.

Disposición adicional tercera. Expedición de certificados electrónicos a entidades sin personalidad jurídica para el cumplimiento de obligaciones tributarias.



Podrán expedirse certificados electrónicos a las entidades sin personalidad jurídica a que se refiere el artículo 33 de la Ley General Tributaria a los solos efectos de su utilización en el ámbito tributario, en los términos que establezca el Ministro de Hacienda.

Disposición adicional cuarta. Prestación de servicios por la Fabrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda.

Lo dispuesto en esta ley se entiende sin perjuicio de lo establecido en el artículo 81 de la Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social.

Disposición adicional quinta. Modificación del artículo 81 de la Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social.

Se añaden apartado doce al artículo 81 de la Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, con la siguiente redacción.

"Doce. En el ejercicio de las funciones que le atribuye el presente artículo, la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda estará exenta de la constitución de la garantía a la que se refiere el apartado 2 del artículo 20 de la Ley 59/2003, de Firma Electrónica."

Disposición adicional sexta. Régimen jurídico del documento nacional de identidad electrónico.

1. Sin perjuicio de la aplicación de la normativa vigente en materia del documento nacional de identidad en todo aquello que se adecue a sus características particulares, el documento nacional de identidad electrónico se registrará por su normativa específica.

2. El Ministerio de Ciencia y Tecnología podrá dirigirse al Ministerio del Interior para que por parte de éste se adopten las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de las obligaciones que le incumban como prestador de servicios de certificación en relación con el documento nacional de identidad electrónico.

Disposición adicional séptima. Emisión de facturas por vía electrónica.

Lo dispuesto en esta ley se entiende sin perjuicio de las exigencias derivadas de las normas tributarias en materia de emisión de facturas por vía electrónica.

Disposición adicional octava. Modificaciones de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Uno. Adición de un nuevo apartado 3 al artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Se añade un apartado 3 con el siguiente texto:

"3. Cuando se haya atribuido un rango de numeración telefónica a servicios de tarificación adicional en el que se permita el acceso a servicios de la sociedad de la información y se requiera su utilización por parte del prestador de servicios, esta utilización y la descarga de programas informáticos que efectúen funciones de marcación, deberán realizarse con el consentimiento previo, informado y expreso del usuario.



A tal efecto, el prestador del servicio deberá proporcionar al menos la siguiente información:

- a) Las características del servicio que se va a proporcionar.
- b) Las funciones que efectuarán los programas informáticos que se descarguen, incluyendo el número telefónico que se marcará.
- c) El procedimiento para dar fin a la conexión de tarificación adicional, incluyendo una explicación del momento concreto en que se producirá dicho fin, y d) El procedimiento necesario para restablecer el número de conexión previo a la conexión de tarificación adicional.

La información anterior deberá estar disponible de manera claramente visible e identificable.

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de lo establecido en la normativa de telecomunicaciones, en especial, en relación con los requisitos aplicables para el acceso por parte de los usuarios a los rangos de numeración telefónica, en su caso, atribuidos a los servicios de tarificación adicional."

Dos. Los apartados 2, 3 y 4 del artículo 38 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico se redactan en los siguientes términos:

"2. Son infracciones muy graves:

- a) El incumplimiento de las órdenes dictadas en virtud del artículo 8 en aquellos supuestos en que hayan sido dictadas por un órgano administrativo.
- b) El incumplimiento de la obligación de suspender la transmisión, el alojamiento de datos, el acceso a la red o la prestación de cualquier otro servicio equivalente de intermediación, cuando un órgano administrativo competente lo ordene, en virtud de lo dispuesto en el artículo 11.
- c) El incumplimiento significativo de la obligación de retener los datos de tráfico generados por las comunicaciones establecidas durante la prestación de un servicio de la sociedad de la información, prevista en el artículo 12.
- d) La utilización de los datos retenidos, en cumplimiento del artículo 12, para fines distintos de los señalados en él.

3. Son infracciones graves:

- a) El incumplimiento de la obligación de retener los datos de tráfico generados por las comunicaciones establecidas durante la prestación de un servicio de la sociedad de la información, prevista en el artículo 12, salvo que deba ser considerado como infracción muy grave.
- b) El incumplimiento significativo de lo establecido en los párrafos a) y f) del artículo 10.1.
- c) El envío masivo de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente o el envío, en el plazo de un año, de más de tres comunicaciones comerciales por los medios aludidos a un mismo destinatario, cuando en dichos envíos no se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 21.



d) El incumplimiento significativo de la obligación del prestador de servicios establecida en el apartado 1 del artículo 22, en relación con los procedimientos para revocar el consentimiento prestado por los destinatarios.

e) No poner a disposición del destinatario del servicio las condiciones generales a que, en su caso, se sujete el contrato, en la forma prevista en el artículo 27.

f) El incumplimiento habitual de la obligación de confirmar la recepción de una aceptación, cuando no se haya pactado su exclusión o el contrato se haya celebrado con un consumidor.

g) La resistencia, excusa o negativa a la actuación inspectora de los órganos facultados para llevarla a cabo con arreglo a esta ley.

h) El incumplimiento significativo de lo establecido en el apartado 3 del artículo 10.

i) El incumplimiento significativo de las obligaciones de información o de establecimiento de un procedimiento de rechazo del tratamiento de datos, establecidas en el apartado 2 del artículo 22.

4. Son infracciones leves:

a) La falta de comunicación al registro público en que estén inscritos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9, del nombre o nombres de dominio o direcciones de Internet que empleen para la prestación de servicios de la sociedad de la información.

b) No informar en la forma prescrita por el artículo 10.1 sobre los aspectos señalados en los párrafos b), c), d), e) y g) del mismo, o en los párrafos a) y f) cuando no constituya infracción grave.

c) El incumplimiento de lo previsto en el artículo 20 para las comunicaciones comerciales, ofertas promocionales y concursos.

d) El envío de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente cuando en dichos envíos no se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 21 y no constituya infracción grave.

e) No facilitar la información a que se refiere el artículo 27.1, cuando las partes no hayan pactado su exclusión o el destinatario sea un consumidor.

f) El incumplimiento de la obligación de confirmar la recepción de una petición en los términos establecidos en el artículo 28, cuando no se haya pactado su exclusión o el contrato se haya celebrado con un consumidor, salvo que constituya infracción grave.

g) El incumplimiento de las obligaciones de información o de establecimiento de un procedimiento de rechazo del tratamiento de datos, establecidas en el apartado 2 del artículo 22, cuando no constituya una infracción grave.

h) El incumplimiento de la obligación del prestador de servicios establecida en el apartado 1 del artículo 22, en relación con los procedimientos para revocar el consentimiento prestado por los destinatarios cuando no constituya infracción grave.



i) El incumplimiento de lo establecido en el apartado 3 del artículo 10, cuando no constituya infracción grave."

Tres. Modificación del artículo 43, apartado 1, segundo párrafo de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

El segundo párrafo del apartado 1 del artículo 43 queda redactado como sigue:

"No obstante lo anterior, la imposición de sanciones por incumplimiento de las resoluciones dictadas por los órganos competentes en función de la materia o entidad de que se trate a que se refieren los párrafos a) y b) del artículo 38.2 de esta ley corresponderá al órgano que dictó la resolución incumplida. Igualmente, corresponderá a la Agencia de Protección de Datos la imposición de sanciones por la comisión de las infracciones tipificadas en los artículos 38.3 c), d) e i) y 38.4 d), g) y h) de esta ley."

Cuatro. Modificación del artículo 43, apartado 2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

El apartado 2 del artículo 43 queda redactado como sigue:

"2. La potestad sancionadora regulada en esta ley se ejercerá de conformidad con lo establecido al respecto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en sus normas de desarrollo. No obstante, el plazo máximo de duración del procedimiento simplificado será de tres meses."

Disposición adicional novena. Garantía de accesibilidad para las personas con discapacidad y de la tercera edad.

Los servicios, procesos, procedimientos y dispositivos de firma electrónica deberán ser plenamente accesibles a las personas con discapacidad y de la tercera edad, las cuales no podrán ser en ningún caso discriminadas en el ejercicio de los derechos y facultades reconocidos en esta ley por causas basadas en razones de discapacidad o edad avanzada.

Disposición adicional décima. Modificación de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Se añade un apartado tres al artículo 326 de la Ley de Enjuiciamiento Civil con el siguiente tenor:

"Cuando la parte a quien interese la eficacia de un documento electrónico lo pida o se impugne su autenticidad, se procederá con arreglo a lo establecido en el artículo 3 de la Ley de Firma Electrónica."

Disposición transitoria primera. Validez de los certificados electrónicos expedidos previamente a la entrada en vigor de esta ley.

Los certificados electrónicos que hayan sido expedidos por prestadores de servicios de certificación en el marco del Real Decreto Ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica, mantendrán su validez.



Disposición transitoria segunda. Prestadores de servicios de certificación establecidos en España antes de la entrada en vigor de esta ley.

Los prestadores de servicios de certificación establecidos en España antes de la entrada en vigor de esta ley deberán comunicar al Ministerio de Ciencia y Tecnología su actividad y las características de los servicios que presten en el plazo de un mes desde la referida entrada en vigor. Esta información será objeto de publicación en la dirección de internet del citado ministerio con la finalidad de otorgarle la máxima difusión y conocimiento.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Queda derogado el Real Decreto Ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta ley.

Disposición final primera. Fundamento constitucional.

Esta ley se dicta al amparo del artículo 149.1.8.^a, 18.^a, 21.^a y 29.^a de la Constitución.

Disposición final segunda. Desarrollo reglamentario.

1. El Gobierno adaptará la regulación reglamentaria del documento nacional de identidad a las previsiones de esta ley.

2. Así mismo, se habilita al Gobierno para dictar las demás disposiciones reglamentarias que sean precisas para el desarrollo y aplicación de esta ley.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

La presente ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

Por tanto, Mando a todos los españoles, particulares y autoridades, que guarden y hagan guardar esta ley.

Madrid, 19 de diciembre de 2003.

JUAN CARLOS I R.

El Presidente del Gobierno,

JOSÉ MARÍA AZNAR LÓPEZ



Anexo 3. Encuesta Satisfacción OAC Benaguasil

ENCUESTA DE SATISFACCION OAC BENAGUASIL

Apreciad@ Ciudadan@,

Con esta encuesta, el Ayuntamiento de Benaguasil pretende saber qué cosas pueden mejorar a la hora de prestarle una atención adecuada en la OAC (Oficina de Atención a la Ciudadanía).

La misma, forma parte de un Trabajo Final de Carrera de un alumno de la Diplomatura en Gestión y Administración Pública.

Esta encuesta se realizará de forma anónima.

Gracias por dedicarnos parte de su tiempo en completar la misma y poder así conocer su opinión, evaluar su grado de satisfacción respondiendo a la misma de manera sincera y total.

VALORACIÓN DE LA OAC (física)

Valore respondiendo SI o NO

SI NO

¿Le parecen adecuados los accesos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Le parece adecuada la señalización?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Le parece adecuada la ubicación de la sala de espera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cree que el espacio utilizado es el correcto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Existe suficiente privacidad en el lugar donde le/la atienden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Le parece adecuada la información de la TV en el hall?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



VALORACIÓN DE LOS RR.HH (Recursos Humanos) empleados en la OAC

Valore de 1 a 5 (siendo 1 puntuación más baja y 5 la puntuación más alta)

	1	2	3	4	5
Me han atendido/a con atención	<input type="checkbox"/>				
Han comprendido que problema/queja/trámite solicito	<input type="checkbox"/>				
Han sido amables en el trato	<input type="checkbox"/>				
Han sido profesionales	<input type="checkbox"/>				
Mi problema se ha solucionado rápidamente	<input type="checkbox"/>				
La persona que me ha atendido, lo hizo claramente y fácil	<input type="checkbox"/>				

VALORACIÓN DE MEJORA DE LA OAC

Valore de 1 a 5 (siendo 1 puntuación más baja y 5 la puntuación más alta)

1 2 3 4 5

¿Qué grado de satisfacción a nivel general le merece la OAC?

DIGANOS POR FAVOR, QUE MEJORARÍA:

Respuesta libre



Si es tan amable, indique en que franja de edad se encuentra.

18-30

30-40

40-50

50-60

60-70

70-80

80- +

Por favor, indíquenos que estudios tiene.

Sin estudios

Primarios

Secundarios

Estudios universitarios

¿Cuántas veces ha usado la OAC del Ayuntamiento de Benaguasil?

Nunca

En contadas ocasiones

De vez en cuando

Regularmente

A diario

GRACIAS POR SU ATENCIÓN