




eu

2010.es



**LOS DERECHOS DE
LOS CIUDADANOS ANTE LA
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
EN EUROPA**

Table of Contents

SUMARIO	4
1. DEFINICIÓN Y CONTENIDO DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS ANTE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	6
1.1. Derechos básicos	6
1.1.1. El derecho de acceso electrónico	7
1.1.2. Derecho a la protección de datos de carácter personal.....	7
1.1.3. Derecho de información por medios electrónicos	10
1.1.4. Derecho a la calidad en la información	11
1.1.5. Derecho a la elección del canal de comunicación.....	11
1.1.6. Derecho a la utilización de medios identificación electrónica ...	14
1.2. Derechos avanzados	15
1.2.1. Derechos a no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración	17
1.2.2. Derechos a presentar datos y documentos en soporte electrónico.....	17
1.2.3. Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos.....	17
1.2.4. Derecho a obtener copias electrónicas de documentos.	18
1.2.5. Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas.	18
1.2.6. Derecho a que la información disponible se encuentre en formatos reutilizables.....	19
1.3. Principios comunes a la gestión de sistemas electrónicos	20
1.3.1. Responsabilidad.	20
1.3.2. Neutralidad tecnológica.....	21
1.3.3. Interoperabilidad.	21
1.3.4. Especificaciones abiertas.....	22
1.3.5. Formación del personal.	22

1.3.6.	Intercambio electrónico de información.....	22
1.3.7.	Simplificación administrativa.....	23
2.	LA SITUACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS ANTE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA UNIÓN EUROPEA	24
2.1.	La relevancia de la administración electrónica en el desarrollo de la Unión Europea.....	24
2.2.	La situación actual de los derechos de los ciudadanos ante la administración electrónica en la Unión Europea	25
2.2.1.	De la ausencia al protagonismo de los derechos de los ciudadanos en las políticas sobre administración electrónica.....	25
2.2.2.	El progresivo reconocimiento de derechos a los ciudadanos. ...	27
2.2.3.	Los derechos actualmente reconocidos a nivel comunitario.	28
3.	SITUACIÓN Y PERSPECTIVA DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN LOS ESTADOS MIEMBROS	33
3.1.	Análisis singular de la situación en cada uno de los Estados.....	33
4.	FUNDAMENTOS E INSTRUMENTOS PARA LA PROYECCIÓN DE LOS CIUDADANOS ANTE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA A NIVEL EUROPEO.....	62
5.	ANEXO: PROPUESTA DE DERECHOS DE LOS CIUDADANOS ANTE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	68
6.	ANEXO II: CUESTIONARIO ENVIADO A LOS ESTADOS MIEMBROS DEL EGROUP PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME	76

SUMARIO

El presente informe pretende ofrecer un diagnóstico inicial acerca de la situación de los derechos de los ciudadanos ante la administración electrónica tanto en Europa con la finalidad de plantear la posible proyección de un consenso sobre los mismos entre los Estados Miembros.

Con esta intención se comienza identificando los derechos que se consideran relevantes estructurados en derechos básicos, avanzados, así como los principios que les acompañan. Entre los derechos básicos se encuentran aquellos que se consideran esenciales para garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas a través de medios electrónicos así como que no se vean discriminados por el empleo de los mismos. Entre los derechos avanzados se identifican aquellos que se refieren a aspectos adicionales de dicha relación. Por lo demás, los principios se dirigen a contribuir a una adecuada actuación de las Administraciones públicas que garantice el ejercicio de dichos derechos.

A partir de los derechos y principios identificados se procede a analizar, en primer lugar, su situación en la Unión Europea. De dicho análisis se puede comprobar como todos ellos se encuentran recogidos en distintas iniciativas comunitarias si bien con un alcance muy diverso. Los derechos básicos se encuentran en su práctica totalidad recogidos si bien muchos de ellos solamente de forma parcial (si bien con un amplio alcance). Este reconocimiento es menor en el caso de los derechos avanzados por su complejidad, así como de algunos de los principios, por carecer la Unión de competencia por razón de la autonomía institucional de los Estados.

Tras el análisis a nivel europeo, se procede a comprobar la situación de los derechos y principios identificados en cada uno de los Estados miembros. Dicho análisis se lleva cabo exclusivamente en aquellos Estados que respondieron a una encuesta preparada a tal efecto. Si bien la situación de los Estados resulta bastante asimétrica con respecto al conjunto de todos los derechos y principios, es posible señalar una coincidencia en el reconocimiento de los derechos básicos, que es

menor por lo que respecta a los derechos avanzados. Por lo demás, sus respectivas percepciones en cuanto a la importancia de cada uno de los derechos y el alcance con que deberían proyectarse a nivel europeo resulta sorprendentemente homogéneo. No obstante debe tenerse en cuenta que estos resultados han de analizarse bajo la óptica de la colaboración informal por parte de los Estados dentro de la EUPAN.

El análisis concluye con una valoración de los fundamentos e instrumentos posibles para llevar a cabo una proyección de estos derechos a nivel europeo. Así se identifican, en primer lugar, las competencias que podrían invocarse a tal efecto y se especifican posteriormente los instrumentos que podrían emplearse, en particular la posibilidad de su reconocimiento a través de instrumentos que podrían emplearse.

Por último se adjunta en el Anexo I, una propuesta de la Presidencia Española en el que figuran el conjunto de derechos y principios de forma sistemática y articulada bajo la forma de carta. Se pretende con ello dar un punto de partida para futuros debates a iniciativa de otras Presidencias o de la Comisión Europea. También se añade en el Anexo II el cuestionario que fue remitido a los Estados para la elaboración del análisis de la situación de los derechos a nivel nacional.

1. DEFINICIÓN Y CONTENIDO DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS ANTE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Como punto de partida para analizar la situación y las posibilidades de los derechos de los ciudadanos ante la administración electrónico a nivel europeo se considera imprescindible definir de qué derechos se trata. Esta aproximación preliminar a los (apartado 1), permite abordar el análisis de su situación en la Unión Europea (apartado 2) y en cada uno de los Estados (apartado 3), para plantear una posible proyección homogénea de los mismos a nivel europeo (apartado 4), para lo que incluso facilitar una propuesta de articulado (Anexo).

El análisis de los derechos de los ciudadanos ante la administración electrónica no se limita a una descripción de cada uno de ellos. Por el contrario se ha querido presentarlos de forma estructurada, distinguiendo entre derechos básicos y derechos avanzados de los ciudadanos y empresas ante la administración electrónica, a lo que se añaden los principios que garantizan desde la perspectiva de las Administraciones pública los derechos reconocidos.

1.1. *Derechos básicos*

Los derechos básicos constituyen el núcleo duro de los derechos de los ciudadanos ante la administración electrónica. Estos derechos garantizan, en primer lugar, que se respetan los derechos fundamentales de los ciudadanos cuando se relacionan por medios electrónicos con las administraciones públicas y, asimismo, se garantiza una igualdad de trato que con respecto a la relaciones de carácter presencial.

En la medida que estos derechos responden a aspectos esenciales para el desarrollo de la administración electrónica se considera que deben constituir el marco común a partir del cual se definan los demás derechos. Asimismo, gran parte de estos derechos han sido recogidos de forma total o parcial en diversos instrumentos comunitarios lo que debiera garantizar su reconocimiento en todos los Estados miembros.

1.1.1. El derecho de acceso electrónico

El derecho de acceso electrónico a las Administraciones Públicas es el derecho esencial de esta regulación. Su configuración es ciertamente compleja ya que debe hacerse sin sustituir los medios tradicionales de relación basados, fundamentalmente, en el papel y configurando, por tanto, un sistema adicional que convive con aquél.

De esta forma el derecho de acceso en su formulación más general se concibe sobre la base de constituir un elemento adicional y paralelo de relación con las administraciones públicas que será cada vez más aplicable y utilizado por los ciudadanos pero que no puede sustituir al régimen común.

Es cierto que la configuración del derecho de acceso debe efectuarse desde una perspectiva muy general ya que realmente su contenido y alcance está en función de la articulación del resto de derechos, esto es, sí alcanza o no a la actividad procedimental o sólo a la informativa, a las propias formas técnicas de relación o la conexión con otros instrumentos de seguridad en las comunicaciones como puede ser la firma electrónica.

Es lo cierto, sin embargo, que si su configuración no puede realizarse de una forma general en sus aspectos positivos (hasta donde llega) sí tiene un contenido negativo indudable ya que la Administración en cuestión tiene que articular algún sistema de acceso sin que el conjunto de las relaciones puedan realizarse en el soporte tradicional.

Es claro, sin embargo, que el contenido del derecho y su extensión debe realizarse en las normas que concreten el citado derecho y esa delimitación configurará un marco más o menos amplio en función de que el acceso lo sea únicamente a efectos informativos y/o procedimentales.

1.1.2. Derecho a la protección de datos de carácter personal

La utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa (como en general en el conjunto de las relaciones jurídicas de nuestros días) se hace

especialmente proclive al tratamiento de datos de carácter personal que se ve, esencialmente, facilitada con las transacciones electrónicas, con la acumulación de datos y con la posibilidad de intercambio de la información de la que disponen el conjunto de las Administraciones Públicas. De igual modo es necesario garantizar su protección en la construcción de una Administración proactiva.

En este sentido y aunque se ha avanzado sustancialmente en el marco de preocupación por la preservación y el establecimiento de una esfera personal libre de injerencias no queridas por los titulares de la información que les afecta puede considerarse realmente una cuestión relativamente novedosa y, desde luego, muy ligada al avance de la tecnología de las comunicaciones que ha supuesto una facilitación de tal calibre en la convergencia de las mismas que puede, potencialmente, producir una auténtica desprotección de aquella esfera personal.

Esta preocupación tiene un claro reflejo en las normas internacionales de todo orden:

1º.- La Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966 prohíben las injerencias únicamente si son arbitrarias y/o ilegales. La redacción del artículo 12 de la Declaración Universal de Derechos Humanos –que establece que *«nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación»* y que *«toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques»*- que el artículo 17 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos reproduce casi literalmente, exige una concreción que, hasta el momento, y como ya se ha avanzado, no ha conocido de resultados concretos en el plano universal.

2º.- La Organización de las Naciones Unidas aprobó mediante la Resolución 45/95 de la Asamblea General, de 14 de diciembre de 1990 las denominadas *Directrices para la regulación de archivos de datos personales informatizados*. Estas Directrices establecen los principios relativos a las garantías mínimas que deben prever las legislaciones nacionales en la materia y, a pesar de carecer de fuerza jurídica vinculante, no se reproducen en la misma el conjunto de principios a los que se ha hecho referencia aquí.

3º.- También la OCDE se ha ocupado de la cuestión a través de la aprobación de diversas Recomendaciones del Consejo de la Organización. Entre ellas, la Recomendación de 23 de septiembre de 1980 mediante la que se establecen directrices para la protección de la privacidad en los intercambios internacionales de

datos personales o las Directrices de la OCDE para la seguridad de sistemas y redes de información: hacia una cultura de la seguridad, aprobadas mediante la Recomendación del Consejo de la Organización de 25 de julio de 2002. Más recientemente, el 12 de junio de 2007, el Consejo aprobó una Recomendación relativa a la cooperación transfronteriza en la aplicación de las legislaciones que protegen la privacidad

4º.- La 29ª Conferencia Internacional de Autoridades de Protección de Datos y Privacidad, celebrada en Montreal en septiembre de 2007, se adoptó una *Resolución sobre la necesidad urgente de normas internacionales para proteger los datos de pasajeros que usarán los gobiernos a efectos de la aplicación de la ley y la seguridad en las fronteras.*

5º.- El Consejo de Europa por su parte aprobó el Convenio 108, abierto a la firma el 18 de enero de 1981 y en vigor desde el 1 de octubre de 1985 y que ha sido completado con un Protocolo Adicional.

6º.- Dentro de la Unión Europea, el Tratado de Lisboa ha sustituido esta regulación por los artículos 16 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y 39 del Tratado de la Unión Europea.

En este contexto se produce, igualmente, un contenido sustantivo de importancia cuya regulación puede encontrarse en:

- La Directiva 98/48/CE, de 20 de julio de 1998, que modifica la Directiva 98/34/CE, por la que se prevé un procedimiento de información en el ámbito de las normas y reglamentaciones técnicas.
- El Reglamento (CE) nº 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2000, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones y los organismos comunitarios y a la libre circulación de estos datos.
- La Decisión de la Comisión 2001/497/CE, de 15 de junio de 2001, relativa a las cláusulas contractuales tipo para la transferencia de datos de carácter personal hacia un tercer país previsto en la Directiva 95/46/CE.
- La Decisión de la Comisión 2002/16/CE, de 27 de diciembre de 2001, relativa a las cláusulas contractuales tipo para la transferencia de datos de carácter personal a los encargados del tratamiento establecidos en países terceros, de conformidad con la Directiva 95/46/CE.
- La Decisión 1247/2002/CE, del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión, de 1 de julio de 2002, relativo al estatuto y a las condiciones generales de ejercicio de las funciones del Supervisor Europeo de Protección de Datos.

- La Directiva 2002/58/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos de carácter personal y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas).
- La Decisión 2004/55/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de diciembre de 2003, por la que se nombra a la autoridad de vigilancia independiente prevista por el artículo 286 del Tratado de la Comunidad Europea (Supervisor Europeo de Protección de Datos).
- El Reglamento (CE) 460/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de marzo de 2004, por el que se crea la Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información.
- La Directiva 2006/24/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2006, sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones y por la que se modifica la Directiva 2002/58/CE.

El resumen normativo que acaba de hacerse nos sitúa ante una realidad ciertamente incontrovertible: el compromiso de las autoridades públicas europeas en el establecimiento y mantenimiento de un amplio marco de protección de los datos personales de los ciudadanos europeos. Es evidente que este esfuerzo y el marco jurídico que supone debe proyectarse de forma indudable sobre el funcionamiento de las Administraciones Públicas y sobre las relaciones jurídicas que se establecen con las mismas.

1.1.3. Derecho de información por medios electrónicos

Se trata del derecho a la información por medios electrónicos sobre todas aquellas materias en que las Administraciones públicas estén obligadas a informar a los ciudadanos o estos tengan derecho de acceso a tales informaciones. de información.

Sin lugar a dudas el primero de los ámbitos en los que se puede producir un avance importante de la actividad administrativa realizada por medios electrónicos es, precisamente, la actividad no formalizada procedimentalmente y que consiste, en esencia, en una función facilitadora de información de cara a que los ciudadanos tengan conocimiento del haz de competencias de cada órgano administrativo y de

los requisitos y condicionamientos para el acceso a los procedimientos y a las prestaciones públicas en su configuración más amplia.

Esta actividad facilitadora de la información administrativa reviste una importancia muy notable por diversas razones. La primera de ella, es puramente práctica porque su capacidad de crecimiento y de extensión es ciertamente notable. La segunda, porque los requerimientos técnicos para su implantación son, igualmente, más sencillos porque no implican, muy a menudo, la existencia de procesos interactivos y complejos de relación. Finalmente, porque su potencialidad en la extensión subjetiva de su operatividad es ciertamente amplia.

El gran reto, en el momento actual, es, precisamente, el conseguir la extensión de la misma hasta límites que permitan el conocimiento real de la actividad administrativa y de las pautas para la relación con los órganos administrativos y, sobre todo, la compaginación de este derecho con un contenido veraz y actualizado que permita que aquella sea, en todo momento, suficiente para cumplir los objetivos relacionales que se establezcan.

1.1.4. Derecho a la calidad en la información

La calidad de la información es, en si mismo, un concepto genérico que cubre diversas facetas del funcionamiento administrativo. En este sentido debe indicarse que una de las características básicas de la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la actividad administrativa es, precisamente, una apuesta por la actualización y la precisión de la información utilizada y de la que se pone en el circuito administrativo. Este aspecto incluye lo relativo a su actualización periódica y al propio conocimiento del momento de actualización y conservación.

La calidad tiene, en fin, otra perspectiva enraizada en los propia configuración estructural de la misma de forma que sea utilizable por el conjunto de la población que cumpla los estándares generales y que se ponga a disposición de los ciudadanos en forma que asegure la funcionalidad de la misma en el conjunto de la población.

1.1.5. Derecho a la elección del canal de comunicación

Sin lugar a dudas uno de los problemas centrales de la utilización de la electrónica en línea con lo que se ha denominado la fractura social entre quienes pueden o no acceder a los servicios de forma electrónica consiste, precisamente, en la generalización del sistema hasta conseguir la eliminación de los obstáculos generales en la utilización de las tecnologías.

Muy a menudo cuando se establece esta referencia se está pensado en la fractura social de quienes tienen y quienes no medios electrónicos a su disposición. Sin embargo, la cuestión, en este momento va más allá y es necesario aludir a la propia fractura que puede producirse como consecuencia de la existencia de tecnologías incompatibles. A partir de la constatación de este simple hecho es necesario asegurar la neutralidad tecnológica de las Administraciones Públicas de forma que las mismas utilicen medios electrónicos que no creen una nueva fractura tecnológica entre quienes tienen unos u otros sistemas tecnológicos.

En su formulación más genérica podríamos indicar que, en gran parte, se trata de un subproducto del derecho de acceso pero, en realidad, tiene una regulación específica y un contenido como tal. De hecho figura con contenido propio en la Declaración de Riga (2007) y en las Declaraciones Ministeriales de Administración electrónica de Manchester, Lisboa y Malmö). En todas ellas se ha conformado un acervo sobre la accesibilidad en relación con la propia utilización de las técnicas electrónicas, el acceso a los discapacitados, en las propias políticas de las Administraciones, también básicamente, en la provisión de servicios a las mismas (las Directivas 2004/18/CE y 2004/17/CE, relativa a los requisitos para efectuar la contratación pública, la utilización de medios electrónicos, deben garantizar un mercado interior y de confianza en el ámbito de la adjudicación de contratos públicos de obras.).

En el plano concreto que se analiza en este apartado lo que se trata de garantizar es que existirán diversos canales de acceso a las Administraciones Públicas y que éstas no condicionan el acceso a la utilización de ninguna de ellos. En el envés de esta configuración se encuentra precisamente el derecho a la utilización de los medios o canales disponibles sin condicionamiento, por tanto, en la utilización de cada uno de ellos en el acceso a las Administraciones Públicas.

De esta forma la elección de canal de relación no es si no un elemento más de un principio más amplio cual es el de la neutralidad tecnológica que tiene como

elemento final el de impedir que la utilización de la tecnología sea, precisamente, la causa de una fractura adicional que margine o imposibilite el acceso de los ciudadanos a las Administraciones Públicas.

Es cierto que podemos encontrar otros puntos de inclusión y extensión de este derecho. Al menos, podemos referirnos a los siguientes aspectos:

1º.- La accesibilidad desde la perspectiva común ligada a la posibilidad de utilización de medios electrónicos incluso a quienes no disponen de los mismos.

En este punto se trata de concienciar al conjunto de la población de que la existencia de medios electrónicos en el funcionamiento administrativo no debe considerarse como un instrumento de exclusión de la población que no disponga de los medios suficientes para conseguir aquel. Es lo cierto que, sin perjuicio, de que, como se ha dicho, es preciso mantener la electrónica como un canal alternativo no excluyente ni obligatorio de las relaciones con las Administraciones Públicas debe indicarse que, al menos, durante algunos años el acceso a la electrónica como técnica relacional con las Administraciones Públicas debe asegurarse con medios públicos que eviten la existencia de una fractura generacional o económica que obligue a un acceso en papel que, finalmente, se convertirá en un acceso de menor calidad y mayor incomodidad que el que se realice por medios electrónicos.

Este esquema obliga a las Administraciones Públicas a establecer elementos electrónicos de utilización común bien en las oficinas públicas bien organizaciones privadas que, con carácter general, puedan solucionar la fractura social que puede crearse en el marco de la utilización de la técnicas electrónicas en el conjunto de las Administraciones Públicas.

2º.- La accesibilidad desde la perspectiva de la discapacidad y de las limitaciones físicas para el ejercicio de la función.

Es cierto que la accesibilidad tiene otra consideración de no menor intensidad consistente en indicar asegurar el acceso al conjunto de la población y, en concreto, a las personas con algún tipo de discapacidad. Aunque no sea el momento de realizar una larga consideración sobre el liderazgo que corresponde a las Administraciones Públicas en la lucha por la igualación de las condiciones sociales de las personas con discapacidad sí cabe indicar que la actuación y la configuración de los sistemas electrónicos debería tener como referencia intrínseca la utilización por el conjunto de la población y, específicamente, el de las personas con discapacidad que, probablemente, con el establecimiento de una política activa en

la materia pueden conseguir suplir o reducir algunas de las barreras reales que muy a menudo se introducen en el funcionamiento administrativo.

3º.- Finalmente y ,desde otro punto de vista, podría decirse que el derecho a la información se asegura, también, en un aspecto instrumental con la utilización de mecanismos de reutilización y transferencia de información.

1.1.6. Derecho a la utilización de medios identificación electrónica

El derecho a la utilización de medios electrónicos de identidad es un derecho instrumental y accesorio que se ubica, esencialmente, en la adveración de las relaciones que se mantienen, en este caso, entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos que se relacionan con las mismas. Es cierto que los avances que se han producido en la materia han venido por los bloques normativos ligados a la circulación de bienes y servicios y como una forma de facilitación del comercio y de aproximación real de las legislaciones en la materia que, de nuevo, ofrece una visión que no totalmente acorde con la que aquí se propone centrada en las relaciones puramente administrativas. No obstante en las Administraciones públicas es donde se hace un uso más extensivo.

Los medios de acreditación de la identidad electrónica son muy variados, están regulados en sus normas específicas y, finalmente, tienen una conexión importante entre el grado de seguridad en la relación y los medios y requerimientos para asegurar dicha utilización. De esta forma, y sin ninguna vocación de exclusividad en su configuración, podemos señalar que muy a menudo cuando se alude al derecho a la utilización de medios electrónicos de identidad se está pensando en la firma electrónica que, desde luego, no es el único medios de acreditación electrónica de identidad pero si es la más representativa.

En este orden, el de la firma electrónica, 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 en cuyo artículo 1º se establece su propio contenido cuando indica que «... *La presente Directiva tiene por finalidad facilitar el uso de la firma electrónica y contribuir a su reconocimiento jurídico. La presente Directiva crea un marco jurídico para la firma electrónica y para determinados servicios de certificación con el fin de garantizar el correcto*

funcionamiento del mercado interior. La presente Directiva no regula otros aspectos relacionados con la celebración y validez de los contratos u otras obligaciones legales cuando existan requisitos de forma establecidos en las legislaciones nacionales o comunitaria, ni afectan a las normas y límites, contenidos en las legislaciones nacionales o comunitaria, que rigen el uso de documento...».

Como consecuencia de esta normativa se ha ido dictando por los países diversas normas que regulan las distintas clases de firma electrónica o de acreditación de la personalidad. Su alcance y el aseguramiento de las transacciones que se realizan a través de la misma y se proyectan sobre regulaciones no siempre homogéneas pero que tienen como referencia común la posibilidad de establecimiento de mecanismos de acreditación electrónica de la propia personalidad en las relaciones con las Administraciones Públicas.

1.2. Derechos avanzados

Se incluyen en este apartado un conjunto de determinaciones que tienen como característica el establecimiento progresivo y de mayor alcance que el señalado por los derechos básicos en el ámbito de las relaciones tecnológicas con las Administraciones Públicas. Adicionalmente su caracterización está muy vinculada a la inserción en el marco de los procedimientos administrativos y de la actividad formalizada de aquellas.

Con carácter general podemos indicar que se trata del establecimiento de algunas pautas conceptuales para la inclusión de técnicas electrónicas en el marco de los procedimientos administrativos, esto es, en la actuación formalizada y de ajuste a la legalidad de la actuación administrativa que tiene como objetivo aplicar las normas jurídicas a los casos concretos.

Situados en este plano de la utilización de la tecnología en el ámbito de la actuación formalizada de las Administraciones Públicas podemos indicar que su proyección sobre la actuación administrativa está en función de la finalidad que cumpla la utilización de la tecnología. A este respecto puede proponerse para centrar el análisis una diferenciación de la actuación tecnológica en el ámbito administrativo centrada en tres grandes apartados: A) Aspectos puramente

relacionales. B) Aspectos de documentación y acumulación informativa. C) Tecnología en las decisiones administrativas.

La problemática, desde una perspectiva procedimental, de cada uno de los apartados indicados es notablemente diferente. En este sentido podemos indicar que en lo que denominamos “aspectos relacionales” (publicaciones, notificaciones, registros, etc.) lo que realmente se produce es una adición entre dos legalidades. La legalidad procedimental común se ve así completada con la normativa correspondiente a la actuación tecnológica que se inserta dentro de aquella y que, por tanto, se configura como elemento común en la válida actuación administrativa. A partir de esta afirmación la traducción a los motivos de invalidez del acto administrativo están en función del propio trámite y, sobre todo, de los efectos que hayan producido sobre el interesado y, específicamente, si con la infracción procedimental (en su aspecto tecnológico) se produce una situación de indefensión al propio interesado.

Por su parte cuando la tecnología se utiliza para conseguir un mejor almacenamiento de datos y, por tanto, de expedientes la cuestión tiene un índole más interna y organizativa en la que la proyección frente al interesado se materializa en el cumplimiento de los requisitos 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. El resultado final y, sobre todo, las consecuencias de las infracciones vendrán, esencialmente, de la mano de los efectos causados y, sobre todo, de si con se han producido situaciones de indefensión dignas de ser solventadas mediante los mecanismos de la invalidez.

Finalmente cuando la tecnología se utiliza para sustituir juicios intelectivos que, hasta ese momento, correspondían a los funcionarios y autoridades la cuestión es netamente diferente. Aquí ya no hay una legalidad procedente de la regulación tecnológica que se solape a la legalidad administrativa sino que la perspectiva es otra: se trata de un conjunto de instrumentos y programas que suplen (sustituyen) al funcionario en la adopción de las decisiones que, hasta ese momento, le correspondían a él.

Sobre esta base pueden plantearse el siguiente catálogo mínimo.

1.2.1. Derechos a no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración

Con el establecimiento de este derecho lo que se pretende es configurar un haz de derechos de los ciudadanos en sus aspectos de relación con las Administraciones Públicas según el cual los medios y la información en poder de las Administraciones Públicas constituya un acervo común de utilización para el conjunto de las relaciones con la Administración y que evite que el ciudadano tenga que aportar a la misma de forma continua y reiterativa documentos que ya obran en poder de la propia Administración.

Este derecho se entiende exigible con respecto a todas las Administraciones públicas nacionales en su conjunto, de modo que no se fragmente en función de los distintos niveles territoriales o institucionales que existan. Los medios tecnológicos permiten a las Administraciones públicas acceder de forma ágil a cualquier información aportada por los ciudadanos por lo que no cabe alegar la autonomía de cada una de ellas para limitar el alcance en el ejercicio de este derecho.

1.2.2. Derechos a presentar datos y documentos en soporte electrónico.

Es una consecuencia adicional y progresiva del propio derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas mediante técnicas electrónicas. Este derecho, muy a menudo, queda mermado en su intensidad si los documentos y los datos deben aportarse en formato distinto al propiamente electrónico.

Se trata de un derecho que puede complementarse con otros adicionales como la posibilidad de aportación en formato distinto al electrónico y su conversión a tal.

1.2.3. Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos.

Mediante la implementación de este derecho puede conseguirse uno de los principios esenciales de la actuación administrativa como es la transparencia y la participación de los interesados en el ámbito del procedimiento administrativo.

La formulación que se propone: derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos constituye el estrato más sencillo y

generalizable del derecho en cuestión que puede completarse con otros de mayor intensidad como es el propio acceso on line al expediente en cuestión y a los documentos que constan en el mismo.

En todo caso se trata de estadios de un mismo problema que pasa por el primero de los estadios, esto es, el derecho a conocer por medios electrónicos el estado actual del expediente, el trámite en el que se encuentra e, incluso, los trámites adicionales que faltan para su culminación con indicación la unidad o unidades responsables de los mismos y del tiempo estimado para su resolución.

1.2.4. Derecho a obtener copias electrónicas de documentos.

En línea con lo indicado en el apartado 1.2.3. y como corolarlo del mismo se establece la otra faceta de un mismo derecho: el derecho a obtener copias electrónicas de los documentos bien porque en el propio expediente ya obren en tal formato o bien porque obrando en formato diferente la relación elegida por el interesado es la electrónica y la Administración convierte en tal formato el documento en cuestión cualquiera que sea el soporte en el que el mismo se contenga en el ámbito administrativo.

1.2.5. Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas.

Uno de los derechos esenciales que se contienen en el ámbito de las normas procedimentales es el derecho a conocer la identidad de los funcionarios y las autoridades administrativas que tramitan o resuelven los procedimientos administrativos o que asumen la gestión de las unidades administrativas en las que potencialmente pueden incidir sobre estos y sobre el funcionamiento electrónico de las organizaciones públicas.

La garantía alcanza específicamente a la identidad de las autoridades y, por tanto, incluye todas aquellas determinaciones que permitan la identificación del mismo y la del órgano en el que presta sus servicios.

Este derecho se complementa con el derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos señalado en el apartado 1.2.3 ya que permite identificar a los responsables de dicha tramitación.

1.2.6. Derecho a que la información disponible se encuentre en formatos reutilizables.

La información generada desde las instancias públicas, con la potencialidad que le otorga el desarrollo de la sociedad de la información, posee un gran interés para las empresas a la hora de operar en sus ámbitos de actuación, contribuir al crecimiento económico y la creación de empleo, y para los ciudadanos como elemento de transparencia y guía para la participación democrática. Recogiendo ambas aspiraciones la Directiva 2003/98/CE, de 17 de noviembre de 2003, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la reutilización de la información del sector público, se adoptó con la finalidad de explotar el potencial de información del sector público y superar las barreras de un mercado europeo fragmentado estableciendo unos criterios homogéneos, asentados en condiciones equitativas, proporcionadas y no discriminatorias para el tratamiento de la información susceptible de ser reutilizada por personas físicas o jurídicas.

Las diferentes Administraciones y organismos del sector público recogen, producen, reproducen y difunden documentos para llevar a cabo la misión de servicio público que tienen encomendada.

Como expresa la Directiva 2003/98/CE, la utilización de dichos documentos por otros motivos, ya sea con fines comerciales o no comerciales, constituye una reutilización. Por una parte, se persigue armonizar la explotación de la información en el sector público, en especial la información en soporte digital recopilada por sus distintos organismos relativa a numerosos ámbitos de interés como la información social, económica, jurídica, geográfica, meteorológica, turística, sobre empresas, patentes y educación, etc., al objeto de facilitar la creación de productos y servicios de información basados en documentos del sector público, y reforzar la eficacia del uso transfronterizo de estos documentos por parte de los ciudadanos y de las empresas privadas para que ofrezcan productos y servicios de información de valor añadido. Por otra parte, la publicidad de todos los documentos de libre disposición que obran en poder del sector público referentes no sólo a los procedimientos políticos, sino también a los judiciales, económicos y administrativos, es un instrumento esencial para el desarrollo del derecho al conocimiento, que constituye un principio básico de la democracia.

En este sentido sería bueno reformular este derecho – en la perspectiva a la que últimamente nos referimos- desde una perspectiva puramente administrativa y de políticas públicas administrativas ya que la falta de impulso y de competencias directas en la materia ha generado su inclusión en el marco de políticas públicas más generales ligadas a la libre circulación de mercancías o servicios (*La Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior*) que ofrece una visión que no siempre es la más acorde con la configuración que se pretende.

1.3. Principios comunes a la gestión de sistemas electrónicos

Finalmente se establecen un conjunto de principios comunes al funcionamiento administrativo que, por su propia esencia, no pueden articularse como derechos estrictos ya que se exigibilidad se plantea en términos ciertamente complejos de forma que su posición es más ordenancista y proyectiva sobre la actuación administrativa en su conjunto que sobre el haz de exigibilidad que conforma la expresión derechos en relación con los titulares de los mismos

Podríamos configurar los siguientes principios de la actuación administrativa en el ámbito de la actuación de las Administraciones Públicas en el establecimiento de políticas públicas pensadas en clave de prestación de servicios electrónicos al conjunto de los ciudadanos.

1.3.1. Responsabilidad.

La utilización de las nuevas tecnologías debe quedar sometida al principio de responsabilidad tanto en la concepción clásica de la actuación administrativa que se realiza a través de medios electrónicos como en el plus adicional que supone la aplicación de las mismas.

Es cierto que existe un amplio margen en la determinación del límite de esta responsabilidad que va desde la responsabilidad en el establecimientos de los derechos, a la actualización y veracidad de la información que se suministra en por los mismos, a la realización segura de actividades administrativas por medios electrónicos. El alcance y la extensión dependen en gran medida del propio sistema establecido y de su extensión.

1.3.2. Neutralidad tecnológica.

Adicionalmente uno de los principios que debe inspirar la actuación administrativa en este ámbito es el principio de neutralidad tecnológica. En realidad incluimos o entendemos incluido dentro del mismo un conjunto de actitudes de las Administraciones Públicas que, en la elección de las formas de relación tecnológica, apuestas por sistemas que permitan la conexión más generalizada y que, por tanto, no incluyan determinaciones que impidan la utilización común por razón de la tecnología utilizada.

De esta forma podríamos indicar que neutralidad es, en realidad, apertura, esto es, viabilidad de la utilización común y no exclusión por razón de la opción de la opción tecnológica establecida.

1.3.3. Interoperabilidad.

La interoperabilidad es un requisito esencial para la garantía de los derechos de los ciudadanos que, de otro modo, no podrían beneficiarse de las ventajas que aporta su relación con las Administraciones públicas por medios electrónicos en tanto ésta se limitaría a una determinada Administración, a un concreto nivel territorial o a las Administraciones públicas de un solo Estado.

La interoperabilidad se entiende como la capacidad de los sistemas de información, y, por tanto, de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

Su carácter estratégico para el impulso de la administración electrónica es acorde con lo señalado en la Declaración de Malmö en la que se establece como prioridad la identificación de obstáculos a la interoperabilidad transfronteriza y el reconocimiento mutuo. Por ello se propone intensificar las actividades sobre instrumentos básicos tales como la identidad electrónica fiable, la firma electrónica y los documentos electrónicos, y continuar desarrollando un conjunto de infraestructuras, por ejemplo, el sistema de información del mercado interior de modo que puedan ser utilizados por todos los miembros administraciones de los Estados y la Comisión en la prestación de servicios transfronterizos. El programa de soluciones de interoperabilidad para las Administraciones Públicas Europeas y otras

actividades de la interoperabilidad europea puede desempeñar un papel importante en la consecución de este objetivo.

1.3.4. Especificaciones abiertas.

En la misma línea prevista en el apartado anterior podríamos indicar que uno de los principios centrales de la actuación administrativa es la utilización de estándares y aplicaciones abiertas que puedan ser de acceso común o generalizado por el conjunto de la población.

La opción por aplicaciones abiertas no puede ser concretada en todos sus extremos salvo por la referencia negativa, esto es, la ausencia y la eliminación de estándares cerrados que dificultan u obstaculicen el acceso común a la población.

1.3.5. Formación del personal.

Como todos los procesos de aprendizaje es lo cierto que la introducción de técnicas electrónicas en el funcionamiento de una Administración que, muy a menudo, procede de un tipo de organización no tan actualizado exige un esfuerzo de las mismas en señalar políticas activas y amplias de formación de los funcionarios para conseguir que la respuesta ante el cambio sea lo más activo posible y que se acorten los tiempos de respuesta y utilización real.

Las políticas de formación y aprendizaje se consideran esenciales para conseguir reducir el impacto interno del cambio tecnológico y el externo en lo que se refiere a la propia utilidad de la tecnología.

1.3.6. Intercambio electrónico de información.

La introducción de técnicas electrónicas en el funcionamiento administrativo debe ser un buen momento para articular sistemas de cooperación y colaboración administrativa y, en concreto, los referidos al intercambio electrónico de información para los respectivos procesos que cada una de las mismas articulan.

Esta colaboración debe ajustarse al marco legal de protección de datos y al conjunto de normativas generales que regulan la materia pero constituye un objetivo común que debe servir a un concepto de procesos administrativos más

abiertos, más interconectados y con mayores agentes involucrados en su realización dentro del marco europeo.

1.3.7. Simplificación administrativa.

La introducción de técnicas electrónicas y la reorganización de procesos y procedimientos que conlleva la utilización de aquellas es un momento idóneo para la reformulación de la actividad administrativa en su conjunto y para obtener elementos esquema de simplificación de la actividad administrativa que mejoren la gestión de la misma y que coadyuven en una mejora de la propia Administración y de las pautas de funcionamiento de servicios.

La normativa de servicios del Mercado interior y algunas otras específicas ya determinan este objetivo como un objetivo concreto a cumplir en el marco de las normativas sectoriales

2. LA SITUACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS ANTE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA UNIÓN EUROPEA

2.1. *La relevancia de la administración electrónica en el desarrollo de la Unión Europea.*

La administración electrónica se ha convertido en un elemento estratégico esencial en el desarrollo de las políticas de la Unión Europea. Su creciente relevancia ha motivado que desde las instancias comunitarias se intervenga cada vez más sobre su configuración tanto a nivel comunitario como estatal hasta sentar lo que puede ser considerado como las bases de un modelo europeo de administración electrónica.

En efecto, la administración electrónica ha figurado de manera directa o indirecta en las líneas generales de desarrollo de las políticas de la Unión Europea en la última década. Así ha sido desde el planteamiento de la Estrategia de Lisboa de 2000 que pretendía convertir antes de 2010 a la Unión Europea en la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de crecer económicamente de manera sostenible con más y mejores empleos y con mayor cohesión social. Dentro de reformas económicas se planteó desde un primer momento alcanzar una "sociedad de la información para todos" en la que las empresas y los ciudadanos tuviesen acceso a unas infraestructuras y servicios de comunicaciones de calidad y accesible, y dispusiesen de los conocimientos y habilidades suficientes para poder adaptarse. Para su consecución el papel de las Administraciones Públicas resultaba esencial, no ya como meras impulsoras de las políticas necesarias para alcanzarlos sino como protagonistas de los cambios al asumir los medios electrónicos en su funcionamiento interno y, sobre todo, en sus comunicaciones con los ciudadanos.

La relevancia de la administración electrónica se ha mantenido a lo largo del desarrollo de la Estrategia de Lisboa. De hecho, en el momento de su revisión intermedia en 2005 recibió un impulso determinante pues al replantearse las reformas económicas se propuso, entre otros objetivos, la verdadera consecución

de un mercado único servicios a través de la reforma de la intervención pública en la que la incorporación de las administración electrónica resulta esencial.

Ante la inminente conclusión de la Estrategia de Lisboa en 2010 se ha iniciado el diseño de una nueva estrategia para la próxima década denominada Estrategia 2020. Esta nuevo programa decenal de reformas se basa en tres objetivos que son un crecimiento inteligente, sostenible e integrador, que se articulan a través de siete iniciativas entre las que se encuentra «Una Agenda Digital para Europa» para acelerar el despliegue de internet de alta velocidad y beneficiarse de un mercado único digital para las familias y empresas. Dentro de ésta se prevé, por una parte, que desde la Unión Europea se promueva el acceso a internet y su utilización por todos los ciudadanos europeos, y, por otra, que los Estados promocionen el despliegue y uso de servicios en línea modernos y entre éstos se menciona expresamente a título de ejemplo la Administración electrónica, salud en línea, hogar inteligente, cualificaciones digitales, seguridad.

El desarrollo del contenido de esta Agenda Digital, en lo que se refiere a la administración electrónica, tendrá lugar a través de los objetivos fijados en la última declaración de los Ministros responsables en Malmö. Si bien los objetivos recogidos en dicha declaración presentan un carácter heterogéneo, todos ellos pueden proyectarse en el reconocimiento de derechos a los ciudadanos en sus relaciones con la administración electrónica.

Por lo tanto, conforme a estos ejes de la declaración de Malmö, la administración electrónica se perfila como un instrumento destacado no sólo en la futura Agenda Digital para Europa sino, asimismo, en el desarrollo de todas y cada una de las reformas previstas en la Estrategia 2020. Y la efectividad de dicho instrumento puede verse estratégicamente potenciada a través del reconocimiento de derechos a los ciudadanos.

2.2. La situación actual de los derechos de los ciudadanos ante la administración electrónica en la Unión Europea

2.2.1. De la ausencia al protagonismo de los derechos de los ciudadanos en las políticas sobre administración electrónica.

La actual relevancia de la administración electrónica no se corresponde con la existencia de un verdadero modelo acabado de administración electrónica a nivel europeo. Son muchas sus carencias y entre ellas destaca la ausencia de un sistema de derechos que garantice la posición de los ciudadanos. Así puede comprobarse en particular en los objetivos políticos generales contenidos en los sucesivos programas que constituyen el fundamento del modelo europeo de administración electrónica.

En la configuración a nivel político, desde el programa de acción eEurope 2002 dirigido a conectar a los ciudadanos, destacó la administración electrónica como un objetivo capital de la política sobre sociedad de la información para fomentar el acceso a Internet. En estos primeros momentos la política sobre sociedad de la información no resultaba oportuno plantear la cuestión de los derechos de los ciudadanos ya que la prioridad era poner en línea a los ciudadanos.

El protagonismo de la administración electrónica fue en aumento en el programa eEuropa 2005 que pretendía ofrecer contenidos, aplicaciones y servicios interesantes que impulsaran el uso de la banda ancha y el acceso multiplataforma, a través de diversos instrumentos como los servicios públicos interactivos y la contratación pública. Entre los aspectos que se debían abordar mediante la cooperación dentro de este programa se pueden apreciar la base de lo que son los derechos de los ciudadanos ante la administración electrónica: un acceso incluyente que se proyecta en muy diversos ámbitos (acceso multiplataforma, acceso a banda ancha, accesibilidad para discapacitados, etc.), una mayor confianza (protección de los datos personales, autenticación y gestión de identidad), un mejor uso de la información del sector público, la interoperabilidad.

En el plan de acción /2010 se mantiene la relevancia de la administración electrónica. Uno de sus objetivos es alcanzar una sociedad europea de la información basada en la inclusión que fomente el crecimiento y el empleo de una manera coherente con el desarrollo sostenible y que de la prioridad a la mejora de los servicios públicos y de la calidad de vida. El eGovernment ha sido una de las prioridades en este plan de acción que ha dado como resultado un impulso determinante a la administración electrónica que pretende culminarse conforme a los objetivos para el 2015 fijados en la Declaración de Malmö que habrán de concretarse en un nuevo Plan de Acción.

Precisamente la Comisión Europea se encuentra perfilando el contenido del nuevo

Plan de Acción para el período 2010-2015, por lo que con el presente trabajo sobre los derechos de los ciudadanos ante la administración electrónica se pretende ofrecer información suficiente para considerar que se trata de un elemento estratégico para el desarrollo de la administración electrónica en los próximos cinco años.

Es precisamente en este próximo período que alcanza hasta 2015 cuando la política sobre administración electrónica presenta la madurez suficiente para plantear los derechos de los ciudadanos a nivel europeo como instrumento definitivo para el impulso de la administración electrónica.

2.2.2. El progresivo reconocimiento de derechos a los ciudadanos.

La ausencia de los derechos de los ciudadanos ante la administración electrónica entre los objetivos políticos específicos de la UE en materia de sociedad de la información no ha impedido que se hayan venido reconociendo numerosos derechos de forma puntual y asistemática en las diversas medidas concretas adoptadas desde las instancias comunitarias.

Muchos de estos derechos no se formulan como tales sino que aparecen como obligaciones que han de cumplir los Estados para la consecución de determinados objetivos. Entre las disposiciones en las que existe un reconocimiento, directo o indirecto, de unos derechos para los ciudadanos se encuentran las siguientes (por orden cronológico):

- a) Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- b) Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de diciembre de 1999 por la que se establece un marco común para la firma electrónica.
- c) Directiva 2003/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de noviembre de 2003 relativa a la reutilización de la información del sector público;
- d) Directiva 2004/18/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2004, sobre coordinación de los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, de suministro y de servicios; Directiva 2004/17/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la coordinación de los procedimientos

de adjudicación de contratos en los sectores del agua, de la energía, de los transportes y de los servicios postales.

e) Directiva 2005/32/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 6 de julio de 2005 por la que se instaura un marco para el establecimiento de requisitos de diseño ecológico aplicables a los productos que utilizan energía y por la que se modifica la Directiva 92/42/CEE del Consejo y las Directivas 96/57/CE y 2000/55/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y en la que una vez más la cooperación administrativa y el intercambio de información entre las Administraciones de los Estados miembros se confía a los medios electrónicos

f) Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior que impone los procedimientos por vía electrónica para facilitar las libertades de establecimiento y libre prestación de servicios efectuando por ese medios los trámites y procedimientos relativos a una actividad de servicios y a su ejercicio.

g) Directiva 2007/2/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de marzo de 2007 por la que se establece una infraestructura de información espacial en la Comunidad Europea (Inspire).

h) Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se establece el marco para el despliegue de los sistemas de transporte inteligentes en el sector del transporte por carretera y para las interfaces con otros modos de transporte que también precisan de tales medios electrónicos y en la que el intercambio electrónico de datos de todo tipo entre las Autoridades de los países de la Unión, así como con los proveedores de servicios y usuarios constituyen aspectos esenciales de la propuesta.

2.2.3. Los derechos actualmente reconocidos a nivel comunitario.

Las medidas adoptadas a nivel comunitario en las que se reconocen, de forma directa o indirecta, derechos para los ciudadanos en sus relaciones con la administración electrónica pueden ser sistematizadas de modo que de ellas se puede deducir las bases de un verdadero catálogo de derechos.

Siguiendo el esquema conforme al que se han analizado los derechos de los ciudadanos ante la administración electrónica en el apartado 1 se puede identificar cuáles y con qué alcance se encuentran efectivamente reconocidos en la actualidad, que son los siguientes:

1. Dentro de los denominados como Derechos Básicos la situación es la siguiente:

- a) El derecho a la comunicación por medios electrónicos con las Administraciones públicas, se encuentra parcialmente reconocido en tanto se impone por el artículo 8 de la Directiva 2006/123/CE de Servicios a toda actividad administrativa relacionada con la prestación de servicios, lo que supone aproximadamente dos terceras partes de la actividad económica. Asimismo en el ámbito de la contratación pública (Directiva 2003/98/CE y Directiva 2004/17/CE) se posibilita a los Estados la introducción de medios electrónicos lo que, si bien no supone un reconocimiento directo, implica un decidido impulso.
- b) El derecho a la protección de datos de carácter personal se encuentra plenamente reconocido en la Directiva 95/46/CE.
- c) El derecho a la información por medios electrónicos, también se encuentra reconocido parcialmente por la Directiva 2006/123/CE de Servicios que en su artículo 7 impone esta obligación con respecto a los procedimientos relacionados precisamente con la prestación de servicios. Se trata, además, de uno de los objetivos expresos de la Declaración de Malmö para 2015, incrementar el acceso a la información pública.
- d) Derecho a la calidad de la información suministrada por medios electrónicos y a rectificar. Este derecho se reconoce parcialmente con respecto a los datos de carácter personal en la Directiva 95/46/CE.
- e) Derecho a la elección del medio electrónico en igualdad de condiciones, bien de modo directo o a través de intermediarios. Se encuentra implícitamente reconocido ya que todas las medidas comunitarias que han previsto la utilización de medios electrónicos (Directiva 2006/123/CE de Servicios, Directiva 2004/18/CE de contratos) por parte de los ciudadanos no los han impuesto sino que siempre facultan a los ciudadanos a utilizarlos de manera alternativa a los medios tradicionales.
En cuanto a la accesibilidad la Resolución de 14 de enero de 2003 del Consejo sobre "Accesibilidad electrónica" - Mejorar el acceso de las personas con discapacidad a la sociedad del conocimiento, insta a los Estados Miembro a llevar a cabo una serie de medidas para fomentar la accesibilidad electrónica.
- f) El Derecho al empleo y dotación de medios de identidad electrónica, se encuentra reconocido funcionalmente de forma indirecta. En efecto, la Directiva 1999/93/CE de firma electrónica, si bien no impone a los Estados la introducción de tal derecho, si les exige la creación de un marco común

que facilite a todos los ciudadanos la obtención de medios de identidad electrónica.

2. En cuanto a los Derechos Avanzados se encuentra lógicamente reconocidos en menor medida:

- a) Derecho a presentar en soporte electrónico de cuantos datos y documentos se requieran a los ciudadanos. Se encuentra incluido en el derecho de acceso electrónico reconocido en el artículo 8 de la Directiva 2006/123/CE de Servicios, ya que va de suyo que la obligación de tramitar los procedimientos relacionados con el establecimiento y la prestación de servicios por medios electrónicos implica la posibilidad de presentar los documentos en formato electrónico.
- b) Derecho a conocer por medios electrónicos del estado de tramitación de los procedimientos administrativos. Aunque no se encuentra reconocido como tal, en la Declaración de Malmö se apunta como objetivo la necesidad de reforzar la transparencia.
- c) Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas responsables de los procedimientos. No se encuentra reconocido aunque el "perfil del comprador" previsto para las Administraciones contratantes constituye un precedente tal y como se contiene en la Directiva 2004/18/CE de contratos.
- d) Derecho a que la información disponible a través de medios electrónicos se encuentre en formatos reutilizables. Se trata de un objetivo de la Declaración de Malmö que ya cuenta con un marco establecidos en la Directiva 2003/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de noviembre de 2003 relativa a la reutilización de la información del sector público.

Por último, los principios en el uso de los medios electrónicos por las Administraciones Públicas de la Unión Europea y de los Estados Miembros en sus relaciones con los ciudadanos.

- a) Calidad de la información suministrada por medios electrónicos. La calidad únicamente es exigible con respecto a los datos de carácter personal conforme a los establecido en la Directiva 95/46/CE.
- b) Responsabilidad derivada de la información publicada o suministrada por medios electrónicos. Su reconocimiento ha sido hasta ahora puntual. Las instituciones europeas, conscientes de las trascendencia de la información

- que pública, han venido introduciendo en sus páginas web cláusulas de exención de responsabilidad.
- c) Disponibilidad de la información existente o suministrada por medios electrónicos para su reutilización para fines comerciales o no comerciales. Principio que se deriva necesariamente de la Directiva 2003/98/CE relativa a la reutilización de la información del sector público.
 - d) Neutralidad tecnológica en las decisiones de los poderes públicos respecto de los sistemas, soportes y medios que utilicen en sus relaciones con los ciudadanos y con otras administraciones. Aunque no se encuentra reconocido directamente para las relaciones con los particulares, se trata de un principio que se encuentra incorporado en un ámbito contiguo como es la regulación de las redes de telecomunicaciones que se exige que los Estados tengan en cuenta en la mayor medida posible la conveniencia de una regulación tecnológicamente neutra (art. 8 de la Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas –Directiva marco–).
 - e) Interoperabilidad de los sistemas de información. No se encuentra formalmente reconocido como principio pero ha sido reconocida como prioridad en la Declaración de Malmö que se apoya en iniciativas como el programa de Soluciones para la Interoperabilidad de las Administraciones Públicas Europeas y otras más específicas.
 - f) Preferencia por el uso de estándares y fuentes abiertas por parte de los poderes públicos. Así ha sido reconocido por la Declaración de Malmö que sugiere orientar la interoperabilidad a los estándares y fuentes abiertas, y anima a los Estados a incorporarlas en sus iniciativas sobre administración electrónica.
 - g) Capacitación en el uso de los medios electrónicos por los empleados públicos y formación en el tratamiento y garantías de los derechos de los ciudadanos en el uso de dichos medios. Aunque no de modo directo, el artículo 34 de la Directiva 2006/123/CE de servicios prevé que los Estados miembros, con la ayuda de la Comisión, adopten medidas complementarias para facilitar el intercambio de los funcionarios responsables de llevar a cabo la asistencia recíproca y para formar a dichos funcionarios, incluido en materias como las lenguas y la informática.
 - h) Intercambio de información por medios electrónicos por parte de las Administraciones Públicas implicadas. Son cada vez más las iniciativas

comunitarias sectoriales que incluyen medidas a este respecto. El artículo 34 de la Directiva 2006/123/CE de servicios prevé la creación de un sistema electrónico de intercambio de información entre Estados miembros. En el mismo sentido se incluye un sistema similar en la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se establece el marco para el despliegue de los sistemas de transporte inteligentes en el sector del transporte por carretera y para las interfaces con otros modos de transporte.

- i) Simplificación administrativa. Se establece como principio en el artículo 5 de la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior, para el diseño de los procedimientos relativos a la prestación de servicios.

En definitiva, a partir del análisis de la situación actual de los derechos de los ciudadanos ante la administración se puede afirmar que la política sobre administración electrónica ha alcanzado un punto de madurez en su evolución en hace recomendable plantear su reconocimiento a nivel europeo. Dicha posibilidad viene corroborada por el reconocimiento en la actualidad de un gran número de derechos que hacen recomendable una formulación sistemática que articule y complete lo que ya existe en la actualidad.

3. SITUACIÓN Y PERSPECTIVA DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN LOS ESTADOS MIEMBROS

3.1. Análisis singular de la situación en cada uno de los Estados

Del cuestionario remitido a los Estados han respondido 13 países, que son los siguientes:

- Chipre
- España
- Irlanda
- Islandia
- Lituania
- Letonia
- Malta
- Países Bajos
- Noruega
- Suecia
- Eslovenia
- Eslovaquia
- Reino Unido

Las conclusiones, no obstante, han de extraerse teniendo en cuenta que se trata de respuestas ofrecidas por los representantes de dichos Estados en el contexto de la colaboración informal que se desarrolla dentro de la EUPAN

Estado	CY-CHIPRE		
Bloque 1: papel de los derechos en la política comunitaria europea	Considera que la legislación europea no regula satisfactoriamente esta cuestión en la actualidad. Impulsa sus propias acciones mediante una Estrategia de Sistemas de Información, procurando el progresivo reconocimiento de los derechos y la puesta en marcha de servicios, pero su nivel no alcanza aún el marco europeo. Valora positivamente la adopción de acuerdos a nivel comunitario sobre este punto, para lograr uniformidad.		
Bloque 2: situación de los derechos en el Estado	Tipo	Derecho/principio	Situación^(*)
	Básico	Derecho de acceso electrónico	PR
		Derecho a la protección de datos de carácter personal	CR
		Derecho a la información por medios electrónicos	PR
		Derecho a la calidad en la información	NI
		Derecho a la elección del canal de comunicación	PR
		Derecho utilización medios de identificación electrónica	PR
	Avanzado	Derecho a no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración	PR
		Derecho a presentar datos y documentos en soporte electrónico	NR
		Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos	PR
		Derecho a obtener copias electrónicas de documentos	PR
		Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas	NI
		Derecho a que la información disponible se encuentre en formatos reutilizables	PR
	Principio	Responsabilidad	NR
		Neutralidad tecnológica	CR
		Interoperabilidad	PR
		Especificaciones abiertas	NR
		Formación del personal	PR
Intercambio electrónicos de información		PR	
	Simplificación administrativa	PR	
Bloque 3: consenso sobre los derechos a nivel europeo	Considera alcanzable un acuerdo, sobre todo en aspectos puntuales. Entiende que hay premisas, como el marco de interoperabilidad, que deberían abordarse antes. Todos los derechos y principios le parecen muy importantes para promover acuerdos, salvo alguno que considera sólo importante. Aceptaría acuerdos en todos los puntos, si bien en muchos de ellos con limitaciones (no indica cuáles). En todos los casos, como principios rectores, si bien en algunos como derechos vinculantes (protección de datos, identidad electrónica, no aportación de datos previos y acceso a la información por medios electrónicos). Vería positivamente la regulación de un mecanismo de control que garantice la uniformidad en el reconocimiento de los derechos.		
Situación del Estado en informes y rankings	Informe Capgemini 2009 (Benchmarking Administración Electrónica de la Comisión Europea)	Puesto 26 de 31	
	Global e-Government Survey 2010 (ONU) Ranking general	Puesto 28	
Síntesis general	Los derechos electrónicos parecen reconocidos en la mayoría de sus variantes, pero en ámbitos sectoriales muy específicos. El país no obstante se muestra partidario de promover acuerdos en la materia, referentes a la práctica totalidad de los derechos, y garantizar su reconocimiento uniforme en todos los Estados. Esta posición, sin embargo, no casa bien con su		

opinión de que el instrumento de reconocimiento no debe ser vinculante.

(*) **CR**: completamente reconocido. **PR**: Parcialmente Reconocido. **NR**: No reconocido. **NI**: No information

Estado	ES-ESPAÑA					
Bloque 1: papel de los derechos en la política comunitaria europea	En España existe un marco jurídico unitario para la administración electrónica contenido en la Ley 11/2007 de acceso electrónico a los servicios públicos. En la misma se reconocen expresamente una serie de derechos a los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones a través de medios electrónicos. Por lo que respecta al ámbito europeo se considera insuficiente el reconocimiento de derechos de los ciudadanos con respecto a la administración electrónica, por lo que sería recomendable llegar a algún tipo de acuerdo al respecto entre los Estados miembros.					
Bloque 2: situación de los derechos en el Estado	Tipo	Derecho/principio	Situación^(*)			
				Básico	Derecho de acceso electrónico	CR
					Derecho a la protección de datos de carácter personal	CR
					Derecho a la información por medios electrónicos	CR
					Derecho a la calidad en la información	CR
					Derecho a la elección del canal de comunicación	CR
	Derecho utilización medios de identificación electrónica	CR				
	Avanzado	Derecho a no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración	CR			
		Derecho a presentar datos y documentos en soporte electrónico	CR			
		Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos	CR			
		Derecho a obtener copias electrónicas de documentos	CR			
		Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas	CR			
		Derecho a que la información disponible se encuentre en formatos reutilizables	CR			
	Principio	Responsabilidad	CR			
		Neutralidad tecnológica	CR			
		Interoperabilidad	CR			
		Especificaciones abiertas	CR			
		Formación del personal	CR			
Intercambio electrónicos de información		CR				
	Simplificación administrativa	CR				
Bloque 3: consenso sobre los derechos a nivel europeo	Se considera que todos los derechos básicos son muy importantes y son aceptables en su integridad, debiendo ser asumidos a través de instrumentos legales obligatorios, sin que esto implique gran dificultad. Los derechos avanzados son importantes, pudiendo asumirse todos ellos con carácter vinculante siempre que se haga de forma progresiva dada la dificultad que ello supondría para los Estados. En cuanto a los principios son todos muy importantes y deberían ser asumidos legalmente por todos los Estados que no los tengan reconocidos. Podría crearse un defensor del usuario como de hecho existe en España.					
Situación del Estado en informes	Informe Capgemini 2009 (Benchmarking Administración Electrónica de la Comisión Europea)		Puesto 4 de 31			

y rankings	Global e-Government Survey 2010 (ONU) Ranking general	Puesto 5
Síntesis general	<p>El nivel de reconocimiento de los derechos en España es muy alto, con alto grado de definición y con un sistema de garantías eficaces (incluso un ombudsman específico).</p> <p>Desde esta perspectiva considera insuficiente el grado de reconocimiento y protección de los derechos de los ciudadanos a nivel europeo. Por lo tanto debiera ser objeto de un acuerdo por parte de los Estados miembros para que se vayan asumiendo estos derechos de forma progresiva.</p> <p>La razón esencial de esta estrategia no solo consiste en la protección de los ciudadanos sino que el reconocimiento de estos derechos obligaría a las Administraciones a dotarse de los medios necesarios para garantizarlos, lo que implicaría un enorme impulso para la administración electrónica.</p>	

(*) **CR**: completamente reconocido. **PR**: Parcialmente Reconocido. **NR**: No reconocido. **NI**: No information

Estado	IE-IRLANDA		
Bloque 1: papel de los derechos en la política comunitaria europea	<p>Considera satisfactorio el nivel actual de reconocimiento de los derechos, que califica de "significativo", y piensa que cualquier avance esta cuestión debería partir de las necesidades reales de los ciudadanos y tomar como premisa las exigencias legales de los factores tecnológicos. Irlanda ha promovido los derechos y servicios electrónicos en todos los ámbitos aptos para ello. Piensa que es innecesario un acuerdo sobre esta cuestión a nivel europeo.</p>		
Bloque 2: situación de los derechos en el Estado	Tipo	Derecho/principio	Situación^(*)
	Básico	Derecho de acceso electrónico	PR
		Derecho a la protección de datos de carácter personal	CR
		Derecho a la información por medios electrónicos	NR
		Derecho a la calidad en la información	NR
		Derecho a la elección del canal de comunicación	NR
		Derecho utilización medios de identificación electrónica	NR
	Avanzado	Derecho a no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración	NR
		Derecho a presentar datos y documentos en soporte electrónico	NR
		Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos	NR
		Derecho a obtener copias electrónicas de documentos	NR
		Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas	NI
		Derecho a que la información disponible se encuentre en formatos reutilizables	CR
	Principio	Responsabilidad	NI
		Neutralidad tecnológica	NI
		Interoperabilidad	NI
		Especificaciones abiertas	NI
		Formación del personal	NI
Intercambio electrónicos de información		NI	
	Simplificación administrativa	NI	
Bloque 3: consenso sobre los derechos a nivel europeo	<p>Opina que el grado de importancia es muy alto o alto en todos los derechos básicos y avanzados, y no contesta en los principios. Sin embargo, insiste repetidamente en la idea de que ello no supone la necesidad de reconocerlo como derecho, prefiriendo vías de prestación efectiva en la práctica, salvo excepciones puntuales en que valora positivamente un régimen vinculante (protección de datos, calidad de la información). No es partidaria de mecanismos específicos de garantía para estos derechos.</p>		
Situación del Estado en informes y rankings	Informe Capgemini 2009 (Benchmarking Administración Electrónica de la Comisión Europea)	Puesto 10 de 31	
	Global e-Government Survey 2010 (ONU) Ranking general	Puesto 13	
Síntesis general	<p>La aproximación de Irlanda a este asunto se presenta con tintes muy críticos y escépticos. Aunque en su sistema jurídico no se han reconocido formalmente los derechos, dice aceptar plenamente su ejercicio y satisfacerlo mediante la prestación de servicios de administración electrónica.</p>		

(*) **CR**: completamente reconocido. **PR**: Parcialmente Reconocido. **NR**: No reconocido. **NI**: No information

Estado	IS-ISLANDIA		
Bloque 1: papel de los derechos en la política comunitaria europea	Considera insatisfactoria la situación actual. En Islandia han aprobado cuatro leyes en relación con estas materias. Piensa que es necesario alcanzar un consenso a nivel europeo		
Bloque 2: situación de los derechos en el Estado	Tipo	Derecho/principio	Situación^(*)
	Básico	Derecho de acceso electrónico	CR
		Derecho a la protección de datos de carácter personal	PR
		Derecho a la información por medios electrónicos	PR
		Derecho a la calidad en la información	NR
		Derecho a la elección del canal de comunicación	PR
		Derecho utilización medios de identificación electrónica	NR
	Avanzado	Derecho a no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración	NR
		Derecho a presentar datos y documentos en soporte electrónico	PR
		Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos	PR
		Derecho a obtener copias electrónicas de documentos	PR
		Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas	NR
		Derecho a que la información disponible se encuentre en formatos reutilizables	PR
	Principio	Responsabilidad	NR
		Neutralidad tecnológica	PR
		Interoperabilidad	NR
		Especificaciones abiertas	NR
		Formación del personal	NR
Intercambio electrónicos de información		PR	
Simplificación administrativa		PR	
Bloque 3: consenso sobre los derechos a nivel europeo	Considera posible alcanzar un acuerdo a nivel europeo. En todos los casos lo califica como "muy importante", salvo dos que valora únicamente como "importante": protección de datos y formación de empleados públicos. Los acuerdos serían plenamente aceptables para Islandia salvo en el caso del derecho a conocer el estado de tramitación, del principio de formación de empleados públicos y de la simplificación administrativa, aspectos que aceptaría con algunas limitaciones. El instrumento adecuado para todo ello sería no obstante una mera declaración de principios, excepción hecha de la protección de datos, que a su juicio debe ser un derecho vinculante. Considera que las dificultades para lograr un consenso en estos puntos son altas en todos los casos, salvo en algunos cuyo nivel de dificultad sería medio (derecho a comunicarse electrónicamente, a obtener copia electrónica de los documentos y a presentar datos y documentos en soporte electrónico; y principios de neutralidad tecnológica y de formación de empleados públicos.) y valora el nivel de dificultad como muy alto en algunos otros		

	(conocer el estado de tramitación de los procedimientos, disponer de identificación electrónica y ser informados por medios electrónicos).	
Situación del Estado en informes y rankings	Informe Capgemini 2009 (Benchmarking Administración Electrónica de la Comisión Europea)	Puesto 23 de 31
	Global e-Government Survey 2010 (ONU) Ranking general	Puesto 14
Síntesis general	Las respuestas del Estado son muy esquemáticas y no permiten un juicio suficientemente profundo de sus argumentos, pero en todo caso se muestra muy favorable a lograr un acuerdo en estas materias, siempre con carácter de meros principios (no de normas vinculantes). Considera en cualquier caso difícil alcanzar el acuerdo a nivel europeo en la mayoría de derechos y principios propuestos.	

(*) **CR**: completamente reconocido. **PR**: Parcialmente Reconocido. **NR**: No reconocido. **NI**: No information

Estado	LI-LITUANIA		
<p>Bloque 1: papel de los derechos en la política comunitaria europea</p>	<p>A nivel nacional el desarrollo de los derechos de los ciudadanos ante la administración electrónica ha sido parcial a través de una Estrategia de Desarrollo de la Administración Electrónica. Los mayores obstáculos identificados son la inteoperabilidad, la neutralidad tecnológica, las fuentes abiertas o el no tener que aportar documentación ya obtenida. Se considera que, a nivel europeo, el reconocimiento de los derechos de los ciudadanos ante la administración electrónica es suficiente, aunque el problema reside en que estos derechos no han sido implementados por todos los Estados miembros. Para alcanzar unos servicios pan-europeos considera fundamental la protección de datos y, en todo caso, un acuerdo entre todos los Estados</p>		
<p>Bloque 2: situación de los derechos en el Estado</p>	<p>Tipo</p>	<p>Derecho/principio</p>	<p>Situación^(*)</p>
<p>Básico</p>		Derecho de acceso electrónico	CR
		Derecho a la protección de datos de carácter personal	CR
		Derecho a la información por medios electrónicos	NR
		Derecho a la calidad en la información	CR
		Derecho a la elección del canal de comunicación	CR
		Derecho utilización medios de identificación electrónica	CR
<p>Avanzado</p>		Derecho a no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración	CR
		Derecho a presentar datos y documentos en soporte electrónico	CR
		Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos	CR
		Derecho a obtener copias electrónicas de documentos	CR
		Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas	CR
		Derecho a que la información disponible se encuentre en formatos reutilizables	CR
<p>Principio</p>		Responsabilidad	CR
		Neutralidad tecnológica	CR
		Interoperabilidad	CR
		Especificaciones abiertas	CR
		Formación del personal	CR
		Intercambio electrónicos de información	CR
		Simplificación administrativa	CR
<p>Bloque 3: consenso sobre los derechos a nivel europeo</p>	<p>Considera que todos los derechos son esenciales para el éxito del desarrollo de la administración electrónica y que cada Estado debería garantizarlos para sus ciudadanos y los ciudadanos de los demás Estados miembros. Por ello se recomienda la incorporación de la garantía de estos derechos como elemento para el Plan de Acción 2011-2015 en preparación</p>		
<p>Situación del Estado en informes y rankings</p>	<p>Informe Capgemini 2009 (Benchmarking Administración Electrónica de la Comisión Europea)</p>		<p>Puesto 4 de 31</p>
	<p>Global e-Government Survey 2010 (ONU) Ranking general</p>		<p>Puesto XX</p>
<p>Síntesis general</p>	<p>Se reconoce que aunque el reconocimiento de los derechos de los ciudadanos ante la administración electrónica es suficiente en los instrumentos comunitarios, los Estados no los han implementado en forma suficiente. Por ello considera importante un acuerdo a nivel europeo y su</p>		



MINISTERIO DE LA
PRESIDENCIA

eu 2010.ES



	inclusión como un tema prioritario para el próximo Plan de Acción
--	---

Estado	LV-LETONIA		
Bloque 1: papel de los derechos en la política comunitaria europea	<p>A nivel nacional las iniciativas sobre administración electrónica adoptan forma de programas que se concretan en regulaciones específicas. En el último año se han presentado numerosas iniciativas legales que habrán de dar lugar a un marco estructurado.</p> <p>Considera que no es necesario plantar un reconocimiento de derechos a nivel europeo en tanto ya se encuentran reconocidos en diversos instrumentos. No obstante si estima oportuno que se completen por lo que respecta a la interoperabilidad de los servicios.</p> <p>No ofrece ningún otro derecho básico, avanzado o principio que considere de interés además de los incluidos en el cuestionario, y no realiza comentarios adicionales sobre el tema.</p>		
Bloque 2: situación de los derechos en el Estado	Tipo	Derecho/principio	Situación^(*)
	Básico	Derecho de acceso electrónico	PR
		Derecho a la protección de datos de carácter personal	CR
		Derecho a la información por medios electrónicos	CR
		Derecho a la calidad en la información	PR
		Derecho a la elección del canal de comunicación	PR
		Derecho utilización medios de identificación electrónica	PR
	Avanzado	Derecho a no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración	CR
		Derecho a presentar datos y documentos en soporte electrónico	CR
		Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos	CR
		Derecho a obtener copias electrónicas de documentos	PR
		Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas	PR
		Derecho a que la información disponible se encuentre en formatos reutilizables	CR
	Principio	Responsabilidad	PR
		Neutralidad tecnológica	PR
		Interoperabilidad	CR
		Especificaciones abiertas	NI
		Formación del personal	CR
Intercambio electrónicos de información		NR	
	Simplificación administrativa	CR	
Bloque 3: consenso sobre los derechos a nivel europeo	Se reconocen los derechos y principios propuestos como muy importantes en su mayoría y asume como aceptables su contenido. Asimismo plantea en casi todos los casos su reconocimiento con carácter vinculante, si bien presenta un alto grado de dificultad.		
Situación del Estado en informes y rankings	Informe Capgemini 2009 (Benchmarking Administración Electrónica de la Comisión Europea)	Puesto 4 de 31	
	Global e-Government Survey 2010 (ONU) Ranking general	Puesto 24	
Síntesis general	En Letonia existe un alto reconocimiento de derechos y principios a nivel nacional a través de diversos instrumentos legales. Se reconoce que los derechos y principios propuestos son muy importantes y que deben		

	<p>reconocerse con carácter vinculante a pesar de las dificultades que puedan plantearse. No obstante también se apunta a que existe una base legal suficiente a nivel comunitario que, si acaso, debería ser completada en cuanto a la interoperabilidad.</p> <p>No ofrece ningún otro derecho básico, avanzado o principio que considere de interés además de los incluidos en el cuestionario, y no realiza comentarios adicionales sobre el tema</p>
--	--

(*) **CR**: completamente reconocido. **PR**: Parcialmente Reconocido. **NR**: No reconocido. **NI**: No information

Estado	MT-MALTA		
Bloque 1: papel de los derechos en la política comunitaria europea	Piensa que, aunque se hayan reconocido los derechos, no se asegura su ejercicio en servicios Pan Europeos o en otros Estados miembros. Declara los esfuerzos del país por promover las TICs mediante diferentes proyectos. En este punto del cuestionario expresa que considera innecesario un acuerdo a nivel europeo, pues le parece suficiente la definición de administración electrónica existente en la actualidad a nivel comunitario.		
Bloque 2: situación de los derechos en el Estado	Tipo	Derecho/principio	Situación ^(*)
	Básico	Derecho de acceso electrónico	PR
		Derecho a la protección de datos de carácter personal	PR
		Derecho a la información por medios electrónicos	NR
		Derecho a la calidad en la información	NR
		Derecho a la elección del canal de comunicación	NR
		Derecho utilización medios de identificación electrónica	CR
	Avanzado	Derecho a no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración	NR
		Derecho a presentar datos y documentos en soporte electrónico	CR
		Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos	NR
		Derecho a obtener copias electrónicas de documentos	NR
		Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas	NR
		Derecho a que la información disponible se encuentre en formatos reutilizables	CR
	Principio	Responsabilidad	PR
		Neutralidad tecnológica	NR
		Interoperabilidad	PR
		Especificaciones abiertas	NR
		Formación del personal	PR
Intercambio electrónicos de información		CR	
Simplificación administrativa		NR	
Bloque 3: consenso sobre los derechos a nivel europeo	<p>Considera que la Directiva sobre libertad de circulación 2004/38/EC reconoce a los nacionales de un Estado miembro que se encuentren en otro Estado miembro los mismos derechos que en su país de origen. Entiende que los servicios transfronterizos [de administración electrónica] harán realidad ese derecho. Piensa que todos los derechos y principios son importantes o muy importantes. En todos los casos el acuerdo sería aceptable para Malta, que sólo pondría condiciones en lo referente al derecho a utilizar el canal electrónico, al de obtener copias electrónicas de los documentos y al principio de neutralidad tecnológica. Es partidario de instrumentos vinculantes para el acuerdo en relación con todos los derechos básicos salvo el de calidad de información, que prefiere ver proclamado como principio; esta última naturaleza predica también de todos los derechos avanzados (salvo el de no aportar datos y documentos previos, que a su juicio debe ser vinculante), y de todos los principios (salvo el de intercambio electrónico de la información, que prefiere de carácter vinculante).</p> <p>La valoración del nivel de dificultad para alcanzar el acuerdo es muy heterogénea según el derecho o principio de que se trate. En toda la relación de principios considera medianamente difícil lograr el acuerdo, así como en el derecho a conocer el estado de tramitación, a la calidad de la información</p>		

	y a comunicarse por medios electrónicos. Considera fácil el acuerdo en materia de protección de datos, de obtener información por medios electrónicos, de conocer la identidad de las autoridades y de acceder a la información por medios electrónicos. Y estima que es difícil en los restantes casos: no presentar datos previos, presentar documentos en formato electrónico y obtener copias electrónicas de los documentos.	
Situación del Estado en informes y rankings	Informe Caggemini 2009 (Benchmarking Administración Electrónica de la Comisión Europea)	Puesto 2 de 31
	Global e-Government Survey 2010 (ONU) Ranking general	Puesto 21
Síntesis general	El país muestra una clara predisposición al acuerdo, en todos los derechos y principios, que aceptaría con escasas condiciones por su parte salvo en algunos concretos derechos. Ahora bien, sólo es partidario de instrumentos vinculantes para los derechos básicos (a excepción de uno): tanto los derechos avanzados como los principios deben carecer, a su juicio, de carácter vinculante para los Estados, salvo dos concretas excepciones.	

(*) **CR**: completamente reconocido. **PR**: Parcialmente Reconocido. **NR**: No reconocido. **NI**: No information

Estado	NO-NORUEGA		
Bloque 1: papel de los derechos en la política comunitaria europea	Aunque se ha recibido el cuestionario no incluye nada en este apartado		
Bloque 2: situación de los derechos en el Estado	Tipo	Derecho/principio	Situación^(*)
	Básico	Derecho de acceso electrónico	CR
		Derecho a la protección de datos de carácter personal	CR
		Derecho a la información por medios electrónicos	NR
		Derecho a la calidad en la información	NR
		Derecho a la elección del canal de comunicación	PR
		Derecho utilización medios de identificación electrónica	NR
	Avanzado	Derecho a no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración	NI
		Derecho a presentar datos y documentos en soporte electrónico	NR
		Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos	NR
		Derecho a obtener copias electrónicas de documentos	NR
		Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas	NR
		Derecho a que la información disponible se encuentre en formatos reutilizables	PR
	Principio	Responsabilidad	NI
		Neutralidad tecnológica	PR
		Interoperabilidad	PR
		Especificaciones abiertas	PR
		Formación del personal	PR
		Intercambio electrónicos de información	CR
		Simplificación administrativa	NR
	Bloque 3: consenso sobre los derechos a nivel europeo	Aunque se ha recibido el cuestionario no incluye nada en este apartado	
Situación del Estado en informes y rankings	Informe Capgemini 2009 (Benchmarking Administración Electrónica de la Comisión Europea)	Puesto 8 de 31	
	Global e-Government Survey 2010 (ONU) Ranking general	Puesto 2	
Síntesis general	Aunque se ha recibido el cuestionario no incluye nada en este apartado		

(*) **CR**: completamente reconocido. **PR**: Parcialmente Reconocido. **NR**: No reconocido. **NI**: No information

Estado	NL-PAÍSES BAJOS		
Bloque 1: papel de los derechos en la política comunitaria europea	<p>Los derechos se encuentran reconocidos en un variado número de normas que se completan con unos instrumentos inspirados en el tratamiento de los ciudadanos como consumidores (customer oriented attitude). Se trata de a e-Citizens Charter. The e-Citizen Charter (BurgerServiceCode) que establece un estandar de calidad del e-Government fijado desde la perspectiva del ciudadano. Para la empresas el instrumentos se donomina System of Standards (normenkader)</p> <p>Al margen de la situación a nivel nacional, se considera que la relación entre Administración y ciudadanos es una cuestión nacional que no necesita por ahora someterse a armonización sino limitarse a la cooperación administrativa tal y como se limita el art. 197 TFUE.</p>		
Bloque 2: situación de los derechos en el Estado	Tipo	Derecho/principio	Situación^(*)
	Básico	Derecho de acceso electrónico	PR
		Derecho a la protección de datos de carácter personal	CR
		Derecho a la información por medios electrónicos	PR
		Derecho a la calidad en la información	PR
		Derecho a la elección del canal de comunicación	PR
		Derecho utilización medios de identificación electrónica	CR
	Avanzado	Derecho a no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración	NR
		Derecho a presentar datos y documentos en soporte electrónico	CR
		Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos	PR
		Derecho a obtener copias electrónicas de documentos	PR
		Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas	NR
		Derecho a que la información disponible se encuentre en formatos reutilizables	CR
	Principio	Responsabilidad	PR
		Neutralidad tecnológica	PR
		Interoperabilidad	PR
		Especificaciones abiertas	PR
		Formación del personal	NR
Intercambio electrónicos de información		CR	
Simplificación administrativa		PR	
Bloque 3: consenso sobre los derechos a nivel europeo	<p>Se considera que no es necesario en virtud del principio de subsidiariedad y proporcionalidad. En Holanda no existe un reconocimiento a nivel legal del derecho de comunicación en una sola ley sino en varias, lo cual no resulta problemático.</p> <p>En todo caso entra a calificar los derechos, los cuales identifica en su mayoría como muy importantes, que son aceptables con limitaciones y que deben permanecer como principio de comportamiento.</p> <p>No ofrece ningún otro derecho básico, avanzado o principio que considere de interés además de los incluidos en el cuestionario, y no realiza comentarios adicionales sobre el tema</p>		
Situación del Estado en informes y rankings	Informe Capgemini 2009 (Benchmarking Administración Electrónica de la Comisión Europea)	Puesto 8 de 31	
	Global e-Government Survey 2010 (ONU) Ranking general	Puesto 2	

**Síntesis
general**

El nivel de reconocimiento de los derechos en Holanda es muy elevado, si bien no se ha basa en instrumentos legales vinculantes. Considera que no existe una base legal suficiente a nivel comunitario para reconocer estos derechos y que, en todo caso, no sería deseable su reconocimiento ya que existe la alternativa de utilizar mecanismos de cooperación, como los estándares comunes, las buenas practices, etc. electrónicamente la identidad de las autoridades.

(*) **CR**: completamente reconocido. **PR**: Parcialmente Reconocido. **NR**: No reconocido. **NI**: No information

Estado	SE-SUECIA		
Bloque 1: papel de los derechos en la política comunitaria europea	<p>En Suecia existe un ambicioso plan para el impulso de la administración electrónica presentado en 2008 que concluirá en 2014: Action Plan – A new basis for IT-based organisational development in public administration. Este plan se desarrolla a través de agencias bajo la coordinación del eGovernment Delegation.</p> <p>A nivel europeo se reconoce necesario un acuerdo sobre los derechos que permitirá su desarrollo coherente que permite superar las limitaciones existentes, en particular, en tanto su necesidad no ha sido identificada a nivel nacional.</p>		
Bloque 2: situación de los derechos en el Estado	Tipo	Derecho/principio	Situación^(*)
	Básico	Derecho de acceso electrónico	CR
		Derecho a la protección de datos de carácter personal	CR
		Derecho a la información por medios electrónicos	NR
		Derecho a la calidad en la información	PR
		Derecho a la elección del canal de comunicación	PR
		Derecho utilización medios de identificación electrónica	NR
	Avanzado	Derecho a no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración	NR
		Derecho a presentar datos y documentos en soporte electrónico	CR
		Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos	NR
		Derecho a obtener copias electrónicas de documentos	CR
		Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas	NR
		Derecho a que la información disponible se encuentre en formatos reutilizables	PR
	Principio	Responsabilidad	CR
		Neutralidad tecnológica	NR
		Interoperabilidad	PR
		Especificaciones abiertas	CR
Formación del personal		NR	
Intercambio electrónicos de información		CR	
	Simplificación administrativa	CR	
Bloque 3: consenso sobre los derechos a nivel europeo	<p>Considera que es necesario el reconocimiento de derechos a nivel europeo los cuales identifica en su mayoría como muy importantes, que son aceptables (alguno con limitaciones) y que deben tener en su mayoría carácter vinculante. No ofrece ningún otro derecho básico, avanzado o principio que considere de interés además de los incluidos en el cuestionario, y no realiza comentarios adicionales sobre el tema.</p>		
Situación del Estado en informes y rankings	Informe Capgemini 2009 (Benchmarking Administración Electrónica de la Comisión Europea)	Puesto 3 de 31	
	Global e-Government Survey 2010 (ONU) Ranking general	Puesto 7	
Síntesis general	<p>En Suecia existe un alto nivel de reconocimiento de derechos de los ciudadanos ante la administración electrónica. Desde esta posición se considera necesario un acuerdo sobre estos derechos a nivel comunitario en tanto no existe un reconocimiento generalizado a nivel nacional.</p>		

(*) **CR**: completamente reconocido. **PR**: Parcialmente Reconocido. **NR**: No reconocido. **NI**: No information

Estado	SI-ESLOVENIA		
<p>Bloque 1: papel de los derechos en la política comunitaria europea</p>	<p>Considera que todavía queda mucho que avanzar en el nivel comunitario, ofreciendo servicios transfronterizos de administración electrónica, a cuyo fin destaca la importancia de promocionar la interoperabilidad. A Eslovenia le ha resultado difícil implicar a la ciudadanía en el tránsito a la administración electrónica. Tiene un plan de simplificación administrativa que se actualiza cada año e incluye medidas concretas. El último plan referente a administración electrónica es de julio de 2009. El Gobierno ha aprobado facilitar gratuitamente la firma electrónica a todos los ciudadanos. Valora como muy necesario alcanzar un acuerdo a nivel europeo en relación con los derechos electrónicos.</p>		
<p>Bloque 2: situación de los derechos en el Estado</p>	<p>Tipo</p>	<p>Derecho/principio</p>	<p>Situación^(*)</p>
<p>Básico</p>		Derecho de acceso electrónico	CR
		Derecho a la protección de datos de carácter personal	CR
		Derecho a la información por medios electrónicos	CR
		Derecho a la calidad en la información	PR
		Derecho a la elección del canal de comunicación	CR
		Derecho utilización medios de identificación electrónica	CR
<p>Avanzado</p>		Derecho a no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración	CR
		Derecho a presentar datos y documentos en soporte electrónico	CR
		Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos	CR
		Derecho a obtener copias electrónicas de documentos	CR
		Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas	CR
		Derecho a que la información disponible se encuentre en formatos reutilizables	CR
<p>Principio</p>		Responsabilidad	PR
		Neutralidad tecnológica	PR
		Interoperabilidad	CR
		Especificaciones abiertas	CR
		Formación del personal	CR
		Intercambio electrónicos de información	CR
		Simplificación administrativa	CR
<p>Bloque 3: consenso sobre los derechos a nivel europeo</p>	<p>Considera viable un acuerdo a nivel europeo. Todos los derechos y principios son calificados como importantes o muy importantes, y todos serían aceptables para Eslovenia, si bien algunos con limitaciones. Considera que los siguientes derechos y principios deberían ser vinculantes (los demás entiende que deberían ser meros principios ordenadores): derecho a comunicarse electrónicamente, a la protección de datos, a no aportar nuevamente datos previos, a presentar documentos en formato electrónico, obtener copias electrónicas, a identificar por medios electrónicos a las autoridades, responsabilidad, intercambio electrónico de datos, y simplificación administrativa.</p>		
<p>Situación del Estado en informes y rankings</p>	<p>Informe Capgemini 2009 (Benchmarking Administración Electrónica de la Comisión Europea)</p>		<p>Puesto 6 de 31</p>
	<p>Global e-Government Survey 2010 (ONU) Ranking general</p>		<p>Puesto 20</p>

**Síntesis
general**

El Gobierno esloveno ha emprendido un programa sistemático y riguroso de simplificación administrativa e impulso de la administración electrónica. Es evidente su esfuerzo en esos campos y su predisposición a proyectar ese mismo esfuerzo al nivel europeo. Esto se traduce en un amplio reconocimiento de los derechos en el plano interno, y en la promoción de acuerdos de la máxima amplitud en el plano europeo.

(*) **CR**: completamente reconocido. **PR**: Parcialmente Reconocido. **NR**: No reconocido. **NI**: No information

Estado	SK-ESLOVAQUIA		
Bloque 1: papel de los derechos en la política comunitaria europea	Proclama su esfuerzo por avanzar en el reconocimiento de derechos en muchos ámbitos, pero reconoce no haber alcanzado aún el nivel derivado del marco comunitario europeo, NI sobrepasarlo en ningún campo. La estrategia nacional se vertebró alrededor de dos disposiciones gubernamentales, de febrero y mayo de 2008. Considera necesario alcanzar un acuerdo a nivel europeo para aplicar soluciones adecuadas de administración electrónica a la vida real.		
Bloque 2: situación de los derechos en el Estado	Tipo	Derecho/principio	Situación^(*)
	Básico	Derecho de acceso electrónico	CR
		Derecho a la protección de datos de carácter personal	CR
		Derecho a la información por medios electrónicos	PR
		Derecho a la calidad en la información	CR
		Derecho a la elección del canal de comunicación	CR
		Derecho utilización medios de identificación electrónica	CR
	Avanzado	Derecho a no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración	PR
		Derecho a presentar datos y documentos en soporte electrónico	CR
		Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos	CR
		Derecho a obtener copias electrónicas de documentos	PR
		Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas	CR
		Derecho a que la información disponible se encuentre en formatos reutilizables	CR
	Principio	Responsabilidad	CR
		Neutralidad tecnológica	CR
		Interoperabilidad	CR
		Especificaciones abiertas	PR
		Formación del personal	PR
Intercambio electrónicos de información		CR	
	Simplificación administrativa	CR	
Bloque 3: consenso sobre los derechos a nivel europeo	Señala como muy importantes casi todos los puntos, salvo algunos que considera importantes, y en pocos casos indiferente: elección del medio electrónico, conocer el estado de tramitación y el uso de estándares y fuentes abiertas. Se muestra partidario del acuerdo en todos los derechos y principios. En la mayoría de casos, con carácter vinculante, salvo los siguientes: recibir información por medios electrónicos, calidad de la información, no aportar datos previos, conocer el estado de tramitación, identificar a las autoridades, responsabilidad, uso de estándares y fuentes abiertas y simplificación administrativa. Considera innecesario establecer mecanismos específicos de garantía de los derechos.		
Situación del Estado en informes y rankings	Informe Capgemini 2009 (Benchmarking Administración Electrónica de la Comisión Europea)	Puesto 24 de 31	
	Global e-Government Survey 2010 (ONU) Ranking general	Puesto 29	
Síntesis general	El nivel de reconocimiento efectivo de los derechos en Eslovaquia parece superior a lo que modestamente reconoce su Gobierno. Es muy partidario de promover acuerdos a nivel europeo sobre toda la batería de derechos y principios. Apuesta por fórmulas vinculantes, salvo en una cuarta parte de		

	los derechos y principios propuestos.
--	---------------------------------------

(*) **CR**: completamente reconocido. **PR**: Parcialmente Reconocido. **NR**: No reconocido. **NI**: No information

Estado	UK-REINO UNIDO		
Bloque 1: papel de los derechos en la política comunitaria europea	<p>Considera satisfactoria la situación del país. Encuadra la estrategia de reconocimiento de derechos en el programa <i>Smarter Government</i>, que en realidad es un amplio programa de modernización administrativa en todos los aspectos. No considera oportuno en este momento promover un consenso a nivel europeo sobre el reconocimiento de los derechos electrónicos.</p>		
Bloque 2: situación de los derechos en el Estado	Tipo	Derecho/principio	Situación^(*)
	Básico	Derecho de acceso electrónico	CR
		Derecho a la protección de datos de carácter personal	CR
		Derecho a la información por medios electrónicos	NR
		Derecho a la calidad en la información	NR
		Derecho a la elección del canal de comunicación	NR
		Derecho utilización medios de identificación electrónica	CR
	Avanzado	Derecho a no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración	NR
		Derecho a presentar datos y documentos en soporte electrónico	NR
		Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos	NR
		Derecho a obtener copias electrónicas de documentos	NR
		Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas	NR
		Derecho a que la información disponible se encuentre en formatos reutilizables	CR
	Principio	Responsabilidad	CR
		Neutralidad tecnológica	CR
		Interoperabilidad	CR
		Especificaciones abiertas	CR
		Formación del personal	CR
		Intercambio electrónicos de información	CR
		Simplificación administrativa	CR
Bloque 3: consenso sobre los derechos a nivel europeo	<p>Estima imposible llegar a un consenso a nivel europeo, debido a que no todos los derechos básicos existen a nivel nacional. En consecuencia, considera bastante difícil desarrollar todos y cada uno de los derechos. No ofrece ningún otro derecho básico, avanzado o principio que considere de interés además de los incluidos en el cuestionario, y no realiza comentarios adicionales sobre el tema.</p>		
Situación del Estado en informes y rankings	Informe Capgemini 2009 (Benchmarking Administración Electrónica de la Comisión Europea)	Puesto 4 de 31	
	Global e-Government Survey 2010 (ONU) Ranking general	Puesto 1	
Síntesis general	<p>El nivel de reconocimiento de los derechos en el Reino Unido es muy elevado, pero parece bastante escéptico ante la posibilidad de que se consiga un consenso en todos los Estados, incluso en los derechos básicos. Declara aceptables "con algunas limitaciones" (que no indica expresamente) todos los derechos y principios, y señala que sería importante o muy importante lograr el reconocimiento a nivel comunitario todos los derechos y principios, con la sola excepción de cuatro derechos avanzados que considera indiferentes: presentar datos y documentos en formato</p>		

	<p>electrónico, conocer el estado de tramitación del procedimiento, obtener copias electrónicas de los documentos y conocer electrónicamente la identidad de las autoridades. El instrumento idóneo sería su mera proclamación como principios, salvo el derecho a la protección de datos (que debe reconocerse con carácter vinculante), y los cuatro últimos derechos básicos, que deberían desarrollarse mediante otros instrumentos (no indica cuáles; cabe pensar en una declaración de intenciones).</p>
--	--

(*) **CR**: completamente reconocido. **PR**: Parcialmente Reconocido. **NR**: No reconocido. **NI**: No information

ACUERDO SOBRE LOS DERECHOS A NIVEL EUROPEO TABLA-RESUMEN DE POSICIONES(*)

DERECHOS BASICOS	Relevancia en la estrategia política para la administración electrónica			Grado de aceptación			Alcance con el que debe ser reconocido			Dificultad para su reconocimiento a nivel comunitario			
	Muy importante	Importante	Indiferente	Aceptable	Con limitaciones	Inaceptable	Obligatorio	Principio	Otro	Muy alto	Alto	Medio	Bajo
Derecho de acceso electrónico	8	2	2	5	5	0	7	4	1	2	2	4	2
Derecho a la protección de datos de carácter personal	11	1	1	11	0	0	10	2	0	1	3	2	5
Derecho a la información por medios electrónicos	6	4	1	9	2	0	3	7	2	1	3	1	5
Derecho a la calidad en la información	5	5	1	9	1	0	4	7	1	2	3	1	4
Derecho a la elección del canal de comunicación	5	6	2	6	5	0	3	6	1	0	4	2	3
Derecho utilización medios de identificación electrónica	7	4	1	7	4	0	6	4	1	2	5	2	1

(*) Algunos Estados no han respondido al cuestionario y no se incluyen en los resultados de esta tabla. Por otra parte, las filas de cada bloque presentan en algunos sumas diferentes porque hay Estados que han contestado sólo en algunas casillas, dejando otras en blanco.

DERECHOS AVANZADOS	Relevancia en la estrategia política para la administración electrónica			Grado de aceptación			Alcance con el que debe ser reconocido			Dificultad para su reconocimiento a nivel comunitario			
	Muy importante	Importante	Indiferente	Aceptable	Con limitaciones	Inaceptable	Obligatorio	Principio	Otro	Muy alto	Alto	Medio	Bajo
Derecho a no aportar datos y documentos	7	4	1	5	6	0	7	4	1	5	3	2	0
Derecho a presentar datos y documentos en soporte electrónico	7	3	2	7	4	0	7	5	0	4	3	3	0
Derecho a conocer por medios electrónicos estado tramitación procedimientos	3	4	5	5	6	0	3	8	1	3	2	2	2
Derecho a obtener copias electrónicas de documentos	5	5	2	7	4	0	6	5	1	3	2	3	2
Derecho a conocer por medios electrónicos identidad autoridades administrativas	4	3	3	8	2	0	3	7	1	3	0	1	4
Derecho a que la información en formatos reutilizables	9	2	1	7	4	0	9	3	0	0	2	4	4

PRINCIPIOS	Relevancia en la estrategia política para la administración electrónica			Grado de aceptación			Alcance con el que debe ser reconocido			Dificultad para su reconocimiento a nivel comunitario			
	Muy importante	Importante	Indiferente	Aceptable	Con limitaciones	Inaceptable	Obligatorio	Principio	Otro	Muy alto	Alto	Medio	Bajo
Responsabilidad	8	2	1	9	2	0	3	8	0	0	2	3	3
Neutralidad tecnológica	6	4	1	6	5	0	3	8	0	1	0	5	1
Interoperabilidad	9	2	0	7	4	0	3	7	0	3	2	2	1
Especificaciones abiertas	5	5	1	7	4	0	1	9	0	1	3	5	0
Formación del personal	2	8	0	8	3	0	1	10	0	0	0	4	4
Intercambio electrónicos de información	10	1	0	7	4	0	8	9	0	3	2	2	1
Simplificación administrativa	8	3	0	7	4	0	5	6	0	0	5	2	1

SITUACIÓN DE LOS DERECHOS EN LOS ESTADOS TABLA-RESUMEN DE POSICIONES(*)

	Derecho/princ.	CY	ES	IE	IS	LT	LU	LV	MT	NL	NO	SE	SI	SK	UK
Básico	Derecho de acceso electrónico	FR	CR	FR	CR	CR	N	FR	FR	FR	CR	CR	CR	CR	CR
	Derecho a la protección de datos de carácter personal	CR	CR	CR	FR	CR	N	CR	FR	CR	CR	CR	CR	CR	CR
	Derecho a la información por medios electrónicos	FR	CR	NR	FR	NR	N	CR	NR	FR	NR	NR	CR	FR	NR
	Derecho a la calidad en la información	N	CR	NR	NR	CR	N	FR	NR	FR	NR	FR	FR	CR	NR
	Derecho a la elección del canal de comunicación	FR	CR	NR	FR	CR	N	FR	NR	FR	FR	FR	CR	CR	NR
	Derecho utilización medios identificación electrónica	FR	CR	NR	NR	CR	N	FR	CR	CR	NR	NR	CR	CR	CR
Avanzado	Derecho a no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración	FR	CR	NR	NR	CR	N	CR	NR	NR	N	NR	CR	FR	NR
	Derecho a presentar datos y documentos	NR	CR	NR	FR	CR	N	CR	CR	CR	NR	CR	CR	CR	NR

	en soporte electrónico														
	Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos	FR	CR	NR	FR	CR	N	CR	NR	FR	NR	NR	CR	CR	NR
	Derecho a obtener copias electrónicas de documentos	FR	CR	NR	FR	CR	N	FR	NR	FR	NR	CR	CR	FR	NR
	Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas	N	CR	N	NR	CR	N	FR	NR	NR	NR	NR	CR	CR	NR
	Derecho a que la información se encuentre en formatos reutilizables	FR	CR	CR	FR	CR	N	CR	CR	CR	FR	FR	CR	CR	CR
Principio	Responsabilidad	NR	CR	N	NR	CR	N	FR	FR	FR	N	CR	FR	CR	CR
	Neutralidad tecnológica	CR	CR	N	FR	CR	N	FR	NR	FR	FR	NR	FR	CR	CR
	Interoperabilidad	FR	CR	N	NR	CR	N	CR	FR	FR	FR	FR	CR	CR	CR
	Especificaciones abiertas	NR	CR	N	NR	CR	N	N	NR	FR	FR	CR	CR	FR	CR
	Formación personal	FR	CR	N	NR	CR	N	CR	FR	NR	FR	NR	CR	FR	CR
	Intercambio electrónicos de información	FR	CR	N	FR	CR	N	NR	CR	CR	CR	CR	CR	CR	CR
	Simplificación administrativa	FR	CR	N	FR	CR	N	CR	NR	FR	NR	CR	CR	CR	CR



MINISTERIO DE LA
PRESIDENCIA

eu 2010.es



(*) **CR**: completamente reconocido. **PR**: Parcialmente Reconocido. **NR**: No reconocido. **NI**: No information

4. FUNDAMENTOS E INSTRUMENTOS PARA LA PROYECCIÓN DE LOS CIUDADANOS ANTE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA A NIVEL EUROPEO

La Unión Europea, en el marco de la estrategia de Lisboa, se comprometió a mejorar el marco jurídico y administrativo a fin de liberar el potencial de las empresas. La posibilidad de que empresas y particulares se comuniquen electrónicamente con las administraciones públicas a través de las fronteras contribuye a la creación de un entorno favorable a la iniciativa empresarial y facilita el contacto de los ciudadanos con las autoridades públicas.

Las comunicaciones electrónicas se encuentran cada vez más presentes en múltiples aspectos de la vida económica y pública. Las autoridades públicas de los Estados miembros ofrecen ya en muchos casos acceso electrónico a los servicios administrativos, pero de momento lo han hecho, como destacaba la Comunicación de la Comisión de 20/11/2008 en la que se establecía el Plan de acción sobre la firma electrónica y la identificación electrónica para facilitar la prestación de servicios públicos transfronterizos en el mercado único, “centrándose sobre todo en las necesidades y medios nacionales, lo que ha generado un sistema complejo con soluciones diferentes”. Esta situación, destacaba la propia Comisión, amenaza con crear nuevos obstáculos a los intercambios transfronterizos y con lastrar el funcionamiento del mercado único para las empresas y los ciudadanos.

Algunos de los obstáculos más serios que dificultan el acceso transfronterizo a los servicios electrónicos de las administraciones públicas están relacionados con la posibilidad de que se establezcan requerimientos o exigencias diferentes en cada Estado miembro en relación con el uso por los ciudadanos de los medios electrónicos en sus relaciones con la Administración.

Además, también resulta necesario una regulación armonizada de los derechos de los ciudadanos respecto del uso de los medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones públicas para crear condiciones de certidumbre que den confianza a los ciudadanos y empresas y les aseguren que los Estados miembros cumplen de

forma semejante las obligaciones que les imponen otras disposiciones legislativas de la UE, en particular algunos instrumentos específicos sobre mercado interior.

En este sentido son varias las iniciativas sobre el mercado interior que prevén que las empresas puedan utilizar medios electrónicos para comunicarse con los organismos públicos o ejercer sus derechos.

Entre ellas puede citarse la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior que impone procedimientos por vía electrónica para facilitar las libertades de establecimiento y libre prestación de servicios efectuando por ese medios los trámites y procedimientos relativos a una actividad de servicios y a su ejercicio. Pero también podrían citarse las Directivas 2004/18/CE o 2004/17/CE en las que, en el ámbito de la contratación pública, se apela al uso de las comunicaciones electrónicas, como forma de facilitar la existencia de un auténtico mercado interior de la contratación pública, lo que generará unos ahorros sustanciales para las empresas. O la Directiva 2003/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de noviembre de 2003 relativa a la reutilización de la información del sector público en que también el empleo de medios electrónicos se tiene debidamente en cuenta; o la Directiva 2005/32/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 6 de julio de 2005 por la que se instaura un marco para el establecimiento de requisitos de diseño ecológico aplicables a los productos que utilizan energía y en la que una vez más la cooperación administrativa y el intercambio de información entre las Administraciones de los Estados miembros se confía a los medios electrónicos o, mas recientemente aún, la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se establece el marco para el despliegue de los sistemas de transporte inteligentes en el sector del transporte por carretera y para las interfaces con otros modos de transporte que también precisan de tales medios electrónicos y en la que el intercambio electrónico de datos de todo tipo entre las Autoridades de los países de la Unión, así como con los proveedores de servicios y usuarios constituyen aspectos esenciales de la propuesta.

Como se ve en la relación de normas o propuestas de normas que se hace más arriba –y que no representan sino una mínima parte de las que podrían reseñarse– una buena parte de la acción de la Unión y de los propios Estados miembros en los campos más diversos, se apoya en la incorporación real de las comunicaciones electrónicas a nuestro hábitos y a nuestra cultura. Ese creciente número de

disposiciones que sirven de soporte a políticas europeas con los más diversos objetivos ponen de manifiesto que los instrumentos de la sociedad de la información están ya disponibles y son accesibles y por eso se utilizan de forma creciente.

Los Estados miembros ya sea por propia iniciativa o ya sea en trance de transponer las normas comunitarias se ven enfrentados a la misma necesidad de contar con el empleo de las comunicaciones electrónicas para prestar un mejor servicio a los ciudadanos y asegurarles su derecho al buen funcionamiento de las Administraciones públicas.

Sucede sin embargo que los problemas a que se hace preciso dar respuesta no se circunscriben al ámbito de cada Estado sino que son comunes a todos ellos. La Directiva de servicios que impone el uso de medios electrónicos para permitir el acceso de prestadores desde otros Estados miembros pone de manifiesto, por ejemplo, el carácter transfronterizo de los problemas que se plantean con motivo del uso de las tecnologías de la información y la necesidad de encontrar soluciones comunes.

Reconocer el derecho de los ciudadanos europeos y de las empresas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones públicas de cualquiera de los Estados miembros permitiría acabar con la perspectiva sectorial en que se sitúa cada una de las decisiones e iniciativas de la Unión hasta ahora y también las iniciativas, propias o inducidas por la Unión, de los Estados miembros; con ello se lograría suprimir los obstáculos que dificultan los intercambios de bienes y servicios y se impulsaría el logro del mercado interior; permitiría, además, dar un tratamiento unitario a las distintas iniciativas de la Unión, dirigidas garantizar las libertades económicas y la ausencia de distorsiones a la competencia, y con ello resolver los problemas comunes que se plantean en relación con la seguridad de las comunicaciones, la protección de datos, la autenticación e identificación de los comunicantes, la interoperabilidad, la seguridad, la conservación, etc.. Con ello se universalizan las soluciones a los distintos problemas que acaban de enumerarse y se permite dar al empleo de los medios electrónicos un tratamiento uniforme y común con independencia de los sectores específicos en que hasta ahora vienen estableciéndose.

Las bases jurídicas en las que se fundamentaría la propuesta de regulación armonizada serían los artículos 53 (antiguo art. 47), 62 (antiguo artículo 55) y 114 (antiguo artículo 95) del TFUE.

Éstas son las bases jurídicas en las que se fundamentó, por ejemplo, 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 o la Directiva 2004/18/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2004 sobre coordinación de los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, de suministro y de servicios. Igualmente sobre la base de los artículos 53 (antiguo art. 47) y 62 (antiguo artículo 55) del TFUE se dictó la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior.

El artículo 53 del TFUE, dentro del capítulo de la libertad de establecimiento, dispone que a fin de facilitar el acceso a las actividades no asalariadas y su ejercicio, el Parlamento Europeo y el Consejo, con arreglo al procedimiento legislativo ordinario, adoptarán directivas (...) para la coordinación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al acceso a las actividades por cuenta propia y a su ejercicio.

El artículo 62 del TFUE establece la aplicabilidad del artículo 53 del TFUE a la libre prestación de servicios.

El artículo 114 del TFUE atribuye al Parlamento Europeo y al Consejo la capacidad de adoptar las medidas relativas a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros que tengan por objeto el establecimiento y el funcionamiento del mercado interior.

Las bases jurídicas señaladas permitirían la adopción, por tanto, de una Directiva. De acuerdo con el artículo 288 "la directiva obligará al Estado miembro destinatario en cuanto al resultado que deba conseguirse, dejando, sin embargo, a las autoridades nacionales la elección de la forma y de los medios".

La Directiva aun cuando, en principio, sólo vincula a sus destinatarios, que son los Estados miembros, constituye normalmente una forma de legislación o de regulación indirecta. Además, el Tribunal de Justicia tuvo ocasión de calificar a una

Directiva como acto de alcance general (STJ de 29 de junio de 1993, C-298/89, Gibraltar c. Consejo).

Al proponerse la adopción de un instrumento común para reconocer el derecho de los ciudadanos para relacionarse electrónicamente con cualquier Administración de los Estados miembros y para suprimir los obstáculos a la plena realización del mercado interior se tiene muy en cuenta el principio de subsidiariedad puesto que la Unión puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado, cuando los objetivos de la presente propuesta – establecer normas comunes que garanticen el acceso electrónico a las Administraciones públicas por parte de empresas y particulares - no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros y, por consiguiente, debido a las dimensiones de la acción, pueden lograrse mejor a nivel de la Unión. Igualmente de conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en dicho artículo, la presente propuesta Directiva no excede, por otra parte, de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.

No obstante lo dicho más arriba sobre la base jurídica de una eventual Directiva, habría que considerar la posibilidad de que las Instituciones de la Unión considerasen la oportunidad de empezar la regulación de la materia con algún otro instrumento que preparase el terreno a una futura Directiva. Se trata de una cuestión de oportunidad que, en ocasiones, ha sido considerada por la Comisión y que, por tanto, no puede dejar de tomarse en cuenta.

En tal caso se podrían adoptar bien una recomendación de las previstas en el artículo 288 TFUE bien otro tipo de acto no previsto en aquel precepto. A través de las recomendaciones las instituciones europeas incitan a los Estados miembros o a los particulares a adoptar una conducta determinada, por ejemplo en el caso de los primeros a adoptar modificaciones de su legislación.

De acuerdo con el TJ las recomendaciones, que, no tienen fuerza vinculante, son adoptadas generalmente por las instituciones comunitarias cuando consideran que no es oportuno dictar disposiciones más vinculantes, aparte del supuesto en que estimen que no se hallan facultadas para adoptar actos obligatorios con arreglo al Tratado (STJ de 13 de diciembre de 1989, 322/88, asunto Grimaldi).

Las recomendaciones no generan por sí mismas derechos que los particulares puedan invocar ante los tribunales. No obstante, las recomendaciones no pueden ser consideradas como carentes en absoluto de efectos jurídicos. Efectivamente, los Jueces nacionales están obligados a tener en cuenta las recomendaciones a la hora de resolver los litigios de que conocen, sobre todo cuando aquéllas ilustran acerca de la interpretación de disposiciones nacionales adoptadas con el fin de darles aplicación, o también cuando tienen por objeto completar las disposiciones comunitarias dotadas de fuerza vinculante. (STJ de 13 de diciembre de 1989, 322/88, asunto Grimaldi).

Otra opción alternativa sería la adopción de actos no previstos en el artículo 288 TFUE, y que toman el nombre genérico de actos atípicos. Entre los mismos encontramos declaraciones, resoluciones, comunicaciones, códigos de conducta, decisiones (*sui generis*), etc. En algunos casos la adopción de tales actos no se encuentra prevista en el TFUE si bien su adopción se encuentra vinculada al ejercicio de competencias de las instituciones, tal es el caso por ejemplo de las comunicaciones de la Comisión en materia de Derecho de la competencia. En principio, una comunicación en relación con los derechos de los ciudadanos respecto del uso de los medios electrónicos por las Administraciones públicas tendría igualmente carácter no vinculante.

Sea como fuere, se hace necesario resaltar que una recomendación o una comunicación tendrían evidentemente una eficacia vinculante menor que la adopción de una Directiva.

5. ANEXO: PROPUESTA DE CARTA DE LA PRESIDENCIA ESPAÑOLA SOBRE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS ANTE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

El presente Anexo contiene una propuesta de la Presidencia Española en el que figuran el conjunto de derechos y principios que podrían formularse a nivel de la Unión Europea de forma sistemática y articulada bajo la forma de carta. Se pretende con ello dar un punto de partida para futuros debates a iniciativa de otras Presidencias o de la Comisión Europea.

CAPÍTULO PRELIMINAR

Artículo 1º.

Objeto.

La presente Carta dispone lo necesario para que el uso de los medios electrónicos en las relaciones de los ciudadanos con las Administraciones públicas no se considere como una facilidad que éstas últimas ponen a disposición de los administrados, sino que se reconozca como un derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con la Administración, en vista del desarrollo actual de las tecnologías de la información y del principio común a todos los Estados miembros del derecho al buen funcionamiento de las Administraciones públicas.

El objeto de la presente Carta es determinar y establecer el contenido y alcance del derecho que tienen los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con la Administración, así como sentar los principios a que debe responder la normativa y la práctica administrativa para hacer efectivo tal derecho.

Artículo 2º.

Ámbito de aplicación.

La presente Carta se aplicará a todos los nacionales de los estados miembros que se propongan establecer comunicación electrónica con las Administraciones de su Estado de origen o con las de cualquier otro Estado de la Unión, en los supuestos en que esté prevista tal comunicación en la actualidad sin especificación alguna del medio a través del cual ha de hacerse.

En los mismos supuestos se aplicará igualmente a las comunicaciones de los ciudadanos con las Instituciones de la Unión Europea.

Toda comunicación con las Administraciones públicas susceptible de ser realizada por medios convencionales deberá poder ser realizada por medios electrónicos en los términos de la presente Carta.

CAPÍTULO PRIMERO:

**DERECHOS BÁSICOS DE LA CIUDADANÍA (CIUDADANOS Y EMPRESAS)
AL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN SUS RELACIONES CON LAS
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE LA UNIÓN EUROPEA Y DE LOS
ESTADOS MIEMBROS.**

Artículo 3.

Reconocimiento de derechos básicos de los ciudadanos

1. La Unión Europea y los Estados miembros reconocen los derechos de la ciudadanía proclamados en esta Carta en los términos que en ella se recogen y se comprometen a realizar las actuaciones normativas y ejecutivas necesarias para su efectiva realización.
2. La Unión Europea y los Estados miembros reconocen los siguientes derechos básicos de los ciudadanos:
 - a. Derecho a relacionarse electrónicamente con las Administraciones públicas en todos tipo de actuaciones y procedimientos salvo en aquellos en que por sus características sea necesaria la presencia física de la persona.
 - b. Derecho a la protección de datos de carácter personal generados con ocasión del empleo de comunicaciones electrónicas en sus relaciones con las Administraciones públicas, sin perjuicio de la aplicación de las normas generales sobre protección de datos de carácter personal.
 - c. Derecho de información por medios electrónicos sobre todas aquellas materias en que las Administraciones públicas estén obligadas a informar a los ciudadanos o estos tengan derecho de acceso a tales informaciones.
 - d. Derecho a la calidad de la información ofrecida por por medios electrónicos sobre todas aquellas materias en que las Administraciones públicas estén obligadas a informar a los ciudadanos o estos tengan derecho de acceso a tales informaciones, de forma tal que se asegure la actualización de la información con indicación de la fecha de dicha actualización, así como la usabilidad o fácil accesibilidad por cualquier persona de forma intuitiva sin

- necesidad de conocimientos especiales y de forma que responda a las necesidades más generales de la población.
- e. Derecho de los ciudadanos a la elección del canal, entre los que se encuentren disponibles, de forma directa o a través de intermediarios, en cuanto sean adecuados a las funciones que se esperan de la comunicación electrónica. Incluye el derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad y a que se les ofrezcan en lugares predeterminados medios electrónicos y apoyo para su empleo y utilización en la relación con las Administraciones públicas.
 - f. Derecho al empleo y dotación de medios de identidad electrónica.

CAPÍTULO SEGUNDO:

DERECHOS AVANZADOS EN EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN LAS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE LA UNIÓN EUROPEA Y DE LOS ESTADOS MIEMBROS.

Artículo 4º.

Reconocimiento de Derechos avanzados de los ciudadanos.

Los Estados miembros y la Unión Europea harán todo lo posible para reconocer los siguientes derechos avanzados:

- a. Derecho a no aportar datos y documentos que ya obren en poder de cualquier Administración dentro de la Unión Europea.
- b. Derecho a presentar en soporte electrónico cuantos datos y documentos se requieran a los ciudadanos.
- c. Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos administrativos.
- d. Derecho a obtener copias electrónicas de documentos que obren en poder de cualquier Administración dentro de la Unión Europea.
- e. Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas responsables de los procedimientos.
- f. Derecho a que la información disponible a través de medios electrónicos se encuentre en formatos reutilizables.

CAPÍTULO TERCERO

PRINCIPIOS APLICABLES A LA ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN SUS RELACIONES ELECTRÓNICAS CON LOS CIUDADANOS.

Artículo 5.

Principios

Las Administraciones públicas de la Unión Europea y de los Estados miembros se inspiraran en los siguientes principios en la adopción de cuantas disposiciones, medidas y prácticas sean necesarias para la efectividad de los derechos a que se refiere esta Carta:

- a. Responsabilidad derivada de la información publicada o suministrada por medios electrónicos.
- b. Neutralidad tecnológica en las decisiones de los poderes públicos respecto de los sistemas, soportes y medios que utilicen en sus relaciones con los ciudadanos y con otras administraciones.
- c. Interoperabilidad de los sistemas de información.
- d. Preferencia por el uso de estándares y fuentes abiertas por parte de los poderes públicos.
- e. Capacitación en el uso de los medios electrónicos por los empleados públicos y formación en el tratamiento y garantías de los derechos de los ciudadanos en el uso de dichos medios.
- f. Intercambio de información por medios electrónicos por parte de las Administraciones Públicas implicadas.
- g. Simplificación administrativa.

CAPÍTULO CUARTO:

CONTENIDO Y ALCANCE DE LOS DERECHOS RECONOCIDOS A LOS CIUDADANOS EN SUS RELACIONES ELECTRÓNICAS CON LA ADMINISTRACIÓN.

Artículo 6º.

Contenido y alcance de los Derechos reconocidos en la presente Carta.

1. Los derechos reconocidos en esta Carta comprenderán como mínimo, y sin menoscabo de las previsiones específicas contenidas en normas comunitarias o estatales de los Estados miembros, las siguientes facultades:

- a. Realización de todos los trámites por vía electrónica.
- b. Exención de la carga u obligación de aportar datos y documentos que ya obren en poder de la Administración del Estado de residencia o de cualquiera de los Estados miembros.

- c. Presentación en soporte electrónico de cuantos datos y documentos se requieran a los ciudadanos.
- d. Conocimiento por medios electrónicos del estado de tramitación de los expedientes administrativos.
- e. Obtención de copias electrónicas de documentos que obren en poder de la Administración. (con arreglo a las normas relativas a legitimación).
- f. Conocimiento por medios electrónicos de la identidad de las autoridades administrativas responsables de los procedimientos.

Artículo 7º.

Extensión de las facultades a que se refiere el artículo anterior.

1. Las facultades a que se refiere el artículo anterior comprenderán en todo caso, y entre otras, la presentación de todo tipo de escritos, solicitudes, recursos y medios de impugnación, así como la de efectuar pagos electrónicos de todo tipo. Todo ello podrá hacerse a través de procedimientos, relaciones o registros normalizados o no normalizados.
2. En todo caso deberá facilitarse de forma automatizada una comunicación acreditativa de la comunicación realizada por el ciudadano y de su contenido.
3. Los Estados se esforzarán en la medida de sus posibilidades y de la naturaleza de la actuación por hacer posible la tramitación electrónica de los procedimientos.
4. La comunicación por medios electrónicos es un derechos de los ciudadanos y no una obligación. Se garantizará que los ciudadanos que no quieran hacer uso de comunicaciones electrónicas tengan a su disposición los medios tradicionales de comunicación.

Artículo 8º.

Condiciones y requisitos para el efectivo ejercicio de los derechos.

El ejercicio de los derechos reconocidos en la presente Carta quedará condicionado, al respeto de la exigencias de la intimidad y protección de datos personales, a la acreditación de la existencia de un interés legítimo o a la garantía del buen funcionamiento de los servicios públicos.

Las condiciones y requisitos que restinjan los derechos deberán fundamentarse en la necesidad de garantizar el logro de objetivos legítimos, así como constituir restricciones proporcionadas a tales objetivos.

Artículo 9.

Implantación efectiva de los derechos reconocidos en la Carta.

1. Los Estados miembros, sin menoscabo de las previsiones específicas contenidas en normas comunitarias o estatales adoptaran cuantas medidas sean necesarias para la efectividad de tales derechos a partir del 31 de diciembre de 2010.
2. No obstante lo establecido en el número anterior, los Estados que no cuenten con las disponibilidades de recursos humanos, técnicos y económicos lo pondrán en conocimiento de la Comisión al efecto de fijar un plazo adicional y máximo de dos años que se fijará teniendo en cuenta la situación peculiar de cada Estado. Dicho plazo podrá prorrogarse al llegar su vencimiento por causas justificadas por el Estado de que se trate y apreciadas por la Comisión.

Artículo 10

Impulso del empleo de comunicaciones electrónicas

1. Las Administraciones públicas adoptarán las medidas necesarias para que los ciudadanos empleen las comunicaciones electrónicas, sin que puedan adoptarse medidas que impliquen discriminación con los usuarios de comunicaciones tradicionales.
2. En particular las distintas Administraciones pondrán a disposición en lugares y dependencias públicas medios electrónicos de comunicación que les permitan hacer uso de su derecho a comunicarse electrónicamente.

CAPÍTULO QUINTO:

**DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN ÁMBITOS SECTORIALES
DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

Artículo 11.

Promoción de los derechos en sectores específicos.

Los Estados miembros promoverán especialmente la progresiva realización de los derechos de la ciudadanía, en cuanto no estén ya previstos en normas específicas, en los ámbitos sectoriales señalados en este capítulo, por su particular impacto en el desarrollo económico y social y su influencia en la articulación de servicios paneuropeos de administración electrónica.

1. Contratación.
2. Actividades de servicios.
3. Sanidad.
4. Seguridad Social.
5. Registros Civiles y Mercantiles.
6. Registros de la propiedad.
7. Catastros.
8. Administración Tributaria.

CAPÍTULO SEXTO:

COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN ENTRE ESTADOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Artículo 12.

Coordinación y cooperación entre Estados y Administraciones.

Los Estados miembros, sin perjuicio de las competencias de la Unión, deberán coordinarse y cooperar para asegurar la compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones empleadas por las Administraciones públicas. A tal fin establecerán los criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, así como de la determinación de los formatos y aplicaciones.

Asimismo se coordinarán y cooperarán para establecer políticas de seguridad en la utilización de medios electrónicos y los requisitos mínimos y principios básicos que protejan la información y las comunicaciones electrónicas.

CAPÍTULO SÉPTIMO.

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 13.

Incorporación al derecho interno.

1. Los Estados miembros adoptarán las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Carta a más tardar antes del 31 de diciembre de 2010.
2. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones.
3. Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, estas incluirán una referencia a la presente Carta o irán acompañadas de dicha referencia en



MINISTERIO DE LA
PRESIDENCIA

eu 2010.ES

Presidencia Española de la Unión Europea

su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

Artículo 14

Entrada en vigor

La presente Carta entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea.

Artículo 15

Destinatarios

Los destinatarios de la presente Carta son los Estados miembros.

6. ANEXO II: CUESTIONARIO ENVIADO A LOS ESTADOS MIEMBROS DEL GRUPO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME

Questionnaire:

Legal Frameworks and Citizen Charts of Rights for eGovernment Services

I. OBJECTIVE

In December 2009, the MTP and WPs for the EUPAN in the period from January 2010 to June 2011 was approved in the 53th Directors General meeting. The Working Program for the eGovernment Working Group during the Spanish Presidency was approved that it will be focused in the study of "Legal frameworks and citizen charts for eGovernment services".

This study aims to highlight the importance of ensuring the rights of citizens and businesses in the area of eGovernment, something needed as the channel is getting more extended in its use in Europe and in order to reinforce its take-up. An effective and efficient electronic channel for government activities requires the same guarantees that are provided in the face-to-face channel. On the other hand, the study is strongly linked with the priority "an administration serving the citizens" defined in the MTP and with the quality of service perceived by the citizens.

The intended purpose of this study consists in identifying the rights, which are common amongst the Member States and also those, which could become common, and therefore agreed their enforcement by all of them. The study will set up the base of a common European framework for eGovernment that will help to reach the objectives set in the Ministerial Declaration of Malmö and the fulfilment of the "right to good administration", which is recognized in Article 41 of the Charter of Fundamental Rights of the European Union.

As the removal of legal obstacles is highlighted in the Ministerial Declaration of Malmö as a key enabler for the deployment of cross-border services and the full-deployment of eGovernment, the Spanish Presidency will promote the distribution of the results of the study to the European Commission. The study results could be a valuable input for the development of the eGovernment Action Plan 2015.

II. METHODOLOGY

Please return your completed questionnaire in section V (Word.doc format) to the SPANISH PRESIDENCY (eupanegov@ap.mpr.es) by email, clearly marking your email with "Legal Frameworks eGov: [Country]" in the subject line.

The deadline for sending your contribution is on **1 March 2010**.

To answer the questions, please **take into account the definitions in section IV**

III. BACKGROUND

In the latest years, the policies of the Union have taken seriously into consideration many aspects of the information society as well as the different directions of its possibilities. Since the definition of the Lisbon Strategy for growth and competitiveness, information technologies have been promoted for its use in business and every kind of social relations, in order to make Europe a leading-knowledge-based economy. Governments and Public Administrations were called to actively use the electronic channel in public services. Furthermore, many legal instruments of the Union that have been developed in the last decade are related with the use of ICTs by the Government in order to boost the implementation of critical policies. Among the latter and for instance, it can be referred to:

- *The Directive 2006/123/EC on services in the internal market. It outlines procedures by electronic means to guarantee the right of establishment and the free movement of services.*
- *The Directives 2004/18/EC and 2004/17/EC, concerning requirements for conducting public procurement; the use of electronic means should ensure an internal and trustworthy market in the field of the award of public works contracts.*
- *The Directive 2003/98/EC of the European Parliament and of the Council of 17 November 2003 on the re-use of public sector information,*
- *The Directive 2005/32/EC of the European Parliament and of the Council of 6 July 2005 establishing a framework for the setting of ecodesign requirements for energy-using products and amending Council Directive 92/42/EEC and Directives 96/57/EC and 2000/55/EC of the European Parliament and of the Council. It holds that administrative cooperation and exchange of information between the public authorities of the Member States shall take utmost advantage of electronic means of communication.*
- *The Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council laying down the framework for the deployment of Intelligent Transport Systems (ITS) in the field of road transport and for interfaces with other transport modes. It includes the facilitation of the electronic data exchange between the relevant public authorities, the ITS service providers and all ITS users, through electronic means.*

Last but not least, after the Treaty of Lisbon, the Treaty on the Functioning of the European Union includes in its article 197.2, that the Union may support the increasing cooperation and efforts of Member States to improve their administrative capacity to implement Union law. Such action may include, in particular, facilitating the exchange of information. As ICT have become a critical component in the relations between the different European public authorities and, at the same time, an essential tool for the implementation of Union law (e.g. services directive), citizen rights in the use of eGovernment services could be seen in the following years as an area for the application of the article mentioned above.

IV. DEFINITIONS

In order to focus the debate on the rights of citizens regarding eGovernment services in the European Union, a following set of rights and principles can be used as a reference point. They may help to respond to the different questions of the questionnaire. Those rights and principles are linked with the use of

electronic channel in the relationship between citizens and Public Administrations of the European Union and its Member States.

See below the rights and principles initially identified:

- “Basic Rights” appear in the first section. They have become binding European law thanks to different legal instruments and would be currently ensured by the majority of Member States.
 - Right to communicate electronically with public authorities with regard to any kind of matters and procedures, except in the cases that due to their specific characteristics the physical presence of the individual is made necessary.
 - Right to personal data protection and privacy in the field of eGovernment services, without prejudice to general laws in the matter.
 - Right to be informed electronically on any matters which Governments and public administrations are bound to inform their citizens.
 - Right to the quality of the information delivered through the electronic channel included the right to have rectified any erroneous, incomplete, existing information in electronic format.
 - Right to choice and use the electronic channel, directly or through intermediaries
 - Right to be provided with an electronic identity and to use it in eGovernment Services
- “Advanced Rights” are disclosed in the second section. They would imply a qualitative progress in comparison with “Basic Rights”. They are ensured by European law, in different sector fields, or by several Member States in a general legal framework. At a European level, these rights embody an objective to be achieved, so that EU institutions and Member States may do their best to implement them progressively.
 - Right to not resubmit data and documents which are already handled by any Public Administration in the European Union.
 - Right to present in electronic format any data or document required by a Public Administration
 - Right to track the progress of any administrative procedure in which he has legitimate interests using the electronic channel
 - Right to obtain an electronic copy of the documents of his legitimate interest that are handled by any public administration in the European Union.
 - Right to know electronically the identity of the public authorities responsible for an administrative procedure.
 - Right to electronic access to the public sector information in reusable and machine-readable formats
- “Principles” are described in the last section. They span cross-cutting issues which ground or enhance the use of the electronic channel by public authorities in their relationships with citizens. EU institutions and Member States shall take them into account as they progressively implement the “Advanced rights” as defined in the previous section.
 - Accountability for the information published or delivered by electronic means.
 - Technological neutrality with regard to systems, devices and means needed for eGovernment Services
 - Interoperability of information services.
 - Use of Open specifications and promotion of the Open Source model in eGovernment projects.
 - Training of civil servants in the usage of ICT and in the usage of the electronic channel for the relations between citizens and Public Administrations
 - Electronic exchange of information between Public Administrations
 - Administrative simplification and burden reduction



MINISTERIO DE LA
PRESIDENCIA

eu 2010.E5



IV. QUESTIONNAIRE

Questionnaire: Legal frameworks and citizen chart of rights in eGovernment Services

Country	
Minister and Ministry in charge of eGov	
Contact person for the present questionnaire	
eGovernment Working Group member	

1. THE ROLE OF CITIZENS AND BUSINESSES' RIGHTS IN EUROPEAN COMMUNITY EGOVERNMENT POLICY.

- a) *In the European Community legal framework, do you consider satisfactory the existing recognition of citizens and businesses' rights regarding eGovernment? (Besides a general consideration, please specify the reasons for the sufficiency/insufficiency of such implementation).*

- b) *Which has been the strategy for the recognition of citizens and businesses' rights regarding eGovernment in your country? Which major obstacles have been needed to overcome? Adoption or revision of the following acts*

- c) *In which aspects is your national legal framework related to eGovernment more ambitious than the EU framework?*

- d) *Do you find necessary to carry out an agreement on citizens and businesses' rights in the usage of eGovernment at European level? (Explain your reasons)*

2. THE SITUATION OF CITIZENS AND BUSINESSES' RIGHTS REGARDING eGOVERNMENT IN EACH MEMBER STATE.

a) *In relation with the internal situation of your country and according to the previous classification between "Basic Rights", "Advanced Rights" and "Principles", please respond to the following questions:*

RIGHTS & PRINCIPLES (BASIC RIGHTS)	Implementation by Member State (yes or no/ full or partial/ general or specific)	Instrument of implementation (Name and date/ legally binding or soft-regulation)	Reference (URL) (If the instrument exists)
Right to communicate electronically			
Right to personal data protection and privacy			
Right to be informed electronically			
Right to the quality of information			
Right to choice and use the electronic channel, directly or through intermediaries			
Right to be provided with			

an electronic identity			
------------------------	--	--	--

RIGHTS & PRINCIPLES (ADVANCED RIGHTS)	Implementation by Member State (yes or no/ full or partial/ general or specific)	Instrument of implementation (Name and date/ legally binding or soft-regulation)	Reference (URL) (If the instrument exists)
Right to not resubmit data			
Right to present in electronic format any data or documents by			
Right to track progress of administrative procedures			
Right to obtain an electronic copy of documents			
Right to know electronically the identity of public authorities			
Right to electronic access to the public sector information			

RIGHTS & PRINCIPLES (PRINCIPLES)	Implementation by Member State (yes or no/ full or partial/ general or specific)	Instrument of implementation (Name and date/ legally binding or soft-regulation)	Reference (URL) (If the instrument exists)
Accountability			
Technological Neutrality			
Interoperability			
Open Specifications and Open Source			
Training of Civil Servants			
Electronic Exchange of Information			
Administrative Simplification			

3. CONCERNING THE AGREEMENT ON CITIZENS AND BUSINESSES' RIGHTS REGARDING eGOVERNMENT AT EUROPEAN LEVEL.

- a) *As electronic communication is the base of all others rights, do you think an agreement can be reached at the Community level, concerning the implementation and the coverage of this right? (Explain the drivers or the possible barriers for this agreement)*
- b) *Please, for each of the rights and principles described before, use the following table to provide your opinion about*
- *Relevance of the right or principle for the implementation of EU eGovernment policy*
 - *Level of acceptance for the implementation of the right or principle in the EU level*
 - *Degree of compulsion acceptable for the implementation of the right or principle in the EU level*
 - *Level of difficulty for its implementation at the EU Level*

RIGHTS &	Relevance in the policy strategies for	Level of acceptance	Coverage of the implementation	Level of difficulty for its implementation at EU level
---------------------	---	----------------------------	---------------------------------------	---

PRINCIPLES (BASIC RIGHTS)	eGovernment (Very important/important/Indifferent/useless)	(Acceptable/acceptable with some limitations/Inacceptable)	(Legally binding/principle of behaviour/other)	(Very high/high/medium/low)
Right to communicate electronically				
Right to personal data protection and privacy				
Right to be informed electronically				
Right to the quality of information				
Right to choice and use the electronic channel, directly or through intermediaries				
Right to be provided with an electronic identity				

RIGHTS & PRINCIPLES (ADVANCED RIGHTS)	Relevance in the policy strategies for eGovernment (Very important/important/Indifferent/useless)	Level of acceptance (Acceptable/acceptable with some limitations/Inacceptable)	Coverage of the implementation (Legally binding/principle of behaviour/other)	Level of difficulty for its implementation at EU level (Very high/high/medium/low)
Right to not resubmit data				
Right to present in electronic format any				

data or documents by				
Right to track the progress of administrative procedures				
Right to obtain an electronic copy of documents				
Right to know electronically the identity of public authorities				
Right to electronic access to the public sector information				

RIGHTS & PRINCIPLES (PRINCIPLES)	Relevance in the policy strategies for eGovernment (Very important/important/Indifferent/useless)	Level of acceptance (Acceptable/acceptable with some limitations/Inacceptable)	Coverage of the implementation (Legally binding/principle of behaviour/other)	Level of difficulty for its implementation at EU level (Very high/high/medium/low)
Accountability				
Technological Neutrality				
Interoperability				
Open Specifications and Open Source				
Training of Civil Servants				
Electronic Exchange of Information				
Administrative Simplification				

- c) *Outline other possible “Basic” and “Advanced Rights”, “Principles” or contents which neither appear in the definitions section, nor are implemented in the legal internal framework of your country, and which you estimate they might worth being considered at EU level.*
- d) *Do you consider that it would be appropriate to set up specific guarantee mechanisms, such as an Ombudsman on citizen rights regarding eGovernment?*

4. OBSERVATIONS

Feel free to introduce any further comment related with the topic of the study.