

TEMA 21: LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS Y LA ADMINISTRACIÓN TELEMÁTICA.

Autora: Olivia Suárez Quintana.

Licenciada en Derecho por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Funcionaria de la Comunidad Autónoma de Canarias.

MARCO NORMATIVO EN MATERIA DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS.

- 1. Ley 30/1992 de 26 de junio, reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.**
- 2. LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.**
- 3. ORDEN de 22 de junio de 1998, por la que se publica el Convenio Marco entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Canarias para la colaboración en la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de Registros entre la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias y las Entidades Locales del ámbito territorial de dicha Comunidad Autónoma B.O.C. 79, 29.6.1998).**
- 4. Decreto 105/2000, de 26 de junio, por el que se regulan determinados aspectos del funcionamiento de los registros de la Administración Autonómica de Canarias (B.O.C. 86, de 12.7.2000).**
- 5. Orden de 12 de agosto de 2002, de la Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica, por la que se regulan determinados aspectos del funcionamiento de los registros de la Administración Autonómica de Canarias (B.O.C. 111, de 19.8.2002).**
- 6. Orden de 3 de agosto de 2005, por la que se modifican y crean determinados registros de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes (B.O.C 166, DE 24.8.2005).**
- 7. Decreto 100/1985, de 19 de abril, del Presidente, por el que se regula la recepción de documentos dirigidos a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (B.O.C. 48, de 22.4.85).**
- 8. Orden de 11 de julio de 1985, del Presidente, de desarrollo del Decreto 100/1985, de 19 de abril, regulador de la recepción de documentos dirigidos a la Administración Autonómica (B.O.C. 86, de 17.7.85).**
- 9. Decreto 161/2002, de 18 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y se modifica el Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las cartas de servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (B.O.C. 162, de 6.12.2002).**

10. Decreto 44/2007, de 27 de febrero, por el que se regula el servicio de información y atención ciudadana en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

1. LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS.

Se conoce con el nombre de **Registros** “*aquellos lugares donde se anotan y relacionan una serie de cosas y los actos que les afectan. Así, existe por ejemplo, el Registro de la Propiedad en el que se encuentran inscritos todos los tipos de propiedades, cada una en su departamento, así como los actos que les afectan, como por ejemplo transmisiones (venta o herencia), cargas (hipoteca, embargo), etc*”. Pero también se conocen como registros “*aquellos libros u otros medios donde se anotan y relacionan todo tipo de actos documentales de una entidad*”.

Para que un documento dirigido a un órgano administrativo surta efecto es necesario que sea recibido por dicho órgano, en caso contrario no producirá efecto. Por esta razón, se prevé la existencia de oficinas con la finalidad de recibir los documentos y remitirlos al órgano o autoridad administrativa correspondiente. Estas oficinas se denominan Registros y se regulan en el artículo 38 de la **Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**, redactado “ex novo” por la **Ley 4/1999, de 13 de enero**.

Los órganos administrativos llevarán un **registro general** en el que se hará el correspondiente asiento de todo escrito o comunicación que sea presentado o que se reciba en cualquier unidad administrativa propia. También se anotarán en el mismo, la salida de los escritos y comunicaciones oficiales dirigidas a otros órganos o particulares.

Los órganos administrativos podrán crear en las unidades administrativas correspondientes de su propia organización otros registros con el fin de facilitar la presentación de escritos y comunicaciones. Dichos **registros** serán **auxiliares** del registro general, al que comunicarán toda anotación que efectúen.

Los **asientos** se anotarán respetando el **orden temporal de recepción o salida** de los escritos y comunicaciones, e indicarán la **fecha del día de la recepción o salida**.

Concluido el trámite de registro, los escritos y comunicaciones serán **cursados sin dilación** a sus destinatarios y a las unidades administrativas correspondientes desde el registro en que hubieran sido recibidas.

Los registros generales, así como todos los registros que las Administraciones públicas establezcan para la recepción de escritos y comunicaciones de los particulares o de órganos administrativos, **deberán instalarse en soporte informático**.

El sistema **garantizará** la constancia, en cada asiento que se practique, de un número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha de entrada, fecha y hora de su presentación, identificación del interesado, órgano administrativo remitente, si procede, y persona u órgano administrativo al que se envía, y, en su caso, referencia al contenido del escrito o comunicación que se registra.

Asimismo, el sistema garantizará la integración informática en el registro general de las anotaciones efectuadas en los restantes registros del órgano administrativo.

Las **solicitudes, escritos y comunicaciones** que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones públicas podrán **presentarse**:

- a. En los registros de los **órganos administrativos a que se dirijan**.
- b. En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la **Administración General del Estado**, a la de cualquier Administración de las **Comunidades Autónomas**, o a la de alguna de las entidades que integran la **Administración Local** si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.
- c. En las **oficinas de Correos**, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- d. En las **representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero**.
- e. En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Mediante **convenios de colaboración** suscritos entre las Administraciones públicas se establecerán sistemas de intercomunicación y coordinación de registros que **garanticen su compatibilidad informática**, así como la **transmisión telemática de los asientos registrales** y de las solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

Para la **eficacia de los derechos** reconocidos en el artículo 35.c) de esta Ley a los **ciudadanos**, éstos podrán acompañar una **copia de los documentos que presenten** junto con sus solicitudes, escritos y comunicaciones.

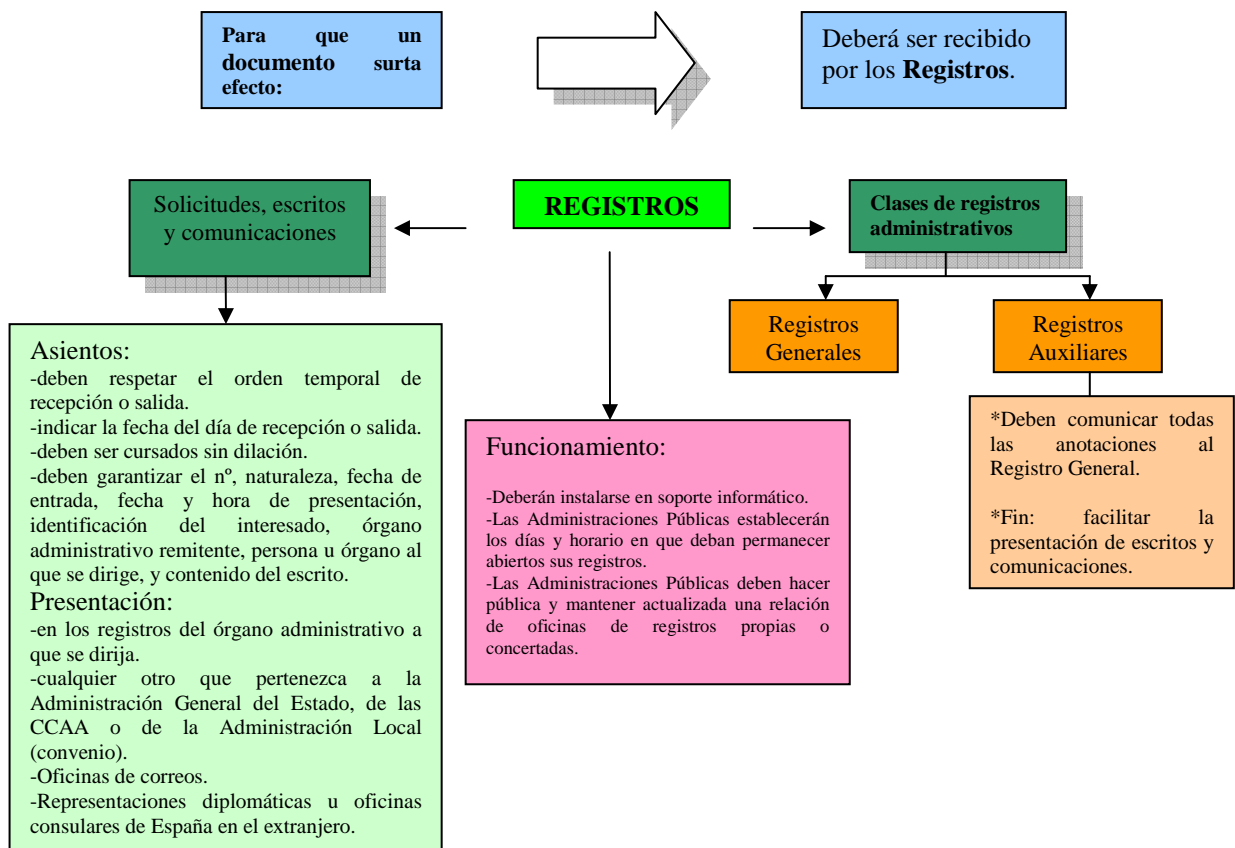
Dicha copia, previo **cotejo con el original** por cualquiera de los registros, será remitida al órgano destinatario devolviéndose el original al ciudadano. Cuando el original deba obrar en el procedimiento, se entregará al ciudadano la copia del mismo, una vez sellada por los registros mencionados y previa comprobación de su identidad con el original.

Cada Administración pública establecerá los **días y el horario en que deban permanecer abiertos sus registros**, garantizando el derecho de los ciudadanos a la presentación de documentos previsto en el artículo 35 de la LRJAP-PAC.

Podrán hacerse efectivas además de por otros medios, **mediante giro postal o telegráfico, o mediante transferencia** dirigida a la oficina pública correspondiente, cualesquiera **tributos** que haya que satisfacer en el momento de la presentación de solicitudes y escritos a las Administraciones públicas.

Las Administraciones públicas deberán **hacer pública y mantener actualizada una relación de las oficinas de registro propias o concertadas**, sus sistemas de acceso y comunicación, así como los horarios de funcionamiento.

REGISTROS ADMINISTRATIVOS
 “Libros u otros medios donde se anotan y relacionan todo tipo de actos documentales de una entidad.”



LOS CABILDOS INSULARES COMO RECEPTORES DE DOCUMENTOS.

Los **Cabildos Insulares**, bajo la dirección y responsabilidad de sus órganos de gobierno asumen la representación institucional ordinaria del Gobierno de Canarias en cada isla.

La **Ley Territorial 14/19990, de 26 de julio, de las Administraciones Públicas de Canarias** establece en su **artículo 40.1** (letra c) que los Cabildos Insulares, en el ejercicio de esa representación ordinaria **deberán recibir, fechar, registrar y cursar toda instancia, reclamación o documento que les fueran presentados dirigidos al Gobierno de Canarias o a su Administración Pública.**

También indica el citado artículo que los Cabildos Insulares deberán establecer en sus respectivas sedes una **Oficina de Información general al público** sobre la organización y actividades de las Administraciones Públicas de Canarias.

En esas oficinas se facilitará a quien lo solicite la precisa información de cuantos trámites y procedimientos necesite instar de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Los documentos dirigidos a la Administración autonómica que se presenten en los Cabildos Insulares causarán asiento en el **Libro de Registro General de Entrada** de las citadas corporaciones indistintamente del resto de la documentación que éstas reciban.

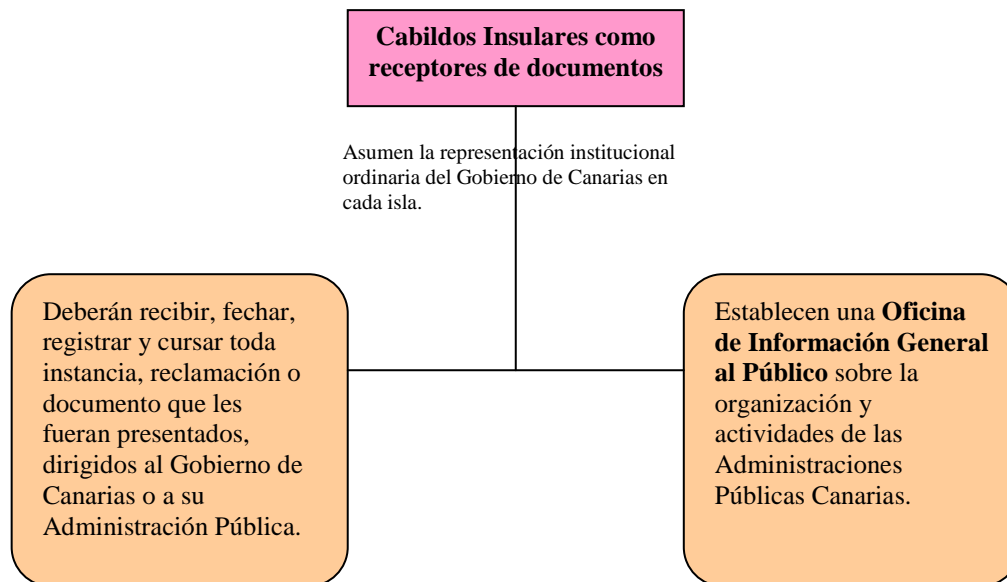
Recibidos estos escritos los Cabildos Insulares, en el **plazo máximo de 24 horas**, los remitirán a la Secretaría General Técnica de la Consejería respectiva mediante oficio registrado al **Libro General de Salidas**. De los oficios de remisión se acusará recibo sellando y fechando la copia o, en su caso, relación que se acompañe.

En los asientos de los Registros Generales y en los oficios de remisión se hará constar una referencia al **Decreto 100/1985, de 19 de abril**, y la fecha que de acuerdo con tal disposición deba ser tenida en cuenta como de entrada.

Asimismo, las Secretarías Generales Técnicas de las Consejerías deberán cursar debidamente a sus destinatarios la documentación que, proveniente de los Cabildos Insulares no corresponda a la Consejería respectiva.

También las **Oficinas Centrales de Registro y las de Información** remitirán al órgano o entidad destinatario dentro de las 24 horas siguientes a la de su recepción.

La **Ley 14/90** obliga a las **entidades locales canarias** a remitir periódicamente información sobre su actividad a la Administración de la Comunidad Autónoma. En todo caso, la Administración de la Comunidad Autónoma con el fin de comprobar la efectividad de la aplicación de la legislación autonómica, podrá **recabar y detener información concreta sobre la actividad insular y municipal** e incluso la **exhibición o remisión de copia autorizada de expedientes administrativos y la emisión de informes**.



LA VENTANILLA ÚNICA.

La "**Ventanilla Única**" es un proyecto que pretende acercar la administración al ciudadano, facilitándole la gestión de sus asuntos y evitándole, en lo posible, las complejidades derivadas de diferentes niveles administrativos y establecer una mayor colaboración entre las tres administraciones intervinientes: La Administración General del Estado, la Comunidad Autónoma de Canarias y las Entidades Locales.

Con este proyecto las **Entidades Locales** se convierten en verdaderas “*ventanillas únicas*”; a las que los ciudadanos pueden acudir con independencia de la Administración –estatal, autonómica o local– con la que quieran relacionarse. Se persigue así que el ciudadano se dirija a la Administración más cercana o que le resulte más accesible, sin preocuparse por si es o no la competente en el asunto que quiere solucionar.

El proyecto encuentra su marco jurídico en el **artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**, modificado por Ley 4/1999, de 13 de enero, donde se recoge por primera vez la posibilidad de que el ciudadano puede presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones en los registros de cualquier Administración Pública.

Así se permite que el ciudadano presente **solicitudes, escritos y comunicaciones** dirigidos a cualquier Administración Pública en:

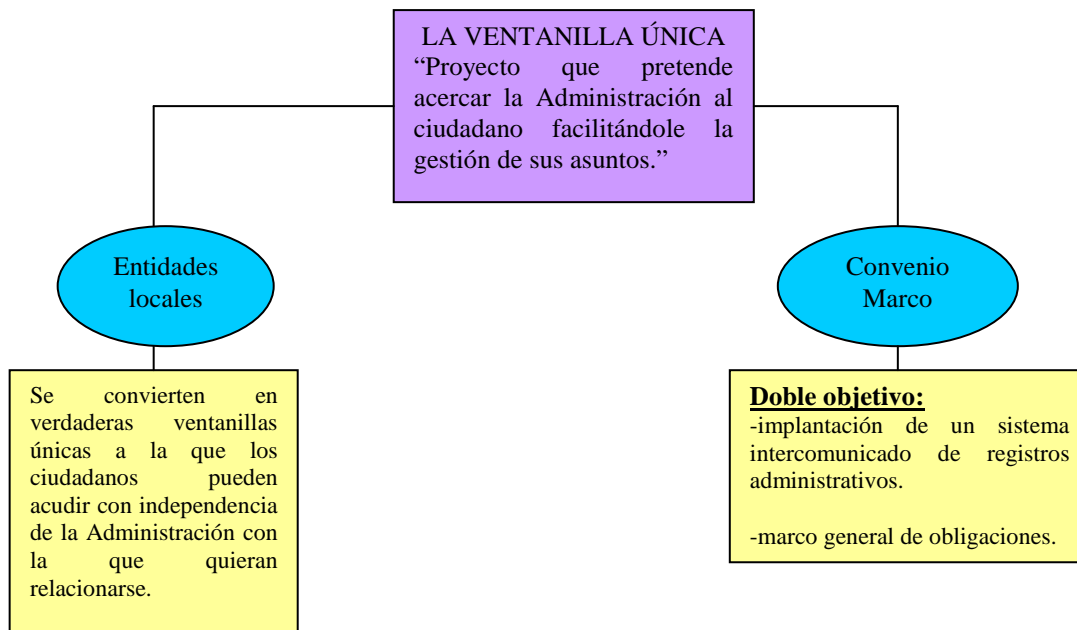
- ✚ En los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado.
- ✚ En los registros de cualquier órgano administrativo de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas.
- ✚ En los registros de alguna de las Entidades Locales que integran la Administración Local si previamente se hubiese suscrito el oportuno Convenio.

Al mismo tiempo se dispone que mediante convenios de colaboración suscritos entre las Administraciones Públicas, se establecerán **sistemas de intercomunicación y coordinación de registros** que garanticen su compatibilidad informática así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de las solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

Con esta finalidad, se formalizó, el día 10 de junio de 1998, el **Convenio Marco entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Canarias** para la colaboración en la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros entre la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias y las Entidades Locales del ámbito territorial de ésta Comunidad Autónoma (publicado en el B.O.C. núm. 79, de 29 de junio de 1998).

El Convenio Marco tiene un **doble objetivo**. Por una parte, la **implantación de un sistema intercomunicado de los registros administrativos**; el intercambio de bases de datos e instrumentos de información y atención al ciudadano de las respectivas Administraciones y la simplificación e integración de los trámites y procedimientos administrativos en que participen las administraciones intervinientes.

Y por otra, el establecimiento de un **marco general de obligaciones** para permitir que los ciudadanos puedan presentar, en los registros de las Entidades Locales que se adhieran voluntariamente al Convenio, las solicitudes, escritos y comunicaciones que dirijan a los órganos y entidades de derecho público de la Administración General del Estado y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.



LOS REGISTROS TELEMÁTICOS.

Marco normativo:

- **LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.**

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

Los registros electrónicos podrán admitir:

- a. **Documentos electrónicos normalizados** correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen conforme a lo dispuesto en la norma de creación del registro, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos.
- b. **Cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta** de los mencionados en el apartado anterior dirigido a cualquier órgano o entidad del ámbito de la administración titular del registro.

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

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

Creación y funcionamiento.

Las disposiciones de creación de registros electrónicos se publicarán en el Diario Oficial correspondiente y su texto íntegro deberá estar disponible para consulta en la sede electrónica de acceso al registro. En todo caso, las disposiciones de creación de registros electrónicos especificarán el órgano o unidad responsable de su gestión, así como la fecha y hora oficial y los días declarados como inhábiles a los efectos previstos en el artículo siguiente.

En la **sede electrónica** de acceso al registro figurará la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que pueden presentarse en el mismo así como, en su caso, la posibilidad de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.

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

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

Cómputo de plazos.

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

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

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

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

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



* Los registros electrónicos podrán admitir:

- a. **Documentos electrónicos normalizados** correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen conforme a lo dispuesto en la norma de creación del registro, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos.
- b. **Cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta** de los mencionados en el apartado anterior dirigido a cualquier órgano o entidad del ámbito de la administración titular del registro.

* Las Administraciones Públicas podrán, mediante **convenios de colaboración**, habilitar a sus respectivos registros para la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia de otra Administración que se determinen en el correspondiente convenio.

* Los registros electrónicos **emitirán automáticamente un recibo** incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro, y **generarán recibos acreditativos de entrega** de documentos que acompañen la correspondiente solicitud que garanticen la integridad y el no repudio de los documentos aportados. Tienen carácter voluntario para los interesados.

* se registrarán a efectos de cómputo de los plazos imputables por la **fecha y hora oficial de la sede electrónica de acceso**, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar visible.

* Permitirán la presentación **todos los días del año durante las veinticuatro horas**. Si el **día fuera inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente**, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.

*Para el régimen de notificaciones por vía telemática es necesario que el interesado así lo haya señalado o consentido.

LOS DOCUMENTOS Y LOS ARCHIVOS ELECTRÓNICOS.

Marco normativo:

- **LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.**

Documento administrativo electrónico.

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

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

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

Copias electrónicas.

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

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

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

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

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

Archivo electrónico de documentos.

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

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

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

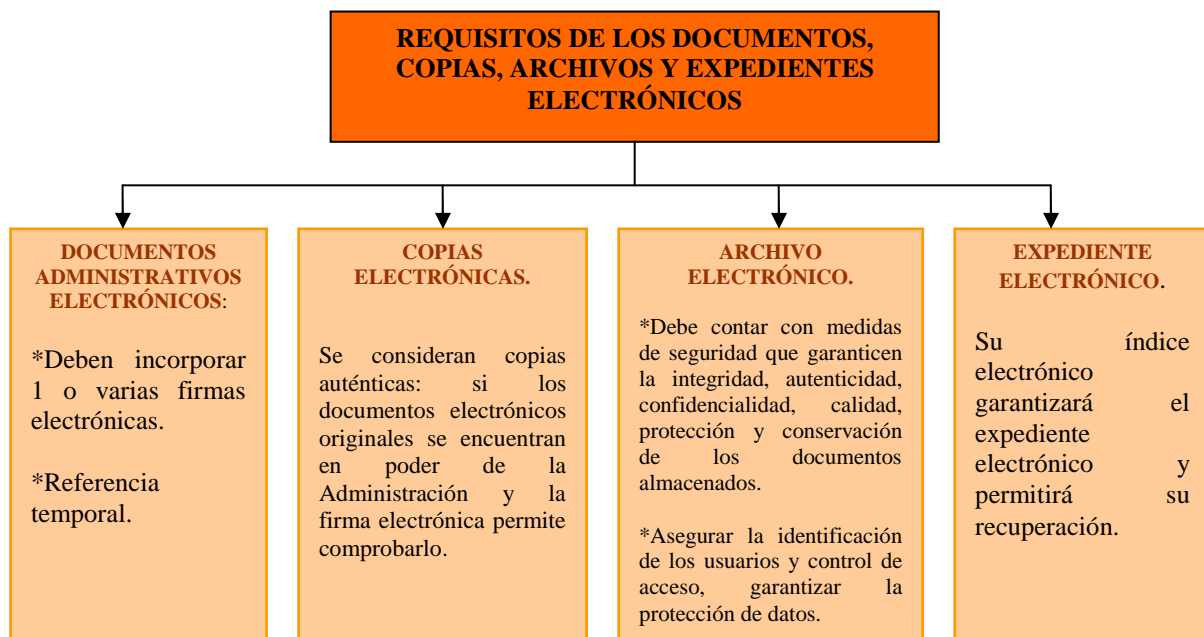
Expediente electrónico.

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

El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado por la Administración, órgano o entidad actuante, según proceda.

Este *índice* garantizará la *integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso*, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

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



2. LOS REGISTROS AUXILIARES DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTES DEL GOBIERNO DE CANARIAS.

Mediante **Orden de 3 de agosto de 2005, por la que se modifican y crean determinados registros de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes**, se crean registros auxiliares en los Institutos de Educación Secundaria dependientes de ésta Consejería, **sólo** a los efectos de recepción y tramitación de documentos relacionados con **temas educativos**.

Las **funciones** del registro auxiliar son:

- a) La recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos o entidades de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, referentes a temas educativos.
- b) La expedición de recibos de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.
- c) La anotación de asientos de entrada o salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones.
- d) La remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones a los órganos o unidades administrativas destinatarias.
- e) La expedición de copias selladas de los documentos originales que los ciudadanos deban aportar junto con una solicitud, escrito o comunicación.
- f) La realización de cotejos y la expedición de copias compulsadas de documentos originales aportados por los interesados.

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO:

*** Los registros auxiliares se integrarán de forma interconectada con el general del que dependan, con una única numeración correlativa para cada registro general y sus auxiliares, en función del orden temporal de recepción o salida.**

* Los registros auxiliares comunicarán al registro general del que dependan la totalidad de los asientos que practiquen, remitiendo copia de los mismos.

*** Las oficinas de registro han de cerrar cada día y los asientos han de quedar ordenados cronológicamente según el orden de presentación o salida de los documentos.**

* Los registros permanecerán abiertos al público de lunes a jueves, con un horario de funcionamiento de **nueve a catorce horas**, salvo durante los meses de **julio** y **septiembre**, cuyo horario será de **nueve a trece horas**.

A) Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones:

* Se podrá efectuar: en *soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos*.

* **Requisitos mínimos** para la admisión de las solicitudes, escritos y comunicaciones que se reciban:

- medio preferente o el lugar que se señale a efectos de notificaciones.

- órgano administrativo al que se dirige, dependientes de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.
- Los documentos que no reúnan estas condiciones serán rechazados.

* Los registros expedirán un **recibo acreditativo** de la fecha de presentación de aquellas solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten los interesados, cuando éstos lo soliciten. El recibo contendrá también un extracto del contenido de la solicitud, escrito o comunicación.

Dicho recibo podrá sustituirse por una **copia de la solicitud o escrito** presentado **sellada por el registro**, en la que se anotará el lugar, fecha y hora de presentación, previa comprobación de su exacta concordancia con el original.

* En el supuesto la presentación sea por **medios informáticos, electrónicos o telemáticos**, el recibo se expedirá de acuerdo con las características del soporte, medio o aplicación y deberá, además, reunir los requisitos antes señalados.

Los documentos que se presenten **mediante fax** durante el horario de funcionamiento de los registros, serán objeto de asiento registral, el mismo día en el que se hayan recibido.

Los documentos presentados por fax **fuera del horario de funcionamiento** de las oficinas de registro serán objeto de asiento registral el **día siguiente hábil**.

Una vez que lleguen al registro los originales de los documentos presentados mediante fax deberán ser también objeto de asiento registral, remitiéndose al órgano destinatario que procederá a unirlos.

* Cuando se exija la **aportación** al procedimiento de **documentos originales** por los ciudadanos, podrán éstos solicitar la expedición de copias selladas de los mismos. No obstante, los registros no estarán obligados a expedir copias selladas sino cuando éstas sean acompañadas al original por los ciudadanos.

El interesado podrá solicitar la **devolución del original** una vez finalizado el procedimiento o actuación de que se trate, aportando, en su caso, junto con la solicitud de devolución, la copia sellada del documento original.

Cuando la normativa aplicable permita la **aportación** al procedimiento de **copias compulsadas** de documentos originales, se podrá solicitar la devolución de estos últimos por el registro en que se presente la solicitud, escrito o comunicación al que se acompañen.

Los registros cotejarán copias de documentos originales cuando se aporten acompañando a escritos presentados en el mismo registro para surtir efecto en un procedimiento o actuación administrativa determinada.

La copia compulsada surtirá los mismos efectos que el original en el procedimiento al que se aporte pero no dará autenticidad al documento original.

B) Registro de entrada y Registro de salida.

Registro de Entrada.

Los asientos del registro se anotarán *respetando el orden temporal de recepción*, dejando constancia de los datos exigidos.

No serán objeto de registro:

1. Los documentos que acompañen a una solicitud, escrito o comunicación.
2. Los documentos de naturaleza publicitaria, comercial, informativa y análogos.
3. Los documentos dirigidos a una persona física identificada, salvo que se exprese el cargo que la misma desempeñe.
4. Los documentos anónimos o de los que no se pueda identificar a las personas que los suscriben.

Cuando lo solicite el interesado, la unidad que deniegue el registro de un documento, deberá emitir una diligencia en la que se haga constar el motivo de la denegación, el petitionerario, la naturaleza del documento y la fecha y hora de presentación, que será entregada al mismo quedando copia en la unidad.

Traslado de documentos: se procederá una vez concluido el trámite registral de entrada, teniendo en cuenta las siguientes reglas:

1ª) Los documentos *dirigidos a las unidades administrativas o a los órganos administrativos a los que presten su servicio de registro*, se remitirán sin que éstos deban practicar anotación alguna en los mismos.

A estos efectos, la oficina de registro generará en la aplicación informática, al menos diariamente, una minuta de los documentos registrados de entrada, que consistirá en una relación de los documentos registrados que se dirigen a una unidad u órgano administrativo determinado.

La unidad u órgano administrativo destinatario de los documentos registrados podrá acceder a la minuta y cuando lleguen los documentos en papel, comprobará que le están correctamente asignados. En este caso, validará la minuta en la aplicación informática. En otro caso, rechazará en la minuta los documentos erróneamente asignados y los devolverá a su oficina de registro.

2ª) Los documentos *dirigidos a otros órganos de la Administración autonómica*, sus entidades de derecho público y organismos autónomos vinculados o dependientes de la misma, ajenos al de la unidad de registro que los reciba, se remitirán directamente a la oficina de registro del órgano destinatario, sin oficio alguno.

A estos efectos, la aplicación informática generará automáticamente una minuta de los documentos dirigidos a dichos órganos. A su vez, cada una de estas minutas originará de forma automática un registro de salida.

Los documentos, junto con su correspondiente minuta, serán remitidos directamente a la oficina de registro del órgano destinatario. Recibidos los documentos y la minuta, esta última oficina deberá fechar su entrada mediante la recepción de dicha minuta. Esta operación generará en la aplicación informática, de forma automática, tantos registros de entrada como documentos se

recepcionen. Acto seguido los documentos se trasladarán a la unidad competente en la forma indicada en los párrafos segundo y tercero de la regla 1ª.

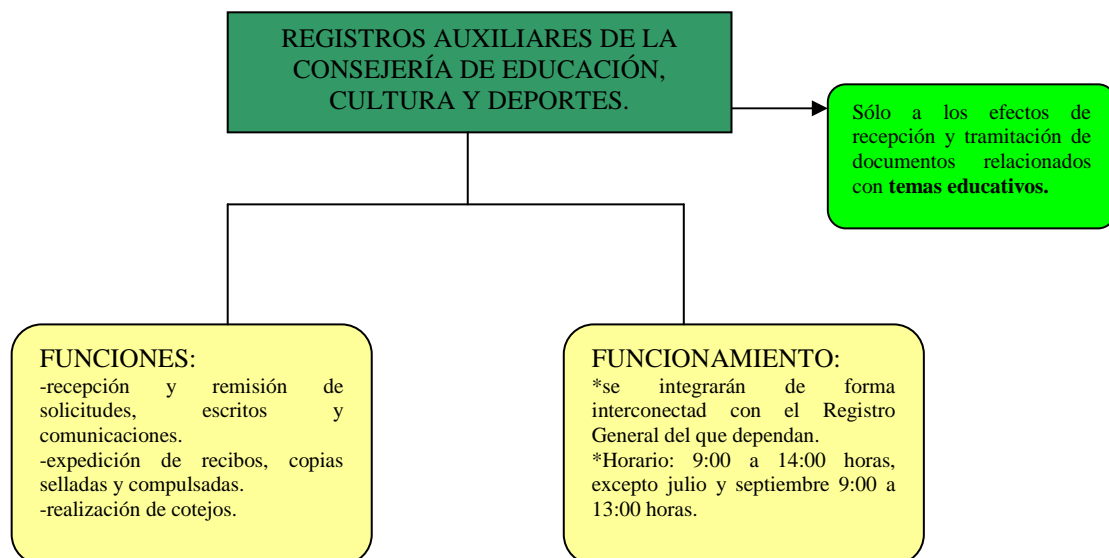
3ª) Las solicitudes, escritos o comunicaciones *dirigidos a otras Administraciones Públicas*, se remitirán al órgano al que vayan dirigidos acompañados de un oficio de remisión de cuya salida se realizará el correspondiente asiento.

Registro de salida.

Deberán darse registro de salida los escritos y comunicaciones oficiales dirigidos a los particulares y a otros órganos administrativos.

Los asientos del registro se anotarán respetando el orden temporal de salida, dejando constancia de la fecha de salida, número asignado por el registro, persona u órgano al que se dirige y breve referencia del contenido del escrito o comunicación.

Los documentos registrados de salida serán objeto de sellado o validación mecánica en términos similares a los expuestos para el registro de entrada.

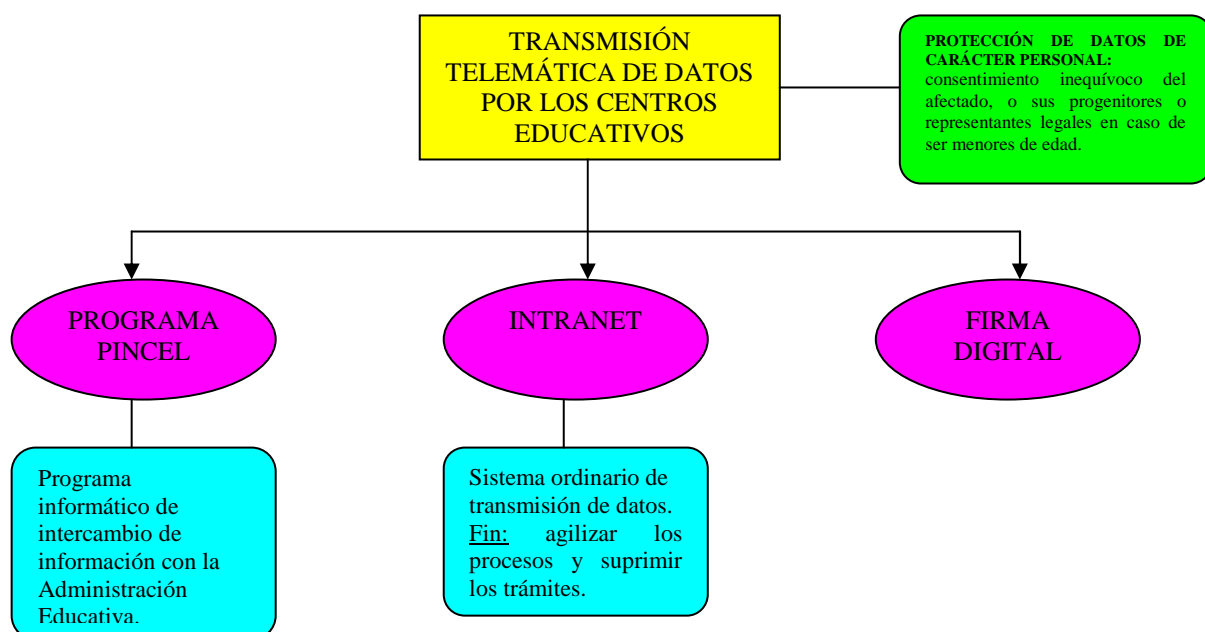


3. TRANSMISIÓN TELEMÁTICA DE DATOS POR LOS CENTROS EDUCATIVOS.

Todos los centros educativos para los que es de aplicación la presente Orden utilizarán el programa PINCEL en su versión actualizada, así como las restantes aplicaciones informáticas puestas a su disposición para el intercambio de información con la Administración educativa.

En particular, con objeto de **agilizar los procesos** y, en determinados supuestos, **suprimir los trámites administrativos en soporte papel**, se establece como **sistema ordinario la remisión telemática de datos** o la captura de los mismos por procedimientos informáticos que permitan disminuir las tareas de los centros, a través de la utilización de la **INTRANET**, en uso en los centros educativos a través del **Proyecto MEDUSA**. Para este fin se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) Los centros educativos que actualmente se encuentran dentro del Proyecto MEDUSA y en la medida en que los restantes centros se vayan incorporando, deberán hacer uso de los servidores situados en los centros y conectados a la INTRANET y la red de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes para realizar su gestión administrativa así como la comunicación con la misma en la transmisión de datos, lo que exige tener permanentemente operativo dicho servidor. Los centros que aún no han participado en el Proyecto MEDUSA o no tienen operativos los servidores, pero disponen de ADSL o RDSI, tendrán abierto y disponible el servidor u ordenador donde está instalado el programa PINCEL, permitiendo a la Consejería el acceso a los archivos de dicho programa.
- b) Los centros pondrán a disposición de la Consejería los archivos que contienen los datos que ésta precisa para dar cumplimiento a las demandas de los mismos de instituciones y organismos.
- c) Los centros sólo estarán obligados a remitir o poner a disposición de la Administración educativa los datos que demande la Viceconsejería de Educación, que coordinará las solicitudes de los distintos centros directivos. Se exceptúan los datos que para procedimientos singulares y específicos, dentro de sus competencias, puedan demandar el ICEC y la Inspección de Educación o aquellos que la Dirección General correspondiente considere de carácter urgente.
- d) Los centros tendrán permanentemente actualizados sus datos en los ficheros que se almacenan en los servidores de la Consejería.
- e) Los centros harán uso de la **firma digital**, cuando ésta esté operativa para firmar digitalmente al finalizar cada procedimiento. Entretanto, se arbitrará por la Consejería un sistema que advierta del cierre del procedimiento, para proceder a recuperar los datos por el organismo de la Consejería que los haya demandado.
- f) A fin de dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la aplicación de la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal**, todos los archivos contenidos en los servidores mencionados o en el ordenador que utiliza PINCEL serán declarados como propios por la Consejería de Educación, fijando los responsables de los mismos, dando cumplimiento a los requisitos que exige la mencionada norma.
- g) Se publicará un calendario en el que se fijen los plazos y fechas de finalización de cada procedimiento para su envío.



Protección de datos de carácter personal.

Ha de entenderse por **datos de carácter personal** “*cualquier información concerniente a una persona física siempre que ésta esté identificada o pueda llegar a estarlo (es toda información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo) que afecte a las libertades públicas y derechos fundamentales y, especialmente, a su honor e intimidad personal y familiar.*”

El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el **consentimiento inequívoco del afectado, o sus progenitores o representantes legales en caso de ser menores de edad**, salvo que la Ley disponga otra cosa. A tales efectos, la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal**, establece que los datos de carácter personal objeto de tratamiento **sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.**

El **consentimiento exigido** en el apartado anterior **no será preciso:**

- a) Cuando la cesión está autorizada en una Ley.
- b) Cuando se trate de datos recogidos de fuentes accesibles al público.
- c) Cuando el tratamiento responda a la libre y legítima aceptación de una relación jurídica cuyo desarrollo, cumplimiento y control implique necesariamente la conexión de dicho tratamiento con ficheros de terceros.
En este caso la comunicación sólo será legítima en cuanto se limite a la finalidad que la justifique.
- d) Cuando la comunicación que deba efectuarse tenga por destinatario al Defensor del Pueblo, el Ministerio Fiscal o los Jueces o Tribunales o el Tribunal de Cuentas, en el ejercicio de las funciones que tiene atribuidas. Tampoco será preciso el consentimiento cuando la comunicación tenga como destinatario a instituciones autonómicas con funciones análogas al Defensor del Pueblo o al Tribunal de Cuentas.
- e) Cuando la cesión se produzca entre Administraciones públicas y tenga por objeto el tratamiento posterior de los datos con fines históricos, estadísticos y científicos.
- f) Cuando la cesión de datos de carácter personal relativos a la salud sea necesaria para solucionar una urgencia que requiera acceder a un fichero o para realizar los estudios epidemiológicos en los términos establecidos en la legislación sobre sanidad estatal o autonómica.

Será **nulo el consentimiento** para la comunicación de los datos de carácter personal a un tercero, cuando la información que se facilita al interesado no le permita conocer la finalidad a que destinarán los datos cuya comunicación se autoriza o el tipo de actividad de aquel a quien se pretenden comunicar.

4. EL ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Marco normativo:

- **LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.**

La presente Ley reconoce el **derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos** y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

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

Ámbito de aplicación.

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

- a. A las **Administraciones Públicas**, entendiéndose por tales la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local, así como las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las mismas.
- b. A los **ciudadanos** en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c. A las **relaciones entre las distintas Administraciones Públicas.**

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

Finalidades de la Ley.

Son fines de la presente Ley:

1. **Facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos.**
2. **Facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo**, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso.
3. **Crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos**, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la integridad de los derechos fundamentales, y en especial los relacionados con la intimidad y la protección de datos de carácter personal, por medio de la garantía de la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos.
4. **Promover la proximidad con el ciudadano y la transparencia administrativa**, así como la mejora continuada en la consecución del interés general.

5. **Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las Administraciones Públicas**, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones.
6. **Simplificar los procedimientos administrativos** y proporcionar **oportunidades de participación y mayor transparencia**, con las debidas garantías legales.
7. **Contribuir al desarrollo de la sociedad de la información** en el ámbito de las Administraciones Públicas y en la sociedad en general.

Principios generales.

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

- a. El **respeto al derecho a la protección de datos de carácter personal** en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los Datos de Carácter Personal, en las demás leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y en sus normas de desarrollo, así como a los derechos al honor y a la intimidad personal y familiar.
- b. **Principio de igualdad** con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.
- c. **Principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos** en los términos establecidos por la normativa vigente en esta materia, a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran.
- d. **Principio de legalidad** en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas establecidas en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- e. **Principio de cooperación** en la utilización de medios electrónicos por las Administraciones Públicas al objeto de garantizar tanto la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados por cada una de ellas como, en su caso, la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos. En particular, se garantizará el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación que se ajusten a lo dispuesto en la presente Ley.
- f. **Principio de seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos** por las Administraciones Públicas, en cuya virtud se exigirá al menos el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa.
- g. **Principio de proporcionalidad** en cuya virtud sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones. Asimismo sólo se requerirán a los ciudadanos aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.

- h. **Principio de responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios** ofrecidos por las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.
- i. **Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas** garantizando la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos y por las Administraciones Públicas, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado. A estos efectos las Administraciones Públicas utilizarán estándares abiertos así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.
- j. **Principio de simplificación administrativa**, por el cual se reduzcan de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, logrando una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa.
- k. **Principio de transparencia y publicidad del procedimiento**, por el cual el uso de medios electrónicos debe facilitar la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS A RELACIONARSE CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.

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

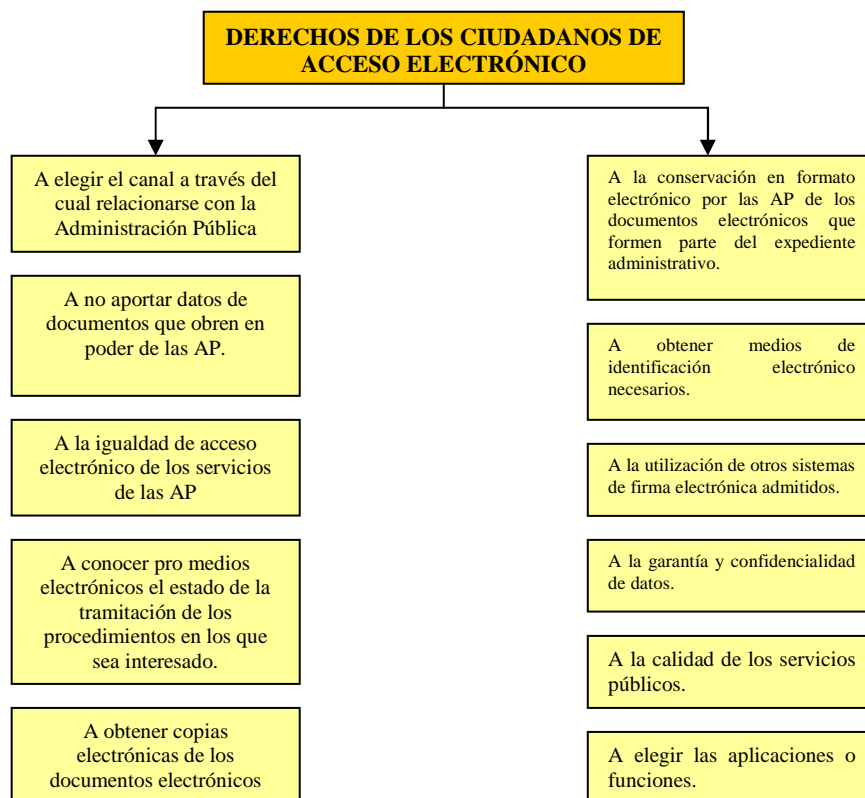
Además, los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en la presente Ley, los siguientes derechos:

- a. **A elegir**, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, **el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos** con las Administraciones Públicas.
- b. **A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas**, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.
- c. A la **igualdad en el acceso electrónico** a los servicios de las Administraciones Públicas.
- d. **A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos** en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.
- e. **A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos** que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.
- f. **A la conservación en formato electrónico** por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- g. **A obtener los medios de identificación electrónica necesarios**, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.

- h. A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.
- i. **A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos** que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- j. **A la calidad de los servicios públicos** prestados por medios electrónicos.
- k. **A elegir las aplicaciones o sistemas** para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

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

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



Defensa de los derechos de los ciudadanos.

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

en la presente Ley, sin perjuicio de las competencias atribuidas en este ámbito a otros órganos o entidades de derecho público.

Será nombrado por el Consejo de Ministros a propuesta del Ministro de Administraciones Públicas entre personas de reconocido prestigio en la materia.

Estará integrado en el Ministerio de Administraciones Públicas y desarrollará sus funciones con imparcialidad e independencia funcional.

COOPERACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES PARA EL IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

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

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

- a. **Asegurar la compatibilidad e interoperabilidad** de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones Públicas.
- b. **Preparar planes programas conjuntos** de actuación para impulsar el desarrollo de la administración electrónica en España.

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

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

El **Esquema Nacional de Interoperabilidad** comprenderá el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.

El **Esquema Nacional de Seguridad** tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la presente Ley, y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información.

Ambos Esquemas se elaborarán con la participación de todas las Administraciones y se aprobarán por Real Decreto del Gobierno, a propuesta de la Conferencia Sectorial de Administración Pública y previo informe de la Comisión Nacional de Administración Local, debiendo mantenerse actualizados de manera permanente.

En la elaboración de ambos Esquemas se tendrán en cuenta las recomendaciones de la Unión Europea, la situación tecnológica de las diferentes Administraciones Públicas, así como los servicios electrónicos ya existentes. A estos efectos considerarán la utilización de estándares abiertos así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Las Administraciones Públicas podrán suscribir convenios de colaboración con objeto de articular medidas e instrumentos de colaboración para la implantación coordinada y normalizada de una red de espacios comunes o ventanillas únicas.

LOS PUNTOS MÁS DESTACABLES DE LA LEY

- Los ciudadanos verán reconocidos nuevos derechos en sus relaciones con las administraciones públicas
- La creación de la figura del Defensor del Usuario.
- Las administraciones tendrán la obligación de hacer estos derechos efectivos a partir de 2009.
- Los trámites y gestiones podrán hacerse desde cualquier lugar, en cualquier momento.
- La administración será más fácil, más ágil y más eficaz.
- Los ciudadanos pasan a tomar el mando en sus relaciones con la administración.
- Es una ley de consenso. En su elaboración han participado todas las administraciones, de ciudadanos, de partidos, de empresas y asociaciones.
- Sólo dos países tienen una norma con un contenido tan avanzado.