

# CAPÍTULO VIII. NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: SU USO EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES LABORALES

MARÍA ILUMINADA ORDÓÑEZ CASADO  
*Profesora de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*  
*Universidad de Málaga*

## 1. INTRODUCCIÓN

Desde los inicios de la humanidad nuestros antepasados se planteaban el problema de transmitir información, ejemplo de ellos son las diferentes pinturas y escrituras prehistóricas y, a medida que iban evolucionando los conocimientos y las necesidades, dicha información era procesada y transmitida con herramientas cada vez más “sofisticadas”, con el tiempo surgió también la necesidad de poder contar los objetos y aproximadamente en el año 2000 a.C., se inventó el ábaco, como herramienta para solucionar el problema del cálculo matemático<sup>1</sup>.

Del ábaco a la actualidad se han producido innumerables inventos que, con frecuencia se crearon para ayudar en tareas relacionadas con la administración<sup>2</sup>, o bien fueron aplicados a la industria<sup>3</sup>.

A medida que se perfeccionaban las diferentes herramientas, se facilitaba la labor de procesar la ingente cantidad de información que se producía<sup>4</sup>, pero es la aparición de los primeros ordenadores lo que ocasionó el cambio más importante en el tratamiento de

---

<sup>1</sup> DA COSTA CARBALLO, C.M., “Los orígenes de la informática”, *Revista General de Información y Documentación*, Vol. 8, n.º 1. Servicio de Publicaciones Universidad Complutense. Madrid, 1998. Pág. 215.

<sup>2</sup> Por ejemplo la *Machina Arithmetica*, también llamada Pascaline, creada por Pascal en 1645, para facilitar el trabajo de su padre que era recaudador de impuestos o las *Tablas de Catastros* propiciadas por el gobierno Francés en 1784. DA COSTA CARBALLO, C.M., *op. cit.*, págs. 239-240.

<sup>3</sup> A destacar las máquinas dirigidas automáticamente con la ayuda de tarjetas perforadas, que Joseph-Marie Jacquard, utilizó en el año 1801 para patentar un telar controlado automáticamente por tarjetas perforadas. DA COSTA CARBALLO, C.M., *op. cit.*, Pág. 242.

<sup>4</sup> Es el caso del sistema de tabulación eléctrico de Hermann Hollerith para analizar datos estadísticos y que sirvió para elaborar los censos de todos los ciudadanos norteamericanos. DA COSTA CARBALLO, C.M., *op. cit.*, pág. 244

los datos. Sin embargo debemos destacar tres etapas a partir de la aparición de los mismos, la “era electrónica”, la “era de la información” y la etapa de la “sociedad global o del conocimiento”

La primera se enmarca en el periodo desde la Segunda Guerra Mundial hasta los años 80 y su exponente máximo fue la aparición de los primeros ordenadores (PCs) y el automatismo electrónico en el procesamiento y almacenamiento de datos.

La segunda se ubica en la década de los 90. Se caracterizó por el desarrollo de las redes informáticas y la aparición de la “sociedad digital” y del “mundo virtual”, produciendo, de forma generalizada, una incidencia en los sistemas y redes de almacenamiento, tratamiento, procesamiento y transferencia de la información, lo que obligó a que se adoptaran iniciativas legales para su regulación y la protección de los usuarios, ahí es donde se ubican las primeras referencias legales en nuestro país con la Ley 30/1992.

La última es en la que nos encontramos en la actualidad, en la que la implantación mundial de las redes informáticas hace que ésta, entendida como la ciencia del tratamiento automático de la información, se haya integrado en todos los ámbitos y en el modo de comunicarnos y en la que la interacción telemática se produce a través de sistemas más potentes, versátiles y menos voluminosos<sup>5</sup>.

Como se ha indicado en este breve recorrido por la historia de la informática y los medios de procesamiento de la información, la evolución de los conocimientos y la invención de herramientas cada vez más complejas nos han llevado hasta las nuevas tecnologías que tenemos en la actualidad, las cuales siguen a su vez evolucionando y desarrollando nuevos modelos de procesamiento y tratamiento de la información, los cuales han transformado las relaciones sociales y económicas, así como las relaciones entre los ciudadanos y las administraciones públicas, las relaciones de trabajo, la educación, la formación, el ocio, etc., modificando la forma en que se vive y se comunica la gente<sup>6</sup>.

Estamos inmersos en la que se conoce como *sociedad de la información*, concepto utilizado para destacar la influencia que las TICs tienen en la actualidad, sin embargo queda por analizar si la regulación para la utilización de estas tecnologías es la más adecuada y si las administraciones públicas han alcanzado un nivel óptimo de uso de las mismas.

---

<sup>5</sup> Sobre el tema *Vid.* MARTÍN TABERNERO, J. M., “La confidencialidad de los datos clínicos en las redes informáticas”. *Cuadernos de Derecho Judicial*, nº 10 (Ejemplar dedicado a: Internet y derecho penal) Escuela Judicial (CGPJ). Madrid. 2001; NAVARRO, D. “La era del “homo tecnológico”. *Revista Escritura Pública*. n.º 43 (enero febrero de 2007). Consejo General del Notariado. Madrid; FARRÉ LÓPEZ, P., “El derecho de rectificación y cancelación de datos de carácter personal contenidos en ficheros. *XIV Encuentros sobre Informática y Derecho 2000-2001*. Aranzadi. Navarra. 2001. Pág. 105.

<sup>6</sup> MALARET I GARCÍA, E.: “Servicios públicos y Unión Europea: los servicios públicos telefónicos en el marco de la liberalización de las telecomunicaciones, la reducción del ámbito del monopolio paso previo a su desaparición”, *Cuadernos de derecho judicial*, ISSN 1134-9670, n.º 28, 1996 (Ejemplar dedicado a: Régimen jurídico de los servicios públicos, págs. 99-168.

## 2. LA EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA INCORPORACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

### 2.1. EVOLUCIÓN EN LA UNIÓN EUROPEA

Una de las primeras referencias al término de sociedad de la información aparece en el Libro Blanco de las Comunidades Europeas del año 1993<sup>7</sup>, y aunque el documento está enfocado hacia la competitividad de las empresas y el aumento del empleo, ya se adelantaba que *“Los servicios que ofrecen los poderes públicos van a poder ser más rápidos y selectivos y menos impersonales, a condición de que se adopten medidas para proteger la vida privada.”*, en este sentido recomendaba a las administraciones difundir la explotación de las tecnologías de la información a través de proyectos europeos de aplicaciones y servicios de interés público e intensificar la cooperación entre administraciones.

Dentro de las medidas, recomendaban promocionar cuatro aplicaciones prioritarias: teletrabajo, teleformación, telemedicina y teleadministración. Esta última, necesaria para facilitar el intercambio de datos entre administraciones, mejorar el funcionamiento del mercado interior (sobre todo relacionado con impuestos, aduanas, etc.) y facilitar el acceso de empresas y ciudadanos a la información. Unida a las medidas anteriores se indicaba la necesidad de refuerzo de la cooperación administrativa entre Estados miembros en la aplicación y ejecución de la legislación comunitaria; cooperación que exige un sistema eficiente, fiable y fácil de comunicaciones e intercambios de datos entre las administraciones.

Como puede comprobarse, estábamos en los inicios de las nuevas tecnologías: las redes informáticas, internet, etc., sin embargo desde la Unión Europea ya se sentaban las bases para la nueva sociedad que se estaba forjando.

Unos años más tarde, en el libro verde *Vivir y trabajar en la sociedad de la información, prioridad para las personas*<sup>8</sup>, se vuelve a incidir en que para gestionar con eficacia el proceso del cambio es necesaria la participación de las administraciones públicas a todos los niveles: estatal, regional y local, las cuales deberán reducir la burocracia y mejorar la calidad y eficiencia para, de esa forma, mejorar los beneficios en general de los servicios del estado del bienestar, como son la asistencia sanitaria y la educación, adecuando mejor las prestaciones a las necesidades individuales.

En 1999, se aprueba 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<sup>9</sup> y en la que se especifica que la misma se utilizará en el sector público en el marco de las administraciones nacionales y comunitaria y en la comunicación entre dichas administraciones y entre éstas y los ciudadanos y agentes económicos, por ejemplo en la contratación pública, la fiscalidad, la seguridad social, la atención sanitaria y el sistema judicial.

---

<sup>7</sup> COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS, *Libro blanco sobre el crecimiento, la competitividad y el empleo: retos y pistas para entrar en el siglo XXI*, Boletín de las Comunidades Europeas, Suplemento 6/93, págs. 99 y ss.

<sup>8</sup> COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS, *Libro verde Vivir y trabajar en la sociedad de la información, prioridad para las personas*, Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas L-2985 Luxemburgo, ISBN 92-78-07828-X, 1996, COM(96) 389 final.

<sup>9</sup> Diario Oficial de las Comunidades Europeas, L13, 19. 1. 2000. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:31999L0093&from=ES>

Al mismo tiempo se ponen en marcha una serie de programas de acción comunitarios denominados “eEurope” dirigidos a construir una sociedad de la información para todos<sup>10</sup>, estos programas se repiten en 2002 y en 2005 bajo la forma de Comunicaciones de la Comisión. En ellos, se clarifican objetivos y se diferencian los principios comunes de orientación de las acciones concretas propuestas.

En el primero de ellos se establecen los siguientes objetivos:

- Llevar la era digital y a la comunicación en línea a cada ciudadano, hogar y escuela y a cada empresa y administración.
- Crear una Europa que domine el ámbito digital, basada en un espíritu emprendedor dispuesto a financiar y desarrollar las nuevas ideas.
- Velar por que todo el proceso sea socialmente integrador, afirme la confianza de los consumidores y refuerce la cohesión social.”

Y, para lograrlos se proponen diez acciones prioritarias que deberán llevarse a cabo a través de la actuación conjunta de la Comisión, los Estados miembros, las empresas y los ciudadanos europeos; la última de dichas acciones está dedicada a la administración pública en línea, indicando que los servicios públicos deberán *facilitar el acceso en línea de todos los ciudadanos a la información, los servicios y los procedimientos de decisión de la administración*<sup>11</sup>. Además imponía la fecha límite del final del año 2000 para que los Estados miembros y la Comisión garantizaran que los ciudadanos pudieran tener un acceso electrónico de doble sentido a las interacciones básicas, de modo que pudieran recibir información, pero también comunicar su respuesta. El medio para acceder a la administración en línea sería a través de Internet.

En el programa del año 2002, las acciones se agruparon en torno a tres objetivos clave que debían alcanzarse para finales de 2002:

- una Internet más rápida, barata y segura;
- invertir en las personas y en la formación;
- estimular el uso de Internet<sup>12</sup>.

Dentro del último de los objetivos se vuelve a incluir una acción concreta referida al acceso electrónico a los servicios públicos, invitando a los Estados miembros a garantizar para el 2003 un acceso electrónico generalizado a los principales servicios públicos básicos. Dentro de las medidas propuestas se encuentran, entre otras, la promoción de la utilización de programas informáticos abiertos en el sector público y la simplificación de los procedimientos administrativos en línea para las empresas.

En la Directiva 2003/98/CE sobre reutilización de la información del sector público, se recoge el hecho de que el sector público recoge, produce, reproduce y difunde una amplia gama de información relativa a numerosos ámbitos, por ejemplo información social, económica, geográfica, meteorológica o turística y sobre empresas, patentes y

<sup>10</sup> MALARET I GARCÍA, E., “Los servicios públicos informacionales: la emergencia de nuevos servicios públicos en la sociedad de la información y del conocimiento”, *Revista catalana de dret públic*, ISSN-e 1885-8252, ISSN 1885-5709, núm. 35, 2007, pág. 165.

<sup>11</sup> Obtenido de la página <https://derechoeuropeo.leyderecho.org/eeurope-una-sociedad-de-la-informacion-para-todos/>

<sup>12</sup> Obtenido de la página <https://derechoeuropeo.leyderecho.org/eeurope-2002/>

educación y que es necesaria una armonización entre las normas y prácticas de explotación de los recursos de información del sector público de los diferentes Estados miembros ya que las diferencias pueden ocasionar barreras que obstaculizan el aprovechamiento pleno de las posibilidades económicas de este recurso esencial.

Para el año 2005 el programa eEuropa planteaba entre otros los siguientes objetivos unos servicios públicos en línea modernos que incluían una administración en línea («e-government»), unos servicios de aprendizaje electrónico («eLearning») y servicios electrónicos de salud («e-health»).

Para la administración en línea proponía acciones como equipar todas las administraciones públicas con conexiones de banda ancha para 2005; conseguir para fines de 2004, servicios públicos interactivos y accesibles a todos mediante redes de banda ancha y accesos multiplataforma (teléfono, televisor, ordenador, etc.); para fines de 2005, el otorgamiento por vía electrónica de la mayoría de los contratos públicos y por último el acceso fácil de todos los ciudadanos a los Puntos de acceso público a Internet (PAPI)<sup>13</sup>.

En el ámbito de la salud en línea se preveía la introducción de una tarjeta europea de seguro de enfermedad, el establecimiento de redes de información sanitaria entre los puntos de atención (hospitales, laboratorios y hogares) y la prestación de servicios de salud en línea (por ejemplo: historial médico electrónico, teleconsulta o reembolso de gastos electrónico).

En el año 2004 se aprueban las directivas 2004/17/CE y 2004/18/CE, en las que ya se prevé el uso de los medios electrónicos en varias fases del procedimiento de contratación, como son registros de licitadores, publicidad de los procedimientos de contratación o subasta electrónica<sup>14</sup>.

En noviembre de 2005, tras la publicación de la comunicación relativa a i2010 se aprobó, en la Cumbre de Manchester, una resolución ministerial, con objetivos concretos para el desarrollo de la administración electrónica en la Unión. Tras esta resolución se aprobó el Plan de Acción sobre administración electrónica i2010<sup>15</sup>, en el que se vuelve a destacar la importancia de acelerar la instauración de la administración electrónica en Europa con el fin de modernizar y hacer más eficaces los servicios públicos; ofrecer servicios de mayor calidad y más seguros a la población; responder a la demanda de las empresas que desean menos burocracia y más eficacia y garantizar la continuidad transfronteriza de los servicios públicos, imprescindible para respaldar la movilidad en Europa.

Para ello establece 5 ejes prioritarios de actuación:

- Acceso para todos lo que implica reducir la brecha digital entre los ciudadanos de los Estados miembros;

---

<sup>13</sup> Obtenido de la página <https://derechoeuropeo.leyderecho.org/eeurope-2005/>

<sup>14</sup> CERRILLO I MARTÍNEZ, A., "Las tecnologías de la información y la comunicación en el debate del derecho público contemporáneo", *Revista catalana de dret públic*, núm. 35, 2007. Pág. 380.

<sup>15</sup> Comunicación de la Comisión, de 25 de abril de 2006, *Plan de acción sobre administración electrónica i2010: acelerar la administración electrónica en Europa en beneficio de todos* [COM (2006) 173 final - no publicada en el Diario Oficial]. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=LEGISUM:124226j>

- Mayor eficiencia, reduciendo sustancialmente la carga administrativa mediante un uso innovador de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC);
- Servicios de administración electrónica de gran impacto, siendo uno de estos servicios de gran impacto la contratación pública electrónica.
- Establecer las herramientas clave, tales como sistemas interoperables de gestión de la identificación electrónica (eIDM) para el acceso a los servicios públicos; autenticación de documentos electrónicos y archivado electrónico.
- Mayor participación en el proceso democrático de decisión.

En el año 2010 se pone en marcha la Estrategia Europea 2020, que entre sus iniciativas incluye «Una agenda digital para Europa» en la que se recoge la necesidad de los Estados miembros de *Promover el despliegue y uso de servicios en línea modernos (por ejemplo: Administración electrónica, salud en línea, hogar inteligente, cualificaciones digitales, seguridad)*<sup>16</sup>.

Desde el 1 de julio de 2016 es de aplicación el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la anteriormente citada Directiva 1999/93/CE.

El Reglamento relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza (eIDAS, por sus siglas en inglés) crea un nuevo sistema para garantizar las interacciones electrónicas en la Unión Europea (UE) entre empresas, ciudadanos y autoridades públicas.

Pretende mejorar la confianza en las transacciones electrónicas dentro de la UE, para aumentar la eficacia de los servicios en línea públicos y privados y del comercio electrónico. El Reglamento se aplica a: programas de identificación electrónica (IDE) notificados a la Comisión Europea por los países de la UE y a proveedores de servicios de confianza con sede en la UE y elimina las barreras existentes para el uso de la IDE en la UE.

Respecto a la Identificación electrónica estipula que la IDE emitida por un país de la UE debe ser reconocida por todos los demás. Esto es así solo si la IDE cumple los requisitos del Reglamento y ha sido notificada a la Comisión y publicada en una lista. Estableció la fecha del 28 de septiembre de 2018 como el momento en el que el reconocimiento mutuo de las IDE sería obligatorio para facilitar las transacciones electrónicas seguras en la UE.

---

<sup>16</sup> Comunicación de la Comisión Europea 2020 *Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador*, Bruselas, 3.3.2010, COM (2010) 2020 final. Obtenido en la pág. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC2020>

## 2.2. EVOLUCIÓN EN ESPAÑA

### 2.2.1. DE LA LEY 30/1992 A LA LEY 11/2007

Como indica Valero Torrijo<sup>17</sup>, se puede considerar que el punto de partida de la regulación legal –y básica– de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito de las administraciones públicas en España, es la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, del régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común (LRJ-PAC)<sup>18</sup>, y, en concreto, en su artículo 45.

En dicho artículo se indica a las AAPP que deben impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes. Asimismo se recoge la posibilidad que tienen los ciudadanos de poder relacionarse con las AAPP *para ejercer sus derechos a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con respecto de las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento*.

Evidentemente el nivel de desarrollo de las tecnologías en aquella época era mucho menos avanzado del actual con lo que el contenido del art. 45 era suficiente para regular su uso por parte de las AAPP, sin embargo las tecnologías fueron evolucionando y eso implicó que la norma recogida en el art. 45 fuera quedando obsoleta y se dificultara la implantación de las mismas en los usos de la Administración.

Sin embargo la dificultad para modernizar las AAPP con las nuevas tecnologías no sólo se debía a una norma que no se ajustaba realmente a los cambios tecnológicos producidos sino a la propia idiosincrasia de una administración excesivamente burocratizada que, por inercia o por temor se resistía a los cambios y se limitaba a cambiar el soporte papel y la presencialidad por documentos digitales y medios telemáticos.

Con la intención de mejorar la regulación del uso de las nuevas tecnologías, en el año 2001 se aprueba la ley 24/2001, de 27 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social<sup>19</sup> la cual, mediante su art. 68, introduce modificaciones en los arts. 38 y 59 y añade una nueva disposición, la decimoctava, a la LRJ-PAC.

Las modificaciones del art. 38 indican que se podrán crear registros telemáticos para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones que se transmitan por medios telemáticos. Además los registros telemáticos permitirán la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro

---

<sup>17</sup> VALERO TORRIJO, J., "La nueva regulación legal del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito administrativo. ¿el viaje hacia un nuevo modelo de Administración, electrónica?", *Revista catalana de dret públic*, ISSN-e 1885-8252, ISSN 1885-5709, n.º 35, 2007 (Ejemplar dedicado a: La incidencia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el derecho público: ¿evolución o transformación?), págs. 209 y ss.

<sup>18</sup> Ley 30/1992 de 26 de noviembre, del régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. BOE núm. 285, de 27/11/1992. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1992-26318>

<sup>19</sup> Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social. «BOE» núm. 313, de 31 de diciembre de 2001. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2001/BOE-A-2001-24965-consolidado.pdf>

horas. Por último, para evitar problemas con las presentaciones en días inhábiles se establece que se entenderán entregados en el primer día hábil siguiente.

La modificación del art. 59 consiste en la necesidad de que el interesado haya expresado su conformidad para que las notificaciones le sean practicadas por medios telemáticos, regulándose además que una vez que haya recibido la notificación en la dirección electrónica facilitada y se tenga constancia de dicha recepción, el interesado tendrá 10 días naturales para acceder a la misma, en caso contrario se entenderá que la notificación ha sido rechazada con los efectos previstos en el siguiente apartado, salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

En la nueva disposición adicional se recoge la obligación de las empresas que agrupen a más de cien trabajadores o tengan la condición de gran empresa a efectos del Impuesto sobre el Valor Añadido, así como de cualesquiera institución o entidad de derecho, de presentar por medios telemáticos solicitudes y comunicaciones, así como la documentación complementaria exigida en aquellos supuestos y condiciones que se determinen por Orden del titular del departamento ministerial competente. Esta obligación también se hace extensiva a las personas físicas, organizaciones o asociaciones no contempladas en el apartado anterior, pertenecientes a colectivos o sectores que ordinariamente hagan uso de este tipo de técnicas y medios en el desarrollo de su actividad normal.

Por último se recoge la posibilidad de que, con el consentimiento del interesado, las certificaciones tributarias y de Seguridad Social se sustituyan por la cesión de los correspondientes datos al órgano gestor por parte de las Entidades competentes.

### **2.2.2. LA LEY 11/2007, DE 22 DE JUNIO, DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS<sup>20</sup>**

Esta Ley supuso un nuevo avance en relación a la implantación de la administración electrónica y por ende en la utilización de las nuevas tecnologías, ya que, tal y como se recoge en su Exposición de motivos *“se consagra la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales Administraciones. El reconocimiento de tal derecho y su correspondiente obligación se erigen así en el eje central del proyecto de Ley.*

*Para hacer realidad este derecho las Administraciones están obligadas a de la de poner a disposición de ciudadanos y empresas al menos un punto de acceso general a través del cual los usuarios puedan, de forma sencilla, acceder a la información y servicios de su competencia; presentar solicitudes y recursos; realizar el trámite de audiencia cuando proceda; efectuar pagos o acceder a las notificaciones y comunicaciones que les remitan la Administración Pública”.*

La importancia de esta Ley es que se pasa de una potestad por parte de las Administraciones de permitir si los ciudadanos van a poder de modo efectivo, o no, relacionarse por medios electrónicos con ellas a establecer como deber para esas mismas Administraciones poner en pie los instrumentos necesarios para esa comunicación con los ciudadanos.

---

<sup>20</sup> Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. BOE núm. 150, de 23/06/2007. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-12352>



En el Título I dedicado a los derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos, hay que destacar el art. 6 en el que se enumeran dichos derechos de los ciudadanos y se recogen entre otros la posibilidad que tienen de elegir el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con la Administración y el derecho 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.

Respecto a los canales que deberán habilitar las Administraciones, en la Ley se recoge en el art. 8.2 la obligación para la Administración General del Estado de garantizar el acceso de todos los ciudadanos a través de varios canales entre los que se incluyen explícitamente aunque no de forma excluyente: las oficinas de atención presencial; los Puntos de acceso electrónico, consistentes en sedes electrónicas a las que se podrá acceder directamente o a través de un Punto de acceso general<sup>21</sup> y Servicios de atención telefónica.

En el Título II se trata del Régimen jurídico de la administración electrónica donde se regulan las sedes electrónicas, las publicaciones electrónicas, las formas de identificación y autenticación a través de las firmas o certificados electrónicos, el intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación y los registros, las comunicaciones y las notificaciones electrónicas, así como de los documentos administrativos, las copias, los archivos y los expedientes electrónicos.

En el Título III se regula la gestión electrónica de los procedimientos, destacando el art. 37 que recoge el derecho de los interesados al acceso a la información sobre el estado de tramitación, para lo cual el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición del interesado un servicio electrónico de acceso restringido donde éste pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información.

Para finalizar, en el Título IV se recoge otro aspecto importante para mejorar la eficacia y eficiencia de la Administración como es la cooperación entre administraciones, para lo que es necesario *asegurar la compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones Públicas; preparar planes programas conjuntos de actuación para impulsar el desarrollo de la administración electrónica en España y asegurar la cooperación entre las administraciones públicas para proporcionar al ciudadano información administrativa clara, actualizada e inequívoca.*

Esta norma si bien supuso un gran avance con respecto a lo anterior fue derogada por la Ley 39/2015, excepto las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico que según la disposición final séptima producirían efectos a los dos años de la entrada en vigor de la

---

<sup>21</sup> El Punto de acceso general a las Administraciones Públicas es <http://administracion.gob.es/>.

Ley 39/2015. Este apartado ha vuelto a ser modificado por la disposición final 9 del Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia.

### **2.2.3. OTRAS NORMAS RELACIONADAS CON LA UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN EL ÁMBITO ADMINISTRATIVO**

Además de las normas directamente relacionadas con la utilización de las nuevas tecnologías por parte de las Administraciones públicas es conveniente señalar la existencia de otras normas que están vinculadas con el procedimiento administrativo como son las que regulan la firma electrónica y la protección de datos personales.

Respecto a la firma electrónica estaba regulada por la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica<sup>22</sup>, que supuso la transposición al ordenamiento jurídico español de la derogada Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, en ella se reservaba el artículo 4 para al uso de la firma electrónica en el seno de las Administraciones públicas, sus organismos públicos y las entidades dependientes o vinculadas a las mismas y en las relaciones que mantuvieran aquéllas y éstos entre sí o con los particulares.

Con la aprobación del Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>23</sup>, ha quedado sin efectos la ley 59/2003 por la aplicabilidad directa del Reglamento en nuestro ordenamiento jurídico, sin embargo recientemente se ha aprobado la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza<sup>24</sup>.

Tal como se recoge en el punto IV del Preámbulo, esta ley deroga a la ley 59/2003 y con ella aquellos preceptos incompatibles con el Reglamento (UE) 910/2014, como es el caso de los certificados de firma de personas jurídicas ya que el Reglamento establece que únicamente las personas físicas están capacitadas para firmar electrónicamente, por lo que no prevé la emisión de certificados de firma electrónica a favor de personas jurídicas o entidades sin personalidad jurídica. A estas se reservan los sellos electrónicos, que permiten garantizar la autenticidad e integridad de documentos tales como facturas electrónicas. Sin perjuicio de lo anterior, las personas jurídicas podrán actuar por medio de los certificados de firma de aquellas personas físicas que legalmente les representen.

Con relación a la protección de datos partíamos de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (LOPD)<sup>25</sup>, que en su art. 11 regulaba la cesión o comunicación de datos indicando que era necesario el consentimiento previo del interesado excepto en una serie de supuestos entre los que se encuentra la cesión entre Administraciones públicas con el objeto de un tratamiento posterior de los datos con fines históricos, estadísticos o

---

<sup>22</sup> Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, BOE núm. 304, de 20 de diciembre de 2003. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-23399-consolidado.pdf>

<sup>23</sup> Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32014R0910>

<sup>24</sup> BOE núm. 298, de 12/11/2020. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2020/11/11/6/con>

<sup>25</sup> Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1999/BOE-A-1999-23750-consolidado.pdf>

científicos<sup>26</sup>, sin embargo la aprobación del Reglamento (UE) 2016/679<sup>27</sup>, hizo necesaria la aprobación de una nueva ley orgánica que la sustituyera.

La actual Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales<sup>28</sup>, es la que ha venido a sustituir a la mencionada ley orgánica 15/1999 y en su art. 8 hace referencia al tratamiento de datos por obligación legal, interés público o ejercicio de poderes públicos, remitiendo al contenido del art. 6 del Reglamento en el que se indica que el tratamiento solo será lícito si se cumple al menos una de las condiciones que se recogen a continuación siendo la primera de ellas el consentimiento del interesado y la tercera que el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento, siempre que la obligación legal proceda del Derecho de la Unión, o del Derecho de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento.

### 3. LA NORMATIVA NACIONAL ACTUAL AL RESPECTO

A pesar de haber sufrido numerosas actualizaciones la utilización de las nuevas tecnologías para dar impulso al proceso de transformación digital de las AAPP se encuentra regulada principalmente en las leyes 39/2015 y 40/2015 que analizaremos a continuación.

La importancia de las mismas estriba en que con ella se sientan las bases para iniciar el proceso de transformación digital de las Administraciones Públicas. No obstante, el éxito de esta transformación se ve influido en gran medida por el esfuerzo que se realice en concienciación y formación que, los cambios introducidos en las diferentes Administraciones Públicas conlleva, un esfuerzo que debe dirigirse no solo a los usuarios internos de las Administraciones Públicas, si no también orientados a los ciudadanos para que asuman el cambio cultural con seguridad<sup>29</sup>.

Aunque no parece muy complicada la concienciación y formación mencionada debemos destacar dos fenómenos ya comentados anteriormente. Por un lado la excesiva burocratización de las Administraciones Públicas españolas en las que, desde la óptica del ciudadano sigue estando vigente el dicho “Vuelva usted mañana”<sup>30</sup>, y por otro la situación de brecha digital que sufren numerosos ciudadanos y que les imposibilita el acceso a la administración electrónica<sup>31</sup>.

---

<sup>26</sup> Art. 11.2 e).

<sup>27</sup> Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

<sup>28</sup> Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. BOE núm. 294, de 06/12/2018. Disponible en: <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673&tn=2>

<sup>29</sup> SOBRINO CRESPO, E., “Plataformas tecnológicas en el marco jurídico de las Leyes 39 y 40 de 2015”, *Administración electrónica: Retos jurídicos y tecnológicos de su implantación en Andalucía* / coord. por Diana Carolina Wisner Glusko, 2018, ISBN 9788493592066, pág. 40.

<sup>30</sup> Popularizado por Mariano José de Larra en enero de 1883, al publicar el artículo de igual nombre en *El Pobrecito Habrador. Revista Satírica de Costumbres*, nº 11, Madrid. Bajo el seudónimo de don Juan Pérez de Munguía.

<sup>31</sup> Brecha digital que puede estar motivada por la edad, por la situación socio económica de los ciudadanos o por meros motivos técnicos debido a un deficiente servicio de acceso a internet, como ocurre con numerosas zonas rurales de nuestra geografía.

Ambas leyes vienen a cubrir todos los aspectos que se venían recogiendo en la anterior Ley 11/2007, y tal como se recoge en el apartado I de la exposición de motivos, se han intentado eliminar los defectos producidos por la normativa anterior ya que la misma ha propiciado la aparición de duplicidades e ineficiencias, con procedimientos administrativos demasiado complejos que, en ocasiones, han generado problemas de inseguridad jurídica. Para ello se propone una reforma del ordenamiento jurídico público articulada en dos ejes fundamentales: las relaciones «ad extra» y «ad intra» de las Administraciones Públicas. Las primeras recogidas en la Ley 39/2015 y la segunda en la Ley 40/2015.

Para Fernández Scagliusi<sup>32</sup>, el hecho de repartir los contenidos en función únicamente de las dimensiones estática (relativa a la organización) y dinámica (relativa al procedimiento), hace que esta reordenación en dos textos no resulte del todo convincente, sobre todo porque las dimensiones de los contenidos no son cuestiones claramente separables y por la incomodidad de tener que aplicar dos leyes en lugar de una sola.

En ambas normas el ámbito subjetivo es común<sup>33</sup>, y presenta diferencias sustanciales respecto de la norma anterior, ya que desaparece la referencia a los ciudadanos, quedando limitado al conjunto del sector público, integrado por:

- La Administración General del Estado.
- Las Administraciones de las Comunidades Autónomas.
- Las Entidades que integran la Administración Local.
- El sector público Institucional.

Sin embargo, dentro del sector público institucional, se recoge a las Universidades públicas, para las que junto con las Corporaciones de Derecho público, se indica que se registrarán por su normativa específica y sólo de forma supletoria por lo recogido en la ley.

### **3.1. LEY 39/2015, DE 1 DE OCTUBRE, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS<sup>34</sup>**

La Ley está estructurada en 133 artículos, divididos en seis títulos, cinco disposiciones adicionales, cinco disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y siete disposiciones finales, y aunque hay muchos artículos que son transcripciones literales de artículos de las leyes 30/1992 y 11/2007 hay otros en que la inclusión de una sola palabra varía –y a veces complica– la regulación más que aportar soluciones.

En el Título Preliminar ya hemos indicado la modificación respecto al ámbito subjetivo, y respecto al ámbito objetivo hay que destacar la inclusión en el objeto, con carácter básico, de los principios que informan el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria de las Administraciones<sup>35</sup>.

---

<sup>32</sup> FERNÁNDEZ SCAGLIUSI, M. A., “La reforma del procedimiento administrativo: la nueva ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas”, *Estudios de Deusto*, ISSN 0423-4847 • ISSN-e 2386-9062, Vol. 63/2, Julio-Diciembre 2015, págs. 127-152.

<sup>33</sup> Recogido en el art. 2 de cada una de ellas.

<sup>34</sup> Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. BOE núm. 236, de 02/10/2015. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&tn=1&p=20200923>

<sup>35</sup> Art. 1.1 *in fine*.

En el Título I, y respecto al uso de las nuevas tecnologías, debemos destacar el art. 5.4 en el que se permite la representación realizada mediante apoderamiento *apud acta* personal o electrónico en la correspondiente sede electrónica, o a través de la acreditación de su inscripción en el registro electrónico de apoderamientos de la Administración Pública competente.

En consecuencia se dispone, en el art. 6, la obligación de la Administración pública de contar con un registro electrónico de apoderamientos y al mismo tiempo el deber de que todos los registros electrónicos generales y particulares de apoderamientos pertenecientes a todas y cada una de las Administraciones, sean plenamente interoperables entre sí, de modo que se garantice su interconexión, compatibilidad informática, así como la transmisión telemática de las solicitudes, escritos y comunicaciones que se incorporen a los mismos.

En el segundo capítulo de este mismo Título hay que destacar la diferencia que se establece entre los medios de identificación (art. 9) y los medios de firma (art. 10), incluyendo en ambos casos la opción electrónica.

Para la identificación electrónica se establecen tres mecanismos: Sistemas basados en certificados electrónicos cualificados de firma electrónica o de sello electrónico o Sistemas de clave concertada y cualquier otro sistema siempre que cuenten con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad.

Para la firma electrónica se establecen también tres mecanismos: sistemas de firma electrónica cualificada y avanzada basados en certificados electrónicos cualificados de firma electrónica o sistemas de sello electrónico cualificado y de sello electrónico avanzado basados en certificados electrónicos cualificados de sello electrónico expedidos en ambos casos por prestador incluido en la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación" o cualquier otro sistema que las Administraciones Públicas consideren válido en los términos y condiciones que se establezca, siempre que cuenten con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad, previa autorización por parte de la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

Con carácter general, sólo será necesaria la identificación y se exigirá la firma electrónica cuando deba acreditarse la voluntad y el consentimiento del interesado en relación con los siguientes procedimientos: formular solicitudes; presentar declaraciones responsables o comunicaciones; interponer recursos; desistir de acciones o renunciar a derechos.

Para garantizar y facilitar la relación con la Administración a través de medios electrónicos el art. 12 obliga a las Administraciones a poner a disposición de los interesados los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen. De igual forma las insta a dar asistencia en el uso de medios electrónicos, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas, a aquellos interesados personas físicas que no estén obligados a relacionarse por medios electrónicos.

En el Título II, se introduce como principal novedad la identificación de los sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones públicas, dejando

sólo a las personas físicas la opción de elegir si lo harán a través de medios electrónicos o no, excepto en el caso de que, reglamentariamente, las Administraciones hayan establecido la obligación de hacerlo a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas.

Respecto a los registros electrónicos se establece la obligación de todas las Administraciones de contar con un registro electrónico general el cual deberá ser plenamente interoperable, con los del resto de Administraciones, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

Además, los registros estarán asistidos por la actual red de oficinas en materia de registros, que pasarán a denominarse oficinas de asistencia en materia de registros y que permitirán a los interesados, en caso de que lo deseen, presentar sus solicitudes en papel, las cuales se digitalizarán convirtiéndolas a formato electrónico, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

Otra novedad, esta vez en materia de archivos, es la obligación de cada Administración de mantener un archivo electrónico único de los documentos que correspondan a procedimientos finalizados, así como la obligación de que estos expedientes sean conservados en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento.

También relacionado con la Administración electrónica, el art. 27.3 a) de la LPAC aclara que las copias electrónicas de un documento electrónico original o de una copia auténtica, con o sin cambio de formato, deberán incluir los metadatos que acrediten su condición de copia y que se visualicen al consultar el documento.

Respecto a la aportación de documentos que ya se encuentren en poder de la Administración, la norma indica que no es obligatorio entregarlos si se da el consentimiento para que puedan ser recabados de la Administración que los elaboró.

A efecto de cómputo de plazos, el registro electrónico de cada Administración u Organismo se registrá 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 de modo accesible y visible.

En el Título III, relativo a los actos administrativos, se recoge, en el art 36, que los actos administrativos se producirán por escrito a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia. En el mismo sentido se recoge, en el art. 41, la obligación de que las notificaciones se practiquen preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía, no obstante se recogen dos excepciones para el método electrónico de notificación: la primera *cuando el interesado o su representante se persone espontáneamente en las oficinas de asistencia en materia de registro y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento*, y la segunda *cuando para asegurar la eficacia de la actuación administrativa resulte necesario practicar la notificación por entrega directa de un*

*empleado público de la Administración notificante. También se exceptúan del método electrónico aquellas en las que el acto a notificar vaya acompañado de elementos que no sean susceptibles de conversión en formato electrónico y las que contengan medios de pago a favor de los obligados, tales como cheques.*

En el Título IV sobre el procedimiento administrativo común, se incluyen novedades relacionadas con el fomento de la Administración electrónica, como la posibilidad de los interesados de aportar su dirección de correo electrónico y/o dispositivo electrónico con el fin de que las Administraciones Públicas les avisen del envío o puesta a disposición de la notificación<sup>36</sup>; la obligación de que los expedientes administrativos tengan formato electrónico<sup>37</sup>, de que los actos de instrucción se realicen oficio y a través de medios electrónicos<sup>38</sup> y de que los informes sean emitidos a través de medios electrónicos<sup>39</sup>. Por último señalar que los medios electrónicos también se tienen en cuenta para el caso de que exista una obligación de pago derivada de una sanción pecuniaria, multa o cualquier otro derecho que haya de abonarse a la Hacienda pública, tal como se recoge en el art. 98.2.

La última referencia a los medios electrónicos se encuentran en la Disposición adicional segunda en la que se da la posibilidad a las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales de adherirse voluntariamente y a través de medios electrónicos a las plataformas y registros establecidos por la Administración General del Estado, para cumplir con lo previsto en materia de registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, archivo electrónico único, plataforma de intermediación de datos y punto de acceso general electrónico de la Administración.

Como ejemplo de lo indicado al inicio de este epígrafe respecto a la reticencia de las Administraciones a implementar el uso de las nuevas tecnologías tenemos el hecho de que la entrada en vigor de la ley no se fija hasta un año después de su publicación en el Boletín Oficial del Estado, es decir en octubre de 2016 con el añadido de que se dan dos años más a partir de esa fecha para la entrada en vigor de todo lo relacionado con el registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico.

Esa fecha de octubre de 2018 para la entrada en vigor de los aspectos relacionados con los registros electrónicos, y demás ha sufrido sucesivas modificaciones para ir retrasando la entrada en vigor de los mismos, siendo la última la de la disposición final 9 del Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre que traslada la entrada en vigor hasta el 2 de abril de 2021, más de cinco años después de la aprobación de la ley.

---

<sup>36</sup> Art. 66.1.b).

<sup>37</sup> Art. 70.

<sup>38</sup> Art. 75.

<sup>39</sup> Art. 80.

### 3.2. LEY 40/2015, DE 1 DE OCTUBRE, DE RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO<sup>40</sup>

Tal como se recoge en el Preámbulo de la misma: *“La presente ley abarca, por un lado, la legislación básica sobre régimen jurídico administrativo, aplicable a todas las Administraciones Públicas; y por otro, el régimen jurídico específico de la Administración General del Estado, donde se incluye tanto la llamada Administración institucional, como la Administración periférica del Estado, [...] contiene también la regulación sistemática de las relaciones internas entre las Administraciones, estableciendo los principios generales de actuación y las técnicas de relación entre los distintos sujetos públicos. Queda así sistematizado el ordenamiento de las relaciones ad intra e inter Administraciones.”*

Para garantizar la eficiencia en las relaciones entre las Administraciones en el art. 3.2 se introduce la obligación de las AAPP de relacionarse entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos, que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, garantizando la protección de los datos de carácter personal, y facilitando preferentemente la prestación conjunta de servicios a los interesados.

Con relación al funcionamiento de los órganos colegiados de las AAPP, también se recoge el uso de los medios electrónicos en los casos de convocatoria y celebración de sesiones de dichos órganos (art. 17.1 y 3), así como para la expedición de certificaciones (art. 17.7) o para la remisión del acta de la sesión a los miembros del órgano colegiado (art. 18.2).

Sin embargo la parte más importante con relación a las nuevas tecnologías se encuentra recogida en el capítulo V del Título Preliminar que incluye los artículos del 38 al 46, ya que se dedica en su totalidad al funcionamiento electrónico del sector público.

En el art. 38 se define el concepto de sede electrónica como aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias.

A continuación se define qué se entiende por portal de internet, indicando que es el punto de acceso electrónico cuya titularidad corresponda a una Administración Pública, organismo público o entidad de Derecho Público que permite el acceso a través de internet a la información publicada y, en su caso, a la sede electrónica correspondiente.

En el art. 40, se da la posibilidad a las AAPP, de identificarse mediante el uso de un sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

Muy interesante es la definición, recogida en el art. 41, de lo que se considera como una actuación administrativa automatizada ya que se trata de cualquier acto o actuación realizada íntegramente a través de medios electrónicos por una Administración Pública en el marco de un procedimiento administrativo y en la que no haya intervenido de forma directa un empleado público.

---

<sup>40</sup> Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. BOE núm. 236, de 02/10/2015. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10566>



En el caso de las actuaciones administrativas automatizadas cada Administración Pública, en el ejercicio de su competencia podrá determinar los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:

- a) Sello electrónico de Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, basado en certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
- b) Código seguro de verificación vinculado a la Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de Derecho Público, en los términos y condiciones establecidos, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente.

Para el caso de que se trate de una actuación de una Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, que no se considere automatizada pero sí se utilicen medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del titular del órgano o empleado público.

Los sistemas de firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas, serán determinados por cada una de las administraciones y podrán identificar de forma conjunta al titular del puesto de trabajo o cargo y a la Administración u órgano en la que presta sus servicios.

Con relación al intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación se indica que se deberá garantizar tanto la seguridad del entorno cerrado de comunicaciones como la protección de los datos que se transmitan.

Para favorecer la interoperabilidad y posibilitar la verificación automática de la firma electrónica de los documentos electrónicos, cuando una Administración utilice sistemas de firma electrónica distintos de aquellos basados en certificado electrónico reconocido o cualificado, para remitir o poner a disposición de otros órganos, organismos públicos, entidades de Derecho Público o Administraciones la documentación firmada electrónicamente, podrá superponer un sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado.

Por último se establece la obligación de almacenar por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas, excepto cuando no sea posible. El almacenaje deberá hacerse a través de medios o soportes que cuenten con medidas de seguridad, que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados.

#### **4. LA UTILIZACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS POR PARTE DE LAS ADMINISTRACIONES EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES LABORALES**

Con relación a las administraciones en el ámbito de las relaciones laborales vamos a hacer referencia a los medios utilizados por los dos organismos más representativos.

Para que no se produzcan desigualdades sobre todo con las personas físicas, la ley 39/2015 prevé que se ofrezcan diferentes canales para acceder a los procedimientos siendo el primero de ellos las sedes electrónicas a través de Internet. El problema que nos

encontramos es que al 43% de españoles de entre 16 y 74 años que no poseen competencias digitales básicas<sup>41</sup>, y además existen aún muchas zonas en las que el servicio de internet es muy deficiente dando lugar a una brecha digital por motivos geográficos.

El segundo canal es el acceso telefónico a través del número 060. El Servicio 060 proporciona asistencia multicanal al ciudadano en las consultas de información y trámites que tenga que realizar con la Administración General del Estado y sus organismos públicos<sup>42</sup>. Sin embargo la realidad es que no suele ser atendido con la celeridad que sería deseable.

El tercer canal sería la red de oficinas presenciales, sin embargo este medio se ha visto suprimido durante la etapa de confinamiento debida a la pandemia del COVID-19, lo que ha dificultado aún más el acceso de los administrados a los procedimientos.

#### **4.1. LOS ORGANISMOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL**

El acceso se realiza a través de la sede electrónica <https://sede.seg-social.gob.es>, que es el punto de acceso general a nivel nacional y en la que una vez que se accede se encuentran tres caminos posibles: ciudadanos, empresas y Administraciones y Mutuas.

Aunque en apariencia parece que es fácil acceder a los diferentes procedimientos la realidad es que hay un total de 362 links a los que se puede acceder de los cuáles 268 son para trabajadores, pensionistas y resto de ciudadanos, 91 para empresarios y el resto para las mutuas, por lo que parece que está pensada más para que sea usada por profesionales y no por los ciudadanos o los empresarios sin conocimientos previos, lo que provoca desigualdad.

Es cierto que tiene un asistente virtual (ISSA), que ofrece ayuda para encontrar el servicio o trámite que el ciudadano necesita, así como para resolver las dudas que puedan surgir, sin embargo el hecho de que para acceder a la mayoría de los procedimientos sea necesario el certificado electrónico, el sistema de usuario más contraseña o el sistema clave ya deja fuera del sistema a todos aquellas personas con bajas capacidades digitales. Existen otras formas de acceso como es sin certificado o vía SMS, sin embargo son pocos los procedimientos a los que se puede acceder con estos métodos.

El Sistema de Seguridad Social cuenta, además de con la sede electrónica, con el registro electrónico "Tu Seguridad Social", a través del cual puedes realizar diferentes gestiones y seguir la evolución de las mismas. Cuenta a su vez con el Gestor documental S.G.D.A., para almacenar, administrar y controlar los documentos, al cual se le han adaptado las aplicaciones Sartido.

Cuenta también con la App Seguridad Social para teléfono móvil por la que se accede a toda la información que la Secretaría de Estado de la Seguridad Social Española pone a disposición de los ciudadanos por este medio. La aplicación permite: consultar los Avisos recibidos; obtener certificados, consultas e informes personales de la Seguridad Social; obtener Cita previa para trámites en oficinas de la Seguridad Social; obtener información de contacto de las diferentes entidades gestoras de la Seguridad Social;

---

<sup>41</sup> Dato obtenido del Índice de la Economía y la Sociedad Digitales (DESI) 2020.

<sup>42</sup> Información obtenida en el Portal de Administración Electrónica del Gobierno de España. Disponible en: [https://www.administracionelectronica.gob.es/ct/telefono060#.X7RV1OWg\\_IU](https://www.administracionelectronica.gob.es/ct/telefono060#.X7RV1OWg_IU).

consultar las oficinas más cercanas a su ubicación actual; consultar la localización de buques hospital de la Seguridad Social.; tener acceso mediante enlace a los principales sitios web de información de la Seguridad Social e informarse de las últimas novedades en materia de Seguridad Social.

Para utilizar esta aplicación debe estar registrado como usuario de Cl@ve, ya sea a través de DNI o certificado electrónico o presencialmente en una oficina

Por último, al tener descentralizada la asistencia sanitaria hacia las Comunidades Autónomas, debemos hacer referencia a DIRAYA, el sistema que se utiliza en el Servicio Andaluz de Salud como soporte de la historia clínica electrónica. Integra toda la información de salud de cada una de las personas atendidas en los centros sanitarios, para que esté disponible en el lugar y momento en que sea necesario para atenderle, incluye el sistema de receta electrónica y sirve también para la gestión del sistema sanitario. Cuenta también con una aplicación para el teléfono móvil denominada Salud Responde y da acceso a diferentes gestiones (cita médica, de enfermería o de laboratorio, voluntad vital anticipada, etc.)

Con relación a las empresas, tenemos que destacar:

- El Sistema RED (Remisión Electrónica de Datos), servicio por el que se realizan gestiones e intercambios de información y documentos relativos a cotización, afiliación y remisión de partes de alta y baja de la prestación económica de incapacidad temporal. Es sólo para profesionales y autorizados. Cuenta con el asistente virtual CASIA, similar a ISSA pero sólo para los usuarios de RED.
- El CEPROSS, servicio a través del cual, y en función de su perfil de usuario podrá transmitir y/o obtener información sobre el contenido del parte de enfermedad profesional según lo establecido en la Orden TASS 1/2007, de 2 de enero.
- PANOTRATSS, servicio, través del cual, y en función de su perfil de usuario podrá transmitir y/o obtener información sobre el contenido de la comunicación de patologías no traumáticas causadas por el trabajo (artículo 156 de la Ley General de la Seguridad Social) las Entidades Gestoras y Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, la DGOSS, la IGSS, la ITSS y las CCAA.

Por último si se accede a través del espacio dedicado a las Administraciones y Mutuas nos encontramos con:

- PREMI@ss. Firma Mutua, Servicio que permite a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social la recepción de los informes derivados de las auditorías de cumplimiento, adicionales a los de auditoría de cuentas anuales, que realiza la Intervención General de la Seguridad Social, así como manifestar su conformidad o presentar alegaciones a los mismos.
- PREMI@ss. Administración Mutua. Servicio que permite a las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social subir las alegaciones a efectuar sobre los informes de auditoría de cumplimiento, adicionales a los de

auditoría de cuentas anuales, que realiza la Intervención General de la Seguridad Social.

- TRACI@ss. Administración Mutua. Servicios que permiten presentar las cuentas anuales de las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
- TRACI@ss. Firma Mutua. Servicios que permiten, siguiendo el protocolo establecido, la formulación y aprobación de las cuentas anuales de las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
- TRACI@ss. Administración Entidades. Servicios que permiten presentar las cuentas anuales de las Entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social.
- TRACI@ss. Firma Entidades. Servicios que permiten, siguiendo el protocolo establecido, la aprobación de las cuentas anuales de las Entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social.
- TRACI@ss. Subdirección General Control Financiero. Servicios que permiten presentar los informes derivados de las auditorías realizadas sobre las cuentas anuales de las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
- TRACI@ss. Subdirección General Contabilidad. Servicios que permiten realizar los procesos de revisión y aceptación de las cuentas anuales presentadas por las entidades del Sistema de Seguridad Social.

## 4.2. EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL

Al igual que el caso de los organismos de la Seguridad Social, el SEPE cuenta con una sede electrónica: <https://sede.sepe.gob.es/portalSede/flows/inicio> en la que nos encontramos con una entrada para los procedimientos que pueden llevar a cabo las personas y otra entrada para las empresas.

En el caso de las personas los procedimientos a los que se puede acceder se encuentran encuadrados en 6 grupos: Protección por desempleo con trece links; Empleo con 4 links; Contratos con 2 links; Formación con 9 links repartidos en diferentes subdivisiones; Recursos con 2 links y Otros trámites y procedimientos con 1 link.

También es necesario disponer de usuario y contraseña obtenido a través del sistema de *cl@ve*, certificado digital o DNle. Para finalizar los trámites que requieren firma, es imprescindible, cuando se accede con usuario y contraseña *cl@ve*, disponer de teléfono móvil y que coincida con el registrado en *cl@ve*.

En el caso de las empresas los procedimientos se encuadran en 7 grupos: Contratos con 3 links; Formación para el empleo con 14 links; Formación dual con 3 links; Reconocimiento de la experiencia con 1 link; Protección por desempleo con 8 links entre los que se incluyen la solicitud colectiva de prestaciones derivadas de ERTE consecuencia del COVID-19 y la solicitud colectiva fijos discontinuos desafectados de ERTE-COVID-19 (art. 9.1. Real Decreto-ley 30/2020); Empleo con 6 links y Otros trámites y procedimientos con 3 links.

Cuenta con Registro electrónico para uso de ciudadanos y empresas al que se puede acceder a través de: <https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do>, y el acceso es a través de certificado digital o mediante la plataforma *Cl@ve*.

A través de la página web <https://www.sepe.es>, se puede acceder a información y a procedimientos específicos para los emprendedores y autónomos. Se dividen en tres grupos: Trabajo por cuenta propia o autónomo que cuenta con 6 links; Prestaciones para emprendedores y autónomos con links e Incentivos y ayudas para emprendedores y autónomos con 4 links.

### 4.3. LA TARJETA SOCIAL DIGITAL<sup>43</sup>

Es un sistema de información creado por la disposición adicional centésima cuadragésima primera de la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2018, destinado a mejorar y coordinar las políticas de protección social impulsadas por las diferentes administraciones públicas.

Integra las prestaciones económicas de carácter social gestionadas por las Administraciones Públicas (Estado, Comunidades Autónomas, Entidades Locales), ya sean pensiones básicas o complementarias, contributivas, no contributivas o asistenciales, prestaciones temporales como los subsidios de incapacidad temporal, nacimiento y cuidado del menor, riesgo durante el embarazo y la lactancia, protección familiar, ingreso mínimo vital, rentas de integración, o prestaciones o ayudas de pago único, en definitiva toda prestación social destinada a personas o familias.

Sin embargo la información no estará completa hasta que se haya producido la integración en TSD de todos los organismos públicos competentes que gestionan las prestaciones y situaciones subjetivas que contiene TSD.

## 5. CONCLUSIONES

Una vez realizado el recorrido por la normativa que ha ido regulando el uso de las nuevas tecnologías por parte de la AAPP, nos damos cuenta de que, a pesar de la buena voluntad por parte del legislador en ir incorporando dichos instrumentos, se encuentra con un doble freno, por un lado la propia Administración que es como un gran buque al que le cuesta maniobrar para adaptarse a las nuevas situaciones y que incluso puede frenar de forma consciente o no la implementación de las nuevas medidas, cómo se ha visto en las varias ampliaciones de la fecha de entrada en vigor de los registros electrónicos y demás previstos por la Ley 39/2015 para octubre de 2018 y que ya se ha prorrogado hasta abril de 2021. Por otro lado la brecha digital existente, brecha que puede ser debida a la edad, a las capacidades digitales adquiridas, a la situación socioeconómica o a la situación geográfica de los interesados.

En la situación que nos encontramos debido a la pandemia ocasionada por el COVID-19, se ha producido (sobre todo durante la etapa de confinamiento) una gran oportunidad para poner a prueba la administración electrónica de las diferentes AAPP ya que desde el Gobierno se propició el teletrabajo también para las administraciones públicas con el consiguiente cierre de oficinas y con un aumento considerable del uso de las líneas telefónicas habilitadas y de los accesos vía internet sin embargo lo que se produjo fue una saturación tanto de la vía telefónica como de la telemática, que ocasionó el consiguiente malestar de los ciudadanos que no veían solucionados sus problemas.

---

<sup>43</sup> Información obtenida en: <https://www.tarjetasocialdigital.es>

En descargo de los organismos aquí analizados tenemos que indicar que al volumen normal de trabajo se unieron la gran cantidad de solicitudes de prestaciones debidas a los ERTES (en el SEPE) y del Ingreso Mínimo Vital (Seguridad Social).

También me gustaría señalar que las diferentes administraciones se encuentran en niveles diferentes de implantación de las nuevas tecnologías lo que dificulta la interoperabilidad entre ellas con el perjuicio que eso supone para los usuarios que se tienen que relacionar con las mismas.

Por último opino que, en general, no han superado la prueba de la modernización a través de las tecnologías propiciada por la pandemia, y que aún nos queda mucho camino por recorrer tanto por parte de las AAPP como por parte de la ciudadanía para alcanzar un grado óptimo de eficiencia.

En pleno siglo XXI hemos cambiado el “vuelva Ud. mañana” por el “Vuelve a llamar a ver si lo cogen”.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- CERRILLO I MARTÍNEZ, A., “Las tecnologías de la información y la comunicación en el debate del derecho público contemporáneo”, *Revista catalana de dret públic*, núm. 35, 2007. Págs. 357-382.
- Comisión de las Comunidades Europeas, *Libro blanco sobre el crecimiento, la competitividad y el empleo: retos y pistas para entrar en el siglo XXI*, Boletín de las Comunidades Europeas, Suplemento 6/93.
- Comisión de las Comunidades Europeas, *Libro verde Vivir y trabajar en la sociedad de la información, prioridad para las personas*, Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas L-2985 Luxemburgo, ISBN 92-78-07828-X, 1996, COM(96) 389 final
- DA COSTA CARBALLO, C.M., “Los orígenes de la informática”, *Revista General de Información y Documentación*, Vol. 8, n.º 1. Servicio de Publicaciones Universidad Complutense. Madrid, 1998. Págs. 215 a 262.
- FARRÉ LÓPEZ, P., “El derecho de rectificación y cancelación de datos de carácter personal contenidos en ficheros”. *XIV Encuentros sobre Informática y Derecho 2000-2001*, Aranzadi. Navarra. 2001. Págs. 105-128.
- FERNÁNDEZ SCAGLIUSI, M.A., “La reforma del procedimiento administrativo: la nueva ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas”, *Estudios de Deusto*, ISSN 0423-4847 • ISSN-e 2386-9062, Vol. 63/2, Julio-Diciembre 2015, págs. 127-152
- MALARET I GARCÍA, E., “Servicios públicos y Unión Europea: los servicios públicos telefónicos en el marco de la liberalización de las telecomunicaciones, la reducción del ámbito del monopolio paso previo a su desaparición”, *Cuadernos de derecho judicial*, ISSN 1134-9670, n.º 28, 1996 (Ejemplar dedicado a: Régimen jurídico de los servicios públicos, págs. 99-168).
- MALARET I GARCÍA, E., “Los servicios públicos informacionales: la emergencia de nuevos servicios públicos en la sociedad de la información y del conocimiento”, *Revista catalana de dret públic*, ISSN-e 1885-8252, ISSN 1885-5709, núm. 35, 2007, págs. 161-206.
- MARTÍN TABERNERO, J. M., “La confidencialidad de los datos clínicos en las redes informáticas”. *Cuadernos de Derecho Judicial*, n.º 10 (Ejemplar dedicado a: Internet y derecho penal) Escuela Judicial (CGPJ). Madrid. 2001. Págs. 239-254.
- NAVARRO, D. “La era del “homo tecnológicus”. *Revista Escritura Pública*. n.º 43 (enero febrero de 2007). Consejo General del Notariado. Madrid. Págs. 6-13.
- SOBRINO CRESPO, E., “Plataformas tecnológicas en el marco jurídico de las Leyes 39 y 40 de 2015”, *Administración electrónica: Retos jurídicos y tecnológicos de su implantación en Andalucía* / coord. por Diana Carolina Wisner Glusko, 2018, ISBN 9788493592066, págs. 30-42.

VALERO TORRIJO, J., “La nueva regulación legal del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito administrativo. ¿el viaje hacia un nuevo modelo de Administración, electrónica?”, *Revista catalana de dret públic*, ISSN-e 1885-8252, ISSN 1885-5709, n.º 35, 2007 (Ejemplar dedicado a: La incidencia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el derecho público: ¿evolución o transformación?), págs. 207-246.

## 7. RECURSOS ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON NORMAS Y DOCUMENTOS DE LA UNIÓN EUROPEA

Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32014R0910>

Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). Disponible en: <https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>

Directiva 1999/93 CE del Parlamento Europeo y del Consejo, Diario Oficial de las Comunidades Europeas, L13, 19. 1. 2000. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:31999L0093&from=ES>

Comunicación de la Comisión, de 25 de abril de 2006, *Plan de acción sobre administración electrónica i2010: acelerar la administración electrónica en Europa en beneficio de todos* [COM (2006) 173 final - no publicada en el Diario Oficial]. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:l24226j>

Comunicación de la Comisión Europa 2020 *Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador*, Bruselas, 3.3.2010, COM (2010) 2020 final. Obtenido en la pág. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC2020>.

EEurope – Una sociedad de la información para todos Obtenido en: <https://derechoeuropeo.leyderecho.org/eeurope-una-sociedad-de-la-informacion-para-todos/>

EEurope 2002 obtenido en: <https://derechoeuropeo.leyderecho.org/eeurope-2002/>

EEurope 2005 obtenido en: <https://derechoeuropeo.leyderecho.org/eeurope-2005/>

Índice de la Economía y la Sociedad Digitales (DESI) 2020.

## 8. RELACIONADOS CON NORMAS Y DOCUMENTOS ESTATALES

Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1999/BOE-A-1999-23750-consolidado.pdf>

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. BOE núm. 294, de 06/12/2018. Disponible en: <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673&tn=2>

Ley 30/1992 de 26 de noviembre, del régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. BOE núm. 285, de 27/11/1992. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1992-26318>

Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social. «BOE» núm. 313, de 31 de diciembre de 2001. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2001/BOE-A-2001-24965-consolidado.pdf>

Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, BOE núm. 304, de 20 de diciembre de 2003. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-23399-consolidado.pdf>

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. BOE núm. 150, de 23/06/2007. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-12352>

Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. BOE núm. 236, de 02/10/2015. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&tn=1&p=20200923>

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. BOE núm. 236, de 02/10/2015. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10566>

Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. BOE núm. 298, de 12/11/2020. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/1/2020/11/11/6/con>

Portal de Administración Electrónica del Gobierno de España. Disponible en: [https://www.administracionelectronica.gob.es/ctt/telefono060#.X7RV1OWg\\_IU](https://www.administracionelectronica.gob.es/ctt/telefono060#.X7RV1OWg_IU)

Tarjeta Social Digital. Información obtenida en: <https://www.tarjetasocialdigital.es>