

OpenCourseWare

## DERECHO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

**Coordinadora Curso: -Prof<sup>a</sup> (PhD) María Nieves de la Serna Bilbao**  
**Titular de Derecho Administrativo UC3M// Departamento de**  
**Derecho Público**  
**Co-directora del Máster Universitario en Derecho**  
**Telecomunicaciones, Protección de Datos, Audiovisual y Sociedad**  
**de la Información// Instituto Pascual Madoz**

## LECCIÓN 8: LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

### VI. El Derecho de asistencia en el uso de medios electrónicos.

© 2024 Por: *PhD. FERNANDO FONSECA FERRANDIS*  
*Profesores Titulares de Derecho Administrativo*  
*Departamento Derecho Público del Estado*  
*Universidad Carlos III de Madrid*



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 España](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/es/).

## **SUMARIO**

### **VI. El Derecho de asistencia en el uso de medios electrónicos.**

## VI.- El derecho de asistencia en el uso de medios electrónicos

### 6. Derecho de asistencia en el uso de medios electrónicos

Derecho de los ciudadanos al uso de medios electrónicos



**Derecho de asistencia en sus relaciones con la Administración**



- a) Las Administraciones deben poner a disposición de los ciudadanos los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.
- b) Los ciudadanos tienen derecho a ser asistidos cuando lo soliciten.
- c) Las administraciones territoriales deben mantener actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde consten los funcionarios habilitados para la identificación o firma regulada en este artículo.

Las Administraciones públicas están obligadas a garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos. Los términos imperativos –“...deberán garantizar ...”, no deja lugar a dudas. Con tal fin, las Administraciones deben poner a disposición de los ciudadanos los canales de acceso que sean necesarios, así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

Además, cuando se trate de los interesados que no están obligados legalmente a utilizar medios electrónicos a los que nos hemos referido con anterioridad, las administraciones deben asistirles cuando lo soliciten. Especial hincapié hace el texto legal respecto de la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención

de copias auténticas. Es preciso destacar que este derecho se reconoce específicamente como uno de los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones públicas y, que, por tanto, con figuran el estatuto jurídico-administrativo de éstas.

Igualmente, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo puede ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. En este caso, es necesario que el interesado que carezca de los medios electrónicos necesarios se identifique ante el funcionario y preste su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

Instrumentalmente, como obligación destinada a posibilitar el ejercicio de las previsiones anteriores, las administraciones territoriales deben mantener actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde consten los funcionarios habilitados para la identificación o firma regulada en este artículo. Estos registros o sistemas han ser plenamente interoperables y estar interconectados con los de las restantes Administraciones Públicas, a los efectos de comprobar la validez de las citadas habilitaciones. En este registro o sistema equivalente, al menos, deben constar los funcionarios que presten servicios en las oficinas de asistencia en materia de registro.