

Tema 7

- ✓ Administración electrónica.
- ✓ El acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos.
- ✓ El funcionamiento electrónico del sector público: sede electrónica y portal de internet, sistemas de identificación y firma electrónica.
- ✓ El archivo electrónico.
- ✓ El expediente administrativo.

Sumario Tema 7

1. **Antecedentes**
2. **Leyes y normas básicas en administración electrónica**
 - a) Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, publicada en el *BOE* núm. 236, de 2 de octubre de 2015
 - b) Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
 - c) Normas Técnicas de Interoperabilidad
 - d) Identificación, firma electrónica y representación
 - e) Seguridad – Protección de datos
 - f) Seguridad – Instrucciones técnicas de seguridad
3. **Glosario básico de términos en administración electrónica**
4. **El acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos**
5. **El funcionamiento electrónico del sector público**
 - a) Sede electrónica y portal de internet
 - b) Sistemas de identificación
 - c) Firma electrónica
 - d) El archivo electrónico
6. **El expediente administrativo**

1. ANTECEDENTES

La Administración electrónica es el uso de las TIC en las AAPP, que combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes tiene por objetivo la mejora de los servicios públicos y los procesos democráticos reforzando el apoyo a las políticas públicas.

Siempre que se habla de la administración electrónica se tiene que pensar en dos ámbitos con objetivos diferentes. Por un lado el reto de la modernización de los procesos mediante la transformación digital, permitiendo hacer una administración más eficiente, centrada en las necesidades de ciudadanos y empresas, más abierta, participativa y transparente.

Por el otro, ofrecer a la ciudadanía y empresas la posibilidad de relacionarse con la administración a través de internet ofreciendo servicios 24x7 (24 horas, siete días a la semana).

Bajo esta perspectiva podemos identificar las características de la Administración electrónica de la siguiente manera:

Para la Administración	Para la ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> — Reducción de costes, tiempos de tramitación, menos errores que mejora la eficiencia y productividad. — Mayor satisfacción para funcionarios, contenidos más estimulantes: el peso burocrático del trabajo se puede derivar hacia actividades de asesoramiento y soporte a los ciudadanos y las empresas. — Menos uso de papel. — Mejora de relaciones con otras administraciones y mejora de la imagen, transparencia: con el ciudadano (según la UE, un 62% de los ciudadanos europeos perciben los servicios electrónicos como beneficiosos), entre departamentos y administraciones. 	<ul style="list-style-type: none"> — Rapidez y comodidad para los usuarios (a cualquier hora): <ul style="list-style-type: none"> • Evitar colas, desplazamientos y horarios. • Acceso a la información más cómodo, fácil y rápido. • Acceso universal. La ubicación geográfica y proximidad de oficinas administrativas deja de ser un problema, algo especialmente importante en un país como España. — Fomento de la participación de los ciudadanos (buzones, cuestionarios, etc.), fomentar una relación interactiva y más positiva. — Impulso de la sociedad de la información: estimula la participación y aprendizaje del ciudadano (idea de estímulos adicionales mediante bonificaciones económicas) — Simplificación de los procedimientos e integración transparente de diferentes administraciones (soluciones de ventanilla única).

Es evidente que en cualquiera de los ámbitos, la implantación de la administración electrónica no es un mero proceso tecnológico, sino que requiere una visión multidisciplinar que afecta:

- **A los procesos**, que han de simplificarse para aprovechar las oportunidades de la sociedad digital).
- **A los diversos actores implicados (funcionarios, ciudadanos y empresas)** que han de adquirir una nueva perspectiva y dotarse de competencias digitales.
- **A la tecnología** que ofrece oportunidades pero que también suscita riesgos.

- **A la gestión de los datos** en un escenario donde el dato ha pasado a ser un elemento imprescindible en cualquier servicio.
- **A la (ciber)seguridad** imprescindible para la protección de la información manejada y los servicios prestados.

Ya en la extinta Ley de Procedimiento Administrativo Común 30/1992, en su artículo 35 Derechos de los ciudadanos, los legisladores recogieron los derechos a no presentar documentos que la administración tuviera en su poder o el acceso a la información pública, archivos y registros.

A lo largo de los años 2000, se han ido aprobando normativas que durante este período han dado soporte al desarrollo de la Administración Electrónica, cabe resaltar:

En materia de protección de datos de carácter personal:

- a) La LORTAD (Ley orgánica de Regulación del tratamiento Automatizado de datos) publicada el 29/10/1992 que fue sustituida por la LOPD (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal) ambas extintas con la publicación de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales¹.

En materia de servicios electrónicos:

- b) La Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos donde se regulaba:
 - Los derechos de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos (Título primero).
 - Régimen jurídico de la Administración Electrónica (Título Segundo).
 - Gestión electrónica de los procedimientos (Título Tercero).
 - Cooperación entre Administraciones Públicas para el impulso de la Administración electrónica (Título Cuarto)².
- c) La Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica donde se regulaba:
 - La firma electrónica, su eficacia jurídica y la prestación de servicios de certificación.

Estas normas han sido el marco normativo, para que las administraciones públicas hayan ido desplegando la administración electrónica con mayor o menor impacto entre la ciudadanía a lo largo de este siglo.

Es a partir de la entrada en vigor de las Leyes 39/2015 y 40/2015 donde los «clientes» han percibido un cambio en el modelo de relación con las AA.PP.

Este cambio de modelo ha ido acompañado, de cambios tecnológicos que han exigido la dotación de un marco jurídico más completo, en los siguientes aspectos:

- En el procedimiento administrativo.
- En materia de interoperabilidad entre administraciones.

¹ Norma derogada, con efectos de 7 de diciembre de 2018, sin perjuicio de lo previsto en las disposiciones adicional 14 y transitoria 4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, según establece su disposición derogatoria única.1. Ref. BOE-A-2018-16673.

² Norma derogada, con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición derogatoria única.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Ref. BOE-A-2015-10565.

- En materia de seguridad de la información.
- En materia de protección de datos personales.
- En transparencia y buen gobierno.

Uno de los objetivos principales de las Leyes 39 y 40 de 2015, de 1 de octubre, es eliminar la separación regulatoria entre procedimiento electrónico (regulado hasta el momento por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos) y procedimiento administrativo (regulado por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común). Es a partir de la entrada en vigor de la nueva ley, **cuando solo existe un procedimiento administrativo y este se entiende solo como electrónico.**

2. LEYES Y NORMAS BÁSICAS EN ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

a) **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, publicada el 2 de octubre de 2015, en el BOE núm. 236**

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público vienen a configurar un escenario en el que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí.

Como se dice en la parte expositiva de la Ley 39/2015, «una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no solo sirve a los principios de eficacia y eficiencia, ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados a la vez que facilita una mejor transparencia».

En consecuencia, en dicha ley se establecen cuestiones tales como que los actos administrativos se producirán por escrito a través de medios electrónicos y que los documentos administrativos se emitirán igualmente por escrito a través de medios electrónicos; mientras que la Ley 40/2015 establece que las AA.PP. se relacionarán entre sí y con sus órganos a través de medios electrónicos.

Desde el punto de vista del uso de los medios electrónicos, son de particular interés en la Ley 39/2015:

- Las previsiones relativas a los derechos de las personas en sus relaciones con las AA.PP.
 - Del interesado en el procedimiento administrativo, derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las AA.PP.
 - Asistencia en el uso de medios electrónicos los interesados.
- La representación y los registros electrónicos de apoderamientos.
- Los registros.
- Los sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento.
- Los sistemas de firma admitidos por las AA.PP.
- El uso de medios de identificación y firma en el procedimiento administrativo.
- La forma de los actos administrativos.

- Las cuestiones relativas a solicitudes de iniciación, comparecencia de las personas. Obligación de resolver y cómputo de plazos.
- Las notificaciones a través de medios electrónicos.
- La emisión de documentos y sus copias.
- Los documentos aportados por los interesados.
- El expediente electrónico.
- El archivo electrónico.

En el siguiente cuadro podemos identificar los artículos de la Ley 39/2015 que tienen un impacto directo en la administración electrónica:

Derechos	13. Derechos de las personas 53. Derechos del interesado 14. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente 12. Asistencia en el uso de medios electrónicos	Tramitación	36. Forma (de los actos administrativos) 66. Solicitudes de iniciación 19. Comparecencia de las personas 21. Obligaciones de resolver 30. Computo de plazos 41, 42 y 43. Notificaciones 98. Ejecutoriedad
Identificación y firma-e	9. Sistemas de identificación de los interesados 10. Sistemas de firma admitidos por las AA.PP. 11. Uso de medios de identificación y firma	Documentos	26. Emisión de documentos por AA.PP. 27. Validez y eficacia de copias por AA.PP. 28. Documentos aportados por los interesados 70. Expediente administrativos 17. Archivo de documentos
Representación	5. Representación 6. Registros electrónicos de apoderamientos	Otras disposiciones	
Registros	16. Registros		

Ley 39/2015 Panorámica de aspectos con impacto en las TIC.

El ámbito de aplicación de esta ley es todo el SECTOR PÚBLICO, que comprende a:

- a) La Administración General del Estado.
- b) Las Administraciones de las Comunidades Autónomas.
- c) Las Entidades que integran la Administración Local.
- d) El sector público institucional.

b) Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público

La Ley establece y regula las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas, los principios del sistema de responsabilidad de las Administraciones Públicas y de la potestad sancionadora, así como la organización y funcionamiento de la Administración General del Estado y de su sector público institucional para el desarrollo de sus actividades.

Desde el punto de vista del uso de los medios electrónicos son de particular interés en la Ley 40/2015:

- Los órganos colegiados.
- El funcionamiento electrónico del Sector Público:
 - Sede electrónica.
 - Portal de internet.
 - Sistemas de identificación de las AA.PP.
 - Actuación administrativa automatizada.
 - Sistemas de firma para la actuación administrativa automatizada.
 - Firma electrónica del personal al servicio de las AA.PP.
 - Aseguramiento e interoperabilidad de la firma-e.
 - Archivo electrónico de documentos.
 - Gestión compartida de servicios comunes (sistemas de información y comunicaciones).
 - Técnicas de colaboración (suministro de Información, sistemas integrados de información administrativa).
 - Intercambio de datos en entornos cerrados de comunicación.
 - Transmisiones de datos entre AA.PP.
 - Esquema Nacional de Interoperabilidad y Esquema Nacional de Seguridad, reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración y transferencia de tecnología entre Administraciones.

En el siguiente cuadro podemos identificar los artículos de la Ley 40/2015 que tienen un impacto directo en la administración electrónica de cada una de las administraciones públicas:

Principios	3. Principios generales
Órganos colegiados	17. Convocatorias y sesiones 18. Actas
Funcionamiento electrónico	38. La sede electrónica 39. Portal de Internet 40. Sistemas de identificación de AA.PP. 41. Actuación administrativa automatizada 42. Sistemas de firma para la actuación administrativa automatizada 43. Firma-e del personal al servicio de AA.PP. 45. Aseguramiento e interoperabilidad de la firma-e 46. Archivo electrónico de documentos
Servicios y colaboración	95. Gestión compartida de servicios comunes 142. Técnicas de colaboración
Intercambio y transmisión de datos	44. Intercambio de datos en entornos cerrados 155. Transmisiones de datos entre AA.PP.
Interoperabilidad y seguridad	156. Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y Seguridad
Reutilización y transparencia	157. Reutilización de aplicaciones y sistemas 158. Transferencia de tecnología entre AA.PP.

Ley 40/2015, Panorámica de aspectos con impacto en las TIC.

En resumen, **las nuevas obligaciones** introducidas por ambas leyes se pueden resumir en los siguientes puntos:

1. Disponer de las herramientas y recursos necesarios para garantizar la relación electrónica con los obligados por la ley y con las personas físicas que así lo prefieran antes del 2 de octubre de 2016.
2. Tramitar electrónicamente los expedientes.
3. Archivar electrónicamente.
4. Garantizar el Derecho a la información y la transparencia.
5. Garantizar un funcionamiento electrónico interno.
6. Trabajar de forma coordinada e interoperable con otras Administraciones.

c) Normas Técnicas de Interoperabilidad

El Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI): Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica establece la serie de Normas Técnicas de Interoperabilidad que son de obligado cumplimiento por las AA.PP. y que desarrollan aspectos concretos de la interoperabilidad entre las AA.PP. y con los ciudadanos.

El ENI se establece en el artículo 156 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, que sustituye al artículo 42 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

Los objetivos del ENI son:

- Crear las condiciones necesarias de interoperabilidad.
- Proporcionar los elementos comunes.
- Proporcionar un lenguaje común.
- Facilitar la implantación de las políticas de seguridad (ENS).

El ENI define el marco de juego de las AA.PP en relación a la interoperabilidad, entre administraciones a través de las normas y sus guías de aplicación además de otros documentos de apoyo, entendiendo la interoperabilidad como el conjunto de estas tres dimensiones:

- **Interoperabilidad Organizativa:** es aquella dimensión de la interoperabilidad relativa a la capacidad de las entidades y de los procesos a través de los cuales llevan a cabo sus actividades para colaborar con el objeto de alcanzar logros mutuamente acordados relativos a los servicios que prestan.
- **Interoperabilidad Semántica:** es aquella dimensión de la interoperabilidad relativa a que la información intercambiada pueda ser interpretable de forma automática y reutilizable por aplicaciones que no intervinieron en su creación.
- **Interoperabilidad Técnica:** es aquella dimensión de la interoperabilidad relativa a la interacción entre elementos que corresponden a diversas oleadas tecnológicas; se manifiesta especialmente en la conservación de la información en soporte electrónico.

d) Identificación, firma electrónica y representación

Estos conceptos se regulan en la siguiente normativa:

- Ley 59/2013, de 19 de diciembre, de firma electrónica. Esta ley regula la firma electrónica, su eficacia jurídica y la prestación de servicios de certificación. Se promulga para

reforzar el marco jurídico existente incorporando a su texto algunas novedades respecto al RDL 14/1999 para contribuir a dinamizar el mercado de la prestación de certificación, depurando la terminología anteriormente asentada y simplificando el texto facilitando su comprensión.

- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana donde, en su art. 8 *Acreditación de la identidad de los ciudadanos españoles*, indica que el Documento Nacional de Identidad (DNI) permite a los españoles mayores de edad que gocen de plena capacidad de obrar y a los menores emancipados la identificación electrónica de su titular, así como la firma electrónica de documentos.
- Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del Documento Nacional de Identidad y sus certificados de firma electrónica.
- Orden PRE/1838/2014, de 8 de octubre, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros, de 19 de septiembre de 2014, por el que se aprueba CI@ve, la plataforma común del Sector Público Administrativo Estatal para la identificación, autenticación y firma electrónica mediante el uso de claves concertadas.
- Resolución de 14 de julio de 2017, de la Secretaría General de Administración Digital (SGAD), por la que se establecen las condiciones de uso de firma electrónica no criptográfica, en las relaciones de los interesados con los órganos administrativos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos.
- Orden HAP/7/2014, de 8 de enero, por la que se regula el Registro de funcionarios habilitados para la identificación y autenticación de ciudadanos en el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- Orden HAP/1637/2012, de 5 de julio, por la que se regula el Registro Electrónico de Apoderamientos. Este registro se regula en el artículo 15 del RD 1671/2009 para hacer constar y gestionar las representaciones que los interesados otorguen a terceros con el fin de que estos puedan actuar en su nombre de forma electrónica ante la Administración General del Estado y/o sus organismos públicos vinculados o dependientes.

e) Seguridad – Protección de datos

La protección de datos de carácter personal está regulada en la siguiente normativa:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Es importante destacar la disposición adicional primera en la que se define la obligación de las AA.PP. de incluir las medidas de seguridad que deben implantarse en la organización para evitar la pérdida, alteración o acceso no autorizado a los datos de carácter personal adaptando los criterios de determinación de riesgo definidos en el ENS (Esquema Nacional de Seguridad).
- 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. Es obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro desde el 25 de mayo de 2018, según establece su artículo 99.

f) Seguridad – Instrucciones técnicas de seguridad

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en su artículo 3, trata los principios generales relativos a las relaciones de las administraciones por medios

electrónicos. En su art. 156 recoge el Esquema Nacional de Seguridad que tiene 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 garanticen adecuadamente la seguridad de la información tratada».

El Esquema Nacional de Seguridad (ENS) persigue los siguientes objetivos:

- Crear las condiciones necesarias de seguridad en el uso de los medios electrónicos, a través de medidas para garantizar la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos.
- Promover la gestión continuada de la seguridad.
- Promover la prevención detección y corrección, para una mejor resiliencia en el escenario de ciberamenazas y ciberataques.
- Promover un tratamiento homogéneo de la seguridad que facilite la cooperación en la prestación de servicios públicos digitales cuando participan diversas entidades.
- Servir de modelo de buenas prácticas.

3. GLOSARIO BÁSICO DE TÉRMINOS EN ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

- a) **Certificado electrónico:** Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad. Cada certificado está identificado por un número de serie único y tiene un período de validez que está incluido en el certificado.
- b) **Identificación electrónica:** El proceso de utilizar los datos de identificación de una persona en formato electrónico que representan de manera única a una persona física o jurídica o a una persona física que representa a una persona jurídica.
- c) **Diferencia entre Identificación y Firma:** Se exigirá la identificación para acreditar la identidad del interesado y la firma electrónica cuando deba acreditarse la voluntad y consentimiento del interesado.
- d) **Firma electrónica:** Conjunto de datos, en forma electrónica, anejos a otros datos electrónicos o asociados funcionalmente con ellos, utilizados como medio para identificar formalmente al autor o a los autores del documento que la recoge. Existen 3 tipos de firma electrónica: firma electrónica simple, avanzada y reconocida.
- e) **Firma electrónica simple:** Conjunto de datos, en forma electrónica, anejos a otros datos.
- f) **Firma electrónica avanzada:** Firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.
- g) **Autoridad de Certificación:** Es la entidad de confianza, responsable de emitir y revocar los certificados electrónicos, utilizados en la firma electrónica. La Autoridad de Certificación, por sí misma o mediante la intervención de una Autoridad de Registro, verifica la identidad del solicitante de un certificado antes de su expedición o, en caso de certificados expedidos con la condición de revocados, elimina la revocación de los certificados al comprobar dicha identidad.
- h) **CSV (Código Seguro de Verificación):** Código alfanumérico generado automáticamente por una administración en los documentos en papel que permite verificar su validez por terceros a través de la sede electrónica.
- i) **Documento electrónico:** Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

- j) **Expediente administrativo:** Conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla. Los expedientes tendrán formato electrónico y se formarán mediante la agregación ordenada de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias deban integrarlos, así como un índice numerado de todos los documentos que contenga cuando se remita.
- k) **Imagen electrónica:** Resultado de aplicar un proceso de digitalización a un documento.
- l) **Copia electrónica auténtica:** Documento electrónico generado a partir de un documento origen mediante un procedimiento conforme con la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos y el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Se puede realizar mediante funcionario habilitado (en cuyo caso la copia estará firmada electrónicamente por el funcionario) o mediante actuación administrativa automatizada (en cuyo caso la firma de la copia se realizará mediante un sello electrónico). Tiene la misma validez y eficacia que el documento sobre la que se expide.
- m) **Copia papel auténtica:** La copia papel auténtica de un documento electrónico es una impresión en papel del contenido del documento la cual contiene un código generado electrónicamente u otro sistema de verificación, que permitirá contrastar la autenticidad de la copia mediante el acceso a los archivos electrónicos del órgano u organismo público emisor. Por extensión también puede considerarse como tal al fichero que se imprime, siempre que su contenido visible contenga dicho código o sistema de verificación.
- n) **Sello de Tiempo:** Datos en formato electrónico que vinculan otros datos en formato electrónico con un instante concreto, aportando la prueba de que estos últimos datos existían en ese instante.
- o) **Sello electrónico:** Datos en formato electrónico anejos a otros datos en formato electrónico, o asociados de manera lógica con ellos, para garantizar el origen y la integridad de estos últimos. Se basa en un certificado de sello electrónico expedido por un prestador de servicios de confianza que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
- p) **Metadato:** Dato que define y describe otros datos, sirve para identificar, autenticar y contextualizar documentos.
- q) **Índice Electrónico:** El índice de un expediente electrónico recoge el conjunto de documentos electrónicos asociados al expediente en un momento dado y, si es el caso, su disposición en carpetas o expedientes. Garantiza la integridad del expediente electrónico y debe permitir su recuperación siempre que sea preciso.

El índice autenticado es el medio por el cual se lleva a cabo el foliado de un expediente electrónico para su remisión en virtud de una norma. La autenticación del índice garantiza la integridad e inmutabilidad del expediente electrónico generado desde el momento de su firma.
- r) **Notificación Electrónica:** Es la publicación en la Sede Electrónica de una comunicación administrativa con consecuencias jurídicas, como pueden ser el comienzo del plazo para contestar o presentar documentación, presentar alegaciones o recursos, etc.
- s) **Sede Electrónica:** Es 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.

- t) **Carpeta Ciudadana:** Plataforma tecnológica desarrollada por las AA.PP con objeto de acceder a consultar y gestionar la información particular de la ciudadanía referida a los servicios y procedimientos de esa AA.PP.
- u) **ENS (Esquema Nacional de Seguridad):** Regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, es un instrumento que tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que garanticen adecuadamente la seguridad de la información tratada.
- v) **Interoperabilidad:** Capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que estos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos. Resulta necesaria para la cooperación, el desarrollo, la integración y la prestación de servicios por las Administraciones Públicas.
- w) **ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad):** Regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, comprende los criterios y recomendaciones de interoperabilidad, normalización y conservación de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones públicas para asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias y para evitar la discriminación a la ciudadanía por razón de su elección tecnológica.
- x) **Nodo de Interoperabilidad:** Organismo que presta servicios de interconexión técnica, organizativa y jurídica entre sistemas de información para un conjunto de Administraciones Públicas bajo las condiciones que estas fijen.
- y) **Portafirmas Electrónico:** Herramienta informática destinada a facilitar al personal la práctica de la firma electrónica basada en certificado electrónico de documentos procedentes de diferentes sistemas de información independientes, con la consiguiente agilización de la actividad administrativa. La firma electrónica de un documento generada a través de esta herramienta incluye un código seguro de verificación que permite contrastar en la Herramienta Centralizada de Verificación la integridad y autenticidad de una copia papel del documento.
- z) **Notificación Electrónica:** Es la publicación en la Sede Electrónica de una comunicación administrativa con consecuencias jurídicas, como pueden ser el comienzo del plazo para contestar o presentar documentación, presentar alegaciones o recursos, etc.

4. EL ACCESO ELECTRÓNICO DE LA CIUDADANÍA A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

El desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación también ha venido afectando profundamente a la forma y al contenido de las relaciones de la Administración con los ciudadanos y las empresas. En el entorno actual, la tramitación electrónica no puede ser todavía una forma especial de gestión de los procedimientos sino que debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no solo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados. En efecto, la constancia de documentos y actuaciones en un archivo electrónico facilita el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, pues permite ofrecer información puntual, ágil y actualizada a los interesados.

Ante esta situación la ley define claramente quien tiene obligación de tramitar de forma electrónica, pero es consciente de que existe un segmento de la población que necesita

asistencia para la tramitación electrónica; de esta manera emerge el concepto de Registro de funcionarios Habilitados, que deberá de contener los funcionarios de cada administración, principalmente agentes de servicios de atención presencial, que iniciarán la tramitación como representantes de la ciudadanía que no disponga de los medios y/o conocimientos suficientes para la tramitación electrónica.

En este apartado la siguiente tabla indica la forma de relación definida en la normativa entre los diferentes colectivo y la administración.

Tipo de colectivo	Tipo de tramitación	Referencia
Personas físicas	Electrónica/Presencial	Art. 14
Persona jurídicas	Electrónica	Art. 14
Entidades sin personalidad jurídica	Electrónica	Art. 14
Profesionales	Electrónica	Art. 14
Notarios y registradores	Electrónica	Art. 14
Representantes	En función de sus representados	Art. 14
Empleados Administraciones Públicas	Electrónica	Art. 14

Tabla: Tipo de tramitación.

El derecho y obligación viene recogido en el art. 14 de la Ley 39/2015. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas:

1. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.
2. En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:
 - a) Las personas jurídicas.
 - b) Las entidades sin personalidad jurídica.
 - c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
 - d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
 - e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.
3. Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y

para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

Los derechos de las personas que vayan a relacionarse con las Administraciones Públicas de forma electrónica están regulados en el art. 13 *Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas*, que recoge:

1. A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
2. A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
3. A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
4. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
5. A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
6. A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
7. A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
8. A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
9. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Por otro lado los legisladores fueron conscientes de que existe un segmento de la población que no dispone de los medios y la preparación necesaria para tramitar de forma telemática. Este concepto se recoge en el art. 12 *Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados*:

1. Las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.
2. Las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.
3. Asimismo, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. En este caso, será 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.
4. La Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales mantendrán actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde cons-

tarán los funcionarios habilitados para la identificación o firma regulada en este artículo. Estos registros o sistemas deberán 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, constarán los funcionarios que presten servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros.

5. EL FUNCIONAMIENTO ELECTRÓNICO DEL SECTOR PÚBLICO

a) Sede electrónica y portal de internet

La Sede electrónica y portal de internet están definidos en el capítulo V —Funcionamiento electrónico del sector público— de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

El artículo 38 corresponde con la sede electrónica:

1. La sede electrónica es 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.
2. El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.
3. Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.
4. Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias.
5. La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y uso de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.
6. Las sedes electrónicas utilizarán, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio web o medio equivalente.

En la sede se contemplará como mínimo el contenido a disposición de los ciudadanos:

- Relación de los servicios disponibles en la sede electrónica.
- Carta de servicios y carta de servicios electrónicos.
- Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.
- Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente.
- En su caso, publicación de los diarios o boletines.
- En su caso, publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.

- Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarque la sede.
- Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede en que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
- Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

Los órganos titulares responsables de la sede podrán además incluir en la misma otros servicios o contenidos

No será necesario recoger en las subsedes la información y los servicios a que se refieren los apartados anteriores cuando ya figuren en la sede de la que aquellas derivan.

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

El artículo 39 corresponde al *portal de internet* que se define como 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.

b) Sistemas de identificación

Los sistemas de identificación que pueden ser utilizados por los **INTERESADOS** en los procedimientos están recogidos en el artículo 9 de la Ley 39/2015:

1. Las Administraciones Públicas están obligadas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo, mediante la comprobación de su nombre y apellidos o denominación o razón social, según corresponda, que consten en el Documento Nacional de Identidad o documento identificativo equivalente.
2. Los interesados podrán identificarse electrónicamente ante las Administraciones Públicas a través de los sistemas siguientes:
 - a) Sistemas basados en certificados electrónicos cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».
 - b) Sistemas basados en certificados electrónicos cualificados de sello electrónico expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».
 - c) Sistemas de clave concertada y cualquier otro sistema, que las Administraciones 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, que solo podrá ser denegada por motivos de seguridad pública, previo informe vinculante de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior. La autorización habrá de ser emitida en el plazo máximo de tres meses. Sin perjuicio de la obligación de la Administración General del Estado de resolver en plazo, la falta de resolución de la solicitud de autorización se entenderá que tiene efectos desestimatorios.

- Las Administraciones Públicas deberán garantizar que la utilización de uno de los sistemas previstos en las letras a) y b) sea posible para todo procedimiento, aun cuando se admita para ese mismo procedimiento alguno de los previstos en la letra c)
3. En relación con los sistemas de identificación previstos en la letra c) del apartado anterior, se establece la obligatoriedad de que los recursos técnicos necesarios para la recogida, almacenamiento, tratamiento y gestión de dichos sistemas se encuentren situados en territorio de la Unión Europea, En cualquier caso, los datos se encontrarán disponibles para su acceso por parte de las autoridades judiciales y administrativas competentes.
 4. En todo caso, la aceptación de alguno de estos sistemas por la Administración General del Estado servirá para acreditar frente a todas las Administraciones Públicas, salvo prueba en contrario, la identificación electrónica de los interesados en el procedimiento administrativo.

Los sistemas de identificación que pueden utilizar las **ADMINISTRACIONES PÚBLICAS** están recogidos en el artículo 40 de la Ley 40/2015 que define:

1. Las Administraciones Públicas podrán 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. Estos certificados electrónicos incluirán el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente, así como, en su caso, la identidad de la persona titular en el caso de los sellos electrónicos de órganos administrativos. La relación de sellos electrónicos utilizados por cada Administración Pública, incluyendo las características de los certificados electrónicos y los prestadores que los expiden, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos. Además, cada Administración Pública adoptará las medidas adecuadas para facilitar la verificación de sus sellos electrónicos.
2. Se entenderá identificada la Administración Pública respecto de la información que se publique como propia en su portal de internet.

c) Firma electrónica

Los sistemas de firma que pueden ser utilizados por los **INTERESADOS** en los procedimientos están recogidos en el artículo 10 de la Ley 39/2015:

1. Los interesados podrán firmar a través de cualquier medio que permita acreditar la autenticidad de la expresión de su voluntad y consentimiento, así como la integridad e inalterabilidad del documento.
2. En el caso de que los interesados optaran por relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, se considerarán válidos a efectos de firma:
 - a) Sistemas de firma electrónica cualificada y avanzada basados en certificados electrónicos cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».
 - b) Sistemas de sello electrónico cualificado y de sello electrónico avanzado basados en certificados electrónicos cualificados de sello electrónico expedidos por prestador incluido en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».
 - c) 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, que solo podrá ser denegada por motivos de seguridad pública, previo informe vinculante de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior.

(...)

Las Administraciones Públicas deberán garantizar que la utilización de uno de los sistemas previstos en las letras a) y b) sea posible para todos los procedimientos en todos sus trámites, aun cuando adicionalmente se permita alguno de los previstos al amparo de lo dispuesto en la letra c).

Al igual que en el caso de la identificación:

3. En relación con los sistemas de firma previstos en la letra c) del apartado anterior, se establece la obligatoriedad de que los recursos técnicos necesarios para la recogida, almacenamiento, tratamiento y gestión de dichos sistemas se encuentren situados en territorio de la Unión Europea.

(...)

5. Cuando los interesados utilicen un sistema de firma de los previstos en este artículo, su identidad se entenderá ya acreditada mediante el propio acto de la firma.

El uso de medios de identificación y firma en el procedimiento administrativo está recogido en el artículo 11 de la Ley 39/2015 que recoge:

1. Con carácter general, para realizar cualquier actuación prevista en el procedimiento administrativo, será suficiente con que los interesados acrediten previamente su identidad a través de cualquiera de los medios de identificación previstos en esta Ley.

2. Las Administraciones Públicas solo requerirán a los interesados el uso obligatorio de firma para:

- a) Formular solicitudes.
- b) Presentar declaraciones responsables o comunicaciones.
- c) Interponer recursos.
- d) Desistir de acciones.
- e) Renunciar a derechos.

d) El archivo electrónico

El archivo electrónico permite almacenar por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas. Estos archivos electrónicos, destinados a cubrir el conjunto del ciclo de vida de los documentos electrónicos vienen a ser complementarios y equivalentes a los archivos convencionales.

Se define el documento electrónico como: «información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado, y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado. Un documento electrónico se caracteriza por:

- Contener información de cualquier naturaleza archivada en un soporte electrónico según un formato determinado susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- Disponer de los datos de identificación que permitan su individualización, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.
- Incorporar una referencia temporal del momento en que han sido emitidos.

- Incorporar los metadatos mínimos exigidos.
- Incorporar las firmas electrónicas que correspondan de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.

Un documento electrónico es el resultado de la unión de lo que se denomina objeto más los metadatos del documento donde el:



— Objeto:

- Contenido: entendido como el conjunto de datos en que se sustancia la información de un documento electrónico.
- Firma electrónica: definida como un conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que permite detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados y está vinculada al firmante de manera única y a los datos a los que se refiere y ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.

— Metadatos:

- Elementos que proporcionan contexto al contenido, estructura y firma de un documento, contribuyendo al valor probatorio y fiabilidad de este a lo largo del tiempo como evidencia electrónica de las actividades y procedimientos.

A continuación se recoge una recopilación de normativa que afecta al funcionamiento de los archivos electrónicos.

En la Ley 40/2015, en su artículo 46, se recoge que:

1. Todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas se almacenarán por medios electrónicos, salvo cuando no sea posible.
2. Los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares deberán conservarse en soportes de esta naturaleza, ya sea en el mismo formato a partir del que se originó el documento o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo. Se asegurará en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.
3. Los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad, de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional 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, el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos, así como la recuperación y conservación a largo plazo de los documentos electrónicos producidos por las Administraciones Públicas que así lo requieran, de acuerdo con las especificaciones sobre el ciclo de vida de los servicios y sistemas utilizados.

En la Ley 39/2015 en su artículo 17- Archivo de documentos se recoge:

1. Cada Administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados, en los términos establecidos en la normativa reguladora aplicable.
2. Los documentos electrónicos deberán conservarse en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento, así como su consulta con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión. Se asegurará en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones. La eliminación de dichos documentos deberá ser autorizada de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable.
3. Los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad, de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional 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.

6. EL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, define en su artículo 70 el expediente administrativo como

1. Se entiende por expediente administrativo el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla.
2. Los expedientes tendrán formato electrónico y se formarán mediante la agregación ordenada de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias deban integrarlos, así como un índice numerado de todos los documentos que contenga cuando se remita. Asimismo, deberá constar en el expediente copia electrónica certificada de la resolución adoptada.
3. Cuando en virtud de una norma sea preciso remitir el expediente electrónico, se hará de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en las correspondientes Normas Técnicas de Interoperabilidad, y se enviará completo, foliado, autenticado y acompañado de un índice, asimismo autenticado, de los documentos que contenga. La autenticación del citado índice garantizará la integridad e inmutabilidad del expediente electrónico generado desde el momento de su firma y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.
4. No formará parte del expediente administrativo la información que tenga carácter auxiliar o de apoyo, como la contenida en aplicaciones, ficheros y bases de datos informáticas, notas, borradores, opiniones, resúmenes, comunicaciones e informes internos o entre órganos o entidades administrativas, así como los juicios de valor emitidos por las Administraciones Públicas, salvo que se trate de informes, preceptivos y facultativos, solicitados antes de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento.