

# UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN



## **La información administrativa en Extremadura: marco jurídico y exposición del servicio público de información administrativa de la Junta de Extremadura**

### **TRABAJO DE FIN DE GRADO**

Trabajo presentado por D<sup>a</sup>. Almudena Oyola Velasco para la obtención del título de Graduada en Información y Documentación, bajo la dirección de la profesora D<sup>a</sup>. Isabel María Sanz Caballero

BADAJOS  
2022

**“La información administrativa en Extremadura: marco jurídico y exposición del servicio público de información administrativa de la Junta de Extremadura”**

Trabajo presentado por D<sup>a</sup>. Almudena Oyola Velasco para la superación de la asignatura *Trabajo Fin de Grado* (Código 502297), del título de Grado en Información y Documentación (curso 2021 – 2022), bajo la dirección de D<sup>a</sup>. Isabel María Sanz Caballero, profesora del Departamento de Información y Comunicación de la Universidad de Extremadura.

La alumna

Vº Bº de la Directora

Fdo. Almudena Oyola Velasco.

Fdo. Isabel María Sanz Caballero.

## **“La información administrativa en Extremadura: marco jurídico y exposición del servicio público de información administrativa de la Junta de Extremadura”.**

### **Resumen**

El acceso a la información administrativa por los ciudadanos es un derecho clave de éstos para que puedan ejercer con plenitud otros derechos, conocer sus obligaciones y disfrutar de los servicios que le ofrecen las administraciones públicas.

En este trabajo se realiza un recorrido por la legislación, tanto estatal como de la Comunidad Autónoma de Extremadura, que ha regulado este ámbito desde que en 1958 se promulgara la Ley de Procedimiento Administrativo y apareciera por primera vez en el marco jurídico la información al ciudadano. De ella llegamos a las leyes actuales en las que dar información detallada y de calidad es el primer compromiso que adquiere todo gobierno democrático.

Además, se estudia la evolución de estos servicios de información ciudadana en la Junta de Extremadura y se expone la situación actual de dichos servicios y cuáles son los proyectos de futuro que están planteados para mejorarlos. Se concluye con las líneas que se proponen como ideales para avanzar en el servicio de información administrativa y las posibles líneas de investigación que estarían abiertas.

**Palabras clave:** Información administrativa; Documentación administrativa; Administración pública; Junta de Extremadura; Derecho de acceso; Transparencia.

**“The information of the administration in Extremadura: legal framework and explanation of the public service of administrative information in Junta de Extremadura”.**

**Abstract**

The access to administrative information by the citizens is a fundamental right that they possess for the total practice of their other rights, also to be aware of their responsibilities and enjoy the services that the public administrations provide for them.

This work makes a review through the legislation of the state as well as of the Autonomous Community of Extremadura, which since in 1958, when the Law of procedure administrative was sanctioned and the information to the citizens appeared for the first time, has established regulation for this subject. At present, it is an obligation for the governments that laws give detailed and high-quality information, being essential to reach total democracy.

Moreover, we study the evolution of this services of information to the citizens in the administration of Junta de Extremadura and examine their current situation and which further planning is required for progress. The work concludes with the possible lines of research that would be ideal to advance in the administrative information service as well as potential newly opened lines of research.

**Keywords:** Information of the administration; Documentation of the administration; Public administration; Junta de Extremadura; Right of access; Transparency

## *Dedicatoria y agradecimientos*

*A mis compañeros del Servicio de Atención Ciudadana de la Junta de Extremadura, verdaderos artífices de que todo funcione. En especial a los que llevan toda a una vida a mi lado, o yo al lado de ellos: Celina Barroso, Elena Gordo, Sergio Medina y Juan Francisco Benito.*

*Y, por supuesto, a Carlos, a Raúl y a Paula, por su amor y apoyo incondicional.*

# ÍNDICE GENERAL

Siglas y acrónimos.....	vi
<b>1 INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Justificación y objetivos.....	1
1.2 Estructura del trabajo.....	2
<b>2 MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>2</b>
2.1 Concepto de información administrativa.....	2
2.2 Marco jurídico.....	4
2.2.1 Antecedentes: legislación anterior a la Constitución Española.....	5
2.2.2 Legislación estatal posterior a la Constitución Española.....	8
2.2.3 Legislación extremeña.....	21
2.3 La prestación del servicio público de información administrativa y atención ciudadana.....	32
2.3.1 El Servicio de Atención y Participación Ciudadana.....	33
2.3.2 Los canales de atención.....	34
2.3.3 Perspectivas de futuro.....	38
<b>3 METODOLOGÍA.....</b>	<b>41</b>
<b>4 RESULTADOS.....</b>	<b>43</b>
<b>5 CONCLUSIONES.....</b>	<b>45</b>
<b>6 FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>47</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>48</b>

## **SIGLAS Y ACRÓNIMOS**

[AGE]	[Administración General del Estado]
[CAEX]	[Comunidad Autónoma de Extremadura]
[CAD]	[Centro de Atención Administrativa]
[ORP]	[Oficina de Respuesta Personalizada]

# **1 INTRODUCCIÓN.**

## **1.1 Justificación y objetivos.**

A nadie se nos escapa que, para el desenvolvimiento en la vida en general, el disponer de una información adecuada, válida y actual es esencial para el éxito de cualquier actividad que se quiera emprender. Esto se hace más importante si cabe cuando hablamos de las relaciones de los ciudadanos con la administración pública, ya que en este caso un desconocimiento de la información adecuada va a significar que la persona no ejercerá con plenitud sus derechos como ciudadano integrante de un estado de derecho.

Partiendo así de la importancia de los servicios de información y atención ciudadanas, en este trabajo quiero mostrar por un lado la evolución de la misma a lo largo de la historia reciente que, como cualquier historia que comience en el siglo XX, es una historia apasionante y vertiginosa de cambios y evoluciones que se suceden continuamente y casi que ni se imaginaban veinte años antes de que se produjeran.

Los objetivos del trabajo son:

- analizar la evolución de las normas que han regulado la información administrativa en España en general y en Extremadura en particular, y
- exponer tanto la situación de la prestación actual de ese servicio en nuestra comunidad autónoma y las expectativas de futuro del mismo.

Por último, quiero aclarar que en la redacción de este trabajo, y en aras a la simplificación de la redacción del mismo, voy a utilizar el género masculino para referirme a todas las personas. Cuando no sea así, que el único caso en el trabajo es con la Ley franquista de procedimiento administrativo, lo diré expresamente.



## **1.2 Estructura del trabajo.**

El trabajo se estructura en tres partes bien diferenciadas. La primera está dedicada al concepto de ‘información administrativa’, para delimitar el mismo y dar a conocer los distintos aspectos que engloba.

La segunda parte es la dedicada a la revisión normativa, tanto a nivel estatal como a nivel autonómico de Extremadura. Esta es la parte que más peso tiene en la realización del trabajo, cosa muy lógica si tenemos en cuenta que el objeto de estudio es la administración pública y que su actividad está totalmente regulada a través de normas. Por tanto, la fuente primordial de información para este trabajo es el marco legislativo que le afecta y que lo define.

La tercera y última parte del trabajo es la dedicada a exponer cómo se materializa en Extremadura el servicio público de información y atención ciudadana y cuáles son las previsiones en un futuro próximo para mejorarlo y superar las deficiencias de las que actualmente adolece.

## **2 MARCO TEÓRICO.**

### **2.1 Concepto de información administrativa.**

En cuanto a la definición de lo que se entiende por información administrativa se puede decir que existe consenso en toda la bibliografía y legislación consultada. De toda ésta, la primera vez por orden cronológico en la que se encuentra el concepto de ‘información administrativa’ enunciado como tal, es en un artículo de la revista ‘*Documentación administrativa*’ del año 1965, en el que la definen como “*aquella actividad encaminada a suministrar al ciudadano todos aquellos datos que faciliten tanto su relación con la Administración como su participación en la mejora de los servicios públicos mediante la presentación a las autoridades competentes de iniciativas, sugerencias, quejas, reclamaciones y peticiones, y aquellas que deduzcan por medios directos e indirectos los Servicios de Información Administrativa*” (PORTILLO, Carlos del. La información administrativa en España. *Documentación Administrativa*. 1965,

091-092 [consulta: 11 diciembre 2020]. Disponible en: <https://doi.org/10.24965/da.vi091-092.2602>).

En la legislación española no aparecerá el concepto por sí solo (antes si había aparecido con los apellidos ‘general’ y ‘particular’) hasta la publicación del *Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano*. En él, la información administrativa se define como el “cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos”.

El cambio entre una definición y otra es evidente y muy significativo, ya que en el primer caso estamos hablando simplemente de “facilitar” la relación de los ciudadanos con la administración, y en el segundo ya se sitúa a la información administrativa como cauce que lleva al ejercicio efectivo de los derechos de los ciudadanos entre otras cosas. Es evidente cuál definición se formuló en el contexto de una dictadura y cual en un régimen democrático y de derechos.

Estamos pues ante la tónica general de definir a la información administrativa como aquella actividad que nos permite acceder al ejercicio con plenitud de los derechos y deberes reconocidos por las leyes. Para la comprensión del trabajo es importante exponer aquí también los conceptos de información administrativa de carácter particular y de carácter general. En estos casos, las definiciones encontradas se refieren ya al tipo de información en sí misma, y no como actividad, como en el caso del concepto más amplio de ‘información administrativa’.

Expondré aquí las definiciones contenidas en el ya mencionado Real Decreto 208/1996, que es la norma de referencia básica en el tema que nos ocupa. Así, información administrativa de carácter general sería “*la relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas; la referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar la referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de*

*conocer en sus relaciones con las administraciones públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación”.*

Información administrativa de carácter particular sería *“la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración General del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales [...]. Igualmente podrá referirse a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas [...].”*

Me parece muy importante además recalcar la diferencia entre los conceptos de información administrativa y de información pública. Ésta última se define en la *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno* como *“los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título (sector público en sentido amplio) y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones”*.

Podemos diferenciarla con más claridad de la información administrativa si atendemos además a que la información pública está enfocada principalmente a fomentar las cualidades de transparencia y buen gobierno de las distintas administraciones, y la administrativa, como ya hemos dicho, está encauzada al conocimiento de los derechos de los ciudadanos en su actuación frente a la administración pública. Algunos autores o incluso algunas normas de transparencia contienen a veces a la información administrativa dentro de la información pública, pero realmente se trata de dos áreas claramente diferenciadas.

## **2.2 Marco jurídico.**

En este recorrido que voy a hacer, en el que voy a resumir las normas más importantes a nivel nacional y regional que regulan o tienen relación con el ámbito de la

información administrativa, creo que es importante que haga esta aclaración previa: dejaré de lado algunas normas que, aun siendo importantes para el avance de la administración electrónica, como puede ser el caso de la legislación sobre firma electrónica o protección de datos de carácter personal, no tocan realmente en su contenido nada que atañe de forma directa al tema objeto de este trabajo. También voy a dejar de lado de forma intencionada todas las normas que regulan la estructura orgánica de la Junta de Extremadura ya que, en esencia, las funciones de atención ciudadana siempre han correspondido al mismo servicio. Es por ello que se podría echar de menos alguna norma a la que yo he creído conveniente no abrirle un hueco por razones evidentes de espacio.

### **2.2.1 Antecedentes: legislación anterior a la Constitución Española.**

En España, la primera referencia a un posible reconocimiento del derecho de acceso a la información administrativa lo encontramos en la *Ley de 17 de julio de 1958, sobre Procedimiento Administrativo*.

En esta ley, que pretendía modernizar, racionalizar y simplificar la actuación de las Administraciones Públicas, aparecen esbozados por primera vez algunos conceptos importantes relacionados con el acceso a la información administrativa, aunque no aparecen denominados con la terminología que luego será habitual en las diferentes normas, esta es: información administrativa de carácter general y de carácter particular.

El derecho de acceso a la información administrativa de carácter general tal y como lo concebimos hoy viene recogido no como derecho de los “administrados” (usando la terminología de la ley), si no como obligación de las oficinas públicas. Esto se recoge en el artículo 33, el cual en su punto 1 establece: “*En todo Departamento ministerial, Organismo autónomo o gran unidad administrativa de carácter civil, se informará al público acerca de los fines, competencia y funcionamiento de sus distintos órganos y servicios mediante oficinas de información, publicaciones ilustrativas sobre tramitación de expedientes, diagramas de procedimiento, organigramas, indicación*

*sobre localización de dependencias y horarios de trabajo y cualquier otro medio adecuado”.*

En la Ley se introduce además la novedad de la creación de una Oficina de Iniciativa y Reclamaciones en todos los Ministerios civiles, encargadas de recibir y estudiar las iniciativas de los funcionarios y de los ciudadanos relativas a la mejora de los servicios administrativos, así como atender las quejas que tuviera el público acerca del funcionamiento de los mismos.

Por otro lado, el derecho de acceso a la información administrativa de carácter particular se plasma en el Capítulo IV, titulado *“Información y documentación”*. Dicho título consta de tres artículos. El primero de ellos, el 62, reza literalmente así: *“Los interesados en un expediente administrativo tendrán derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de su tramitación, recabando la oportuna información de las Oficinas correspondientes”*.

Esto está lejos de ser el derecho de acceso universal a la información administrativa, entre otras cosas porque a las mujeres en esta Ley no se les reconocía la capacidad de obrar ante la Administración Pública, sólo en el caso de que estuvieran casadas y les estuviera permitido actuar sin la asistencia del marido, con lo cual no todas podían tener la condición de interesadas en un procedimiento (art. 22).

Los otros dos artículos de dicho capítulo son referidos a la obtención de copias tanto de documentos que obren en el expediente, como de los que se aporten por parte del interesado. Es curioso que de los primeros se reconoce que *“los interesados podrán solicitar que se les expida copia”*, pero a ese respecto se regula que *“la expedición de estas copias no podrá serles negada cuando se trate de acuerdos que les hayan sido notificados”*, de lo que se intuye que en otros casos sí podía ser negado ese acceso.

En definitiva, supone un gran avance en cuanto a la apertura de la administración a los ciudadanos (los cuales son siempre “administrados”, “público” o “españoles”, ojo, no “españolas”), pero queda claro por ese y por otros aspectos que queda mucho por recorrer para tener un marco legislativo democrático.

Dos años después se publicó la *Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del Derecho de Petición*, se considerada otro hito en la historia de la información administrativa y la atención al ciudadano en España en tanto en cuanto regula un aspecto muy relacionado con un apartado de ella: la presentación de peticiones, sugerencias, iniciativas y reclamaciones y el acercamiento de los ciudadanos con la Administración. De esta Ley dice en su exposición de motivos el Decreto 93/1965 que veremos a continuación, que “*facilita el acceso de los particulares a las Autoridades y los Órganos administrativos*”.

Pero el auténtico empujón a la incipiente presencia de lo que luego será el derecho de acceso a la información administrativa es la publicación del *Decreto 93/1965, de 28 de enero, por el que se regula el Centro de Información Administrativa de la presidencia del Gobierno y los Servicios de Información Administrativa de los Departamentos ministeriales*. En él se incluyen una serie de avances como el hecho de que se incorpore también a los Ministerios militares “*en lo posible*” unos servicios de información administrativa similares a los de la Administración Civil (cosa que no estaba contemplada en la Ley de 1958).

Lo más importante de este decreto es la creación de un departamento específico en cada uno de los Ministerios encargado de coordinar lo relativo a la información, iniciativas, reclamaciones y petición, dando así cuerpo a una función de la Administración que va cobrando cada vez más importancia. Dichos departamentos son los Servicios de Información Administrativa, a los cuales se les asignan unas funciones específicas.

Además, se plasma ya la necesidad de que para que unos servicios de información pertenecientes a una misma administración funcionen de la manera más óptima posible deben estar coordinados, cualidad esencial que ya se vislumbra en estos inicios y que pretende conseguirse con la creación de una Comisión Interministerial de carácter permanente.

Es importante también resaltar que es en este Decreto donde aparecen por primera vez como tales, en el marco legal español, los conceptos de información administrativa de carácter general y de carácter particular, y se definen los mismos. El concepto de

información de carácter particular está muy restringido y no podría considerarse un derecho de acceso como tal, ya que sigue en la línea de la Ley de Procedimiento y sólo se recoge el derecho a “*el conocimiento del estado de tramitación, en cualquier momento, de un expediente administrativo*”. En contra de esto que digo, Carlos del Portillo, en el artículo ya citado de 1965, afirmaba que este reconocimiento legal hace que “*actualmente en España puede hablarse del derecho del administrado a la información particular, de tal forma que se incurriría en responsabilidad profesional por parte del funcionario que se negase a indicar a un interesado en un expediente administrativo el estado en el que se encuentra el mismo. La renovación de la Ley de Procedimiento administrativo [...] ha consistido en el reconocimiento legal de esta obligación [...] configurando por ello la información particular como “un auténtico derecho a la información”*”. Sería interesante comprobar si realmente ocurría así.

Es importante destacar también la aparición por vez primera de la necesidad de que el personal que se encargue de estas tareas tenga formación específica en la materia.

Sea como fuere, estas normas son un avance importante para la época, ya que constituyen los pilares sobre los que se irán asentado en un futuro los servicios de información administrativa, tanto a nivel estatal como luego en las comunidades autónomas.

### **2.2.2 Legislación estatal posterior a la Constitución Española.**

Con la muerte de Franco y la consiguiente remodelación de la estructura y la política del estado español se da comienzo a la democracia en España y esto se refleja muy especialmente en el tema que nos ocupa.

El profesor Manuel Álvarez Rico, en un clarividente artículo de 1979 (ÁLVAREZ RICO, Manuel. El derecho de acceso a los documentos administrativos. *Documentación administrativa*. 1979, 183. [consulta: 22 diciembre 2020]. Disponible en: <https://doi.org/10.24965/da.vi183.4386>), nos habla ya de la necesidad incuestionable de acabar con el secretismo que de forma tradicional ha sido uno de “*los atributos de la Administración Pública, elevado a la categoría esencial de la misma*”, y cómo el mismo

es contrario a las ideas que ya se estaban imponiendo en ese momento de participación, democracia y transparencia.

Esa necesidad se plasmó en el artículo 105.b de la Constitución Española de 1978, el cual rezaba que “*La Ley regulará: [...] b) El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos...*”.

En la época no se le concedió mucha importancia a dicho artículo, según el autor indiferencia probablemente atribuible a que se confiaba poco en que realmente se llevara a la práctica el fin de la negación sistemática del acceso a la información por parte de la Administración. Sin embargo, él habla ya en 1979 de que en la Constitución se reconoce el “derecho a la información administrativa”, a pesar de que “no es ni un derecho fundamental ni tampoco un derecho de aplicación inmediata” (necesita del desarrollo de una Ley para su aplicación), pero que entiende que es posible su configuración como tal en un futuro por lo establecido en la Constitución y por lo necesario de él para el progreso de la Administración y de sus relaciones con los ciudadanos. El tiempo le dará la razón ya que aparece recogido expresamente como derecho de los ciudadanos en la Ley 30/1992.

Además, señala la importancia de plasmar con rapidez dicho derecho en una Ley, para que se puedan ejercer otros derechos fundamentales reconocidos en la Constitución, como serían el de la libertad de expresión, el de comunicar o recibir información libremente y el de igualdad ante la ley. En esto coincide con lo expresado por otros autores y con la idea muy en boga en los setenta de que “*sólo quien está bien informado es verdaderamente libre*”. De hecho, si uno no es conocedor de sus derechos, no puede hacer uso de ellos, y esto es clave en la relación de los ciudadanos con la administración.

Así mismo, Ramón Tamames define el acceso a los archivos y registros como “*un principio básico de cualquier política de verdadera transparencia. Salvo por razones de seguridad o de intimidad personal, no debe haber expedientes secretos que podrían ser el origen de todo género de privilegios y arbitrariedades*” (Tamames, Ramón. *Introducción a la Constitución Española: texto y comentarios*. 7ª ed. rev. Madrid: Alianza Editorial, 1995.).



Afortunadamente este derecho se ha ido configurando de forma nítida en el ordenamiento jurídico español. La esperada Ley que debía plasmarlo tardó catorce años en ver la luz desde la aprobación de la Constitución Española, pero a partir de ella no sólo se ha configurado el derecho a la información administrativa de forma amplia, sino también el derecho a la información pública y las relaciones entre ciudadanos y administración a través de los sistemas de quejas y sugerencias.

Es la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, la que viene a materializar el nuevo concepto de Administración, sometida a la Ley y al Derecho, que se perfila en la Constitución.

Una de sus novedades es introducir un artículo específicamente dedicado a los derechos de los ciudadanos. Con respecto al tema que nos ocupa, son los siguientes:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de los documentos contenidos en ellos.
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- g) A obtener información y orientación de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- h) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en esta u otras Leyes.

El a) y el g) estaban recogidos de alguna manera en la anterior Ley de 1958. Son el b) y el h) los que constituyen una auténtica novedad, y se convierten en pasos fundamentales en los que basar el fin de la opacidad del funcionamiento de la administración. Tal y como hemos comentado, el derecho de acceso a los registros y archivos se recogió en la Constitución, y en esta Ley se le dedica un artículo entero (el 37) desgranando cómo se plasma en la realidad dicho derecho de acceso. Ese derecho de

acceso no sólo se da a los interesados en un procedimiento, sino que se extiende a cualquier ciudadano con las limitaciones lógicas de intimidad de las personas y demás contempladas en la Constitución, otras limitaciones detalladas en el artículo, y con la condición además de que el procedimiento esté terminado en el momento de la solicitud.

Una novedad además es reconocer el derecho a los interesados a que, si observan que en documentos referidos a su intimidad figuran datos inexactos o incompletos, puedan ser rectificadas o completados. Volvemos a comprobar cómo el derecho de acceso a la información administrativa se configura como derecho que sirve de base a otros derechos, en este caso el del derecho al honor contenido en el artículo 18.1 de la Constitución Española.

Incluso se contempla la posibilidad de este derecho de acceso a terceras personas como vía o conducto para hacer valer otros derechos.

Se definen los supuestos en los que el acceso a los archivos y registros tiene un régimen especial, ya sea por la materia (sanidad, régimen electoral...) o por la naturaleza de los documentos conservados, como sería el caso de los archivos históricos.

En el artículo se detalla también cómo se ejercerá este derecho de acceso y se va más allá, ya que la Ley se anticipa a que existan necesidades particulares y establece que serán objeto de publicación periódica los documentos obrantes en su poder sujetos a un régimen de especial publicidad que puedan afectar a la colectividad y aquellos que sean fruto de instrucciones y consultas de los particulares que comporten una interpretación del derecho positivo y que puedan ser de ayuda a otros ciudadanos en su relación con la Administración. Estamos ante los primeros conceptos que luego serán recogidos y ampliados en las leyes de transparencia. De hecho, tanto el artículo 35.h como el 37 fueron modificados por la *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*, la cual veremos más adelante.

El siguiente hito legislativo en la línea temporal es el *Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano*. Es una norma de gran importancia, que en su mayor parte continúa vigente hoy día. Ella recoge el testigo del Decreto 93/1965 de la época franquista, que sentaba las

bases de lo que sería un sistema de información administrativa pero que era excesivamente escueto, con lo cual, la auténtica definición de un sistema de información administrativa en la administración estatal se establece en este Real Decreto.

Como primera novedad encontramos la definición de información administrativa, como comentábamos en la introducción, la cual no había aparecido hasta entonces en el marco legal español si no es acompañada de los adjetivos “general” o “particular”. Así, como comentaba antes, en este Real Decreto se nos presenta el derecho de acceso a la información administrativa como garante o incluso medio para la obtención de otros derechos, que no podrían ser ejercidos sin la presencia del primero.

También se definen lo que serían la información administrativa de carácter general y del carácter particular, esta última definida mucho más ampliamente que en el decreto del 65, incorporando a su definición además de los datos de carácter personal que no estén necesariamente en un expediente administrativo en el que se ostente la condición de interesado, el derecho a identificar a las autoridades y personal al servicio de la Administración bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos que les afecten (derecho recogido en la Ley 30/1992).

Es de especial interés la exhaustiva definición de las funciones que se enmarcan dentro de la atención al ciudadano, limitando aquellas cuestiones necesarias para no caer en una aplicación amplia que finalmente no se lleve a la práctica por ser inabarcable. Se mantienen las líneas establecidas en el decreto de 1965, aunque más desarrolladas y definidas: recepción y acogida, orientación e información general de índole práctica, funciones de gestión, de recepción de iniciativas, quejas y sugerencias y de asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición.

En este Real Decreto se establece además el organigrama y las funciones a desempeñar por las unidades encargadas de la información administrativa, organigrama heredero del ya establecido en la época anterior, pero ahora dotado de una enumeración exhaustiva de funciones. El sistema se articula en torno a las Unidades Departamentales de Información Administrativa creadas en cada Ministerio. Esta Unidad Departamental en el Ministerio para las Administraciones Públicas es el Centro de Información Administrativa creado en 1965, el cual tiene asignadas otras funciones adicionales a las

que tienen las otras Unidades Departamentales, entre las que destacan las de actualización de la información, coordinación entre todas las unidades y organización de cursos de formación.

Por último, encontramos las oficinas de información y atención al ciudadano, que son las que desempeñan las funciones enumeradas en el artículo 4 del Real Decreto, en las sedes de los distintos departamentos y también en las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas y Delegaciones Insulares del Gobierno, aunque también en los distintos territorios podrán existir oficinas sectoriales de los distintos departamentos.

El Real Decreto también incluía la regulación de la Comisión Interministerial de Información Administrativa y la creación de varios órganos colegiados adicionales con el fin de conseguir la tan necesaria coordinación de la actuación de todos los departamentos para lograr el éxito en el ámbito de la información administrativa, pero fueron suprimidos por el Real Decreto 776/2011 por razones de eficiencia y economía del gasto público.

El último capítulo del Real Decreto, dedicado a la regulación del libro de quejas y sugerencias, también fue derogado, en este caso por el *Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado*. En esta norma, el ámbito de las quejas y sugerencias se contempla como un programa dentro del concepto global de la calidad de las administraciones, separándolo así de la tradicional inclusión de las quejas y sugerencias dentro de la información administrativa.

Otra norma que fue derogada por ese mismo Real Decreto 951/2005 fue el *Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la AGE*. En él se creaban las cartas de servicios como medio para mejorar la calidad de la Administración y garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos con respecto a la misma. Estas cartas de servicios se definían como “*documentos escritos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos de la AGE [...] informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios*”. Es decir, serían la evolución lógica de las publicaciones previstas de forma embrionaria en el Decreto de 1965 para

hacer difusión de la información administrativa de carácter general, pero incorporando la novedad de los compromisos de calidad con el fin de mejorar la prestación del servicio.

El siguiente paso en la evolución normativa estatal en lo que atañe a la información al ciudadano lo encontramos en la publicación de la *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*. Según su exposición de motivos, la razón de la reforma que implica la ley es la mejora del servicio al ciudadano, sobre todo eliminando barreras tanto espaciales como temporales en el acceso de éstos a la Administración gracias al uso de medios electrónicos. Sin embargo, el gran avance de esta Ley es que se consagra el derecho de los ciudadanos a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos. Es decir, y cito literalmente, *“pasar de la declaración de impulso de los medios electrónicos e informáticos [...] a que estén obligadas a hacerlo porque la Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a establecer relaciones electrónicas”*.

Partiendo pues de esa motivación, el primer artículo de esta Ley está dedicado al reconocimiento de dicho derecho y los siguientes a las finalidades que persigue la Ley y los principios generales que la inspiran. En todo momento se recalca que se quiere garantizar el acercamiento de la Administración a los ciudadanos a través de los medios electrónicos, al mismo tiempo que se deja patente que ese uso de medios electrónicos no puede suponer una discriminación en el acceso para aquellos ciudadanos que no dispongan o no sepan usar dichos medios.

Se da mucha importancia además a los aspectos tecnológicos referidos a la seguridad de la información y los servicios que se presten y, muy importante, a los referidos a la interoperabilidad entre distintas administraciones y a la accesibilidad universal.

Se redefinen los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, ya que se especifica que esos derechos se pueden ejercer igualmente de manera electrónica, ampliando para ello por ejemplo la plena validez de los documentos electrónicos administrativos (art. 29) o el acceso a la información administrativa de carácter particular por medios electrónicos (art. 37).

Quiero destacar varios artículos que me parecen especialmente relevantes en el ámbito de la información administrativa. El primero de ellos es el 8, dedicado a la “*Garantía de prestación de servicios y disposición de medios e instrumentos electrónicos*”. En este artículo se regula de forma precisa la intención del legislador de no dejar fuera del nuevo panorama a las personas que tengan dificultades en el acceso a las Administraciones por medios electrónicos, cuestión esencial, ya que precisamente la parte de la población más vulnerable y que más necesita de unos servicios eficaces de la Administración en la mayoría de los casos no dispone ni de los recursos electrónicos ni de la capacidad para usarlos.

En él se definen tres canales fundamentales de acceso a los servicios electrónicos:

- a) En las oficinas de atención presencial, en las que no sólo se preveía poner a disposición del público los medios e instrumentos necesarios, si no también asistencia y asesoramiento para su utilización.
- b) Puntos de acceso electrónico. Se define por primera vez el concepto de punto de acceso general en Internet, como sitio de referencia de la Administración (en este caso la AGE) donde se reúnan todos los puntos de acceso electrónico de los distintos departamentos y se pueda acceder a través de él de forma sencilla a toda la información y a los servicios disponibles.
- c) Servicios de atención telefónica.

Los otros artículos que considero muy importantes para el tema de este trabajo son el 10, el 11 y el 12, dedicados a la sede electrónica, a los boletines oficiales y a las publicaciones en tablón de anuncios. Los tres artículos están dedicados a dar el espaldarazo definitivo a la difusión de la información a través de internet, dando carácter oficial a lo publicado en la sede electrónica, comprometiendo para ello a la Administración competente a que se responsabiliza de la “*integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que puede accederse a través de la misma*”. Con respecto a los boletines oficiales, se le concede a la versión digital (porque los mecanismos tecnológicos lo permitían, claro está) los mismos efectos que a la versión impresa, y por tanto a partir de entonces pasará a tener carácter de oficial y auténtico.

Esta medida fue tan acertada que tan sólo año y medio después el BOE dejó de imprimirse: el último BOE en papel fue el del 31 de diciembre de 2008, y a partir de entonces sólo se imprimen unos cuantos ejemplares destinados a garantizar la conservación del mismo.

Esta Ley se desarrolló parcialmente a través del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre el cual articulaba de forma muy detallada todo el sistema de acceso a la información y a los servicios públicos a través de medios electrónicos, regulando desde las sedes electrónicas a la validez de los documentos electrónicos, su almacenamiento, archivo y obtención de copias, pasando por los sistemas de identificación y autenticación y todo lo relativo a las relaciones con los ciudadanos en el procedimiento administrativo: registro electrónico, comunicaciones y notificaciones.

Fue derogada por la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, aunque estuvo vigente por partes según lo dispuesto en esta última Ley. El Real Decreto que la desarrollaba fue derogado por el *Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos*, del que hablaré más adelante.

Siguiendo en la línea temporal nos encontramos con la *Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público*. Esta Ley realmente se sale del objeto del presente trabajo ya que su interés es sobre todo para las empresas, y no estaríamos hablando realmente de información administrativa al ciudadano como tal, aunque en su exposición de motivos en varias ocasiones se refiere al interés de la misma para los ciudadanos “*como elemento de transparencia y guía para la participación democrática*”. En cualquier caso, he considerado importante incluirla ya que aborda desde otra perspectiva los derechos de acceso a la información generada por los organismos públicos y su posible reutilización para crear nuevos productos o servicios, ya sea con fines comerciales o no. A través de ella se incluye en el ordenamiento jurídico español la *Directiva 2003/98/CE, relativa a la reutilización de la información del sector público*.

El siguiente paso en la evolución del acceso a la administración por medios electrónicos está en la publicación del *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*. Define interoperabilidad como “*la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos*”. La interoperabilidad resulta necesaria para el desarrollo de la administración electrónica e imprescindible para la cooperación entre Administraciones Públicas. Entre los múltiples aspectos que regula, tengo que resaltar con respecto al tema de este trabajo lo recogido en el artículo 9: la obligación de mantener (uno en su redacción inicial, dos con la modificación introducida por el Real Decreto 203/2021) los inventarios de información administrativa: uno con la relación de procedimientos y servicios prestados de forma clasificada y estructurada y otro con la relación de sus órganos administrativos y oficinas orientadas al público. Además, en él se consolida la figura de la Red SARA como red de comunicaciones de las administraciones públicas españolas para comunicarse entre sí. Todo esto supone un paso importante más en la eliminación de barreras físicas y de tiempo a la hora de acceder a la información de una administración pública desde cualquier punto del país.

Y siguiendo el curso temporal llegamos a la publicación de la *Ley 9/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*. Así culminamos una evolución que partió de las dudas en 1979 del profesor Manuel Álvarez acerca de si se plasmaría en el ordenamiento jurídico algo tan deseable como el acceso a archivos y registros, a que en el año 2013 el preámbulo de una ley comience con el siguiente texto: “*La transparencia, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno deben ser los ejes fundamentales de toda acción política. Sólo cuando la acción de los responsables públicos se somete a escrutinio, cuando los ciudadanos pueden conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones podremos hablar del inicio de un proceso en el que los poderes públicos comienzan a responder a una sociedad que es crítica, exigente y que demanda participación de los poderes públicos*”.

Esta Ley va más allá del ámbito estricto de la información administrativa tal y como se ha concebido en el ordenamiento jurídico hasta la fecha, ya que introduce un



nuevo concepto (ya contenido en las legislaciones de otros países europeos): la información pública, cuya definición ya incluí en la introducción a este trabajo. En su preámbulo dice que como ley tiene un triple alcance, y uno de ellos es que *“reconoce y garantiza el acceso a la información - regulado como un derecho de amplio ámbito subjetivo y objetivo -”*.

Esta Ley constituye un gran avance en lo referido al derecho de acceso a la información, ampliándolo notablemente. De hecho, modifica los artículos de la Ley 30/1992 referidos al acceso a archivos y registros, añadiendo el derecho de acceso a la información pública y estableciendo con detalle cómo se debe ejercer dicho derecho de acceso, quitando dicha regulación de la Ley 30/1992 y no apareciendo ya tampoco en la futura Ley 39/2015. De esta forma se separa así de forma definitiva la regulación del acceso a la información pública del derecho al acceso a la información administrativa, aunque en muchas de las disposiciones de esta Ley de Transparencia encontramos preceptos relativos a información administrativa de carácter general.

Por ejemplo, encontramos en ella resonancias del Decreto 93/1965, de aquellas publicaciones contempladas como posibilidad para difundir la información de carácter general, que luego hemos visto que tomaban forma de carta de servicios y en esta Ley pasan a ser una obligación de publicidad activa. Aparte de ésta, pasa a ser obligatoria la publicación de la información de estos tres ámbitos:

- En materia de información institucional, organizativa y de planificación.
- En materia de información de relevancia jurídica y que afecte directamente al ámbito de las relaciones entre la Administración y los ciudadanos, información que proporcionará mayor seguridad jurídica a los ciudadanos.
- La información que con mayor frecuencia es objeto de una solicitud de acceso.

Como sitio canalizador donde encontrar toda esa información se establecen los portales de transparencia para que los ciudadanos puedan localizar en un único sitio toda la información disponible. Así, tenemos también de forma diferenciada de ellos, los puntos de acceso general y las sedes electrónicas de las distintas administraciones

públicas, lo cual nos da una pista muy significativa de que información pública e información administrativa no son lo mismo.

La publicación de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* vino a reordenar y clarificar todo este conjunto de normas que hemos ido viendo desde la publicación de la Ley 30/1992. En cualquier caso, era necesaria una actualización de la normativa reguladora de las relaciones de los ciudadanos con la administración después de pasados 23 años de la promulgación de la anterior ley.

Esta nueva ley, como hemos dicho, recoge todos los avances que se han ido regulando en el paso de los años. En relación a la información administrativa y la atención al ciudadano, declara en su preámbulo que “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”, con lo cual, en esta Ley se da prioridad a la gestión electrónica, pero regula también especialmente la asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos (art. 12), para coger el testigo de lo ya regulado en la Ley 11/2007 y no dejar fuera a aquellas personas que por la razón que sea no puedan relacionarse electrónicamente con la Administración.

También quiero destacar que en esta Ley se plasma de forma tangible el avance en los derechos de acceso a la información por parte de la ciudadanía con respecto a lo regulado en 1992: en aquel momento teníamos sólo un artículo en el que se recogían los derechos de los ciudadanos. En la nueva regulación, tenemos dos artículos distintos: por un lado, en el artículo 13 se enumeran los “*derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas*”, entre los que se recogen los siguientes derechos reconocidos a cualquier persona y no sólo a los que tengan condición de interesado en un procedimiento, como serían:

- a) A comunicarse con las AP a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las AP.

d) 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.

Por otro lado, tenemos el artículo 53 que recoge los “*derechos del interesado en el procedimiento administrativo*”, en el que encontramos la información administrativa de carácter particular pero definida de una manera mucho más amplia en su contenido y más acorde también con el escenario de las relaciones electrónicas, ya que especifica que se podrá tener acceso a toda esa información a través del Punto de Acceso General, en el cual también se podrán obtener las copias de los documentos contenidos en los procedimientos. Por supuesto también están recogidos los derechos ya reconocidos en la 30/1992 de identificar al personal y autoridades que tramitan los procedimientos y el derecho a obtener información y orientación de los requisitos jurídicos o técnicos de los trámites que los interesados deseen realizar.

Paralelamente a la publicación de la Ley 39/2015 se produjo la publicación de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, ya que anteriormente ambas materias (procedimiento administrativo y régimen jurídico) iban reguladas en la misma norma (Ley 30/1992). La Ley 40/2015 recoge el testigo de la Ley 11/2007 de las bases de todo lo referido al uso de medios electrónicos por parte de la administración: desde la sede electrónica, a los sistemas de firma, incluyendo la regulación básica de los archivos de documentos electrónicos, etc.

Las bases sentadas por ambas leyes tendrán su amplio desarrollo con la publicación del *Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos*. Es un reglamento muy detallado acerca de todo lo que concierne a dicho funcionamiento electrónico de la administración.

En lo relativo a información administrativa, incorpora como novedad la ampliación de los canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos. Se añaden a los definidos en la Ley 11/2007 las redes sociales, el correo electrónico y cualquier otro que pueda establecerse en un futuro.

También regula más detalladamente todo lo relativo a portales de internet y sedes electrónicas, estableciendo la obligación de que las distintas administraciones públicas cuenten con un punto de acceso general electrónico y de una sede electrónica, y también los requisitos y apartados mínimos que deben reunir unos y otros. En definitiva, al ser una norma de desarrollo, establece de forma muy detallada lo ya regulado anteriormente.

### **2.2.3 Legislación extremeña.**

El Estatuto de Autonomía de Extremadura, en su primera redacción, la dada por la Ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero, establecía como objetivos básicos de los poderes de la Comunidad Autónoma de Extremadura la mejora de las condiciones de vida de los extremeños, el promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de todos los extremeños sean reales y efectivas y facilitar la participación de todos en la vida política, cultural, económica y social de Extremadura. Como hemos visto en apartados anteriores, para que estos objetivos puedan cumplirse en toda su extensión primero hay que garantizar un efectivo acceso a la información y a los servicios públicos.

Además, en el artículo octavo se recogía el testigo de la Constitución Española y se declara que a la Comunidad Autónoma le corresponde el desarrollo legislativo y la ejecución de, entre otras materias, las *“especialidades del régimen jurídico y del procedimiento administrativo, derivadas de la organización de sus propias instituciones”*.

Así pues, en cumplimiento de todo ello, la Comunidad Autónoma de Extremadura ha desarrollado un conjunto de normas que han llevado a la realidad de la sociedad extremeña lo legislado en el ámbito estatal.

Un año después de la aprobación del Estatuto de Autonomía se aprobaba el *Decreto 73/1984, de 15 de noviembre, sobre la creación de la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura* (en adelante CAEX). Este Decreto se dicta aún al mandato de la Ley de Procedimiento de 1958, que seguía vigente en ese momento, el cual establecía la existencia de una Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones en todos los

departamentos o grandes unidades administrativas. Las funciones que se le asignan están en consonancia con lo dictado por dicha Ley, incluyendo además funciones de información administrativa a otros órganos o Consejerías pertenecientes a la propia Junta de Extremadura.

El primer paso importante para crear una auténtica red de oficinas que acerquen la Administración Autonómica al ciudadano y superen las tremendas barreras territoriales existentes en la región (no olvidemos que está formada por las dos provincias más extensas de España) es la publicación del *Decreto 126/1989, de 7 de noviembre, por el que se crean los Centros de Atención Administrativa*. Estos centros se crean seleccionando unas oficinas de la red de Agencias de Extensión Agraria existente y ampliando sus funciones, siendo las más importantes las de información administrativa general y la de recepción de documentos dirigidos a cualquier órgano de la Junta de Extremadura (en aquel momento aún no se había formado el concepto de “ventanilla única” establecido por la Ley 30/1992).

Con el objetivo de ofrecer una información uniforme en todos los Centros de Atención Administrativa (CADs) se establece que sea la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones la que ejerza las funciones de dirección, programación y coordinación de todos ellos en lo referido a la información y la recepción de documentos.

Al año siguiente se dicta la *Orden 11 de diciembre de 1990, por la que se dictan normas para el funcionamiento de los Centros de Atención Administrativa*. En esta Orden se establecen de forma detallada las funciones de estas oficinas y sus pautas de actuación, por lo que estamos ante la primera definición completa de las oficinas que componen el sistema de información administrativa de la Junta de Extremadura. Es en gran parte una copia del Decreto estatal del año 1965, aunque establece más causísticas que pueden darse en el desarrollo del servicio, incluso la posibilidad de eximir a los CADs de dar el servicio de información particular. Establece cómo se tiene que desarrollar este servicio incluyendo plazos de realización y de respuesta al ciudadano. En esta Orden se crean además los CADs de Cáceres y Badajoz, cuyas funciones las desempeñaran los Centros Coordinadores de Información y Documentación Juvenil de la Consejería de Educación y

Cultura. Las funciones del CAD de Mérida serán desempeñadas por la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones.

En 1993 se redefinen las funciones de los CADs con la publicación de dos Decretos motivada por al publicación de la nueva Ley de Procedimiento Administrativo el año anterior: por un lado el *Decreto 92/1993, de 20 de julio, sobre expedición de copias auténticas, certificaciones de documentos públicos o privados, acceso a los registros y archivos*, y por otro el *Decreto 93/1993, de 20 de julio, por el que se adaptan los registros de documentos de la Junta de Extremadura a las exigencias de la Ley 30/1992*.

Merece la pena nombrar aquí la *Orden de 17 de noviembre de 1994, por la que se regulan los Servicios de Información y Documentación Juvenil de la CAEX* ya que, aunque no se trata estrictamente de servicios orientados a proporcionar información administrativa, si no que su propósito es más amplio, implanta un sistema de información a la juventud extremeña. Éste sistema está encabezado desde entonces por el Centro Coordinador de Información y Documentación Juvenil, y compuesto por oficinas que quieran adherirse a la red, ya sean de titularidad pública o privada.

Esta orden fue derogada por la *Orden de 3 de septiembre de 2010 por la que se regula la Red de Información y Documentación Juvenil de Extremadura y se crea el Registro de Servicios de Información y Documentación Juvenil de la CAEX*. En esta orden se crea la red de oficinas como tal y se establecen de forma más detallada las funciones, servicios y obligaciones que tienen todos las unidades y actores que la forman.

La auténtica definición moderna del servicio de información administrativa en Extremadura vino de la mano del *Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano*. Este Decreto es en su mayoría una transposición al ámbito regional del Real Decreto 208/1996 de la Administración General del Estado, del que toma muchos artículos de forma casi literal. Una de las pocas diferencias es que lo que en el Real Decreto se define como “información administrativa”, en este Decreto toma el nombre de “servicio público de información administrativa y atención al ciudadano”, aunque la definición como tal es la misma que la del Real Decreto estatal. Asimismo, se define que “el sistema de información

administrativa y atención al ciudadano es la estructura y el conjunto de competencias de la administración por las que se ejerce el servicio público de información administrativa y atención al ciudadano”.

La estructura de este sistema también guarda similitudes con la del sistema estatal: se mantiene la estructura ya establecida con la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones como unidad coordinadora, aparte de más funciones de información administrativa, entre ellas las novedosas de atención de un teléfono de información administrativa y el mantenimiento de la Base de Datos Institucional de Información Administrativa; los Centros de Atención Administrativa como oficinas que realizan las funciones de información administrativa y de gestión del registro administrativo y aparece una nueva figura en el ámbito de la administración extremeña: las Unidades Departamentales de Información Administrativa, que tendrán la función de informar y atender al ciudadano en las materias competencia de la Consejería respectiva.

Además se atribuyen a la Dirección General de Coordinación e Inspección las tareas de coordinación, impulso y gestión de la información administrativa y atención al ciudadano, funciones que sigue desarrollando a día de hoy bajo la denominación de Secretaría General de Administración Digital.

Al igual que en el Decreto estatal, se crea una Comisión Interdepartamental de Información Administrativa con el objetivo de lograr la tan necesaria coordinación entre las distintas Consejerías.

Como elementos innovadores de este Decreto hay que señalar los capítulos dedicados a la “*Base de Datos Institucional de Información Administrativa*” (Capítulo IV) y a la “*Información administrativa y atención al ciudadano a través de las nuevas tecnologías*” (Capítulo V). En el primero de ellos se regulan los aspectos básicos de dicha base de datos y en el segundo se habla de ponerla a disposición de los ciudadanos a través de la web institucional de la Junta de Extremadura. Incluso se adquiere el compromiso de potenciar el acceso a la información administrativa particular a través de medios telemáticos. Se establece también la creación de un buzón de correo electrónico dedicado a la información al ciudadano a través de internet.

Por último, y al igual que en Real Decreto estatal, se regula el Libro de Quejas y Sugerencias. Posteriormente, mediante *Orden de 11 de septiembre de 2000, se aprueba el modelo de Libro de Quejas y Sugerencias y se desarrollan las normas para su utilización*, no sólo en formato papel, si no que se establecen las maneras de presentar dichas quejas y sugerencias también a través del portal institucional de la Junta de Extremadura y a través de una dirección de correo electrónico.

El mismo día que se publicaba en el DOE el Decreto 139/2000 se publicaba también el primer decreto que regulaba la presencia de la Junta de Extremadura en Internet: el *Decreto 147/2000, de 13 de junio, por el que se regula la Web Institucional de la Junta de Extremadura*. En él se definía la web institucional como nuevo medio de difusión de una parte de la información administrativa de carácter general. El literal del artículo 1º dice así: *“La web institucional de la Junta de Extremadura constituye el instrumento interdepartamental de recogida, actualización y consolidación de la información y de los servicios facilitados y prestados por las distintas Consejerías de la Administración de la CAEX, sus organismos autónomos y empresas públicas, cuyos contenidos se difundan por medio de las nuevas tecnologías electrónicas, informáticas y telemáticas”*.

La siguiente norma a destacar en la línea temporal es la publicación de la *Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la CAEX*, que vino a derogar a la Ley 2/1984, que al ser una Ley anterior a la 39/1992 estatal, no recoge en ningún artículo nada relacionado con el derecho de acceso a la información administrativa o a los archivos y registros. Esto no ocurre con la Ley que ahora nos ocupa, en la cual hay una sección dedicada a los *“derechos de los ciudadanos frente a la actuación administrativa”*, en la que, en su primera redacción recoge varias ideas interesantes relacionadas con la información administrativa. La primera de ellas es *“la actuación de la Administración de la Comunidad Autónoma se realizará con el máximo respeto al principio de publicidad”*. A continuación, establece como obligación de la Administración extremeña el organizar un sistema de información a los ciudadanos (art. 84), el cual deberá adaptarse a la estructura territorial de Extremadura para garantizar el acercamiento a la población. Por último, incorpora lo legislado en la norma estatal sobre



el acceso a archivos y registros, estableciendo el deber de la correcta ordenación de los archivos para garantizar el acceso a los mismos.

Esta Ley ha sufrido numerosas modificaciones a lo largo del tiempo. La que nos interesa por el tema que nos ocupa es la que realizó sobre la sección comentada anteriormente por el *Decreto-Ley 12/2020, de 19 de junio, de medidas extraordinarias y urgentes para la reactivación de la actividad económica y social en la CAEX en el proceso hacia la ‘nueva normalidad’*. Se modificó el artículo 84, que establece que el sistema de información será ‘horizontal’, y es llamativo el hecho de que se utilice la expresión: “*que permita a la ciudadanía el conocimiento efectivo de sus competencias, funciones, etc.*”. Esto es, se regula no sólo la existencia del sistema, sino también que dicho sistema funcione con éxito.

En el segundo párrafo de esta nueva redacción se establece la base de lo que será el sistema de atención omnicanal: oficinas, sitio web, redes sociales y teléfono centralizado.

Además, se añade un artículo nuevo, el 84 bis, en el que se definen lo que son las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía. Este artículo es muy importante ya que a partir de él se comienza a configurar el nuevo modelo del Sistema de Atención a la Ciudadanía en la Junta de Extremadura, pero de ello hablaré más adelante.

La siguiente norma importante es el *Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la CAEX*. Esta norma define la Carta de Derechos de los Ciudadanos como “*el marco general de expectativas y aspiraciones que la Administración de la CAEX garantiza, en forma de derechos, a cuantos ciudadanos se relacionan con la misma*”. Resulta curioso comprobar cómo la mayoría de los derechos recogidos en esta carta guardan relación, directa o indirectamente con el derecho de acceso a la información administrativa, cuando no son básicamente expresión de este derecho. Esto nos vuelve a servir de prueba de la idea ya repetida en varias ocasiones en este trabajo de la importancia de este derecho para la plena definición de una sociedad como

democrática en la que sus ciudadanos conocen y ejercen con plenitud sus derechos y obligaciones.

Las cartas de servicios y los sistemas de evaluación de la calidad ya estaban recogidos en la legislación estatal. La definición que hace este decreto autonómico de ‘*carta de servicios*’ hace más hincapié en el sentido de la misma como compromiso de calidad más que en el sentido de difusión (descripción, conocimiento) del servicio público que describe, aunque en la práctica tomaron forma abarcando ambos contenidos. Realmente uno no puede adquirir compromisos de calidad si antes no ha informado y descrito cómo son los servicios que ofrece.

La primera carta de servicios que publicó la Junta de Extremadura fue la del Servicio de Atención al Ciudadano, unidad de especial interés para este trabajo. Fue publicada por resolución de 10 de febrero de 2005. En ella se describen de forma exhaustiva los servicios que se ofrecen por los distintos canales de atención vigentes en aquel momento: oficinas presenciales (Centros de Atención Administrativa), página web (<http://sia.juntaex.es>), correo electrónico y teléfono de información administrativa (901 601 601). Respecto a esos servicios se asumen unos compromisos de calidad y se establecen unos indicadores para comprobar el grado de cumplimiento de dichos compromisos. Se dedica además un apartado a los derechos de los ciudadanos recogidos en la Carta de Derechos que están directamente relacionados con las competencias del Servicio de Atención al Ciudadano que, como comentábamos antes, son muchos de ellos.

En la evolución de la mejora de la calidad de los servicios públicos encontramos el *Decreto 125/2005, de 24 de mayo, por el que se aprueban medidas para la mejora de la tramitación administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura*. Aquí encontramos por ejemplo que la mejora de la información que se facilita a los ciudadanos y empresas es uno de los criterios que rigen en la norma las técnicas de simplificación administrativa. Además, se dedica un artículo a declarar la intención de la Administración de la CAEX de interconectar los registros y oficinas de información y fomentar la relación ciudadano – administración por medios electrónicos.

Además, se establece la obligación para todas las Consejerías de poner a disposición de la Dirección General de Coordinación e Inspección sus modelos de solicitud para que puedan ser clasificados y difundidos a través de la página de internet <http://sia.juntaex.es>.

*El Decreto 2/2006, de 10 de enero, por el que se crea el Registro Telemático, se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, así como el empleo de la firma electrónica reconocida por la administración de la CAEX, sienta las bases de la utilización de los medios electrónicos en la Junta de Extremadura más allá de la mera obtención de información administrativa, regulando por primera vez la presentación de documentación a través de un registro electrónico, e incluso la tramitación y el acceso a documentos por ese medio.*

Otro paso importante y significativo en la evolución del sistema de información administrativa y atención al ciudadano en la Junta de Extremadura es la publicación del *Decreto 18/2007, de 6 de febrero, sobre creación, organización y funciones de las Oficinas de Respuesta Personalizada de la Junta de Extremadura y de modificación del Decreto 139/2000, de 13 de junio y del Decreto 185/2006, de 31 de octubre*. Con la creación de estas oficinas se pretendía ir más allá en el ámbito de la información y la atención administrativa a través del concepto de prestación de servicios integrados de información, orientación, atención y tramitación. Evidentemente estos servicios integrados no podían referirse a todos los procedimientos de la Junta de Extremadura ya que sería una labor inabarcable. Por ello, en este Decreto se creó una cartera de servicios, que era el conjunto de procedimientos sobre los que las ORPs podían prestar información especializada y esa atención integral.

Las ORPs se crearon en las ciudades de Mérida, Badajoz, Cáceres y Plasencia, siendo el personal y los medios de las mismas los que eran de los CADs que estaban ubicados en esas ciudades. Por tanto, las ORPs, además de sus propias funciones, siguieron desempeñando las que les correspondían como Centros de Atención Administrativa. Esas nuevas funciones que se les asignan como ORPs son denominadas '*funciones de atención integral*'. Con respecto a la información administrativa hay que destacar que se incluyen las tareas de "*orientación y asesoramiento personalizados sobre*

*los requisitos jurídicos o técnicos de los procedimientos*”. Con respecto a la tramitación en sí misma se les atribuía la capacidad de solicitar en nombre de los interesados documentos o certificados que debían ser emitidos por las Administraciones Públicas, como podría ser la certificación de estar de alta en el sistema de terceros de la Junta de Extremadura. Otra novedad era que debían revisar los documentos que presentaran los ciudadanos otorgándole la facultad de formular requerimientos de subsanación en ese mismo momento.

Con respecto a los canales a través de los cuales se prestará el servicio se mantienen los ya definidos en la Carta de Servicios del Servicio de Atención Ciudadana: presencial, telefónico y a través de internet tanto en la página <http://sia.juntaex.es> como a través del correo electrónico del buzón de información. Estos canales en esta norma son llamados *‘canales de asesoramiento’*, con lo cual se recalca que la función de las oficinas es ir un poco más allá que la mera información administrativa.

Con el *Decreto 257/2009, de 18 de diciembre, por el que se implanta un Sistema de Registro Único y se regulan las funciones administrativas del mismo en el ámbito de la Administración de la CAEX*, se dió un paso de gigante a la hora de unificar y homogeneizar las labores de registro en la administración autonómica y la interconexión entre sus oficinas de registro de documentos. Las oficinas de los CADs y de las ORPs quedaron integradas en este sistema en lo que se refiere a las tareas propias del registro administrativo.

En lo que respecta al fortalecimiento de la atención al ciudadano a través de medios electrónicos, se publica el *Decreto 75/2010, de 18 de marzo, por el que se crea la Sede Electrónica Corporativa, se regulan determinados aspectos relativos a la identificación y autenticación electrónica y se establecen medidas para la copia electrónica de documentos en la Administración de la CAEX*. Este Decreto nace de la necesidad de legislar en Extremadura según lo marcado por la *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos*, la cual consagraba el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con la Administración y la consiguiente obligación que eso supone para dichas Administraciones. En el Decreto extremeño se plasma lo legislado tanto en la Ley

11/2007 como en el Real Decreto 1671/2009 que la desarrolla, esto es: creación de la sede electrónica, regulación de su contenido, obtención de copias electrónicas, etc.

Al hilo de lo anterior, por el *Decreto 96/2012, de 1 de junio, por el que se regula el portal web institucional de la Junta de Extremadura y se normaliza la presencia de la Administración de la CAEX en internet*, se deroga el anterior decreto que regulaba este tema (el 147/2000) y se establece una nueva URL para la web institucional: <http://www.gobex.es>, aspecto que será desarrollado más ampliamente en el Decreto 225/2014 que veremos a más adelante.

Siguiendo con la línea temporal nos encontramos con la publicación de la *Ley 4/2013 de Gobierno Abierto de Extremadura*. Esta Ley es unos meses anterior a la famosa *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*, pero recoge básicamente los mismos conceptos que encontramos en todas las leyes de transparencia y buen gobierno: los principios que deben regir la actuación de los Gobiernos y Administraciones Públicas, los derechos de los ciudadanos, destacando el de acceso a la información pública y el de participación, los portales de transparencia, la publicidad activa, la regulación amplia y detallada del derecho a la información pública y su ejercicio, etc. Por otro lado, sólo dos comunidades autónomas habían promulgado sus leyes de transparencia antes de que lo hiciera Extremadura: Baleares y Navarra, con lo cual nuestra región ha sido una de las pioneras en legislar en este ámbito.

Esta Ley se completa con la publicación de la *Orden de 11 de abril de 2016 por la que se establece el procedimiento para la publicación de información en el Portal de la Transparencia y la Participación Ciudadana de Extremadura*.

A continuación de la Ley de Gobierno Abierto se publicó el *Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de la Administración Electrónica de la CAEX*. Con este Decreto se pretende la definición de la administración electrónica regulando todos los aspectos que la conforman: registro electrónico, expediente electrónico, portales de internet, etc. En su artículo 5 regula lo que denomina el “*derecho a un espacio personalizado en las relaciones de Junta de Extremadura con los ciudadanos y las*

*empresas*” en el que se recoge lo que sería ejercer el derecho a la información administrativa de carácter particular de manera electrónica en la sede corporativa.

En el Capítulo III “*Puntos de acceso electrónicos corporativos*” se desarrolla ese derecho, identificando en su Sección 1ª “*Web institucional*”, la web que ejercerá como punto de acceso general a los servicios electrónicos de la Junta de Extremadura, que en ese momento era la página <http://www.gobex.es>. En la Sección 2ª “*El Portal Ciudadano*”, se crea dicho portal que viene a sustituir al que venía siendo el canal de obtención de información administrativa de la Junta de Extremadura en internet: <http://sia.juntaex.es>. El nuevo portal cambia su dirección a <http://ciudadano.gobex.es>. El portal del ciudadano se dedica a toda aquella información administrativa que no requiera tramitación electrónica, ya que esto último se realizará preferentemente en la sede electrónica. En él se incluirán además el buzón de correo electrónico de información administrativa y el de quejas y sugerencias.

Se establece la obligación de mantener actualizado un Inventario de Información Administrativa que se podría considerar el heredero de la Base de Datos Institucional de Información Administrativa creada en el Decreto 139/2000.

Hay que resaltar que se marcan cuáles deben ser las características de la información que se difunda por medios electrónicos, las cuales las podemos resumir en: actualizada, objetiva, útil y accesible.

La *Ley 8/2019, de 5 de abril, para una Administración más ágil en la CAEX* dedica su Título VI a las “*Medidas para la implantación de la administración digital*”, aunque realmente no aporta gran cosa en lo relativo a la información administrativa, si no que vuelve a insistir en conceptos ya regulados en otras normas anteriores: necesidad coordinación y colaboración, multicanalidad, punto de acceso electrónico general, etc.

Como adelanté unas páginas atrás, con la publicación del *Decreto-ley 12/2020, de 19 de junio, de medidas extraordinarias y urgentes para la reactivación de la actividad económica y social en la CAEX en el proceso hacia la “nueva normalidad”* se da el pistoletazo de salida a la nueva configuración del sistema de información administrativa y atención al ciudadano. Para ello se añadió un artículo adicional a la *Ley 1/2002, de 28 de*

*febrero, de Gobierno y Administración de la CAEX, el 84 bis, que establecía que todas las oficinas que desempeñaran presencialmente labores de información y atención al ciudadano y labores de registro pasarían a ser Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía.*

Estas oficinas las clasifica según el alcance de sus servicios en lo que respecta a información en: Oficinas de asistencia general y Oficinas de asistencia especializada. Las oficinas de asistencia general prestan servicios de información sobre cualquier servicio, prestación o procedimiento administrativo de las diferentes Consejerías y las especializadas sólo sobre los relativos a la Consejería de la que dependen orgánicamente.

Además, estas oficinas, tanto generales como especializadas, tienen encomendadas una serie de funciones relacionadas con los derechos relacionados con la asistencia en materia de registros establecidos en la Ley 39/2015, como serían la recepción de escritos, solicitudes, etc., la acreditación para obtención del certificado digital, apoderamientos “apud acta”, notificaciones por comparecencia, etc.

El siguiente paso de esta nueva configuración fue la publicación de la *Resolución de 9 de de 2021, de la Vicepresidenta Primera y Consejera, por la que se aprueba y hace pública la relación de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía y la relación de las anteriormente denominadas Oficinas de Registros que han sido suprimidas*. Mediante esta resolución se hace público el proceso de transformación de las antiguas oficinas de información y registro en Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía. Este proceso ha supuesto que hayan tenido que reorganizarse las oficinas existentes, básicamente a través de agrupamientos de varias de ellas y supresión de otras. Esta reorganización de oficinas ha permitido que se creara la Oficina de Asistencia Virtual, la cual se publicitó a través de la *Resolución de 23 de abril de 2021*.

### **2.3 La prestación del servicio público de información administrativa y atención ciudadana.**

Actualmente este sistema está conformado por las oficinas de atención presencial, por la Oficina de Asistencia Virtual y por los portales web que ofrecen información a través de Internet. Las labores de coordinación de dicho sistema siempre han recaído

sobre la Consejería que tiene las competencias en el ámbito de la información y atención ciudadana. Actualmente es la Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública la que ejerce estas funciones, las cuales lleva a cabo a través del Servicio de Atención y Participación Ciudadana, el cual se adscribe a la Consejería a través de la Secretaría General de Administración Digital.

### **2.3.1 El Servicio de Atención y Participación Ciudadana.**

Las funciones más importantes de este Servicio son:

- Las funciones de información administrativa a través de los canales presencial (Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía), telefónico (900 222 012), web (portal del ciudadano) y buzón de correo electrónico de información.
- La promoción de nuevos canales de acceso electrónico a la Administración por los ciudadanos.
- La tramitación de las adhesiones de las Entidades Locales al Convenio de Servicios de Certificación de Firma Electrónica y la emisión de certificados de Firma Electrónica.
- El impulso y fomento de procesos de participación ciudadana.
- Coordinación general del Sistema de Registro Único de Documentos de la Administración de la CAEX.
- Coordinación general de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía.

Es importante destacar el Servicio de Atención y Participación Ciudadana de la Junta de Extremadura cuenta en su plantilla con numerosos titulados universitarios especialistas en Documentación dedicados a la atención especializada (presencial y a distancia), a la gestión de los contenidos del portal del ciudadano y a puestos de responsabilidad.



### **2.3.2 Los canales de atención.**

La estructura moderna del Sistema de Información Administrativa y Atención al Ciudadano se estableció como hemos visto en el Decreto 139/2000 y posteriormente en el 18/2007, en lo que es su configuración básica de atención a través de varios canales y la red de oficinas de atención presencial. Actualmente, y después de toda esa evolución normativa que hemos visto en el apartado anterior la configuración del Sistema es la siguiente:

#### *Atención presencial.*

La atención presencial al ciudadano en la Junta de Extremadura se realiza actualmente a través de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía. El Decreto-Ley 12/2020, con su modificación a la Ley de Gobierno de Extremadura, estableció que todas las oficinas de información y las de registro dependientes de la administración de la CAEX pasaran a ser Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía. En concreto, esta transformación afectó a todas estas oficinas:

- Unidades Departamentales de Información
- Centros de Atención Administrativa
- Oficinas de Respuesta Personalizada
- Registros generales de las Consejerías
- Registros auxiliares de las Consejerías

A estas oficinas se les encomiendan labores de información administrativa relativa a la administración autonómica y las relacionadas con registro de documentos y derechos de los ciudadanos recogidos en la Ley 39/2015. Con esta transformación se pretendía unificar y simplificar el acceso de la ciudadanía a los servicios que impone esta Ley, homogenizando los tipos de oficinas que dependen de la administración autonómica y que hasta ese momento podían ser muy dispares, según la Consejería de la que dependieran. Además, la crisis sanitaria provocada por la Covid-19 puso de manifiesto la necesidad de impulsar la implantación de medios electrónicos que permitan el acceso en remoto de los ciudadanos a los servicios de la administración autonómica, labor a la que se pudieron destinar más efectivos personales gracias a la citada reorganización.

Estas nuevas Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía pueden ser de dos tipos, definidos así en el Decreto-Ley:

- *“Oficinas de asistencia general: son aquellas que prestan a la ciudadanía servicios de información sobre cualquier servicio, prestación o procedimiento administrativo de las diferentes Consejerías o entidades del sector público y dependen orgánica y funcionalmente de la Consejería con competencias en materia de atención ciudadana.*
- *Oficinas de asistencia especializada: las que prestan a la ciudadanía los servicios de información sobre un ámbito de actividad concreto relacionado con las funciones administrativas de la Consejería o entidad del sector público de la que dependen orgánicamente. Funcionalmente dependen de la Consejería con competencias en materia de atención ciudadana”.*

Ambos tipos de oficinas pueden tener, además de su sede principal, varias localizaciones llamadas *‘puntos de registro’*, solución pensada para salvar las grandes distancias físicas existentes en la región. La localización principal de una oficina cuenta con todos los servicios enumerados en el Decreto-Ley 12/2020. El resto de localizaciones suele ofrecer sólo algunos de ellos, pero siempre se garantiza el de registro y digitalización de documentos.

En sus funciones, las oficinas de asistencia general y las especializadas se diferencian únicamente en los servicios que prestan en lo relativo a información. En lo relativo a los servicios para facilitar a los ciudadanos el ejercicio de los derechos reconocidos en la Ley 39/2015 relacionados con la asistencia en materia de registro, ambos tipos de oficinas tienen las mismas funciones y ofrecen los mismos servicios. El Decreto-Ley 12/2020 establece una serie de funciones detalladas a ese respecto de las cuales destacamos las siguientes por estar más relacionadas con el ámbito de la información administrativa:

- Asesoramiento y provisión de los medios de identificación y firma digital para las personas que lo soliciten.

- La comunicación a las personas interesadas de la información de identificación del órgano, centro, unidad administrativa o entidad a la que se dirige la solicitud, escrito, comunicación o documentos.
- Expedir copias auténticas electrónicas de documentos en soporte electrónico o en papel que presenten los interesados y que se vayan a incorporar a un expediente administrativo.
- La identificación o firma electrónica del interesado en el procedimiento administrativo, mediante el uso del sistema de firma del que esté dotado el funcionario habilitado para ello, siempre que el interesado carezca de los medios electrónicos necesarios, y preste su consentimiento expreso para esta actuación.
- Realizar notificaciones por comparecencia.
- Facilitar a los interesados los modelos normalizados de propósito general para inicio de su relación.
- Informar sobre el procedimiento a seguir para formular quejas o sugerencias.

#### *Atención por canales no presenciales.*

La atención al ciudadano por canales no presenciales actualmente se presta por dos vías fundamentales: la Oficina de Asistencia Virtual y los portales de Internet.

#### La Oficina de Asistencia Virtual.

Esta oficina fue creada a partir de la reorganización de las oficinas planteada en el Decreto-Ley 12/2020, que permitió dedicar efectivos personales a la creación de la misma. Es la encargada principal de ofrecer la atención y asistencia a distancia, ofreciendo servicios de información administrativa de carácter general a través de los siguientes canales:

- Telefónico, a través del teléfono 900 222 012
- Correo electrónico: [informacion.sia@juntaex.es](mailto:informacion.sia@juntaex.es)

En la práctica, las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía también prestan información a través de sus respectivos teléfonos y cuentas de correo electrónicos,

aunque, como hemos dicho, es la Oficina de Asistencia Virtual la principal encargada de atender estos canales.

### Portales de Internet.

El portal de información administrativa por excelencia en la Junta de Extremadura es el Portal del Ciudadano, cuya dirección es <http://ciudadano.gobex.es>. Este portal se creó con el Decreto 225/2014 que lo definió de la siguiente manera: *“es la dirección electrónica disponible a través de la cual los ciudadanos pueden obtener información administrativa relativa a la identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas; la referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar; identificación de responsables, así como la información referente a la tramitación de procedimientos y a los servicios públicos y prestaciones de la Junta de Extremadura. También contendrá información sectorial relativa a las competencias de los órganos afectados por el presente decreto”*.

El decreto establece además que toda la información administrativa de carácter general que no requiera de tramitación electrónica se ofrecerá preferentemente a través de este portal.

Este portal, heredero del antiguo <http://sia.juntaex.es>, ha desempeñado desde su creación una función primordial en lo relativo a información de empleo público de la Comunidad Autónoma, ofreciendo no sólo toda la información necesaria para el ciudadano en el desarrollo del proceso selectivo, sino incluso haciendo las veces de tablón de anuncios de los hitos que lo precisasen en las distintas convocatorias.

El resto de los principales portales de internet que conforman el acceso a la información administrativa y pública de la Administración de la CAEX de forma digital (sin entrar en el detalle de los sitios sectoriales de las distintas Consejerías) son:

- <http://www.juntaex.es>. Se configuró en el Decreto 225/2014 como el punto de acceso general a la administración autonómica extremeña y realmente funciona como punto de referencia para el acceso a la misma a través de Internet. Es la web institucional, dando

información de los órganos que componen el gobierno regional y de las personas que ostentan los cargos más importantes, y también como punto de reunión para facilitar el acceso a la ciudadanía de todas las webs de referencia de la Junta de Extremadura: sede electrónica, portal del ciudadano, portal de transparencia, DOE y las webs sectoriales de los órganos que conforman la administración regional.

- <https://sede.juntaex.es>. Es la sede electrónica de la Junta de Extremadura y en la que se pueden realizar todos los trámites electrónicos de manera segura utilizando los sistemas de firma digital establecidos al efecto.

- <http://gobiernoabierto.juntaex.es>. Es el portal de transparencia y participación ciudadana de la Junta de Extremadura. A través de él se materializan las obligaciones marcadas por las leyes de transparencia al gobierno de la región, ofreciendo además la posibilidad de solicitar el acceso a la información pública por medios electrónicos. Además contiene un apartado dedicado a la participación ciudadana, en el que destaca el acceso a la información (ordenada y clasificada por Consejerías) sobre los proyectos normativos de la CAEX que están en proceso de información pública y sobre los cuales se pueden aportar sugerencias.

La administración de la CAEX cuenta con numerosas webs sectoriales relativas a temas especializados dedicadas a facilitar la información administrativa especializada de su ámbito de actuación. Como son muchas, no puedo entrar en detalle de cada una de ellas. Por su nivel de uso en la región se pueden destacar las siguientes:

- Información integral a empresas: <https://extremaduraempresarial.juntaex.es>
- Portal tributario: <https://portaltributario.juntaex.es>
- SEXPE, ofertas de empleo: <https://extremaduratrabaja.juntaex.es>
- Instituto de la Juventud: <http://juventudextremadura.juntaex.es>

### **2.3.3 Perspectivas de futuro.**

En el año 2017 la Junta de Extremadura inició un proceso de mejora y modernización del servicio de información administrativa. Para ello primero se acometió un análisis exhaustivo de la situación del mismo en aquel momento, haciendo recuento de

los recursos humanos y materiales disponibles, del uso de los distintos servicios, canales de acceso, etc., medios tecnológicos... A partir de ese análisis se diagnosticaron las deficiencias de las que adolecía el sistema, se identificaron las áreas de mejora, los recursos a implementar...

Todo ello se recogió en el documento *“Diseño del nuevo modelo del servicio público de información administrativa y atención al ciudadano”*, publicado en noviembre de ese año. En este documento se propone la nueva configuración a la que se quiere llegar de forma paulatina para actualizar la prestación del servicio, incorporando nuevas herramientas y canales de acceso que mejoren significativamente la atención y el servicio que se da a la ciudadanía.

Entre las debilidades identificadas en el desempeño del servicio hay que destacar que el personal no dispone de equipamiento tecnológico suficiente que les permita compartir información entre las unidades gestoras de los procedimientos y trámites sobre los que versa la información administrativa, ni tampoco entre las distintas unidades de información (CADs y OPRs en aquel momento), herramienta esencial para poder ofrecer la información de forma ágil y uniforme. En su lugar, se utiliza el portal del ciudadano, el cual tiene el inconveniente de nutrirse únicamente de la información publicada en el DOE, y sería importante que ésta fuera completada con información de orden práctico proporcionada por los órganos gestores. Una de las consecuencias de que no se disponga de una herramienta de esas características es que no se lleva a cabo la tan deseada coordinación entre las distintas oficinas y órganos a la hora de ofrecer la información al ciudadano, con lo cual cada centro actúa de forma distinta y no en todos se garantiza el mismo acceso a la información.

El nuevo modelo del servicio público de información administrativa se plantea en el documento con una serie de características entre las que hay que destacar:

- Debe ser concebido en el seno de una mejora global de la atención en toda la Junta de Extremadura y no como algo que sólo atañe al Servicio de Atención y Participación Ciudadana. Es una actividad esencial para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos que afecta de manera horizontal a todas las Consejerías, por lo tanto, todas deben implicarse en su mejora y modernización.

- Su implantación debe realizarse de forma gradual ya que es obligatorio garantizar la continuidad de la prestación del servicio, que no puede sufrir interrupciones.
- La última característica a resaltar, pero no por ello menos importante, es la omnicanalidad. Esto en la práctica se traduce en que los canales de atención deben estar integrados de manera que un ciudadano pueda iniciar una consulta por un canal y terminarla por otro sin que este cambio influya en la misma y que todo el proceso sea transparente para el interesado.

La base del nuevo modelo es la incorporación de un sistema centralizado para la gestión de la información y de las relaciones con los ciudadanos (CRM). El sistema se basa en la idea de que a través de él estén interconectados tanto funcionarios dedicados a la atención e información al ciudadano como funcionarios dedicados a la gestión y tramitación de expedientes: se dispondrá de una base de conocimiento alimentada fundamentalmente por los segundos para que pueda ser usada por las personas dedicadas a trasladar esa información a la ciudadanía. Dicha base de conocimiento debe permitir la resolución de consultas por parte de cualquier empleado público que acceda a ella y, por tanto, poder ofrecer desde cualquier punto de la región la misma información, garantizando que la respuesta en todo caso es uniforme. Con ello se pretende evitar que un ciudadano tenga que asistir a varias ventanillas u oficinas para conseguir la información que necesita, llevando así a la práctica de la información administrativa el concepto de '*ventanilla única*', muy famoso en el ámbito del registro de documentos.

Dicho sistema además permitirá la gestión de las consultas de los ciudadanos, pudiéndose hacer un seguimiento de cada una de ellas desde su formulación hasta su resolución, en el caso de las más complejas. Esa gestión incorporará además la posibilidad de que el ciudadano pueda elegir en cada momento el canal por el que quiere comunicarse con la administración acerca de una misma consulta, cambiándolo si así lo desea, implementando por tanto la omnicanalidad en toda su extensión.

En ese sentido, en este nuevo modelo también se contempla la incorporación de nuevos canales a la atención al ciudadano, como son:

- Desarrollar una aplicación para móviles asociada al portal del ciudadano, que de acceso a los servicios y funcionalidades del mismo.

- Chat en línea dentro del portal del ciudadano, atendido por empleados públicos.
- Publicaciones en redes sociales que guarden relación y se actualicen a la vez que la información contenida en el portal.
- Autoservicio mediante '*ChatBots*' (robots de conversación a través de Internet) para atender aquellas consultas de fácil resolución que suelen ser muy frecuentes y, por tanto, son de fácil automatización.

Como podemos observar, todas las mejoras planteadas en el servicio son enfocadas al área tecnológica, tanto en lo referido a las herramientas con las que cuenta el personal como las dedicadas a ampliar los canales de atención y de difusión de la información, ya que, en cuanto a dotación de personal y espacios, el servicio se considera suficientemente cubierto.

Actualmente, como se ha comentado en el punto anterior, ya se ha procedido a una reorganización de las oficinas y del personal que las atiende, habiéndose creado incluso la Oficina de Asistencia Virtual que atenderá estos nuevo canales previstos aparte de los que ya asiste (teléfono y correo de información), con lo que sólo quedaría por implementar sería el sistema CRM que permita tanto compartir una base de conocimiento alimentada por las distintas Consejerías como gestionar las consultas de los ciudadanos permitiendo su seguimiento integral desde la primera interacción del ciudadano con el servicio hasta la resolución de la misma.

### **3 METODOLOGÍA.**

Para la realización de este trabajo he realizado varios tipos de búsqueda de información, dependiendo del tipo de documento que quisiera recuperar.

En primer lugar, he realizado una búsqueda exhaustiva de legislación utilizando varias fuentes de información especializadas en el tema:

- Base de datos de información jurídica Lefebvre. En ella se han realizado búsquedas por palabras clave para localizar legislación relacionada con el tema objeto del trabajo. Además, se han obtenido a través de ella copias de normas



antiguas cuyo formato ofrecido en la página oficial del Boletín Oficial del Estado era de difícil lectura. También se ha utilizado mucho la funcionalidad que ofrece de localizar legislación relacionada con una norma ya conocida de nuestro interés y, relacionado con esto, la posibilidad de conocer la vigencia de las leyes consultadas, saber si han sido derogadas o modificadas por otras posteriores, etc.

- Página oficial del Boletín Oficial del Estado (BOE). Esta página ha sido muy usada sobre todo para consultar la evolución de una norma a través de sus distintas modificaciones por disposiciones posteriores, ya que incorpora un sistema de consulta de las distintas versiones de una norma muy ágil de usar y que permite estudiar fácilmente la evolución en el tiempo de la misma.
- Página oficial del Diario Oficial de Extremadura (DOE). Esta página ha sido usada para localizar legislación extremeña que no estaba recogida en la página de Lefebvre.

Las propias normas son también fuente de información importante sobre otras disposiciones específicas del tema que regulan, ya que en su preámbulo o exposición de motivos suelen hacer un repaso de la legislación previa que les sirve de base y de justificación para su aprobación.

Por otro lado, para localizar artículos relacionados con el tema, comencé haciendo búsquedas en varias fuentes de información como el Repositorio documental Dehesa o Google Académico. De dichas búsquedas saqué la conclusión de que los artículos que me interesaban se localizaban sobre todo en las revistas que publica el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), organismo de la Administración estatal encargado entre otras cosas de impulsar las tareas de investigación y estudio sobre administraciones públicas. Estas publicaciones periódicas en las que realicé búsquedas de información exhaustivas son: *‘Revista de estudios de la administración local y autonómica’*, *‘Gestión y análisis de políticas públicas’*, *‘Cuadernos de derecho público’* y, sobre todo, *‘Documentación administrativa’*. También realicé búsquedas en profundidad en la página de la *‘Revista española de documentación científica’*, en la que también había artículos relativos al tema que nos ocupa.

Además de la investigación teórica, he revisado la documentación disponible en las webs institucionales de la Junta de Extremadura en las que se informa acerca de la situación actual de los servicios de información administrativa y sobre los proyectos de mejora que se quieren llevar a cabo en ese ámbito. Para verificar el grado de cumplimiento de dichos proyectos y el estado en el que se encuentran contacté con el Jefe de Servicio de Atención y Participación Ciudadana, Juan Francisco Benito Pardo, el cual me proporcionó toda la información que necesité para la redacción de dicho apartado.

#### **4 RESULTADOS.**

Después del estudio en profundidad de la legislación que afecta a la información administrativa tanto a nivel estatal como a nivel regional, se pueden extraer los siguientes resultados:

- En primer lugar, del estudio de la evolución normativa podemos comprobar cómo en España ha habido una favorable evolución democrática, constatable en las normas que nos han ocupado en este trabajo. Normas dedicadas a propiciar la apertura de la administración a la ciudadanía, para que dejaran de ser ‘administrados’ y pasaran a ser ciudadanos de pleno derecho. Normas dedicadas a acabar con el oscurantismo, el secretismo y la discrecionalidad imperantes en la dictadura franquista y que, afortunadamente, hoy día han quedado atrás.
- Se ha observado también que el modelo implantado en la época preconstitucional es el que básicamente se ha mantenido en la Administración del Estado hasta nuestros días: unidades departamentales de información en cada uno de los Ministerios o grandes unidades administrativas, coordinadas o dirigidas por el Centro de Información Administrativa adscrito al Ministerio de Política Territorial y Función Pública. Además, en los servicios periféricos existen las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía, las cuales están tanto en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno como en departamentos sectoriales que por su volumen de uso y demanda se hacen necesarias.
- El modelo extremeño si ha variado en los últimos años, y en la actualidad se ha hecho una apuesta por la homogeneización de las oficinas que atienden

directamente al público, decisión que probablemente afecte de forma favorable al servicio, sobre todo para evitar problemas de falta de coordinación, punto débil por antonomasia de la información administrativa y que comento en el punto siguiente.

Del estudio de la configuración del servicio público de información administrativa, se extraen los siguientes resultados:

- Desde los comienzos de la regulación de la información administrativa hay un aspecto que siempre aparece y que es el talón de Aquiles de esta actividad: la falta de coordinación incluso entre unidades de una misma administración. Muchas han sido las veces que se ha manifestado que es imprescindible que se actúe de manera coordinada, incluso que se trabaje de manera colaborativa entre Administraciones. Esta coordinación en un primer momento se intentó lograr con la creación de órganos colegiados de representación interdepartamental. Posteriormente se trabaja en ella a través de la aplicación de recursos tecnológicos, y en muchos ámbitos esto ha supuesto un éxito (intercambio de datos entre administraciones, interconexión de registros...), aunque aún queda mucho por hacer y avanzar ese sentido.
- La aplicación de las nuevas tecnologías al ámbito de la administración ha supuesto una auténtica revolución en lo que supone el acercamiento de los servicios de la misma a la ciudadanía. Se han eliminado trabas temporales y espaciales para una gran parte de la población, evitando colas, desplazamientos y tiempos de espera. Para Extremadura esto es especialmente importante ya que tiene en su contra la gran extensión de su territorio y la dispersión de su población, aspectos que hace que sea difícil acercar a todos una oficina de la administración de forma presencial. Pero es muy importante que las administraciones no se olviden del sector de la población que, por diversas razones, no puede relacionarse con ella por medios electrónicos, situación ya contemplada en la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Hay que poner especial cuidado en no desatender a estos ciudadanos, ya que normalmente van a ser además los que más necesiten de una protección especial por parte del estado.

## 5 CONCLUSIONES.

La información administrativa y la atención al ciudadano se nos han mostrado como pilares fundamentales sobre los que construir un auténtico estado de derecho. Son esenciales, como así reza en la legislación, para que los ciudadanos puedan conocer sus derechos y deberes y puedan acceder a los servicios que las administraciones les ofrecen.

Es esencial seguir trabajando en la mejora de estos servicios, ya que se trata de información que crece muy rápidamente e igual de rápidamente queda obsoleta. Son necesarios mecanismos automatizados que ayuden a ofrecer de forma ágil esa información novedosa, la cual en poco tiempo tiene que pasar a segundo plano para dar paso a otra más actual, pero sin desaparecer porque en muchos casos hay que volver a ella para hacer un correcto seguimiento de los trámites.

En Extremadura, objeto de especial atención de este trabajo, podemos concluir que:

- según el estudio realizado por la propia Junta de Extremadura, se identifican una serie de áreas de mejora que estarían centradas sobre todo en el ámbito tecnológico, que es donde se han encontrado más deficiencias, tanto a nivel de portales web, que son claramente mejorables, como a nivel de las herramientas específicas de gestión de la información a disposición de los trabajadores para desempeñar su trabajo diario, las cuales son prácticamente inexistentes a día de hoy.
- Por tanto, la administración de la CAEX considera que es suficiente la dotación de personal y espacios que tiene dedicados a la atención al ciudadano.
- Es claro que sin medios tecnológicos adecuados no puede prestarse este servicio correctamente debido al gran volumen de información que se maneja y a la rapidez de su obsolescencia en muchos casos, pero no se debe perder nunca de vista la atención a la ciudadanía por los canales tradicionales, ya que no podemos ignorar la existencia de la brecha digital en la sociedad. Las áreas de mejora no pueden olvidarse nunca del sector de la sociedad que no puede relacionarse con la administración por medios electrónicos, asegurándose de que esté debidamente atendido, y que no se llegue a la incongruencia de que el uso de medios

electrónicos suponga una barrera para el acceso de una parte de la población a determinados servicios públicos.

- Las fuentes de información de la información administrativa (valga la redundancia) no son sólo los diarios oficiales, sino que hay una parte de información de gran valor añadido que es la referida al orden práctico de la gestión. Por tanto, otro área de trabajo importante es lograr la necesaria coordinación entre órganos gestores y oficinas que prestan el servicio de información directamente al ciudadano. Esta coordinación estaría sobre todo encaminada a que los órganos gestores provean a las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía de la información actualizada y pertinente para poder desarrollar de manera efectiva su labor.
- Una tarea importante que parece bastante olvidada en toda la legislación y documentación consultada es lo que en el ámbito bibliotecario denominamos '*formación de usuarios*'. Esta actividad, tan asentada en otros ámbitos de las ciencias de la información, en el tema que nos ocupa se referencia siempre de pasada. Es muy importante el enseñar a la ciudadanía a desenvolverse entre las fuentes de información de la administración pública, ya que muchas personas no saben usarlas de manera autónoma. En muchos casos se trata en realidad de un problema que tiene una raíz anterior: muchas personas no están habituadas ni al lenguaje administrativo, ni saben cómo es la estructura de la administración, ni los aspectos esenciales del procedimiento administrativo, en definitiva, existe una ignorancia en estos temas de la que realmente debería ocuparse incluso el sistema educativo, ya que se trata de conocimientos esenciales para poder vivir en sociedad. Esta ignorancia de tan generalizada que está se da por aceptable, aunque, si lo pensamos bien, no deberíamos ser tan tolerantes a ese respecto.

La evolución en ese sentido deberá ir acompañada de los esfuerzos (que ya se realizan, al menos de forma normativa) por parte de la administración de simplificar trámites y de utilizar un lenguaje en sus notificaciones, comunicaciones y disposiciones que sean fácilmente comprensibles por todos los ciudadanos y no sólo por los expertos en Derecho.

## **6 FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.**

Creo que este ámbito tiene materia de estudio suficiente para abrir líneas futuras de investigación.

Para empezar, el estudio en profundidad de la evolución del derecho de la información administrativa en España. Me parece un tema emocionante y de especial interés al ser un proceso relativamente reciente en la historia de nuestro país, y muy significativo en cuanto a lo que fue el paso de España de una dictadura a un estado democrático. Por ejemplo, sería interesante estudiar cómo se llevó a la práctica realmente lo dispuesto en la Ley de Procedimiento de 1958, si se respetó de verdad ese nuevo ‘derecho’ de los ciudadanos de acceso a la información particular, como lo denominó Carlos del Portillo en su artículo de 1965.

El ámbito de la mejora de la prestación del servicio de información administrativa está abierto a numerosas líneas de investigación y de estudio. Creo que serían importantes las siguientes:

- Desarrollo de herramientas y aplicaciones tecnológicas que permitan la transmisión con fluidez de información desde los órganos gestores a los funcionarios dedicados a tareas informativas y de éstos a la ciudadanía.
- Desarrollo de herramientas que permitan el seguimiento de las consultas e intereses de cada ciudadano.
- La investigación y desarrollo de programas educativos y de formación de usuarios para ayudar a la ciudadanía a desenvolverse correctamente en sus relaciones con la Administración y obtener de forma autónoma la información que necesita para ejercer sus derechos y deberes.
- Creación e implementación de lenguajes de indización que faciliten la recuperación de la información administrativa.

## BIBLIOGRAFÍA.

ÁLVAREZ RICO, Manuel. El derecho de acceso a los documentos administrativos. *Documentación administrativa*. 1979, 183. [consulta: 22 diciembre 2020]. Disponible en: <https://doi.org/10.24965/da.vi183.4386>.

ASTUDILLO MUÑOZ, Jorge Luis. *El derecho de acceso a la información pública: constitución de bases teóricas a partir del caso chileno y español*. Salamanca: Universidad, Facultad de Derecho, 2017.

BENITO PARDO, Juan Francisco; GUTIÉRREZ DE LA BARREDA MENA, Isabel. *Relaciones con los ciudadanos: ventanilla única en Extremadura*. [consulta: 4 febrero 2021]. Disponible en: <https://administracionelectronica.gob.es>.

El Centro de Información Administrativa. *Documentación Administrativa*. 1961, 41. [Consulta: 11 enero 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.24965/da.vi41.16412>.

El Centro de Información Administrativa de la Presidencia del Gobierno y los Servicios de Información Administrativa departamentales. *Documentación Administrativa*. 1965, 85. [Consulta: 13 enero 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.24965/da.vi85.2498>.

Centro de Información Administrativa: balance de su primer año de actividad. *Documentación Administrativa*. 1966, 97. [Consulta: 11 enero 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.24965/da.vi97.2704>.

Centro de Información Administrativa. *Documentación Administrativa*. 1966, 106. [Consulta: 11 enero 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.24965/da.vi106.2876>.

Centro de Información Administrativa. *Documentación Administrativa*. 1966, 107. [Consulta: 11 enero 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.24965/da.vi107.2894>.

Centro de Información Administrativa. *Documentación Administrativa*. 1966, 108. [Consulta: 11 enero 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.24965/da.vi108.2913>.

Centro de Información Administrativa. *Documentación Administrativa*. 1967, 109. [Consulta: 11 enero 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.24965/da.vi109.2931>.

CONCEPCIÓN MENDO, L., et al. Del acceso a la reutilización, del dato al documento: una visión conceptual de la información pública. *Revista Española de Documentación Científica*. 2013, 36(3). [consulta: 2 julio 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.3989/redc.2013.3.957>.

CORTÉS ABAD, Óscar. La Administración tras el ‘coronabreak’: políticas para ¿un nuevo paradigma administrativo?. *Gestión y análisis de políticas públicas*. Noviembre 2020, 12. [consulta: 13 julio 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.24965/gapp.i24.10811>.

GIMÉNEZ MARTÍNEZ, Miguel Ángel. Autoritarismo y modernización de la administración pública española durante el franquismo. *Reala*. Enero-junio 2014, 1. [consulta: 18 julio 2021]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24965/reala.voi1.10140>.

MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio. Una aproximación a la información del sector público: la información de las administraciones públicas. *Revista General de Información y Documentación*. 2001, vol. 11, 1. [consulta: 17 diciembre 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=170098>.

MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio; VIVAS MORENO, Agustín. Gestión de la información administrativa de las administraciones locales españolas en internet: presencia institucional en la red. *Revista Española de Documentación Científica*. 2001, 24(2). [consulta: 17 diciembre 2020]. Disponible en: <https://doi.org/10.3989/redc.2001.v24.i2.48>.

ORGAZ VALLE, Ángel. Apuntes sobre la Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: su aplicación a los partidos políticos. *Anuario de la Facultad de Derecho Universidad de Extremadura*. 2020, 36. [consulta: 16 julio 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.17398/2695-7728.36.295>.



PORTILLO, Carlos del. La información administrativa en España. *Documentación Administrativa*. 1965, 091-092 [consulta: 11 diciembre 2020]. Disponible en: <https://doi.org/10.24965/da.vi091-092.2602>.

SALVADOR BENÍTEZ, Antonia; SÁNCHEZ-VIGIL, Juan Miguel. La fotografía como documento informativo en las webs de los ministerios españoles: acceso, visibilidad, funcionalidad y políticas de uso. *Revista Española de Documentación Científica*. 2016, 39(2). [consulta: 20 julio 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.3989/redc.2016.2.1295>.

Tamames, Ramón. *Introducción a la Constitución Española: texto y comentarios*. 7ª ed. rev. Madrid: Alianza Editorial, 1995.

TEJEDOR BIELSA, Julio César. A la búsqueda del equilibrio entre transparencia administrativa y protección de datos: primeros desarrollos en el ámbito municipal. *Gestión y análisis de políticas públicas*. Julio-diciembre 2014, 12. [consulta: 14 julio 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.24965/gapp.voi12.10205>.

## **Legislación.**

### Estatal.

Ley de 17 de julio de 1958, sobre Procedimiento Administrativo.

Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del Derecho de Petición.

Decreto 93/1965, de 28 de enero, por el que se regula el Centro de Información Administrativa de la presidencia del Gobierno y los Servicios de Información Administrativa de los Departamentos ministeriales.

Constitución Española de 1978.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la AGE.

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.

Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

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.

Real Decreto 776/2011, de 3 de junio, por el que se suprimen determinados órganos colegiados y se establecen criterios para la normalización en la creación de órganos colegiados en la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos.

Ley 9/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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

Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos

#### Autonómica.

Ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía de Extremadura.

Decreto 73/1984, de 15 de noviembre, sobre la creación de la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Decreto 126/1989, de 7 de noviembre, por el que se crean los Centros de Atención Administrativa.

Orden 11 de diciembre de 1990, por la que se dictan normas para el funcionamiento de los Centros de Atención Administrativa.

Decreto 92/1993, de 20 de julio, sobre expedición de copias auténticas, certificaciones de documentos públicos o privados, acceso a los registros y archivos.

Decreto 93/1993, de 20 de julio, por el que se adaptan los registros de documentos de la Junta de Extremadura a las exigencias de la Ley 30/1992.

Orden de 17 de noviembre de 1994, por la que se regulan los Servicios de Información y Documentación Juvenil de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano.

Decreto 147/2000, de 13 de junio, por el que se regula la Web Institucional de la Junta de Extremadura.

Orden de 11 de septiembre de 2000, se aprueba el modelo de Libro de Quejas y Sugerencias y se desarrollan las normas para su utilización.

Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Resolución de 10 de febrero de 2005, de la Dirección General de Coordinación e Inspección, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada “Servicio de Atención al Ciudadano” y se dispone su publicación.

Decreto 125/2005, de 24 de mayo, por el que se aprueban medidas para la mejora de la tramitación administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura.

Decreto 2/2006, de 10 de enero, por el que se crea el Registro Telemático, se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, así como el empleo de la firma electrónica reconocida por la administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Decreto 18/2007, de 6 de febrero, sobre creación, organización y funciones de las Oficinas de Respuesta Personalizada de la Junta de Extremadura y de modificación del Decreto 139/2000, de 13 de junio y del Decreto 185/2006, de 31 de octubre.

Decreto 257/2009, de 18 de diciembre, por el que se implanta un Sistema de Registro Único y se regulan las funciones administrativas del mismo en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Decreto 75/2010, de 18 de marzo, por el que se crea la Sede Electrónica Corporativa, se regulan determinados aspectos relativos a la identificación y autenticación electrónica y se establecen medidas para la copia electrónica de documentos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Orden de 3 de septiembre de 2010 por la que se regula la Red de Información y Documentación Juvenil de Extremadura y se crea el Registro de Servicios de Información y Documentación Juvenil de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Decreto 96/2012, de 1 de junio, por el que se regula el portal web institucional de la Junta de Extremadura y se normaliza la presencia de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura en Internet.

Ley 4/2013 de Gobierno Abierto de Extremadura.

Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de la Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Orden de 11 de abril de 2016 por la que se establece el procedimiento para la publicación de información en el Portal de la Transparencia y la Participación Ciudadana de Extremadura.

Ley 8/2019, de 5 de abril, para una Administración más ágil en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Decreto-ley 12/2020, de 19 de junio, de medidas extraordinarias y urgentes para la reactivación de la actividad económica y social en la CAEX en el proceso hacia la “nueva normalidad”.

Resolución de 9 de de 2021, de la Vicepresidenta Primera y Consejera, por la que se aprueba y hace pública la relación de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía y la relación de las anteriormente denominadas Oficinas de Registros que han sido suprimidas.

Resolución de 23 de abril de 2021, de la Vicepresidenta Primera y Consejera, por la que se hace pública la creación de la Oficina de Asistencia Virtual, así como la relación de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, para atender a lo previsto en el artículo 84.bis de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.