

Un paso electrónico: Infraestructuras y servicios comunes



Montaña Merchán Arribas

Licencia seleccionada
Atribución-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported



2013

Cuaderno 1: Conceptos, políticas y organización

Contenido

1	Qué aportan las tecnologías	4
2	Conceptos de Administración electrónica	5
3	Fases de la e-administración	6
4	Políticas y planes	9
5	Normativa específica.....	19
6	Órganos relacionados con la Administración Electrónica.....	31
7	Participación internacional	35

La tecnología tiene un efecto tractor de sobre el conjunto de una economía. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) constituyen el pilar fundamental del crecimiento económico sostenible e innovador.

En este sentido, la Comisión Europea reconoce a las TIC como responsables del 50% del incremento de la productividad en Europa en los últimos años. Se calcula que las tecnologías de la información y comunicación (TIC) son responsables de más del 40% del crecimiento anual de productividad en la UE, y casi el 25% del crecimiento del PIB.

En Francia, el 25% de los nuevos empleos tiene ya lugar en el sector online. En EEUU, se calcula que el porcentaje de nuevos puestos de trabajo que se producen en la industria digital es del 40%. “Por su carácter netamente transversal, los contenidos digitales crean riqueza más allá de los sectores puramente tecnológicos”.

1 Qué aportan las tecnologías

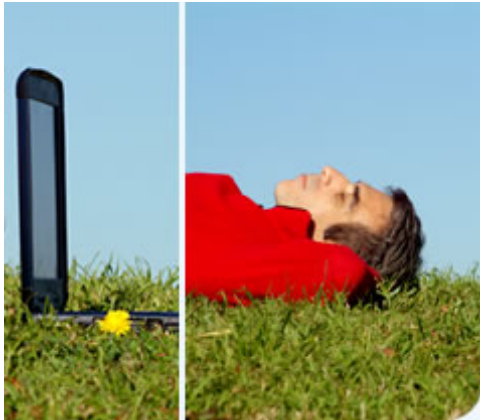
Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) constituyen el pilar fundamental del crecimiento económico sostenible e innovador. En este sentido, la Comisión Europea reconoce a las TIC como responsables del 50% del incremento de la productividad en Europa en los últimos años.

En la Unión Europea ya representa el 6% del empleo y en España, mientras sectores como la agricultura, la industria y la construcción se estancan, el sector de los contenidos digitales genera empleo, calculando que por cada millón de euros invertido en el sector TIC en España, se crean 33 nuevos empleos. El desarrollo de la economía digital se convierte en un aspecto clave de la competitividad de países y regiones y, por tanto, un retraso en su aplicación supone una gran barrera a la hora de competir en una economía global e interconectada.

La aplicación de las tecnologías en la Administración tiene una larga trayectoria desde la automatización de algunas tareas hasta lo que se denomina “Administración Electrónica”. En sentido simple, la Administración Electrónica consiste en la aplicación de la Tecnologías de Información a las relaciones del ciudadano con la Administración y es una de las líneas básicas de actuación de los Gobiernos.

Un Administración Pública moderna, ágil y eficiente, debe, por fuerza, estar acorde con su tiempo y por tanto adaptar sus modos de trabajo a este entorno para mejorar la vida de los ciudadanos. Con este objetivo, resulta inevitable no plantear la simplificación

administrativa como una de las líneas de acción prioritaria y la tecnología como un medio para cambiar los modos de trabajo y la relación con el ciudadano.



Evitar cargas inútiles, desplazamientos y costes a los ciudadanos, ha supuesto un motor para desarrollar los servicios electrónicos y al mismo tiempo debe suponer una transformación interna. Ahora nos resulta casi imposible imaginar una administración sin servicios electrónicos y dentro de unos años será la única administración.

Pero también nos hallamos en medio de otra transformación que marcará un cambio importante: la sustitución de los sistemas informáticos por servicios.

2 Conceptos de Administración electrónica

Aunque en muchos documentos “Gobierno Electrónico” y “Administración Electrónica” son utilizados como sinónimos en España, las dimensiones de los conceptos son distintas.

Hay tantas definiciones acerca de lo que debe entenderse por Gobierno o Administración Electrónica como autores, informes y normas que se refieran a este nuevo concepto. Algunas definiciones sólo ponen el acento en las TIC como un medio de relación con los ciudadanos u otros gobiernos. Por ello nos centraremos en dos.

Gartner Group (2000) define e-Government como: ‘The continuous optimisation of Government service delivery, citizen participation and governance by transforming internal and external relationships through technology, the Internet and new media.’ A diferencia de las anteriores definiciones que insisten únicamente en la dimensión de mejora de la prestación de servicios, la definición de Gartner considera la importancia del cambio y la transformación institucional y la articulación de consensos entre aquellos agentes e intereses que son fundamentales para lograr el éxito de cualquier proyecto de Administración electrónica (Pratchett, 1999; Ferguson, 2000).

En 2003 la comunicación de la **Comisión de la Unión Europea** al Consejo y al Parlamento europeo refiere a la *administración electrónica como el uso de las TIC en las administraciones públicas combinadas con los cambios organizativos y nuevas aptitudes encaminadas a mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos, y reforzar el apoyo a las políticas públicas* (“El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa”).

Por tanto el término administración electrónica engloba al menos: las TIC, la prestación de servicios públicos, la modernización de la gestión administrativa, y al gobernanza (transparencia y buen gobierno).

La Administración electrónica se podría ver como un paso más allá en el proceso de reformas de la gestión pública propuesto por la **Nueva Gestión Pública** (NGP) que pretende modelos más flexibles en la gestión pública a través de la descentralización, la profesionalización, la desagregación de la competencia en agencias.

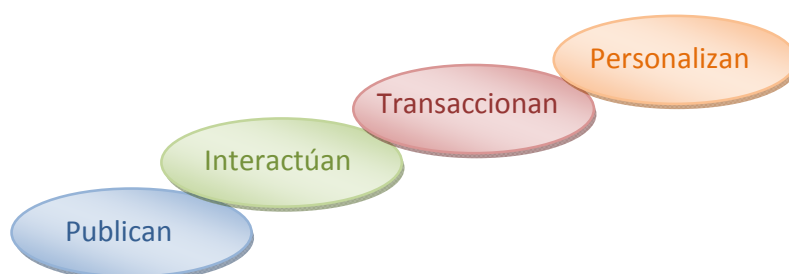
Podemos hacer la distinción entre gobierno electrónico y administración electrónica en el sentido de que gobierno es el órgano vinculado al poder y la administración ejecuta las actividades de la gestión administrativa.

3 Fases de la e-administración

La e-administración no es simplemente un asunto de poner ordenadores a funcionarios o automatizar viejas prácticas. Ni el empleo de ordenadores ni la automatización de procedimientos complejos puede incrementar la eficacia en la administración o promover la participación ciudadana. El enfoque únicamente sobre soluciones tecnológicas no cambiará la mentalidad de los burócratas que no ven al ciudadano, ni como cliente de gobierno, ni como partícipe en la toma de decisiones.

Los gobiernos tienen estrategias diferentes para construir la e-administración. Para simplificar, podemos clasificar este proceso de puesta en práctica en tres fases. Estas fases no son el dependiente la una de la otra, ni necesitan que una fase sea completada antes de que la otra pueda comenzar, pero conceptualmente ofrecen tres modos de pensar en los objetivos de e-administración. Las tres fases son: Publican, interactúan y transaccionan y se ha añadido una última que es la personalización.

En relación a los niveles de desarrollo de la Administración electrónica, se diferencian los siguientes estadios de desarrollo o niveles, comúnmente aceptados, de evolución de la Administración electrónica:



3.1 Publican

Los gobiernos generan información, la mayor parte de ello potencialmente útil a individuos y empresas. Internet y otras tecnologías de comunicaciones avanzadas pueden distribuir esta información rápidamente y directamente a los ciudadanos. Generalmente se comienza publicando la información de procedimientos, legislación, etc.

Es importante que esta información sea veraz y actualizada, así como que contenga un índice de novedades

3.2 Interactúan

La fase interactiva implica posibilidad de dialogo entre el ciudadano y la administración. Supone la posibilidad de efectuar consultas específicas e imprimir formularios electrónicos. Además debe permitir funciones básicas como el envío de documentos o ponerse en contacto con funcionarios por medio del correo electrónico. El trámite aún no se finaliza por Internet.

Un avance es la comunicación en las dos direcciones. La **posibilidad de iniciar formalmente los trámites** en línea es el elemento de evolución.

Esta fase de e-administración también puede incluir la creación de foros. Tales foros constituyen comunidades en línea donde la gente puede intercambiar ideas, y poder participar en asuntos de interés.

3.3 Transaccionan

Finalmente se pueden ofrecer servicios transaccionales completando el servicio telemáticamente y a distancia. Permite a usuarios realizar transacciones en línea: de registro, comercio electrónico, renovación de documentos, pago de impuestos y otros servicios. Se puede incrementar la eficacia implementando servicios muy automáticos que no requieran de intervención humana o ofreciendo un servicio con horario ininterrumpido.

Como prerequisite para alcanzar este nivel es necesario tener un sistema de identificación y autenticación electrónica.

La puesta en marcha de esta fase no es ni simple, ni barata y puede suponer cambios en la forma de trabajo. Por ello es recomendable un análisis y simplificación del proceso y cambios significativos del marco legal del país y en la organización.

3.4 Personalizan

El nivel más avanzado según la CE es el de personalización. La tendencia es a la administración proactiva que conoce al ciudadano y por tanto utiliza la información que tiene de él para ofrecer un mejor servicio.

Un sistema personalizado es aquel que responde de manera distinta a dos personas que realizan la misma petición, ya sea por su respuesta (explícita o implícita) a las preguntas que les plantea el sistema. Para que se pueda llegar a proporcionar un servicio a medida o personalizado, el sistema debe ser capaz de identificar a la persona. Los sistemas de personalización deben servir para facilitar determinadas operaciones.

La personalización puede actuar en dos niveles:

- dirigida a personas
- dirigida a grupos específicos

La personalización se puede llevar a cabo de dos maneras:

- personalización implícita (dirigida por el sistema) - el sistema monitoriza los patrones y preferencias de uso, y en base a ello adapta las sugerencias.
- personalización explícita (bajo el control del usuario) - el sistema almacena los datos personales con el consentimiento de los usuarios y permite a los usuarios identificarse, para que de este modo puedan acceder a los servicios que ellos mismos han personalizado.

Un ejemplo de la primera son las sugerencias de Amazon, un ejemplo de la segunda son los servicios de noticias por preferencias o los servicios de alertas o la declaración de la renta, ya que es rellenada por la AEAT y basta con que el ciudadano la confirme.

3.5 Características de la AE

Las características de la Administración Electrónica son:

- Evita el desplazamientos al ciudadano
- Está disponible desde cualquier lugar
- Se extiende el horario de oficina
- Se difuminan las barreras territoriales
- Simplifica los servicios y reduce el número de documentos a presentar
- Hay colaboración entre Administraciones
- Tiene las mismas garantías que la administración convencional

Esto se traduce en ofrecer servicios telemáticos útiles, fáciles, accesibles y eficaces. Útiles porque cada uno de ellos soluciona una interacción del ciudadano con la administración, fáciles porque su uso debe ser tan sencillo como para poderlo ofrecer en autoservicio, accesibles porque deben estar disponibles en cualquier momento que el ciudadano quiera utilizarlos e independiente de la tecnología utilizada y eficaces porque debe causar el efecto esperado y con validez jurídica. Sería deseable que, además, fueran eficientes minimizando el número de interacciones que el ciudadano debe realizar.

La integración de varios servicios o actuaciones, de distintos organismos o administraciones, produce servicios de mayor valor añadido. Es en este punto en el que la colaboración entre administraciones cobra su verdadero sentido.

Los beneficios de la Administración electrónica no sólo se pueden medir en términos económicos, sino en términos de reducción de cargas para el ciudadano, de valor social, medio ambiental y político.

Las TIC están revolucionando el funcionamiento de la economía y de la sociedad, y están generando nuevas formas de producción, negociación y comunicación. Las TIC son esenciales para muchos sectores. Las carencias en las TIC son carencias en todo, mientras que el liderazgo en ellas apoya un liderazgo general. Es, por tanto, esencial para un país y para las Administraciones Públicas alcanzar el desarrollo de las TIC.

Uno de los obstáculos a superar es la tendencia generar un sinfín de regulaciones, estructuras rígidas, etc., en lugar de apoyar iniciativas mediante la cooperación.

Por otra parte la comisaria europea de Sociedad de la Información, Viviane Reding, señala el "tremendo potencial" de la economía digital para generar "enormes" ingresos en todos los sectores. Además, las TIC pueden lograr una notable reducción de las emisiones de CO₂ asegurando un alto grado de innovación y de competitividad.

4 Políticas y planes

4.1 Políticas estratégicas

El objetivo de la Administración Pública es servir con objetividad los intereses generales, los intereses de los ciudadanos, y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, y la responsabilidad política del Gobierno correspondiente, en cuanto que es responsable de dirigirla. (Constitución 1978).

Los planes e iniciativas en materia de Administración electrónica deben estar alineadas y apoyar las orientaciones y prioridades de los objetivos de la administración.

El régimen jurídico no es neutral en una dinámica de modernización del Estado. El procedimiento administrativo es un instrumento adecuado para dinamizar su avance y, por lo tanto, las reglas esenciales del procedimiento son una pieza fundamental en el proceso de modernización de nuestra sociedad y de su Administración.

Podríamos considerar como uno de los productos de *negocio*¹ de la administración, los procedimientos que pone a disposición de los ciudadanos y las empresas.

Uno de los objetivos de la Administración electrónica es facilitar la relación de los ciudadanos y las empresas a través de los medios telemáticos. El término de “administración electrónica” no se centra únicamente en el uso de las tecnologías, sino en la utilización de éstas junto con un cambio organizativo y con nuevos métodos para mejorar los servicios públicos, los procesos democráticos y las políticas públicas.

En este sentido, es necesario la identificación, desarrollo, explotación de los servicios electrónicos que contribuya a mejorar la eficacia de los servicios al ciudadano, pero también la cooperación entre administraciones.

Las acciones en Administración electrónica vienen marcadas por las siguientes políticas estratégicas:

- La política europea definida en los planes e-Europe
- Los planes estratégicos del gobierno
- El desarrollo de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos Ley 11/2007 (LAECSP).

Sin hacer un histórico de los planes realizados en esta materia se citarán los más relevantes y los que aplican actualmente.

4.2 Planes Europeos

El desarrollo de la Administración Electrónica en Europa, ligado al de la Sociedad de la Información (SI), ha pasado por diversas etapas desde que la Comisión Europea publicase su Plan de Acción eEurope 2002. Este plan se inscribe en la estrategia de Lisboa y en el que se consiguieron importantes cambios como la configuración de un marco regulador, e incremento del número de ciudadanos y empresas conectados a Internet.

A este le siguió eEurope 2005 que se organizó en dos pilares: el desarrollo de la Administración Electrónica en la puesta en marcha de los contenidos y *servicios electrónicos* por parte de las diferentes Administraciones Públicas de los Estados Miembros (EM), y por otro lado, aborda la infraestructura de banda ancha y las cuestiones relativas a seguridad.

En él se establecía veinte servicios públicos básicos que los EM debían proporcionar electrónicamente: 12 para los ciudadanos y 8 para las empresas.

¹ Un negocio consiste en una actividad, sistema, método, que ofrece un beneficio a otras personas generalmente a cambio de dinero.

Al ciudadano	A la empresa
<ul style="list-style-type: none"> • Impuesto sobre la renta. • Servicios de búsqueda de empleo • Cotizaciones de la seguridad social • Documentos personales (pasaporte y permiso de conducir) • Matriculación de vehículos • Solicitud de permiso de construcción • Declaración a la policía • Bibliotecas públicas • Certificados (nacimiento, matrimonio). • Inscripción en la enseñanza superior/universidad • Comunicación de cambio de domicilio • Servicios relacionados con la sanidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Cotización social de los empleados • Impuesto de sociedades: declaración, notificación • IVA: declaración, notificación • Registro de nuevas empresas • Presentación de datos a las Oficinas estadísticas • Declaraciones de aduanas • Permisos de medio ambiente (incluida la presentación de informes) • Licitaciones

La iniciativa europea i2010 sustituye a la anterior e incide en que los Estados miembros y partes interesadas deben actuar de forma coordinada en la adopción de las medidas nacionales que se establezcan en el marco de i2010. El Plan de acción i2010 está



destinado a hacer más eficaces los servicios públicos, a modernizarlos y a ajustarlos mejor a las necesidades de la población. El plan propone tres prioridades para las políticas europeas de la sociedad de la información, a alcanzar antes de 2010: la consecución de un espacio europeo único de la información; el impulso de la innovación y de la inversión en el campo de la investigación en TIC, y la consecución de una sociedad de la información basada en la inclusión.

En este contexto las TIC juegan un papel fundamental como potenciadoras del crecimiento y la competitividad de forma que se encuentran presentes en la totalidad de las actuaciones que bajo el marco de la iniciativa i2010 se van a desarrollar.

El último Plan publicado el 15 de diciembre de 2010, es el **Plan de Acción 2011-2015 para la Administración Electrónica en Europa**. El Plan de Acción supondrá la materialización de la estrategia acordada por los Estados miembros en la Declaración Ministerial de Malmö adoptada en Noviembre de 2009.

El Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015 plantea la transición de la administración electrónica actual a una de nueva generación, con servicios en colaboración y sin discontinuidades. El Plan de Acción es la base de una estrategia europea común que persigue hacer de la Administración Electrónica en el próximo lustro una herramienta para alcanzar una mayor participación de la sociedad en los asuntos públicos, una palanca habilitadora del mercado único y piedra angular de Administraciones Públicas más eficientes y efectivas, todo ello apoyándose en habilitadores estratégicos como la interoperabilidad y la firma electrónica.

Los ejes en las que deben centrarse los estados miembros son:

Empoderamiento del usuario que significa diseñar los servicios en base a las necesidades de los ciudadanos, con producción colaborativa, mejorar la transparencia y la implicación de los ciudadanos interesados en el proceso político.

- 1.1 Servicios diseñados para las necesidades de los usuarios
- 1.2 Producción de servicios en colaboración
- 1.3 Reutilización de la información del sector público
- 1.4 Mejora de la transparencia
- 1.5 Participación en los procesos de elaboración de políticas

Mercado Interno reforzar la movilidad en el mercado único simplificando los trámites y mejorarnos los servicios integrados de administración electrónica para la creación y la gestión de empresas, para el estudio, el trabajo, la residencia y la jubilación en cualquier país de la Unión Europea.

- 2.1 Servicios sin discontinuidad para empresas
- 2.2 Movilidad de las personas
- 2.3 Implantación de servicios transfronterizos

La eficiencia y la eficacia ha de hacerse posible gracias al uso de la administración electrónica y reduciendo las trabas administrativas. Añade en este punto la promoción de una economía sostenible baja en emisiones de carbono.

- 3.1 Mejora de los procesos organizativos
- 3.2 Reducción de cargas administrativas
- 3.3 Administración pública ecológica

Condiciones previas para el desarrollo de la administración electrónica. Una serie de herramientas y condiciones previas son imprescindibles.

- 4.1 Especificaciones abiertas e interoperabilidad
- 4.2 Identificación electrónica
- 4.3 Servicios innovadores

La Agenda Digital para Europa es una de las siete iniciativas de Europa 2020. Con el objetivo de maximizar el potencial de las TIC para ser competitivos. Los campos de actuación:

- Mercado único digital dinámico
- Interoperabilidad y normas
- Confianza y seguridad
- Acceso rápido y ultrarrápido a Internet
- Investigación e innovación
- Alfabetización, la capacitación y la inclusión social
- Beneficios de las TIC para la sociedad
- Aspectos internacionales de la Agenda Digital

Por otro lado, el **Plan de Acción 2011-2015 para la Administración Electrónica en Europa**, refleja los objetivos de la Agenda Digital.

Otros programas:

El programa IDA, iniciado en 1995, pretendía, entre otros objetivos, la mejora del intercambio telemático de información entre los Estados Miembros y las instituciones comunitarias y la mejora de la comunicación y gestión de documentos oficiales. En el año 2005, pasa a denominarse IDABC y amplía su ámbito de actuación convirtiéndose en un verdadero programa para la Administración Electrónica en Europa.

IDABC es un programa de administración electrónica establecido para el período 2005-2009 relativo a la prestación interoperable de servicios paneuropeos de Administración electrónica al sector público, las empresas y ciudadanos.

Programa de Acción para la Reducción de las Cargas Administrativas en la Unión Europea. En este Programa de acción la Comisión propone una estrategia mediante la cual las cargas administrativas derivadas de la legislación de la UE se reducirían en un 25% para 2012. A principios de 2009, la Comisión se comprometió a presentar planes de reducción sectoriales para trece ámbitos prioritarios identificados, y a preparar medidas adicionales para reducir las cargas administrativas al objeto de alcanzar el objetivo en 2012. En general los planes se limitan a simplificar estas exigencias de información en los trámites, y no modifican los principios fundamentales de la legislación de base.

4.3 Políticas nacionales

En julio de 1999 nace el primer hito en la definición de una política global de información con la creación de la Comisión Interministerial de la Sociedad de la Información, presidida por el Ministerio de Industria y con la participación de miembros del resto de ministerios españoles, a excepción del Ministerio de Defensa. Desde entonces se han sucedido los distintos planes de Gobierno, en materia de Sociedad de la Información y Administración electrónica que merece ser referenciados.

En enero de 2001, el gobierno aprobó el Plan de Acción de la iniciativa **Info XXI**, un proyecto de tres años de duración (2001-2003), para impulsar las Tecnologías de la Información, potenciar la Administración electrónica y el acceso «de todos» a la Sociedad de la Información.



Entre las actuaciones incluidas en Administración Electrónica, destaca un conjunto de 21 proyectos que abarcan el DNI electrónico, el portal único de la Administración, el desarrollo de Internet en la enseñanza, la puesta en marcha de la Red Iris 2 para la investigación y la difusión de contenidos digitales. INFO XXI era un catálogo de actuaciones que ya estaban en marcha de los distintos Ministerios en este ámbito.

Ante los lentos resultados en la SI del Plan INFO XXI, el Gobierno designa en 2003 una Comisión de experto encabezada por Juan Soto, conocida como “Comisión Soto”, para proponer medidas para el desarrollo de la Sociedad de la Información en España. *“La principal diferencia de esta iniciativa respecto al Plan Info XXI será que se desarrollará con criterios de gestión empresarial”*. El Programa de Actuaciones presentado se centra en: favorecer la demanda de conexión de la población a las nuevas tecnologías, mejorar la oferta de infraestructuras, contenidos y servicios que incentiven dicha conexión, la necesidad de conectar a la pequeña y mediana empresa (pyme) con las nuevas tecnologías. Las prioridades de actuación en Administración electrónica eran la aceleración de la implantación del DNI electrónico y el catálogo de una lista de servicios prioritarios para implantar, además de ofrecer conectividad a los empleados públicos.

Siguiendo estas directrices estratégicas, el 11 de julio de 2003 se aprueba España.es *“un conjunto de acciones y proyectos concretos que representarán un importante impulso para el desarrollo de la Sociedad de la Información en España*. El plan tendría una vigencia de dos años (2004-2005) con un coste inicial previsto de 1.029 millones de euros, de los que la Administración General del Estado aportará el 63%, las Comunidades Autónomas el 26% y el sector privado el 11%.

España.es incluye un primer bloque con tres áreas de carácter vertical dedicadas a fomentar la Administración electrónica, educación y pymes; y otro bloque con tres de

carácter horizontal que se dirigen a toda la población en general y se centran en accesibilidad y formación, contenidos y comunicación.

En el área de **administración.es**, el plan se estructura en cuatro ejes de actuación, el primero para facilitar el acceso público a los usuarios mediante el DNI electrónico, puntos de acceso a Internet gratuito en las oficinas de registro y atención al público; el segundo es para impulsar el desarrollo de servicios para los usuarios con servicios públicos básicos, cartas de servicios electrónicos y perfeccionamiento del portal del ciudadano, entre otros; el tercer punto fomenta el intercambio de información entre administraciones públicas y el cuarto trata de apoyar la reorganización interna de las administraciones públicas con el portal del empleado, reforma del Consejo Superior de Informática o el archivo de documentación electrónica.



ejecución de 19 medidas.

El Ministerio de Ciencia y Tecnología fue el responsable global del plan con el apoyo técnico de la sociedad pública Red.es y con la implicación de todos los ministerios, en especial con el Ministerio de Administraciones Públicas que elaboró un **Plan de Choque** (2003-2004) en el que se concretaba la

No todas pudieron completarse pero entre ellas destacaron la especificación del DNI electrónico, la implementación de los servicios públicos básicos definidos por el Plan de acción de eEurope 2005, la puesta en marcha del sistema de notificaciones telemáticas seguras (SNTS), el sistema de sustitución de certificados en soporte papel y el Portal del Empleado Público (FUNCIONA).

El 3 de noviembre de 2003, la Ley 32/2003 General de las Telecomunicaciones, en su disposición final primera Modificación de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, añadiendo una disposición adicional séptima, "fomento de la Sociedad de la Información", establece que "... presentará al Gobierno para su aprobación y a las Cortes Generales un plan cuatrienal para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de Convergencia con Europa con objetivos mensurables

El 18 de febrero de 2005 se crea una Ponencia en el seno del Consejo Asesor para las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (CATSI) para la elaboración de un Plan. El informe final presentado el 22 de junio de 2005 sirvió de base para la elaboración del **Plan Avanza**, enmarcado en los ejes estratégicos del Programa Nacional de Reformas diseñado por el Gobierno para cumplir con la Agenda de Lisboa.

Plan Avanza

El Consejo de Ministros de 4 de noviembre de 2005 aprobó el Plan 2006-2010 para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de Convergencia con Europa y entre Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas, Plan Avanz@, adoptando mandatos para poner en marcha diversas medidas normativas de impulso a la sociedad de la Información.



La financiación de este ambicioso plan del gobierno de España se basó en una importante dotación presupuestaria incremental que ascendía a un total de 1.197,7 millones, de euros en 2006.

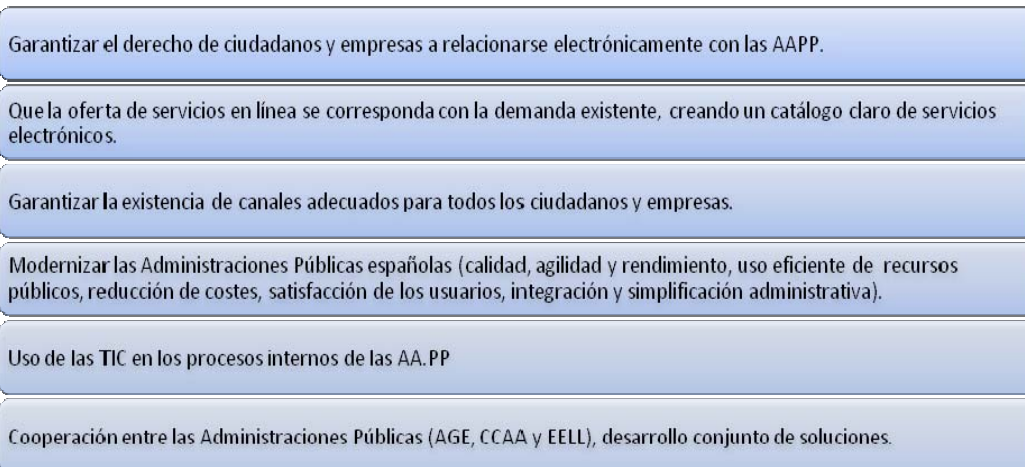
El Plan Avanz@ (2006-2010) se divide en cinco grandes áreas de actuación:

1. Hogar e Inclusión de Ciudadanos
2. Competitividad e Innovación
3. Educación en la Era Digital
4. Servicios Públicos Digitales
5. El nuevo Contexto Digital

En la línea de servicios públicos digitales es la relacionada con la Administración Electrónica y recoge las siguientes medidas a ejecutar:

- Accesibilidad y Multilingüismo.
- Modernización de las EE.LL's.
- EDNI: Impulso de la Identidad Digital.
- Eliminación de Documentos Administrativos en formato papel.
- Plataforma de servicios comunes.
- Reusabilidad de metodologías, aplicaciones y documentación técnica
- e-Justicia.
- e- Sanidad.

Los objetivos de esta línea de actuación son:



El plan establece que el eje de actuación de Servicios Públicos Digitales (SPD) debe ser desarrollada a partir de una estrecha colaboración entre: El Ministerio de Administraciones Públicas, Las Comunidades Autónomas, Entidades Locales y El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Con el objetivo de afianzar los hitos alcanzados en el ámbito de Avanza, se ha definido el Plan Avanza2. Uno de los principales objetivos del Plan Avanza2 es contribuir a la recuperación económica gracias al uso intensivo y generalizado de las TIC, con una especial atención a los proyectos que compaginen la sostenibilidad y el ahorro energético. Avanza2 tiene como reto el fomento de la demanda, así como en el aprovechamiento del impulso del desarrollo del sector para la consolidación de una industria TIC propia especializada en sectores estratégicos y siempre volcado en la pyme, en la que se centra la mayor parte de los esfuerzos.

Plan Moderniza

El Plan Moderniza de medidas para la mejora de la AGE., elaborado por el Ministerio de Administraciones Públicas, fue aprobado por el Consejo de Ministros el 9 de diciembre de 2005.

El Plan Moderniza consta de 16 medidas, divididas en 3 grandes grupos:

- I. Nuevas Medidas de mejora de la Organización.
- II. Nuevas medidas de mejora de la Función Pública.
- III. Nuevas medidas de la relación con los ciudadanos.

En este último bloque las medidas aprobadas fueron las siguientes:

<p>1.- Administración 24 h</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anteproyecto de Ley de Administración Electrónica, que garantice el reconocimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos en su relación telemática con las AA.PP's. • Presentación de un Plan de servicios digitales asociados al DNI electrónico.
<p>2.- Simplificación de trámites con incidencia en los ciudadanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de la Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano (red 060), para trámites. • Eliminación del papel en los trámites administrativos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sustituir la petición de documentos por consultas telemáticas. ○ Mejorar el funcionamiento de los registros telemáticos. ○ Extender la utilización de notificaciones telemáticas. ○ Desarrollar la comunicación automatizada del cambio de domicilio. ○ Incrementar el pago de tasas y precios públicos por medios electrónicos. ○ Implantar el catálogo de formularios electrónicos de la AGE. • Sustituir la aportación de documentos por la declaración del solicitante • Rediseñar los trámites con mayor incidencia social.
<p>3.- Agilización de procedimientos administrativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rediseñar los procedimientos de gestión de personal. ▪ Implantar un sistema de tramitación telemática, con firma electrónica, para el Gobierno y Altos Cargos de la AGE. ▪ Extender la Red Interadministrativa ▪ Cofinanciar en la modernización de las Entidades Locales.
<p>4.- Transparencia, participación y calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crear áreas de participación ciudadana ▪ Crear foros de debate que sirvan para conocer la opinión de los ciudadanos

Agenda Digital para España

El 15 de febrero de 2013, el Consejo de Ministros, a propuesta del Ministro de Industria, Energía y Turismo y del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, aprobó la Agenda Digital para España.

El objetivo de la Agenda Digital para España es trasladar los beneficios de las nuevas tecnologías a los ciudadanos, las empresas y la administración. Adopta todos los objetivos de la Agenda Digital para Europa en el horizonte 2015 y además incorpora actuaciones y objetivos específicos para España de gran impacto para el desarrollo de la economía y sociedad digital en España, como el impulso al uso transformador de las TIC en la PYME, el apoyo a la internacionalización o la confianza en el ámbito digital, entre otros

Uno de los primeros objetivos de la Agenda Digital es potenciar la producción nacional de tecnología y contenidos digitales. El fin es dinamizar la economía para España y el empleo impulsando la creación de empresas nativas digitales y su crecimiento en el exterior.

En segundo lugar, la Agenda Digital prevé el despliegue de redes ultrarrápidas (punto que se concretará en la próxima ley de telecomunicaciones). En el campo de la educación, por ejemplo, el plan de desarrollo digital contempla incentivar la creación de libros en formato digital.

El tercer pilar apunta a la Administración Pública. En este punto se incluye la modernización de la sanidad con la receta electrónica e historial clínico digital, principalmente; la justicia extendiendo el expediente judicial electrónico y la educación. También promover la e-factura en la empresa y en la administración en la gestión de provisionamiento.

La cuarta materia sobre la que trata la Agenda Digital es el impulso de la I+D+i tecnológica. Bruselas cuantifica que para 2020, debería duplicarse el gasto público anual en innovación.

La mejora de la seguridad y la privacidad, y la alfabetización digital constituyen los dos últimos puntos de la Agenda Digital.

5 Normativa específica

Asociada a la administración electrónica existe un conjunto de normativa específica de la que cabe destacar:

- La Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
- La Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas
- Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica.
- Real Decreto 522/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la aportación de fotocopias de documentos de identidad
- Real Decreto 523/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la exigencia de aportar el certificado de empadronamiento
- Real Decreto 1671/2009 de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007
- Real Decreto

- El Real Decreto 3/2010, de 8 de enero (BOE de 29 de enero), por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad
- El Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad

De todo este conjunto de normativa se destaca la Ley 11/2007 y el RD 1671/2009.

5.1 Ley de 11/2007 (LAECSP)

La Ley de acceso electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, Ley 11/2007, se publica en el BOE del 23/06/2007 de 22 de junio.

La Ley se aplica a las Administraciones Públicas (AGE, CCAA y EELL), a los ciudadanos en sus relaciones con las AAPP y a las relaciones de éstas entre sí, no aplicándose a las actividades que desarrollen las Administraciones Públicas en régimen de derecho privado.

Ya en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común se impulsaba el empleo de estos medios, si bien la puesta en marcha de los mismos no se planteaba como una obligación para las distintas Administraciones, sino que era potestativa.

Las normas anteriores (Ley 30/1992, la Ley 24/20,...) no habían sido suficientes para dar una cobertura jurídica completa al uso que las distintas Administraciones hacían de los nuevos sistemas tecnológicos. Lo que apuntaba el inicio de una dispersión normativa, publicando normas propias para regular el desarrollo de estos servicios, de manera independiente. Esto podría poner dificultades para interoperar, impidiendo el desarrollo de la propia administración electrónica.

La Ley intenta frenar y poner orden en esta dispersión, reuniendo o incorporando en una única norma varios desarrollos normativos.

Además establece, en la disposición final tercera, como fecha límite el 31 de diciembre de 2009 para adaptar los servicios de la AGE para permitir el ejercicio de este derecho a todos los ciudadanos.

La Ley 11/2007 consta de 46 artículos, 6 disposiciones adicionales, 1 transitoria, 1 derogatoria y 8 finales, estructurados en torno a cinco títulos:

1. el ámbito de aplicación y los principios generales de la Ley,
2. los derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos,
3. el régimen jurídico de la administración electrónica,
4. la gestión electrónica de los procedimientos y

5. la cooperación entre administraciones para el impulso de la administración electrónica.

5.1.1 [El ámbito de aplicación y los principios generales](#)

La Ley reconocer el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, utilizando el verbo deberán en lugar de podrán, de tal manera que supone obligaciones para la Administración, (“las AAPP deberán estar preparadas para que los ciudadanos puedan relacionarse con ellas usando procedimientos electrónicos si así lo desean”).

La utilización de las tecnologías de la información por parte de las AAPP se ajustará, entre otros, a los siguientes principios:

- Respeto a la protección de datos de carácter personal.
- Principio de igualdad y no discriminación, de manera que los canales electrónicos no introduzcan discriminación sobre la utilización de otros canales.
- Principio de accesibilidad, garantizando la accesibilidad universal y el diseño para todos.
- Principio de cooperación que garantice la interoperabilidad, con especial referencia al reconocimiento mutuo de documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación.
- Principio de seguridad y proporcionalidad, que garantice los mismos niveles de seguridad que en los procedimientos no electrónicos.
- Principio de neutralidad tecnológica de manera que no se obligue a los ciudadanos a la utilización de una tecnología determinada para relacionarse con las Administraciones.
- Principio de simplificación y de transparencia y publicidad.

Establece el derecho de accesibilidad de manera universal (todo el mundo debe poder relacionarse) y en consecuencia también obliga a que el uso de determinada tecnología no sea un obstáculo para el acceso: principio de neutralidad (no se podrá imponer la utilización de una determinada tecnología).

5.1.2 [Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.](#)

En el segundo título, la Ley establece una serie de derechos de los ciudadanos que a la vez supone una serie de obligaciones para la administración.

Para la defensa y protección de estos derechos se crea la figura del Defensor del usuario de la Administración Electrónica que elevará un informe anual al Consejo de Ministros

analizando las quejas y sugerencias recibidas y proponiendo actuaciones y medidas a adoptar.

Como garantía de prestación de servicios y disposición de medios e instrumentos electrónicos la Ley establece que las Administraciones deberán habilitar los canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando el acceso de todos los ciudadanos a los servicios electrónicos. En el caso de la AGE, define el sistema para conseguirlo consistente en un sistema de varios canales (oficinas físicas, teléfono y webs públicas con un punto de acceso general que contenga la relación de todos los servicios a disposición de los ciudadanos).

5.1.3 Del régimen jurídico de la administración electrónica

La Ley desarrolla el régimen jurídico de la administración electrónica. Define la sede electrónica como la “dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicación cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias”, y hace responsable al titular de la misma de los contenidos publicados en ella y de los servicios prestados por la misma y da validez a las publicaciones electrónicas de Boletines Oficiales tableros de anuncios o edictos.

Una parte importante son los medios de identificación y autenticación utilizados por los ciudadanos y administraciones en el ámbito electrónico, además del DNI electrónico y la firma electrónica avanzada, contempla la utilización de claves concertadas, el uso de información conocida por ambas partes y de sistemas no criptográficos. Como medio de impulsar el uso de firma electrónica dentro de la administración define el certificado de empleado público. Sin olvidar la identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público y la autorización a las AAPP para que puedan habilitar a personas físicas o jurídicas para que actúen en representación de otras en determinadas transacciones electrónicas.

Para la automatización de procedimientos define la identificación de los sistemas mediante el sello electrónico y de códigos seguros de verificación.

Se definen los principios que regularan el intercambio de datos en entornos cerrados de comunicación.

Elimina la limitación del registro telemático, de presentar escritos o documentos sobre aquellos procedimientos en que los organismos tienen competencia y estén publicados en los RD, por la posibilidad de que el ciudadano puede presentar documentos en un registro destinados a otro organismos o administración. Se regulan también las comunicaciones y las notificaciones electrónicas, desde un punto de vista más pernicioso para el ciudadano.

Por último, en este apartado la Ley regula las características generales de los documentos administrativos electrónicos, de las copias electrónicas, el archivo electrónico de los documentos y el expediente electrónico, elementos todos ellos imprescindibles para un desarrollo más avanzado de la administración electrónica y para garantizar la interoperabilidad de los documentos producidos por las distintas administraciones. Todos ellos son elementos que requerirán de un desarrollo reglamentario posterior, pero cuya introducción en la Ley señala por donde deben avanzar regulaciones posteriores.

5.1.4 [Sobre la gestión electrónica de los procedimientos](#)

Así como la Ley si obliga a que todos los procedimientos sean accesibles electrónicamente, no obliga a la gestión de los trámites sea electrónica. Lo que si hace la Ley es declarar la necesidad de “impulsar la tramitación completamente electrónica” y establecer los criterios para suprimir o reducir los documentos exigidos a los ciudadanos, para acortar los plazos de resolución, aumentar la transparencia y la participación y racionalizar la distribución de las cargas de trabajo.

Se regula la iniciación, instrucción y terminación de los procedimientos electrónicos, de manera parecida a como se hacia en la Ley 30/1992, si bien se introducen particularidades propias del procedimiento electrónico, de nuevo con el objetivo de dar cobertura jurídica a la utilización de las ventajas que se derivan de la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

En particular, en relación con la iniciación del procedimiento, se dice que “los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada” o que “los sistemas normalizados de solicitud podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras administraciones e, incluso, ofrecer el formulario cumplimentado”.

Se desarrolla aquí el derecho del ciudadano a acceder electrónicamente a la información sobre el estado de tramitación de su expediente y se regula la actuación administrativa automatizada.

5.1.5 [La cooperación entre Administraciones](#)

La Ley dedica un título completo a la cooperación entre administraciones y crea las primeras infraestructuras y servicios comunes para impulsar el desarrollo de la administración electrónica.

Se define al Comité Sectorial de administración electrónica como el órgano técnico de cooperación AGE-CCAA-.EELL, se establece la obligación de elaborar un Esquema Nacional de Interoperabilidad y un Esquema Nacional de Seguridad en cuya elaboración participarán todas las Administraciones y se crea la Red de comunicaciones de las Administración Públicas españolas y la Red Integrada de Atención al Ciudadano.

El articulado de la ley concluye con dos materias de presente y también de futuro: la reutilización de aplicaciones y la transferencia de tecnologías. Así, la Ley prevé que las aplicaciones de titularidad pública podrán ser puestas a disposición de otras Administraciones Públicas para su reutilización, sin que haga falta contraprestación o convenio y se obliga a las Administraciones Públicas a mantener directorios actualizados de aplicaciones susceptibles de reutilización, obligando a la AGE al mantenimiento de un centro de transferencia de tecnología que contenga el directorio general de todas las aplicaciones existentes en todas las Administraciones.

El resumen de estos derechos-obligaciones, en base al artículo 6 podría ser:

Artículo 6. Derechos de los ciudadanos
 Se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

- Obligaciones de la AAPP:
- Publicar información en los sitios web
- Publicar el catálogo de servicios on-line
- Proporcionar un registro de alegaciones y reclamaciones
- Proporcionar un registro de entrada de solicitudes
- Proporcionar un medio de pago electrónico

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

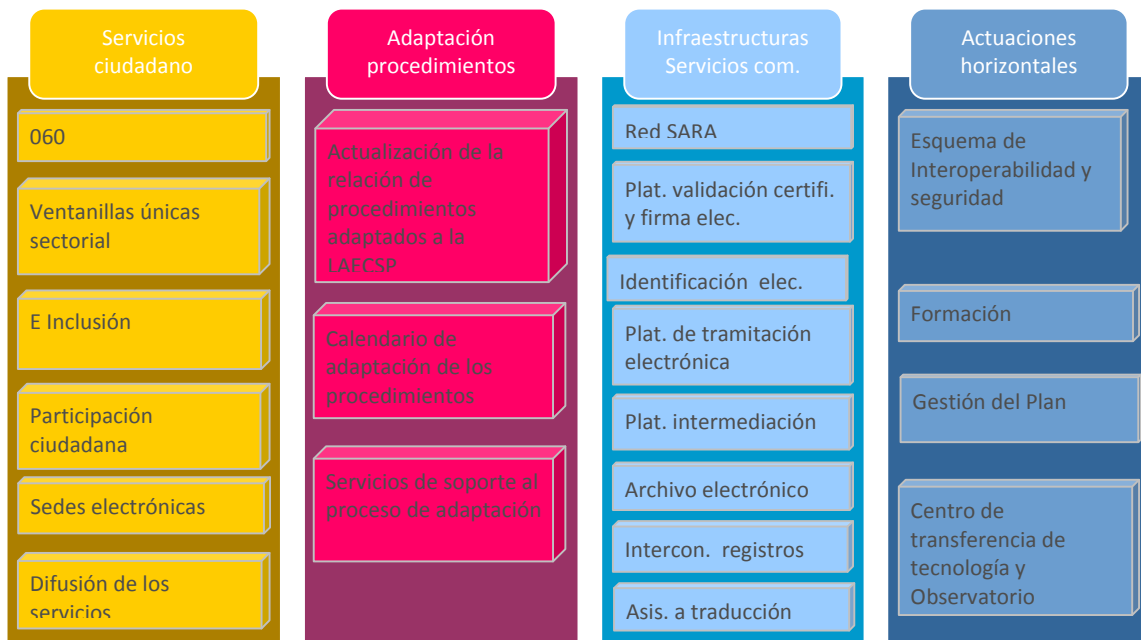
A elegir el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.	Proporcionar varios canales de información y tramitación. Facilitar intermediarios para la tramitación telemáticas de ciudadanos con un nivel bajo de medios propios o conocimientos
A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las AP, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento expreso de los interesados o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados.	Proporcionar medios de intercambios de datos entre las administraciones. Proporcionar sistemas de verificación de datos. A recabar el consentimientos por algún sistema
A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados.	Proporcionar información acerca de las gestiones por algún medio telemático.

<p>A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.</p>	<p>Proporcionar documentos o expedientes en formato electrónico incluida las condiciones necesarias en cada caso para reconocer su validez. A establece normalizaciones para la transferencia de expedientes y documentos electrónicos.</p>
<p>A la conservación por las AP de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.</p>	<p>A almacenar y custodiar de forma electrónica los expedientes administrativos y por tanto los documentos que lo componen. A establecer métodos y sistemas de conservación, expurgo electrónica.</p>
<p>A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.</p>	<p>Proporcionar un DNI electrónico Admitir el DNle como identificación electrónica en los servicios on line. Proporcionar sistema de firma electrónica Proporcionar sistema de validación de firma electrónica</p>
<p>A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las AP.</p>	<p>Admitir diferentes certificados y sistema de firma electrónica.</p>
<p>A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las AP.</p>	<p>A cumplir con las normas impuestas por la Ley de Protección de Datos. A controlar el acceso a las BD y expedientes</p>
<p>A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.</p>	<p>Proporcionar información actualizada y véraz Medir la calidad de los servicios</p>

5.1.6 Plan de desarrollo de la Ley

En el acuerdo del Consejo de Ministros de 23 de noviembre de 2007 se adoptan medidas para el desarrollo de la ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Y en el acuerdo del Consejo de Ministros de 28 de diciembre de 2007 se aprueba el plan de desarrollo de la ley 11/2007, en el ámbito de la Administración del estado.

El Plan de desarrollo consta de dos planes: el Plan estratégico y el Plan de actuaciones. Se estructura en 4 líneas de actuación que configuran 21 medidas a desarrollar hasta el 2009.



5.2 **Real Decreto 1761/2009 de desarrollo de la Ley**

Regula con mayor precisión algunos de los aspectos ya contemplados en la Ley 11/2007, pero que requerían de un desarrollo más detallado para adaptarlos al ámbito de la tramitación electrónica en aras a garantizar su plena efectividad, como por ejemplo, algunos aspectos esenciales del procedimiento administrativo, aquellos que podrían calificarse como sus pilares -el registro, la identificación de las partes, los documentos electrónicos, el expediente, etc.

Es un desarrollo parcial ya que la regulación que efectúa este Real Decreto no es exhaustiva, y muchos de sus artículos contienen remisiones al Esquema Nacional de Interoperabilidad o Esquema Nacional de Seguridad que se dictaron posteriormente.

El ámbito de aplicación de este Real Decreto se circunscribe a la Administración General del Estado y a los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta. Se diferencia así de la Ley 11/2007, en la que la mayoría de sus artículos tenía carácter básico. Por ello queda dentro del ámbito de las competencias de autoorganización del resto de administraciones públicas la regulación de estas cuestiones.

Los principales aspectos objeto de regulación de este Real Decreto:

La regulación de la **sede electrónica**, en los artículos 3 a 9, se configura como un elemento clave para establecer una relación de confianza entre los ciudadanos y la administración ya que constituye la ventanilla o la puerta de entrada a la tramitación electrónica. Se define la sede electrónica como la dirección electrónica que constituye el *“punto de prestación de servicios de comunicación con los interesados”*. En dicha sede el ciudadano podrá *“iniciar los procedimientos que por ser tramitados en soporte electrónico, requieren el acceso a aplicaciones o formularios concretos”*.

Principales características de la regulación de la sede electrónica:

No todos los organismos tienen la obligación de crear una sede electrónica ya que la sede debe incluir las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de la Administración Pública o de los ciudadanos por medios electrónicos (es decir, un organismo que informa pero no tramita no necesariamente debe crear sede). Los organismos que tengan la obligación de crear su sede lo harán mediante orden del Ministro o resolución del titular del organismo público, que deberá publicarse en el Boletín Oficial del Estado. Cabe la posibilidad de crear sedes electrónicas compartidas entre distintos ministerios u organismos públicos y subsedes derivadas de una sede electrónica principal.

Debe informar del titular de la sede y los órganos que gestionan los servicios que se incluyen en ella.

Por un lado, se establece el contenido mínimo que debe incluir la norma de creación de la sede: su ámbito, identificación de la dirección electrónica y de su titular, canales de acceso a sus servicios (no sólo los medios telemáticos sino también los canales telefónicos o presenciales), medios para la formulación de reclamaciones y quejas o cualquier otra circunstancia que se considere conveniente para la correcta identificación de la sede y su fiabilidad.

Por otro, una vez creada la sede, también se regula su contenido mínimo: información relativa a su propia identificación, el órgano u órganos titulares –en el supuesto de sedes compartidas- o de las subsedes que existan, tipología de

servicios disponibles, información para su correcto funcionamiento, propiedad intelectual, servicios de asesoramiento electrónico al usuario, sistema de verificación de los certificados de la sede, sistemas de firma electrónica admitidos, normas de creación del registro electrónico accesible desde la sede e información relativa a la protección de datos de carácter personal.

Las condiciones de seguridad de la sede electrónica y de las comunicaciones se remiten a la regulación específica que se efectúa en el Título III sobre identificación y autenticación del Real Decreto, en el Título relativo a las medidas de seguridad aplicables a los ficheros y tratamientos de datos personales, que prevé el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en el Esquema Nacional de Seguridad.

También se regula la existencia de un directorio público de sedes electrónicas de la Administración General del Estado, que deberán incluir en la dirección electrónica el dominio “.gob.es”.

Desarrolla los registros electrónicos y la creación de un **Registro Electrónico Común** (de aplicación en la Administración General del Estado) en el que poder presentar los escritos y comunicaciones de los procedimientos que no se están incluidos en los registros electrónicos competentes.

Se detalla los medios de identificación de la administración y los campos obligatorios que deben tener los nuevos certificados de sede, sello y empleado público.

Es de destacar la habilitación para la representación de terceros recogidas en los artículos 13 al 16 que dan lugar al registro de apoderamientos y a la habilitación de funcionarios. Articulan la actuación en nombre de terceros a través de dos mecanismos. La primera contempla el apoderamiento online a favor de cualquier persona física o jurídica y la segunda la posibilidad de que los funcionarios públicos habilitados puedan llevar a cabo la identificación y autenticación de los ciudadanos en los servicios y procedimientos para los que así se establezca.

Un punto importante es que obliga a realizar todas las comunicaciones entre administraciones de forma electrónica. Dicha regulación se completará con las normas técnicas que establezca el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Por último, en el Título VI, regula los aspectos relacionados con los documentos electrónicos: características, validez, copias electrónicas, agrupación en expedientes, archivo, conservación y destrucción.

EMISOR	SOPORTE ORIGINAL	SOPORTE COPIA	REQUISITOS	CONSIDERACIÓN
AA.PP o privado	Electrónico	Electrónico	Sin cambio de formato.	ORIGINAL
AA.PP o privado	Electrónico	Electrónico	Con cambio de formato. Y cumpliendo requisitos 43.2	COPIA AUTÉNTICA
AA.PP o privado	Papel	Imagen electrónica	Cumplir con los requisitos 44.3.	COPIA AUTÉNTICA
AA.PP	Electrónico	Papel	Cumplir con el artículo 45- (CSV, y conforme a la norma del procedimiento)	COPIA AUTÉNTICA

También se refleja la formación del expediente electrónico. Los expedientes electrónicos que deban ser objeto de remisión o puesta a disposición se formarán ajustándose a las siguientes reglas:

- Dispondrán de un código que permita su identificación unívoca por cualquier órgano de la Administración en un entorno de intercambio interadministrativo.
- El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado electrónicamente mediante los sistemas previstos en los artículos 18 y 19 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y en los términos del artículo 32.2 de la citada Ley.
- Para garantizar la interoperabilidad de los expedientes, tanto su estructura y formato se tendrá en cuenta lo que se establezca en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Los expedientes electrónicos estarán integrados por documentos electrónicos, que podrán formar parte de distintos expedientes, pudiendo incluir asimismo otros expedientes electrónicos si así lo requiere el procedimiento. Excepcionalmente, cuando la naturaleza o la extensión de determinados documentos a incorporar al expediente no permitan o dificulten notablemente su inclusión en el mismo conforme a los estándares y procedimientos establecidos, deberán incorporarse al índice del expediente sin perjuicio de su aportación separada.

5.3 Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

El Real Decreto-ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica, se aprobó con el objetivo de fomentar la rápida incorporación de las nuevas tecnologías de seguridad de las comunicaciones electrónicas en la actividad de las empresas, los ciudadanos y las Administraciones públicas. De este modo, se intentaba establecer rápidamente un marco

jurídico para aportar confianza en la realización de transacciones electrónicas en Internet. Este Real Decreto Ley incorporó al ordenamiento público español la Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica, incluso antes de su promulgación y publicación en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*. No obstante, esta iniciativa decayó al expirar el mandato de las Cámaras en marzo de 2000. La Ley 59/2003 es el resultado de actualizar el marco establecido en el Real Decreto-ley 14/1999 y la incorporación de modificaciones basadas en la experiencia acumulada desde 1999. En esta misma Ley fija el marco normativo básico del DNI electrónico poniendo de manifiesto sus dos notas más características -acredita la identidad de su titular en cualquier procedimiento administrativo y permite la firma electrónica de documentos- remitiéndose a la normativa específica en cuanto a las particularidades de su régimen jurídico.

Siguiendo la pauta marcada por la *Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico*, se incluye dentro de la modalidad de prueba documental el soporte en el que figuran los datos firmados electrónicamente, dando mayor seguridad jurídica al empleo de la firma electrónica al someterla a las reglas de eficacia en juicio de la prueba documental.

La Ley consta de 36 artículos agrupados en seis títulos, 10 disposiciones adicionales, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y tres disposiciones finales.

- El título I contiene los principios generales que delimitan los ámbitos subjetivo y objetivo de aplicación de la ley, los efectos de la firma electrónica y el régimen de empleo ante las Administraciones públicas y de acceso a la actividad de prestación de servicios de certificación.
- El título II contiene el régimen aplicable a los certificados electrónicos, que dedica su primer capítulo a determinar quiénes pueden ser sus titulares y a regular las vicisitudes que afectan a su vigencia. El segundo regula los certificados reconocidos y el tercero el documento nacional de identidad electrónico.
- El título III regula la actividad de prestación de servicios de certificación estableciendo las obligaciones a que están sujetos los prestadores -distinguiendo con nitidez las que solamente afectan a los que expiden certificados reconocidos-, y el régimen de responsabilidad aplicable.
- El título IV establece los requisitos que deben reunir los dispositivos de verificación y creación de firma electrónica y el procedimiento que ha de seguirse para obtener sellos de calidad en la actividad de prestación de servicios de certificación.
- Los títulos V y VI dedican su contenido, respectivamente, a fijar los regímenes de supervisión y sanción de los prestadores de servicios de certificación.

Por último, cierran el texto las disposiciones adicionales -que aluden a los regímenes especiales que resultan de aplicación preferente-, las disposiciones transitorias -que incorporan seguridad jurídica a la actividad desplegada al amparo de la normativa

anterior-, la disposición derogatoria y las disposiciones finales relativas al fundamento constitucional, la habilitación para el desarrollo reglamentario y la entrada en vigor.

6 Órganos relacionados con la Administración Electrónica

6.1 La Dirección General de Modernización Administrativa, procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica.

La Dirección General de Modernización Administrativa, procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica es la unidad directiva encargada de la administración electrónica en cuanto a:

1. La promoción de la AE mediante la realización de estudios y programas de actuación, la divulgación de buenas prácticas, la cooperación con otras administraciones públicas y el desarrollo y difusión de las herramientas necesarias para ello. La evaluación de las actuaciones realizadas y la elaboración de las recomendaciones necesarias, todo ello en el marco de las directrices que se establezcan por el Consejo Superior de Administración Electrónica y por el Comité Sectorial de Administración Electrónica.
2. El desarrollo, impulso e implantación de sistemas tecnológicos de ayuda a la gestión de recursos humanos, el desarrollo de los sistemas de información necesarios al efecto y la gestión del Registro Central de Personal.
3. La planificación y ejecución de proyectos dirigidos a facilitar el acceso de los ciudadanos y las empresas a los servicios públicos mediante la adaptación de los procesos de gestión pública al uso de medios electrónicos; la implantación de sistemas de información y normalización de los servicios, procedimientos, documentos e imagen institucional; la elaboración, coordinación y desarrollo de programas de atención e información a los ciudadanos y la gestión del punto de acceso general para la difusión de los contenidos y servicios públicos.
4. La planificación y el desarrollo de programas de atención e información a los ciudadanos y a las empresas, la integración y la difusión de información administrativa y de servicios públicos a través de los distintos canales disponibles, impulsando los medios electrónicos, la gestión del Centro de Información Administrativa y del Punto de Acceso General y la normalización de la aplicación de la imagen institucional.
5. La identificación, diseño y desarrollo de proyectos y programas de administración electrónica cuya implantación en el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos así como, en su caso, por las restantes administraciones públicas, contribuya a mejorar su eficacia, incluyendo la

preparación, implantación y explotación de infraestructuras tecnológicas, sistemas, redes de comunicación y servicios comunes.

6.2 Consejo Superior de Administración Electrónica

El Consejo Superior de Administración Electrónica, es creado por Real Decreto 589/2005, de 20 de mayo, que lo define como el órgano encargado de la preparación, la elaboración, el desarrollo y la aplicación de la política y estrategia del Gobierno en materia de tecnologías de la información, así como del impulso e implantación de la Administración electrónica en la Administración General del Estado.

Puede actuar en Pleno y en Comisión Permanente.

El Pleno es presidido por el Ministro de Administraciones Públicas y entre sus vocales se encuentran todos los Subsecretarios de los Ministerios. Entre sus funciones destacan:

- La fijación de las líneas estratégicas en materia de tecnologías de la información.
- El establecimiento de las directrices generales para la elaboración de los planes estratégicos departamentales.
- La declaración de proyecto de interés prioritario.
- La organización de conferencias y otras actividades para el intercambio de experiencias y proyectos en estas materias (TECNIMAP).
- El impulso de la colaboración y cooperación con las comunidades autónomas y las entidades locales para la puesta en marcha de servicios públicos interadministrativos.
- La actuación como Observatorio de la Administración Electrónica.

El Consejo (www.csi.map.es) desarrolla su actividad de acuerdo a seis líneas estratégicas básicas:

Líneas estratégicas	Actividades
Adquisiciones y recursos informáticos	Proporciona una detallada imagen de la Informática de las Administraciones Públicas en cifras a través de la publicación anual de informe REINA (Recursos Informáticos de la Administración del Estado) y con carácter bienal del informe IRIA (Informe de Recursos Informáticos de las Administraciones Públicas). La Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica, realiza el informe técnico preceptivo de la memoria y los pliegos de prescripciones técnicas de las contrataciones de bienes y servicios informáticos.
Cooperación informática entre Administraciones y entidades	Impulsa la colaboración y cooperación con las comunidades autónomas y las entidades locales, para la puesta en marcha de servicios públicos interadministrativos. Impulsa las actividades de cooperación con la Unión Europea, con las organizaciones internacionales y con Iberoamérica, en materia de tecnologías de la información y Administración electrónica, junto con el

	Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación
Uso de las Telecomunicaciones en la Administración	Mantiene el Plan de Direccionamiento e interconexión de redes de área local en la Administración.
Política de seguridad y aplicaciones para el ejercicio de potestades	Colabora con el Centro Criptológico Nacional del Centro Nacional de Inteligencia en la elaboración de medidas de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones,
Mejora de la calidad y productividad en el desarrollo de sistemas de información	Desarrolla metodologías: MÉTRICA, el Plan de Garantía de Calidad aplicable al desarrollo de equipos lógicos (PGGC) , Magerit de análisis de riesgos, etc
Organización y Recursos Humanos	Organiza conferencias y otras actividades en estas materias y, en particular, la organización de las jornadas de tecnologías de la información para la modernización de las Administraciones públicas (TECNIMAP), con carácter bienal. En esta línea se inscriben también los planes de formación para los empleados públicos en materia de Informática y Telecomunicaciones, así como el Máster en Dirección de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, tanto en su versión presencial (DISTIC-P), como en su versión a distancia (DISTIC-AD).

La Subdirección General de Coordinación y Estudios, dependiente de la DGIAE, es la responsable de prestar asistencia y apoyo a este órgano

Entre sus actuaciones podemos destacar la aprobación de Proyectos de RD en materia de Administración Electrónica y la delegación de competencias en materia normativa en su Comisión Permanente, en la reunión 3 de abril de 2006, y la aprobación del Anteproyecto de Ley de Administración Electrónica, en la reunión 19 de octubre de 2006.

6.3 Consejo Asesor de Administración

Este órgano está regulado por ORDEN APU/741/2006, de 14 de marzo, por la que se crea el Consejo Asesor para la Administración Electrónica. Su objetivo es el asesoramiento al Ministro de Administraciones Públicas en el diseño y puesta en marcha de programas y medidas para la implantación de la Administración Electrónica, con el fin de modernizar la Administración Pública española a través del uso de las nuevas tecnologías y conseguir que ésta sea más eficiente y útil a los ciudadanos, empresas y organizaciones cívicas.

Las funciones que tiene encomendadas son:

- a) Identificar necesidades, obstáculos y oportunidades para la transformación de la Administración Pública, a través del uso de las nuevas tecnologías.
- b) Fomentar la interacción y colaboración entre el sector público, la empresa privada y la sociedad civil en el desarrollo de la Administración Electrónica en España.

- c) Generar ideas para el desarrollo de políticas e iniciativas innovadoras en la materia.

6.4 Comité Sectorial de Administración Electrónica

El Comité Sectorial de Administración Electrónica es un órgano colegiado formado por los Directores Generales responsables de la administración electrónica de las Comunidades Autónomas y de la Administración General del Estado representada por el Consejo Superior de Administración Electrónica (Artículo 40 de la LEY 11/2007²⁴, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos).

Los objetivos de este Comité son:

- a) Asegurar la compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones Públicas.
- b) Preparar planes programas conjuntos de actuación para impulsar el desarrollo de la administración electrónica en España.
- c) Asegurar la cooperación entre las administraciones públicas para la armonización tecnológica de los sistemas, facilitar los intercambios de información entre administraciones públicas y garantizar la portabilidad del software , la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y desarrollos, así como la reusabilidad de soluciones, proyectos y servicios.

El Comité Sectorial Administración Electrónica que depende, funciona en el ámbito de cooperación y colaboración interadministrativa. Su trabajo se concreta a través de grupos de trabajo, existiendo en estos momentos lo siguientes:

- Planificación y Gobernanza
- Identidad digital
- Intercambio de datos/certificados
- Comunicaciones
- Observatorio de Administración Electrónica
- Contratación TIC
- Seguridad
- Reutilización de software y de soluciones

Estos grupos alcanzan acuerdos técnicos, posteriormente refrendados en el Comité Sectorial.

7 Participación internacional

La Administración Española participa en diferentes Grupos, Comités y Comisiones de carácter internacional como son los referidos a la Unión Europea, la UNESCO, la Organización para la Cooperación y Desarrollo en Europa, o el Consejo Europeo.

Participación en la Unión Europea



[Programa ISA](#): La Decisión 922/2009/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009 relativa a las soluciones de interoperabilidad para las administraciones públicas europeas (ISA) es la base legal del Programa ISA en el período 2010-2015, para apoyar la cooperación entre las AA.PP. europeas con el fin de posibilitar la prestación de servicios públicos electrónicos que apoyen la aplicación de políticas y actividades comunitarias. El Comité ISA asiste a la Comisión, Dirección General

de Informática, en la ejecución del Programa ISA.

Se ha participado en los siguientes grupos de expertos: red TESTA, Software libre, firma electrónica, interoperabilidad, Portal Your Europe.

El Ministerio participa en el grupo de Firma Electrónica constituido por la importancia de la firma electrónica en el contexto de la administración electrónica y en el manejo de documentos oficiales con el objetivo de ayudar identificar los requisitos de interoperabilidad relativos a la firma electrónica. Para el intercambio de documentos en el ámbito europeo es necesario el reconocimiento mutuo de las firmas electrónicas, para ello se ha creado el Consorcio STORK que en cinco grupos de trabajo establecerá estudiará las implicaciones y elaborará las especificaciones para el reconocimiento de las distintas identidades digitales europeas (eIDM) y realizará proyectos pilotos. La actuación de la Dirección en este grupo de trabajo es especialmente relevante ya que lidera el grupo encargado de las especificaciones. La interoperabilidad del DNIe a nivel paneuropeo es un tema importante sobre todo de cara a aquellos ciudadanos españoles que residan o utilicen servicios de Administración electrónica de países europeos.

El Grupo de trabajo eGovernment Action Plan HLG asesora a la Comisión Europea, está compuesto por representantes de los distintos países y se reúne periódicamente para consensuar las políticas europeas en esta materia. Su origen se remonta al año 2004 cuando se crea en la DGINFSO de la Comisión Europea una unidad encargada del desarrollo de la administración electrónica en Europa y al Plan de Acción i2010.

[EUgo Network](#): se creó a partir del grupo de expertos para la implementación de los PSCs a propuesta de la DG Internal Market & Services que es quien preside todas las reuniones. Su creación como grupo de trabajo permanente en el 2009 tiene como objetivo el

seguimiento y mejora de los PSCs hacia lo que se ha denominado PSCs de 2ª generación recogido en la Agenda Digital y en el Plan Europeo 2011-2015.

Participación en el CONSEJO DE EUROPA. Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información: El grupo de trabajo del Consejo de la UE de telecomunicaciones y de servicios de la sociedad de la información examina las propuestas legislativas de la Comisión relacionadas con cuestiones tales como el uso de telecomunicaciones en la Administración, la seguridad de la información, la protección de datos de carácter personal, los servicios de la sociedad de la información y de la administración electrónica.

Participación en OCDE.



La OCDE constituye un foro en el cual los gobiernos pueden trabajar juntos para compartir experiencias y buscar soluciones a problemas comunes. Trabaja conjuntamente con los gobiernos para entender lo que impulsa los cambios económicos, sociales y ambientales. Dentro del ámbito de Gobernanza Pública, desarrolla desde 2001 actividades relacionadas con la Administración Electrónica, destinadas a explorar cómo los gobiernos pueden aprovechar mejor las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para integrar los principios de buena gobernanza y lograr objetivos de política pública.



Participación en UNESCO. La Delegación española, presidida por la representante del Ministerio Asuntos Exteriores, asiste a las reuniones de la UNESCO en París.

Participación en Iberoamérica

Ocasionalmente se ha participado en los trabajos relacionados con Administración Electrónica y Participación Ciudadana en los grupos RIMPE, CLAD, CEPAL, para el desarrollo de la Administración Pública.

Sitios de referencia

Administración electrónica en la Unión Europea	http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/index_en.htm
Agenda Digital Europea	http://ec.europa.eu/digital-agenda/
Plan de acción europeo 2011-2015	http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/si0021_es.htm
Agenda Digital para España	https://agendadigital.gob.es/
Plan Avanza	https://www.planavanza.es/
Consejo Superior de Administración Electrónica	http://administracionelectronica.gob.es
Observatorio de Administración Electrónica	http://administracionelectronica.gob.es
Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información	http://www.ontsi.red.es
Portal 060	http://www.060.es
Red.es	http://www.red.es
Legislación nacional	http://administracionelectronica.gob.es/?_nfpb=true&pageLabel=P60405901274278375345&langPae=es
Legislación europea	http://administracionelectronica.gob.es/?_nfpb=true&pageLabel=P2200452661277194181096&langPae=es