

Indra

Administración Electrónica.

*Ley 11/2007 de acceso electrónico de los
ciudadanos a los Servicios Públicos*

Diciembre 2007

- **Aspectos clave**
- **Conclusiones**
- **Comparativa CCAA**
- **Contenido de la Ley e implicaciones**

Lo más destacable de esta ley es que se pasa de que las AAPP *puedan* utilizar medios electrónicos a que ahora *deben*.

Finalidades:

- Simplificar procedimientos administrativos
- Facilitar el acceso a través de medios electrónicos
- Mejora del procedimiento interno de las AAPP
- Promover la proximidad con el ciudadano
- Contribuir al desarrollo de la sociedad de la información
- Crear condiciones de confianza y seguridad

DERECHO de los Ciudadanos

- Se remarca el derecho del ciudadano a:
- Elegir el canal de comunicación.
- Conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de sus procedimientos.
- Obtener copias electrónicas de documentos en los que él esté como interesado.
- Elegir aplicaciones o sistemas para comunicarse con la administración.

*Afecta a las CCAA y otras
Administraciones*

*CCAA 31 de Diciembre de 2009,
siempre que se disponga de
presupuesto*

⇒ *Financiación*

⇒ *Mecanismos de Interoperabilidad entre AAPP*

⇒ *Firma Electrónica Avanzada*

⇒ *24 x 7 x 365 días*

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Conclusiones

Esta Ley **da soporte a la utilización** de:

- Tramitación Telemática de Procedimientos Administrativos
- Documentos electrónicos. Copias electrónicas. Validez de los mismos.
- Copias en papel de documentos electrónicos con validación on-line.
- Copias electrónicas de documentos en papel: Compulsa electrónica.
- Firma electrónica.
- Uso del DNI Electrónico.
- Otros canales electrónicos. (SMS, e-mail, ...).

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Conclusiones

Esta Ley **da soporte a la utilización** de:

- Registros electrónicos (Registro telemático)
- Comunicaciones y Notificaciones Electrónicas.
- Sedes electrónicas de las AAPP (Portales de servicios).
- Sistemas de Gestión utilizando Firma electrónica y Documentos electrónicos.
- Expediente electrónico.
- Representación por parte de Funcionarios y Gestores
- Interoperabilidad entre administraciones.

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Conclusiones

Esta ley es **aplicable** a las administraciones nacional, autonómica y local.

- El plazo inicial para que se aplique es 31 de Diciembre de 2009, aunque en las Autonómicas y Locales indica “siempre que lo permitan las disponibilidades presupuestarias”.
- Se remarca el derecho del ciudadano a:
 - **Elegir el canal de comunicación.**
 - **Conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de sus procedimientos.**
 - **Obtener copias electrónicas de documentos en los que él esté como interesado.**
 - **Elegir aplicaciones o sistemas para comunicarse con la administración.**

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Conclusiones

Como **Proyectos** o módulos que las AAPP están obligadas a desarrollar e implantar:

- **Registro Electrónico de Entrada**
- **Notificaciones y Comunicaciones Electrónicas (Registro Electrónico de Salida).**
- **Zona Personal del ciudadano.**
- **Repositorio de Documentos Electrónicos.**
- **Gestión de Representaciones: Funcionarios, Gestores.**
- **Sistema de Consulta de Estado de Expedientes. (Independiente del Sistema de Gestión).**
- **Sistema Genérico de Presentación de escritos no normalizados.**

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Conclusiones

Como **Proyectos** o módulos que las AAPP están obligadas a desarrollar e implantar:

- **Sistema de Información de Procedimientos**

- **Sistema de Tramitación Telemática:**

- Formularios Inteligentes
- Documentos electrónicos
- Pagos Telemáticos
- Enlace con Registro Electrónico
- Enlace con sistemas de gestión: Bandeja de Entrada Telemática.

- **Atención al ciudadano multicanal CRM**

- **Publicación de Edictos y Anuncios**

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Conclusiones

Como **Proyectos** o módulos que las AAPP están obligadas a desarrollar e implantar:

■ Sistema de Firma

- Gestión de lista de revocados y sello de tiempo

■ Implantación de Firma Electrónica para funcionarios. Gestión del Cambio. Formación.

■ Reingeniería de procedimientos

- Incorporación de firma electrónica a procesos internos
- Uso de documentación electrónica
- Enlace con Registro Electrónico
- Uso de Notificaciones y Comunicaciones Electrónicas

■ Interoperabilidad (Interna y Externa)

Serveis Públics

	Accés Directe	Clicks nec.	Num Serveis	Serveis Telemàtics / Actius	Ordenats	Bustia Pers	Particip. Ciut
Andalucia	No	2	14		No	?	No
Aragón	No	?	-	-	-	-	No
Asturias	Si		+ 800	118 / 24	Si	Si	No
Balears	Si		616	56 / 38	Si	Si	No
Canarias	No	2	?	4 / 4	No	No	No
Cantabria	Si			14 / 12	No	Si	No
Castilla La Mancha	Si (varis)		300	7 / 5	No	No	No
Castilla y León	Terminales				-	-	
Catalunya	Si			438 / 174	Si	Si	Si
Extremadura	No tenen				-	-	
Galicia	Si			60 / 32	No	Si	
Madrid	Si				Si	Si	
Murcia	Si		907	105 / 20	Si		
Navarra	Si		303	104	Si		
Pais Vasco	Si				Si	Si	
La Rioja	Si			82	Si		Si
Valencia	Si			475 / 212	Si	Si	
Ceuta	Si				Si	Si	Si
Melilla	No tenen				-	-	

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 1.- Objeto de la Ley

1. La presente Ley reconoce el **derecho de los ciudadanos a relacionarse** con las Administraciones Públicas por **medios electrónicos** y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

2. Las Administraciones Públicas **utilizarán las tecnologías de la información** de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley, asegurando la **disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos**, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.



DERECHO de los Ciudadanos

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 2.- *Ámbito de aplicación*

1. **La presente Ley, en los términos expresados en su disposición final primera, será de aplicación:**

a) **A las Administraciones Públicas, entendiendo por tales la Administración General del Estado, las *Administraciones de las Comunidades Autónomas* y las Entidades que integran la *Administración Local*, así como las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las mismas.**

b) **A los *ciudadanos* en sus relaciones con las Administraciones Públicas.**

c) **A las *relaciones entre las distintas Administraciones Públicas.***



Afecta a las CCAA

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 3.- Finalidades de la Ley

1. **Facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos.**
2. **Facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso.**
3. **Crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la integridad de los derechos fundamentales, y en especial los relacionados con la intimidad y la protección de datos de carácter personal, por medio de la garantía de la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos.**
4. **Promover la proximidad con el ciudadano y la transparencia administrativa, así como la mejora continuada en la consecución del interés general.**
5. **Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las Administraciones Públicas, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones.**
6. **Simplificar los procedimientos administrativos y proporcionar oportunidades de participación y mayor transparencia, con las debidas garantías legales.**
7. **Contribuir al desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito de las Administraciones Públicas y en la sociedad en general.**

*Sistemas de Información de
Procedimientos Administrativos
(Servicios al ciudadano)*

*Gestión del Cambio. Campañas de
Información*

*Reingeniería de Procesos para la
utilización de medios electrónicos*

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 4.- Principios generales

- ***Protección de Datos***
- ***Principio de igualdad y no discriminación.***
- ***Accesibilidad***
- ***Legalidad***
- ***Principio de cooperación e interoperabilidad.***
- ***Principio de seguridad.***
- ***Proporcionalidad***
- ***Principio de calidad y responsabilidad.***
- ***Neutralidad tecnológica***
- ***Principio de simplificación administrativa.***
- ***Transparencia y Publicidad***

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 6.- Derechos de los ciudadanos

Se reconoce el **derecho de los ciudadanos** a relacionarse con las AA.PP. por **medios electrónicos**. Este derecho incluye -en los términos que disponga la Ley - los siguientes:

- a) A **elegir**, entre aquellos que en cada momento **se encuentren disponibles**, el **canal** a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
- b) A **no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas**, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.
- c) A la **igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas**.
- d) A **conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados**, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.
- e) A **obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado**.
- f) A la **conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente**.

Multicanalidad

Concepto de Zona Personal con acceso a los documentos que el ciudadano ha entregado. Posibilidad de "Anexar" el documento o a "Autorizar" al tramitador a su uso.

Dentro de su Zona Personal, consulta del estado de los expedientes: Iniciados de forma telemática o NO.

Documentación Electrónica

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 6.- Derechos de los ciudadanos

- g) 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.
- h) A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.
- i) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- j) A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- k) A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen **estándares abiertos** o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

En particular, en los procedimientos relativos al establecimiento de actividades de servicios, los ciudadanos tienen **derecho a obtener la siguiente información a través de medios electrónicos:**

- a) Los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.
- b) Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como de las asociaciones y organizaciones profesionales relacionadas con las mismas.
- c) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios y las vías de recurso en caso de litigio entre cualesquiera autoridades competentes, prestadores y destinatarios.

DNI e

FNMT, eFirma, Otros

Navegadores, Sistemas Operativos

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 8.- Garantía de prestación de servicios y disposición de medios e instrumentos electrónicos

1. Las Administraciones Públicas deberán habilitar **diferentes canales o medios** para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todos los ciudadanos, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada.
2. La Administración General del Estado garantizará **el acceso de todos los ciudadanos a los servicios electrónicos** proporcionados en su ámbito a través de un sistema de varios canales que cuente, al menos, con los siguientes medios:
 - a) Las **oficinas de atención presencial** que se determinen, las cuales pondrán a disposición de los ciudadanos de forma libre y gratuita los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en el artículo 6 de esta Ley, debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.
 - b) Puntos de acceso electrónico, consistentes en **sedes electrónicas** creadas y gestionadas por los departamentos y organismos públicos y disponibles para los ciudadanos a través de redes de comunicación. En particular se creará un **Punto de acceso general** a través del cual los ciudadanos puedan, en sus relaciones con la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, acceder a toda la información y a los servicios disponibles. Este Punto de acceso general contendrá la **relación de servicios** a disposición de los ciudadanos y el acceso a los mismos, debiendo mantenerse coordinado, al menos, con los restantes puntos de acceso electrónico de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos.
 - c) **Servicios de atención telefónica** que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a los ciudadanos el acceso a las informaciones y servicios electrónicos a los que se refieren los apartados anteriores.

Este punto implica que en las oficinas de atención al ciudadano deberán haber puestos (PC's o similar) para que los ciudadanos puedan realizar tramitaciones telemáticas.

Portal principal de la AP
Relación de Servicios

Canal telefónico y Call Center

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 9. Transmisiones de datos entre Administraciones Públicas.

1. Para un eficaz ejercicio del derecho reconocido en el apartado 6.2.b), cada Administración deberá facilitar el **acceso de las restantes Administraciones Públicas** a los datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.
2. La disponibilidad de tales datos estará **limitada estrictamente a aquellos que son requeridos a los ciudadanos** por las restantes Administraciones para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos. El acceso a los datos de carácter personal estará, además, condicionado al cumplimiento de las condiciones establecidas en el artículo 6.2.b) de la presente Ley.

Mecanismos de Interoperabilidad
entre AAPP

Restricciones de acceso a datos
entre AAPP
LOPD

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Título II.- RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACION ELECTRONICA

Capítulo I. De la sede electrónica

Artículo 10. La sede electrónica.

1. La sede electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias.
2. El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.
3. Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.
4. Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias.
5. La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de **accesibilidad y usabilidad** de acuerdo con las normas establecidas al respecto, **estándares abiertos** y, en su caso, aquellos **otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos**.

Sitio de Administración Electrónica

Trámite Telemático: Quejas y sugerencias

Certificados de Servicios HTTPS

Uso de estándares MicroSoft o similares

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 11. Publicaciones electrónicas de Boletines Oficiales.

- 1. La publicación de los diarios o boletines oficiales en las sedes electrónicas de la Administración, Órgano o Entidad competente tendrá, en las condiciones y garantías que cada Administración Pública determine, los mismos efectos que los atribuidos a su edición impresa.**
- 2. La publicación del «Boletín Oficial del Estado» en la sede electrónica del organismo competente tendrá carácter oficial y auténtico en las condiciones y con las garantías que se determinen reglamentariamente, derivándose de dicha publicación los efectos previstos en el título preliminar del Código Civil y en las restantes normas aplicables.**

Publicaciones Electrónicas

Artículo 12. Publicación electrónica del tablón de anuncios o edictos.

La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en tablón de anuncios o edictos podrá ser sustituida o complementada por su publicación en la sede electrónica del organismo correspondiente.

Tablón de Anuncios, Edictos

Ley de acceso a la Administración Electrónica

CAPÍTULO II : De la identificación y autenticación

SECCIÓN 1.ª DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 13. Formas de identificación y autenticación.

1. Las Administraciones Públicas admitirán, en sus relaciones por medios electrónicos, sistemas de firma electrónica que sean conformes a lo establecido en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica y resulten adecuados para garantizar la identificación de los participantes y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.
2. Los ciudadanos podrán utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica para relacionarse con las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo que cada Administración determine:
 - a) En todo caso, los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad, para personas físicas.
 - b) Sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido, admitidos por las Administraciones Públicas.
 - c) Otros sistemas de firma electrónica, como la utilización de claves concertadas en un registro previo como usuario, la aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos, en los términos y condiciones que en cada caso se determinen.
3. Las Administraciones Públicas podrán utilizar los siguientes sistemas para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que produzcan:
 - a) Sistemas de firma electrónica basados en la utilización de certificados de dispositivo seguro o medio equivalente que permita identificar la sede electrónica y el establecimiento con ella de comunicaciones seguras.
 - b) Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.
 - c) **Firma electrónica del personal al servicio** de las Administraciones Públicas.
 - d) Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación, conforme a lo específicamente acordado entre las partes.

Firma Electrónica Avanzada

Posible uso de técnicas de identificación débil mediante claves concertadas o por aportación de información conocida por el ciudadano.

Uso de Certificados de Aplicación:
Ejemplo: Registro Telemático, Firma de Back-Office

Firma de Funcionarios

Ley de acceso a la Administración Electrónica

SECCIÓN 2.ª IDENTIFICACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y AUTENTICACIÓN DE SU ACTUACIÓN

Artículo 14. Utilización del Documento Nacional de Identidad.

Las personas físicas podrán, en todo caso y con carácter universal, utilizar los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad en su relación por medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El régimen de utilización y efectos de dicho documento se regirá por su normativa reguladora.

Artículo 15. Utilización de sistemas de firma electrónica avanzada.

- 1. Los ciudadanos, además de los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad, referidos en el artículo 14, podrán utilizar sistemas de firma electrónica avanzada para identificarse y autenticar sus documentos.**
- 2. La relación de sistemas de firma electrónica avanzada admitidos, con carácter general, en el ámbito de cada Administración Pública, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos. Dicha relación incluirá, al menos, información sobre los elementos de identificación utilizados así como, en su caso, las características de los certificados electrónicos admitidos, los prestadores que los expiden y las especificaciones de la firma electrónica que puede realizarse con dichos certificados.**
- 3. Los certificados electrónicos expedidos a Entidades sin personalidad jurídica, previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica podrán ser admitidos por las Administraciones Públicas en los términos que estas determinen.**

DNI e

FNMT, eFirma, Otros

Página informativa de Firma

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 16. Utilización de otros sistemas de firma electrónica.

- 1. Las Administraciones Públicas podrán determinar, teniendo en cuenta los datos e intereses afectados, y siempre de forma justificada, los supuestos y condiciones de utilización por los ciudadanos de otros sistemas de firma electrónica, tales como claves concertadas en un registro previo, aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos.**
- 2. En aquellos supuestos en los que se utilicen estos sistemas para confirmar información, propuestas o borradores remitidos o exhibidos por una Administración Pública, ésta deberá garantizar la integridad y el no repudio por ambas partes de los documentos electrónicos concernidos.**
- 3. Cuando resulte preciso, las Administraciones Públicas certificarán la existencia y contenido de las actuaciones de los ciudadanos en las que se hayan usado formas de identificación y autenticación a que se refiere este artículo.**

Posible uso de técnicas de identificación débil mediante claves concertadas o por aportación de información conocida por el ciudadano.

Ley de acceso a la Administración Electrónica

SECCIÓN 3.^a IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y AUTENTICACIÓN DEL EJERCICIO DE SU COMPETENCIA

Artículo 17. Identificación de las sedes electrónicas.

Las sedes electrónicas utilizarán, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente.

Artículo 18. Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.

1. Para la identificación y la autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada, cada Administración Pública podrá determinar los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:

- a) **Sello electrónico de Administración Pública, órgano o entidad de derecho público, basado en certificado electrónico que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.**
- b) **Código seguro de verificación vinculado a la Administración Pública, órgano o entidad y, en su caso, a la persona firmante del documento, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente.**

2. Los certificados electrónicos a los que se hace referencia en el apartado 1.a) incluirán el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente, pudiendo contener la identidad de la persona titular en el caso de los sellos electrónicos de órganos administrativos.

3. La relación de sellos electrónicos utilizados por cada Administración Pública, incluyendo las características de los certificados electrónicos y los prestadores que los expiden, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos. Además, cada Administración Pública adoptará las medidas adecuadas para facilitar la verificación de sus sellos electrónicos.

Sistema de consulta-verificación de documentos con código de verificación. Se podrá obtener una copia en formato electrónico del documento a través de un código.

Firma de Servidor. BackOffice

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 19. Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

- 1. Sin perjuicio de lo previsto en los artículos 17 y 18, la identificación y autenticación del ejercicio de la competencia de la Administración Pública, órgano o entidad actuante, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del personal a su servicio, de acuerdo con lo dispuesto en los siguientes apartados.**
- 2. Cada Administración Pública podrá proveer a su personal de sistemas de firma electrónica, los cuales podrán identificar de forma conjunta al titular del puesto de trabajo o cargo y a la Administración u órgano en la que presta sus servicios.**
- 3. La firma electrónica basada en el Documento Nacional de Identidad podrá utilizarse a los efectos de este artículo.**

Despliegue de Firma electrónica ente los Funcionarios. Gestión del Cambio. Formación.

Artículo 20. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.

- 1. Los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicaciones establecidos entre Administraciones Públicas, órganos y entidades de derecho público, serán considerados válidos a efectos de autenticación e identificación de los emisores y receptores en las condiciones establecidas en el presente artículo.**
- 2. Cuando los participantes en las comunicaciones pertenezcan a una misma Administración Pública, ésta determinará las condiciones y garantías por las que se regirá que, al menos, comprenderá la relación de emisores y receptores autorizados y la naturaleza de los datos a intercambiar.**
- 3. Cuando los participantes pertenezcan a distintas administraciones, las condiciones y garantías citadas en el apartado anterior se establecerán mediante convenio.**
- 4. En todo caso deberá garantizarse la seguridad del entorno cerrado de comunicaciones y la protección de los datos que se transmitan.**

Work-Flow con documentos electrónicos


Reconocimiento de documentos electrónicos entre AAPP

Ley de acceso a la Administración Electrónica


SECCIÓN 4.^a DE LA INTEROPERABILIDAD Y DE LA ACREDITACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Artículo 21. Interoperabilidad de la identificación y autenticación por medio de certificados electrónicos.

- 1. Los certificados electrónicos reconocidos emitidos por prestadores de servicios de certificación serán admitidos por las Administraciones Públicas como válidos para relacionarse con las mismas, siempre y cuando el prestador de servicios de certificación ponga a disposición de las Administraciones Públicas la información que sea precisa en condiciones que resulten tecnológicamente viables y sin que suponga coste alguno para aquellas.**
- 2. Los sistemas de firma electrónica utilizados o admitidos por alguna Administración Pública distintos de los basados en los certificados a los que se refiere el apartado anterior podrán ser asimismo admitidos por otras Administraciones, conforme a principios de reconocimiento mutuo y reciprocidad.**
- 3. La Administración General del Estado dispondrá, al menos, de una plataforma de verificación del estado de revocación de todos los certificados admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas que será de libre acceso por parte de todos los Departamentos y Administraciones. Cada Administración Pública podrá disponer de los mecanismos necesarios para la verificación del estado de revocación y la firma con los certificados electrónicos admitidos en su ámbito de competencia.**



Convenios de reconocimiento de firma entre AAPP



Sistema de consulta centralizado de LCR (Para todos los certificados admitidos).

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 22. Identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público.

- 1. En los supuestos en que para la realización de cualquier operación por medios electrónicos se requiera la identificación o autenticación del ciudadano mediante algún instrumento de los previstos en el artículo 13 de los que aquel no disponga, tal **identificación** o autenticación **podrá ser validamente realizada por funcionarios públicos mediante el uso del sistema de firma electrónica del que estén dotados.****
- 2. Para la eficacia de lo dispuesto en el apartado anterior, el ciudadano deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.**
- 3. Cada Administración Pública mantendrá actualizado un registro de los funcionarios habilitados para la identificación o autenticación regulada en este artículo.**

Registro de Funcionario Públicos habilitados para realizar trámites telemáticos en nombre de terceros.

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 23. Formas de Representación.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 13.2, las Administraciones Públicas podrán habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados. Dicha habilitación deberá especificar las condiciones y obligaciones a las que se comprometen los que así adquieran la condición de representantes, y determinará la presunción de validez de la representación salvo que la normativa de aplicación prevea otra cosa. Las Administraciones Públicas podrán requerir, en cualquier momento, la acreditación de dicha representación.

*Gestión de Representantes:
Habilitados (Gestorías, Abogados)*

Ley de acceso a la Administración Electrónica

CAPÍTULO III : De los registros, las comunicaciones y las notificaciones electrónicas

SECCIÓN 1.ª DE LOS REGISTROS

Artículo 24. Registros electrónicos.

1. Las Administraciones Públicas crearán **registros electrónicos** para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.
2. Los registros electrónicos podrán admitir:
 - a) Documentos electrónicos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen conforme a lo dispuesto en la norma de creación del registro, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos.
 - b) Cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los mencionados en el apartado anterior dirigido a cualquier órgano o entidad del ámbito de la administración titular del registro.
3. En cada Administración Pública **existirá, al menos, un sistema de registros electrónicos suficiente para recibir todo tipo de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a dicha Administración Pública**. Las Administraciones Públicas podrán, mediante convenios de colaboración, habilitar a sus respectivos registros para la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia de otra Administración que se determinen en el correspondiente convenio.
4. En el ámbito de la Administración General del Estado se automatizarán las oficinas de registro físicas a las que se refiere el artículo 38 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, a fin de garantizar la interconexión de todas sus oficinas y posibilitar el acceso por medios electrónicos a los asientos registrales y a las copias electrónicas de los documentos presentados.

A los Registros Telemáticos se les denomina Registros Electrónicos.

Anexo a la creación del Registro Telemático.

Bandeja de Entrada Telemática:
Registro de **TODO TIPO DE SOLICITUDES TELEMÁTICAS. SIN CONEXIÓN CON SISTEMAS DE GESTIÓN.** Con Firma Electrónica a los departamentos que puedan y quieran admitirlo.

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 25. Creación y funcionamiento.

- 1. Las disposiciones de creación de registros electrónicos se publicarán en el Diario Oficial correspondiente y su texto íntegro deberá estar disponible para consulta en la sede electrónica de acceso al registro. En todo caso, las disposiciones de creación de registros electrónicos especificarán el órgano o unidad responsable de su gestión, así como la fecha y hora oficial y los días declarados como inhábiles a los efectos previstos en el artículo siguiente.**
- 2. En la sede electrónica de acceso al registro figurará la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones a las que se refiere el apartado 2.a) del artículo anterior que pueden presentarse en el mismo así como, en su caso, la posibilidad de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a los que se refiere el apartado 2.b) de dicho artículo.**
- 3. Los registros electrónicos emitirán automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro.**
- 4. Podrán aportarse documentos que acompañen a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad. Los registros electrónicos generarán recibos acreditativos de la entrega de estos documentos que garanticen la integridad y el no repudio de los documentos aportados.**

Decreto creación del Registro Electrónico.

Anexo a la creación del Registro Telemático.

Justificante de registro

*Anexar documentos electrónicos:
Firma que garantice el no repudio.*

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 26. Cómputo de plazos.

- 1. Los registros electrónicos se registrarán a efectos de cómputo de los plazos imputables tanto a los interesados como a las Administraciones Públicas por la fecha y hora oficial de la sede electrónica de acceso, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar visible.**
- 2. Los registros electrónicos permitirán la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas.**
- 3. A los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere a cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.**
- 4. El inicio del cómputo de los plazos que hayan de cumplir los órganos administrativos y entidades de derecho público vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el propio registro o, en el caso previsto en el apartado 2.b del artículo 24, por la fecha y hora de entrada en el registro del destinatario. En todo caso, la fecha efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada a quien presentó el escrito, solicitud o comunicación.**
- 5. Cada sede electrónica en la que esté disponible un registro electrónico determinará, atendiendo al ámbito territorial en el que ejerce sus competencias el titular de aquella, los días que se considerarán inhábiles a los efectos de los apartados anteriores. En todo caso, no será de aplicación a los registros electrónicos lo dispuesto en el artículo 48.5 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.**

Fecha y Hora del Registro Electrónico

24 x 7

365 días

Ley de acceso a la Administración Electrónica

SECCIÓN 2.ª DE LAS COMUNICACIONES Y LAS NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Artículo 27. Comunicaciones electrónicas.

1. Los ciudadanos podrán elegir en todo momento la manera de comunicarse con las Administraciones Públicas, sea o no por medios electrónicos, excepto en aquellos casos en los que de una norma con rango de Ley se establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico. La opción de comunicarse por unos u otros medios no vincula al ciudadano, que podrá, en cualquier momento, optar por un medio distinto del inicialmente elegido.
2. Las Administraciones Públicas utilizarán medios electrónicos en sus comunicaciones con los ciudadanos siempre que así lo hayan solicitado o consentido expresamente. La solicitud y el consentimiento podrán, en todo caso, emitirse y recabarse por medios electrónicos.
3. Las comunicaciones a través de medios electrónicos serán válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de las mismas.
4. Las Administraciones publicarán, en el correspondiente Diario Oficial y en la propia sede electrónica, aquellos medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar en cada supuesto en el ejercicio de su derecho a comunicarse con ellas.
5. Los requisitos de seguridad e integridad de las comunicaciones se establecerán en cada caso de forma apropiada al carácter de los datos objeto de aquellas, de acuerdo con criterios de proporcionalidad, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
6. Reglamentariamente, las Administraciones Públicas podrán establecer la **obligatoriedad de comunicarse** con ellas utilizando sólo medios electrónicos, cuando los interesados se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos.
7. Las Administraciones Públicas utilizarán preferentemente medios electrónicos en sus comunicaciones con otras Administraciones Públicas. Las condiciones que regirán estas comunicaciones se determinarán entre las Administraciones Públicas participantes.

*Personalidad Administrativa Digital:
Zona Personal en el que el ciudadano
indica su dirección electrónica,
teléfono móvil y el canal elegido para
comunicaciones y notificaciones
(según procedimientos o en general).*

*Notificaciones Telemáticas:
Consentimiento del ciudadano.*

*Notificaciones Telemáticas:
Obligatorias para Empresas.*

*Registro Electrónico de SALIDA:
Comunicación: Sin Acuse de Recibo.*

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 28. Práctica de la notificación por medios electrónicos.

1. Para que la notificación se practique utilizando algún medio electrónico se requerirá que el **interesado haya señalado dicho medio como preferente** o haya consentido su utilización, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 27.6. Tanto la indicación de la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento citados anteriormente podrán emitirse y recabarse, en todo caso, por medios electrónicos.
2. El sistema de notificación permitirá **acreditar la fecha y hora** en que se produzca la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación, así como la de acceso a su contenido, momento a partir del cual la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales.
3. Cuando, existiendo constancia de la puesta a disposición transcurrieran **diez días naturales sin que se acceda a su contenido**, se entenderá que la notificación ha sido rechazada con los efectos previstos en el artículo 59.4 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común y normas concordantes, salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.
4. Durante la tramitación del procedimiento el interesado podrá requerir al órgano correspondiente que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, utilizándose los demás medios admitidos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común, excepto en los casos previstos en el artículo 27.6 de la presente Ley.
5. Producirá los efectos propios de la notificación por comparecencia el acceso electrónico por los interesados al contenido de las actuaciones administrativas correspondientes, siempre que quede constancia de dichos acceso.

*Registro Electrónico de SALIDA:
Notificaciones: Con Acuse de Recibo.
Sistema de Sellado de Tiempo:
Formato de Firma completa.*

*10 días sin Acuse de recibo:
Rechazada*

Cambio de canal de notificaciones.

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 29. Documento administrativo electrónico.

- 1. Las Administraciones Públicas podrán emitir validamente por medios electrónicos los documentos administrativos a los que se refiere el artículo 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siempre que incorporen una o varias firmas electrónicas conforme a lo establecido en la Sección 3.ª del Capítulo II de la presente Ley.**
- 2. Los documentos administrativos incluirán referencia temporal, que se garantizará a través de medios electrónicos cuando la naturaleza del documento así lo requiera.**
- 3. La Administración General del Estado, en su relación de prestadores de servicios de certificación electrónica, especificará aquellos que con carácter general estén **admitidos para prestar servicios de sellado de tiempo.****

Formato de Firma Completa.

Sello de Tiempo con Firma Completa

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 30. Copias electrónicas.

1. Las **copias realizadas por medios electrónicos** de documentos electrónicos emitidos por el propio interesado o por las Administraciones Públicas, manteniéndose o no el formato original, tendrán inmediatamente la consideración de **copias auténticas** con la eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siempre que el documento electrónico original se encuentre en poder de la Administración, y que la información de firma electrónica y, en su caso, de sellado de tiempo permitan comprobar la coincidencia con dicho documento.
2. Las copias realizadas por las Administraciones Públicas, utilizando medios electrónicos, de documentos emitidos originalmente por las Administraciones Públicas en soporte papel tendrán la consideración de copias auténticas siempre que se cumplan los requerimientos y actuaciones previstas en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
3. Las Administraciones Públicas podrán obtener **imágenes electrónicas de los documentos privados aportados por los ciudadanos, con su misma validez y eficacia**, a través de procesos de **digitalización** que garanticen su autenticidad, integridad y la conservación del documento imagen, de lo que se dejará constancia. Esta obtención podrá hacerse de forma automatizada, mediante el correspondiente sello electrónico.
4. En los supuestos de documentos emitidos originalmente en soporte papel de los que se hayan efectuado copias electrónicas de acuerdo con lo dispuesto en este artículo, podrá procederse a la destrucción de los originales en los términos y con las condiciones que por cada Administración Pública se establezcan.
5. Las copias realizadas en soporte papel de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas siempre que **incluyan la impresión de un código generado electrónicamente u otros sistemas de verificación que permitan contrastar su autenticidad mediante el acceso a los archivos electrónicos de la Administración Pública, órgano o entidad emisora.**

Formato Rubrica. Punto de Compulsa Electrónica.

Sistema de Verificación de Documentos: Código de Verificación.

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 31. Archivo electrónico de documentos.

- 1. Podrán almacenarse por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas.**
- 2. Los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares deberán conservarse en soportes de esta naturaleza, ya sea en el mismo formato a partir del que se originó el documento o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo. Se asegurará en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.**
- 3. Los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad que garanticen la **integridad, autenticidad, confidencialidad**, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, asegurarán la **identificación de los usuarios y el control de accesos**, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos.**

Sistema Archivístico. Documentos electrónicos.

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 32. Expediente electrónico.

- 1. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.**
- 2. El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado por la Administración, órgano o entidad actuante, según proceda. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.**
- 3. La remisión de expedientes podrá ser sustituida a todos los efectos legales por la puesta a disposición del expediente electrónico, teniendo el interesado derecho a obtener copia del mismo.**

*Repositorio de Documentos Seguro.
Sistema utilizable por varios
sistemas de Gestión.*

*Sistemas de Work Flow con
Documentación Electrónica*

Integración con sistema Archivístico

Ley de acceso a la Administración Electrónica

TÍTULO TERCERO: De la gestión electrónica de los procedimientos

CAPÍTULO I : Disposiciones comunes

Artículo 33. Utilización de medios electrónicos.

1. La **gestión electrónica de la actividad administrativa** respetará la titularidad y el ejercicio de la competencia por la Administración Pública, órgano o entidad que la tenga atribuida y el cumplimiento de los requisitos formales y materiales establecidos en las normas que regulen la correspondiente actividad. A estos efectos, y en todo caso bajo criterios de simplificación administrativa, se **impulsará la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo** y la gestión de los procedimientos y de la actuación administrativa.
2. En la aplicación de medios electrónicos a la actividad administrativa se considerará la adecuada dotación de recursos y medios materiales al personal que vaya a utilizarlos, así como la necesaria formación acerca de su utilización.

Artículo 34. Criterios para la gestión electrónica.

La aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, procesos y servicios irá siempre precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio, en el que se considerarán especialmente los siguientes aspectos:

- a) La supresión o reducción de la documentación requerida a los ciudadanos, mediante su sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones, o la regulación de su aportación al finalizar la tramitación.
- b) La previsión de medios e instrumentos de participación, transparencia e información.
- c) La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.
- d) La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas.

Sistemas de Work Flow con Documentación Electrónica

Mejora de la Gestión y Calidad del servicio.

Ley de acceso a la Administración Electrónica

CAPÍTULO II

Utilización de medios electrónicos en la tramitación del procedimiento

Artículo 35. Iniciación del procedimiento por medios electrónicos.

- 1. La iniciación de un procedimiento administrativo a solicitud de interesado por medios electrónicos requerirá la puesta a disposición de los interesados de los correspondientes modelos o sistemas electrónicos de solicitud en la sede electrónica que deberán ser accesibles sin otras restricciones tecnológicas que las estrictamente derivadas de la utilización de estándares en los términos establecidos en el apartado i) del artículo 4 y criterios de comunicación y seguridad aplicables de acuerdo con las normas y protocolos nacionales e internacionales.**
- 2. Los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada. La Administración Pública podrá solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo y con carácter excepcional, podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.**
- 3. Con objeto de facilitar y promover su uso, 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, en todo o en parte, con objeto de que el ciudadano verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.**

*Sistema de Tramitación Telemática:
Formularios web inteligentes.*

*Sistema de Tramitación Telemática:
Anexo de documentos firmados por
terceros o firmados por el solicitante*

*Sistema de Tramitación Telemática:
Formularios con Validaciones.
Precarga de datos.*

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 36. Instrucción del procedimiento utilizando medios electrónicos.

- 1. Las aplicaciones y sistemas de información utilizados para la instrucción por medios electrónicos de los procedimientos deberán garantizar el control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables de los procedimientos así como la tramitación ordenada de los expedientes y facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos.**
- 2. Los sistemas de comunicación utilizados en la gestión electrónica de los procedimientos para las comunicaciones entre los órganos y unidades intervinientes a efectos de emisión y recepción de informes u otras actuaciones deberán cumplir los requisitos establecidos en esta Ley.**
- 3. Cuando se utilicen medios electrónicos para la participación de los interesados en la instrucción del procedimiento a los efectos del ejercicio de su derecho a presentar alegaciones en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución o en la práctica del trámite de audiencia cuando proceda, se emplearán los medios de comunicación y notificación previstos en los artículos 27 y 28 de esta Ley.**



Gestión de expedientes por medios electrónicos.

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 37. Acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación.

- 1. En los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad electrónicamente, el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición del interesado un servicio electrónico de acceso restringido** donde éste pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados.
- 2. En el resto de los procedimientos se habilitarán igualmente servicios electrónicos de información del estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.**

*Consulta de Estado de Expedientes:
Trámites realizados y fecha.*

Artículo 38. Terminación de los procedimientos por medios electrónicos.

- 1. La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos garantizará la identidad del órgano competente mediante el empleo de alguno de los instrumentos previstos en los artículos 18 y 19 de esta Ley.**
- 2. Podrán adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así esté previsto.**

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 39. Actuación administrativa automatizada.

En caso de actuación automatizada deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes, según los casos, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación.

*Procedimientos automáticos:
Expedición de certificados, ...*

Ley de acceso a la Administración Electrónica

TÍTULO CUARTO : Cooperación entre administraciones para el impulso de la administración electrónica

CAPÍTULO I : Marco institucional de cooperación en materia de administración electrónica

Artículo 40. Comité Sectorial de administración electrónica.

- 1. El Comité Sectorial de administración electrónica, dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Pública, es el órgano técnico de cooperación de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades que integran la Administración Local en materia de administración electrónica.**
- 2. El Comité Sectorial de la administración electrónica velará por el cumplimiento de los fines y principios establecidos en esta Ley, y en particular desarrollará las siguientes funciones:**
 - 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.**
- 3. Cuando por razón de las materias tratadas resulte de interés podrá invitarse a las organizaciones, corporaciones o agentes sociales que se estime conveniente en cada caso a participar en las deliberaciones del comité sectorial.**

Comité Sectorial. Órgano técnico de Cooperación.

Ley de acceso a la Administración Electrónica

CAPÍTULO II : Cooperación en materia de interoperabilidad de sistemas y aplicaciones

Artículo 41. Interoperabilidad de los Sistemas de Información.

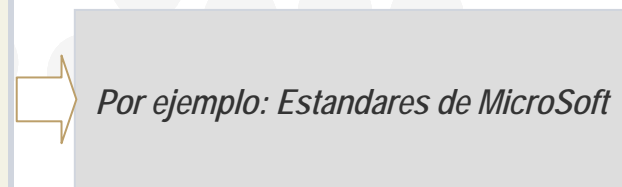
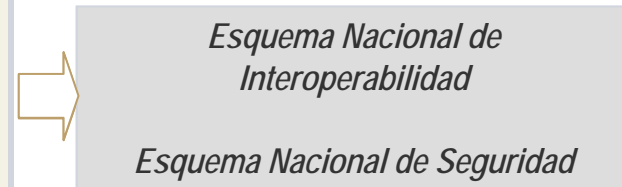
Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información en sus relaciones con las demás administraciones y con los ciudadanos, aplicando medidas informáticas, tecnológicas, organizativas, y de seguridad, que garanticen un adecuado nivel de **interoperabilidad técnica, semántica y organizativa y eviten discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.**

Interoperabilidad: Estándares.

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 42. Esquema Nacional de Interoperabilidad y Esquema Nacional de Seguridad.

1. **El Esquema Nacional de Interoperabilidad** comprenderá el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.
2. **El Esquema Nacional de Seguridad** tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la presente Ley, y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información.
3. Ambos Esquemas se elaborarán con la participación de todas las Administraciones y se aprobarán por Real Decreto del Gobierno, a propuesta de la Conferencia Sectorial de Administración Pública y previo informe de la Comisión Nacional de Administración Local, debiendo mantenerse actualizados de manera permanente.
4. En la elaboración de ambos Esquemas se tendrán en cuenta las recomendaciones de la Unión Europea, la situación tecnológica de las diferentes Administraciones Públicas, así como los servicios electrónicos ya existentes. A estos efectos considerarán la utilización de **estándares abiertos** así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.



Ley de acceso a la Administración Electrónica

Artículo 43. Red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas.

La Administración General del Estado, las Administraciones Autonómicas y las entidades que integran la Administración Local, así como los consorcios u otras entidades de cooperación constituidos a tales efectos por éstas, adoptarán las medidas necesarias e incorporarán en sus respectivos ámbitos las tecnologías precisas para posibilitar la interconexión de sus redes con el fin de crear una red de comunicaciones que interconecte los sistemas de información de las Administraciones Públicas españolas y permita el intercambio de información y servicios entre las mismas, así como la interconexión con las redes de las Instituciones de la Unión Europea y de otros Estados Miembros.

Interconexión de redes entre AAPP.

Artículo 44. Red integrada de Atención al Ciudadano.

1. Las Administraciones Públicas podrán suscribir convenios de colaboración con objeto de articular medidas e instrumentos de colaboración para la implantación coordinada y normalizada de una red de espacios comunes o ventanillas únicas.

060

Portales Multiadministración

2. En particular, y de conformidad con lo dispuesto en el apartado anterior, se implantarán espacios comunes o ventanillas únicas para obtener la información prevista en el artículo 6.3 de esta Ley y para realizar los trámites y procedimientos a los que hace referencia el apartado a) de dicho artículo.

Ley de acceso a la Administración Electrónica

CAPÍTULO III: Reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías

Artículo 45. Reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración.

1. Las administraciones titulares de los derechos de propiedad intelectual de aplicaciones, desarrolladas por sus servicios o cuyo desarrollo haya sido objeto de contratación, podrán ponerlas a disposición de cualquier Administración sin contraprestación y sin necesidad de convenio.
2. Las aplicaciones a las que se refiere el apartado anterior podrán ser declaradas como de **fuentes abiertas**, cuando de ello se derive una mayor transparencia en el funcionamiento de la Administración Pública o se fomente la incorporación de los ciudadanos a la Sociedad de la información

Artículo 46. Transferencia de tecnología entre Administraciones.

1. Las Administraciones Públicas mantendrán directorios actualizados de aplicaciones para su libre reutilización, especialmente en aquellos campos de especial interés para el desarrollo de la administración electrónica y de conformidad con lo que al respecto se establezca en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
2. La Administración General del Estado, a través de un **centro para la transferencia de la tecnología**, mantendrá un **directorío general de aplicaciones para su reutilización**, prestará asistencia técnica para la libre reutilización de aplicaciones e **impulsará el desarrollo de aplicaciones, formatos y estándares comunes** de especial interés para el desarrollo de la administración electrónica en el marco de los esquemas nacionales de interoperabilidad y seguridad.

Cesión de Software

Convenios de colaboración
tecnológica.

Aplicaciones reutilizables.

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Disposición adicional primera. Reunión de Órganos colegiados por medios electrónicos.

- 1. Los órganos colegiados podrán constituirse y adoptar acuerdos utilizando medios electrónicos, con respeto a los trámites esenciales establecidos en los artículos 26 y el 27.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.**
- 2. En la Administración General del Estado, lo previsto en el apartado anterior se efectuará de acuerdo con las siguientes especialidades:**
 - a) Deberá garantizarse la realización efectiva de los principios que la legislación establece respecto de la convocatoria, acceso a la información y comunicación del orden del día, en donde se especificarán los tiempos en los que se organizarán los debates, la formulación y conocimiento de las propuestas y la adopción de acuerdos.**
 - b) El régimen de constitución y adopción de acuerdos garantizará la participación de los miembros de acuerdo con las disposiciones propias del órgano.**
 - c) Las actas garantizarán la constancia de las comunicaciones producidas así como el acceso de los miembros al contenido de los acuerdos adoptados.**

Reuniones de órganos colegiados mediante medios electrónicos.

Ejemplo: Mesas de Contratación.

Convocatorias, actas, ...

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Disposición adicional segunda. Formación de empleados públicos.

La Administración General del Estado promoverá la formación del personal a su servicio en la utilización de medios electrónicos para el desarrollo de las actividades propias de aquélla.

En especial, los empleados públicos de la Administración General del Estado recibirán formación específica que garantice conocimientos actualizados de las condiciones de seguridad de la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa, así como de protección de los datos de carácter personal, respeto a la propiedad intelectual e industrial y gestión de la información.

Disposición adicional tercera. Plan de Medios en la Administración General del Estado.

En el plazo de seis meses a partir de la publicación de esta Ley, el Ministerio de Administraciones Públicas, en colaboración con los Ministerios de Economía y Hacienda y de Industria, Turismo y Comercio, elevará al Consejo de Ministros un Plan de implantación de los medios necesarios para el ámbito de la Administración General del Estado. Dicho Plan incorporará las estimaciones de los recursos económicos, técnicos y humanos que se consideren precisos para la adecuada aplicación de lo dispuesto en la presente Ley en los tiempos establecidos en el calendario al que se refiere el apartado 2 de la disposición final tercera, así como los mecanismos de evaluación y control de su aplicación.



Gestión del Cambio.
Formación de Funcionarios



¿Financiación?

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Disposición adicional sexta. Uso de Lenguas Oficiales.

- 1. Se garantizará el uso de las lenguas oficiales del Estado en las relaciones por medios electrónicos de los ciudadanos con las Administraciones Públicas, en los términos previstos en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en la normativa que en cada caso resulte de aplicación.**
- 2. A estos efectos, las sedes electrónicas cuyo titular tenga competencia sobre territorios con régimen de cooficialidad lingüística posibilitarán el acceso a sus contenidos y servicios en las lenguas correspondientes.**
- 3. Los sistemas y aplicaciones utilizados en la gestión electrónica de los procedimientos se adaptarán a lo dispuesto en cuanto al uso de lenguas cooficiales en el artículo 36 de la ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común.**
- 4. Cada Administración Pública afectada determinará el calendario para el cumplimiento progresivo de lo previsto en la presente disposición, debiendo garantizar su cumplimiento total en los plazos establecidos en la disposición final tercera.**



Portal Bilingüe

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Disposición transitoria única. Régimen Transitorio.

- 1. Los procedimientos y actuaciones de los ciudadanos y las Administraciones Públicas que, utilizando medios electrónicos, se hayan iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley se seguirán rigiendo por la normativa anterior hasta su terminación.**
- 2. Los registros telemáticos existentes a la entrada en vigor de la presente Ley **serán considerados registros electrónicos** regulándose por lo dispuesto en los artículos 24, 25 y 26 de esta Ley.**

Disposición derogatoria única.

- 1. Quedan derogados los siguientes preceptos de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común: apartado número 9 del artículo 38, apartados números 2, 3 y 4 del artículo 45, apartado número 3 del artículo 59 y la disposición adicional decimoctava.**
- 2. Asimismo, quedan derogadas las normas de igual o inferior rango en cuanto contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.**

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Disposición final primera. Carácter básico de la Ley.

1. Los artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8.1, 9, 10, 11.1, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21.1, 21.2, 22, 23, 24.1, 24.2, 24.3, 25, 26, 27, 28, 29.1, 29.2, 30, 32, 35, 37.1, 38, 42, el apartado 1 de la disposición adicional primera, la disposición adicional cuarta, la disposición transitoria única y la disposición final tercera se dictan al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.18.^a de la Constitución, que atribuye al Estado la competencia sobre las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y sobre el procedimiento administrativo común.
2. Con excepción del artículo 42, el Título IV de **la presente ley será de aplicación a todas las Administraciones Públicas** en la medida en que éstas participen o se adscriban a los órganos de cooperación o instrumentos previstos en el mismo.

Disposición final segunda. Publicación electrónica del «Boletín Oficial del Estado».

La publicación electrónica del «Boletín Oficial del Estado» tendrá el carácter y los efectos previstos en el artículo 11.2 de la presente Ley desde el 1 de enero de 2009.

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Disposición final tercera. Adaptación de las Administraciones Públicas para el ejercicio de derechos.

- 1. Desde la fecha de entrada en vigor de la presente Ley, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con los procedimientos y actuaciones adaptados a lo dispuesto en la misma, sin perjuicio de lo señalado en los siguientes apartados. A estos efectos, cada Administración Pública hará pública y mantendrá actualizada la relación de dichos procedimientos y actuaciones.**
- 2. En el ámbito de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009. A tal fin, el Consejo de Ministros establecerá y hará público un calendario de adaptación gradual de aquellos procedimientos y actuaciones que lo requieran.**
- 3. En el ámbito de las Comunidades Autónomas, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias.**
- 4. En el ámbito de las Entidades que integran la Administración Local, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias. A estos efectos las Diputaciones Provinciales, o en su caso los Cabildos y Consejos Insulares u otros organismos supramunicipales, podrán prestar los servicios precisos para garantizar tal efectividad en el ámbito de los municipios que no dispongan de los medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos.**

CCAA 31 de Diciembre de 2009

Administraciones Locales 31 de Diciembre de 2009

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Disposición final octava. Desarrollo y entrada en vigor de la Ley.

- 1. Corresponde al Gobierno y a las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias, dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente Ley.**
- 2. La presente Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».**

CCAA: Disposiciones para el desarrollo y aplicación de esta ley.

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Definiciones

A efectos de la presente ley, se entiende por:

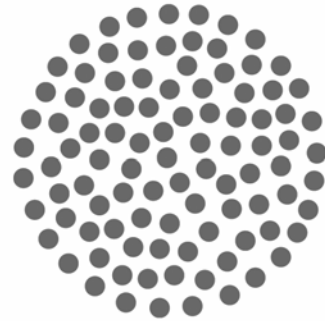
- a) **Actuación administrativa automatizada:** Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación.
- b) **Aplicación:** Programa o conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el uso de informática.
- c) **Aplicación de fuentes abiertas:** Aquella que se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de redistribuir copias a otros usuarios.
- d) **Autenticación:** Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos, y de la integridad y autoría de estos últimos.
- e) **Canales:** Estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; incluyendo el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc).
- f) **Certificado electrónico:** Según el artículo 6 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad».

- g) **Certificado electrónico reconocido:** Según el artículo 11 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica: «Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten».
- h) **Ciudadano:** Cualesquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las Administraciones Públicas.
- i) **Dirección electrónica:** Identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.
- j) **Documento electrónico:** Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- k) **Estándar abierto:** Aquel que reúna las siguientes condiciones:
 - sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso,
 - su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial.
- l) **Firma electrónica:** Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante».

Ley de acceso a la Administración Electrónica

Definiciones

- m) **Firma electrónica avanzada:** Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control».
- n) **Firma electrónica reconocida:** Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma».
- o) **Interoperabilidad:** Capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.
- p) **Medio electrónico:** Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.
- q) **Punto de acceso electrónico:** Conjunto de páginas web agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de a una institución pública.
- r) **Sistema de firma electrónica:** Conjunto de elementos intervinientes en la creación de una firma electrónica. En el caso de la firma electrónica basada en certificado electrónico, componen el sistema, al menos, el certificado electrónico, el soporte, el lector, la aplicación de firma utilizada y el sistema de interpretación y verificación utilizado por el receptor del documento firmado.
- s) **Sellado de tiempo:** Acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos.
- t) **Espacios comunes o ventanillas únicas:** Modos o canales (oficinas integradas, atención telefónica, páginas en Internet y otros) a los que los ciudadanos pueden dirigirse para acceder a las informaciones, trámites y servicios públicos determinados por acuerdo entre varias Administraciones.
- u) **Actividad de servicio:** Cualquier actividad económica por cuenta propia, prestada normalmente a cambio de una remuneración.
- v) **Prestador de actividad de servicio:** Cualquier persona física o jurídica que ofrezca o preste una actividad de servicio.



Indra

El valor de la anticipación

Pere Jofra Company. AAPP

pjofra@indra.es