



LA LEY 11/2007, DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y SU INCIDENCIA EN LAS UNIVERSIDADES

CARLOS A. GÓMEZ OTERO
SECRETARIO GENERAL ADJUNTO
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

[SOSTIENE LA LAE.....]

“Las tecnologías de la información y las comunicaciones están afectando también muy profundamente a la **forma e incluso al contenido de las relaciones** de los seres humanos entre sí y de las sociedades en que se integran.

El tiempo actual (...), tiene como uno de sus rasgos característicos la **revolución** que han supuesto las comunicaciones electrónicas.

En esa perspectiva, una Administración a la altura de los tiempos en que actúa tiene que acompañar y **promover en beneficio de los ciudadanos el uso de las comunicaciones electrónicas**.

Al servicio, pues, del ciudadano la Administración **queda obligada a transformarse en una administración electrónica** regida por el principio de eficacia que proclama el artículo 103 de nuestra Constitución.”

[SOSTIENE LA LAE.....]

- *“Las avanzadas para el momento, pero por otra parte prudentes, previsiones legales, muy válidas en 1992 o en 2001, hoy han quedado desfasadas, ante una realidad en que el grado de penetración de ordenadores y el número de personas y entidades con acceso en banda ancha a Internet, con las posibilidades abiertas a otras tecnologías y plataformas, **no se corresponden ya con los servicios meramente facultativos que la Ley citada permite y estimula a establecer a las Administraciones.***
- *El servicio al ciudadano exige consagrar **su derecho a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos.**”*

UN CAMBIO DE PARADIGMA

- Lo que pretende la Ley **no es** establecer sólo una regulación de procedimientos y su tramitación por medios electrónicos
- Su espíritu y finalidad es crear un **auténtico derecho subjetivo de los ciudadanos, alegable y oponible frente a la Administración**: el derecho a poder relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas

[Pretende...]

- Transformación de la Administración en una e-administración
- Eliminación barreras
 - Distancias para la gestión de procedimientos
 - Prestaciones de servicios
- Privacidad.
- Relaciones entre AAPP.
- No discriminación.
- Confianza.
- Proporcionalidad.
- Cultura electrónica

¿QUÉ SUPONE PARA LAS UNIVERSIDADES?

- Introducción de un cambio cultural y de relación en la administración universitaria;
- Rediseño de procedimientos
- Determinar, establecer y extender sistemas de identificación digital para colectivos muy numerosos;
- Crear sedes electrónicas y tableros digitales en los que la información esté actualizada y sea precisa y segura;
- Establecer registros electrónicos en los que se pueda presentar cualquier escrito;
- Establecer sistemas que permitan interactuar entre los distintos sistemas informáticos (red SARA para el DNI, pasarelas de pago, transmisión de información entre universidades o con el Ministerio o la Comunidad Autónoma);
- De establecer sistemas de seguimiento de expedientes y de comunicación electrónica;
- Un nuevo concepto de archivo, etc..
- ...Y además es necesario elaborar nuevas normativas universitarias y tener toda esta nueva información disponible en la web.



NORMATIVA

NORMA	ASPECTOS DE INTERÉS
Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común	Su primera versión recogía en el artículo 45 el impulso al empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, por parte de la Administración.
Ley 24/ 2001 de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social	Se establecen registros telemáticos para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones por medios telemáticos.
Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria	Prevé expresamente la actuación administrativa automatizada o la imagen electrónica de los documentos.
Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica	Regula la firma electrónica, su eficacia jurídica y la prestación de servicios de certificación.
Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre	Regula los documentos nacionales de identidad y sus certificados de firma electrónica.
Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	Considera un derecho de los ciudadanos el poder relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.
Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público	Prevé la utilización de medios electrónicos para ciertas comunicaciones de datos, así como el uso de una plataforma electrónica para que las mesas de contratación publiquen convocatorias, resultados, etc. a través de Internet.

NORMATIVA

NORMA

ASPECTOS DE INTERÉS

Ley 37/2007, de 16 de noviembre

Regula la reutilización de la información del sector público

Ley 25/2007

Regula la conservación de datos relativos a comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones

Ley 56/2007 de 28 de diciembre de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información

Promueve el impulso de la facturación electrónica, la accesibilidad en las páginas de Internet y la cesión y puesta a disposición de la sociedad de contenidos digitales de las administraciones públicas.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

Garantiza y protege, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar.

Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre

Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal

Sostiene la Comisión Europea...

La Administración electrónica es

“el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”.

Sus fines son...

(Sostiene E. Gamero...)

- Facilitar las gestiones de los ciudadanos
- Agilizar la tramitación de los expedientes administrativos
- Ahorrar costes a medio y largo plazo
- Suprimir las barreras territoriales y potenciar la igualdad
- Alcanzar mayor crecimiento y desarrollo

Sostiene la LAE que sus fines son...

- 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.

Ámbito de la Ley

Artículo 2

- **Criterio subjetivo** (Administraciones Públicas, ciudadanos que se relacionen con las AA.PP.),
- **Criterio de actividad** (AA.PP. que se relacionen entre sí y Administraciones que realicen actividades públicas).

Entrada en vigor

- *“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.”*

Disposición final octava

- En el ámbito de las Comunidades Autónomas y Entidades que integran la Administración Local, se señala que los **derechos reconocidos** en el artículo 6 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*

Disposición final tercera

Entrada en vigor

- La Ley está vigente para las universidades
- Se pospone la entrada en vigor de los derechos del art. 6 de forma “no definida”, condicionada a disponibilidades presupuestarias
- Depende de los desarrollos de las CCAA
- Universidades vinculadas a la AGE

Naturaleza de la Ley *

- Es **ley común** por ser primera y uniforme en todo el territorio y ser principal que coexiste con otras de menor ámbito, trascendiendo y penetrando en todos los ordenamientos subordinados (CC.AA. ordenamientos locales, universitarios, etc),
- Es también **ley especial** ya que su objeto es una materia específica (administración electrónica) que se engarza con la regulación común de otras materias (procedimiento administrativo, legislación de contratos ...).

Principios de la Ley

- 1.- Principio de identidad entre procesos en papel y digitales
- 2.- Principio de accesibilidad
- 3.- Principio neutralidad tecnológica
- 4.- Principio de simplificación administrativa.
- 5.- Principio de transparencia y publicidad
- 6.- Principio de proporcionalidad
- 7.- Principio de calidad de las informaciones
- 8.- Cumplimiento de la normativa de protección de datos.

Derechos de los ciudadanos

Reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos

•(art. 1 y 6)

- Derecho de información
 - Procedimientos y trámites
 - Datos de autoridades
 - Acceso a registros y bases de datos
- A no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración
- Derecho a elegir canal de comunicación y de relación
- Derecho a conocer el estado de tramitación
- Derecho a obtener copias electrónicas
- Derecho a la conservación de documentos electrónicos
- Derecho a obtener y utilizar los medios de identificación electrónica
- Garantía de Seguridad y Confidencialidad de los datos
- Calidad de los servicios públicos electrónicos
- Derecho a elegir aplicaciones

Vías de reacción de los ciudadanos

- En el ámbito de la Administración General del Estado, la actuación de las Inspecciones Generales de Servicios de los Departamentos Ministeriales y la nueva figura del Defensor del usuario.
- Responsabilidad patrimonial cuando la inactividad en el establecimiento, desarrollo o defectuosa prestación de los servicios digitales ocasione un daño conforme al título X de la LRJAP-PAC.
- Reclamación ante la inactividad de la Administración. Puede plantearse inicialmente ante la propia Administración y posteriormente en vía contencioso-administrativa al amparo del art. 29 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa siempre que la Administración *“esté obligada a a realizar una prestación concreta a favor de una o varias personas determinadas, quienes tuvieran derecho a ella”*.

Deberes de las AAPP

•(art. 3 y 8)

- Deber de habilitar diferentes canales o medios
 - Oficina de atención presencial
 - Puntos de acceso electrónico (sede electrónica)
 - Servicios de atención telefónica
- Facilitar el **ejercicio** de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos.
- **Facilitar información**
 - Procedimientos y trámites
 - Datos de autoridades
 - Acceso a registros y bases de datos
- Simplificar procedimientos y proporcionar oportunidades de participación

E-ADMINISTRACIÓN

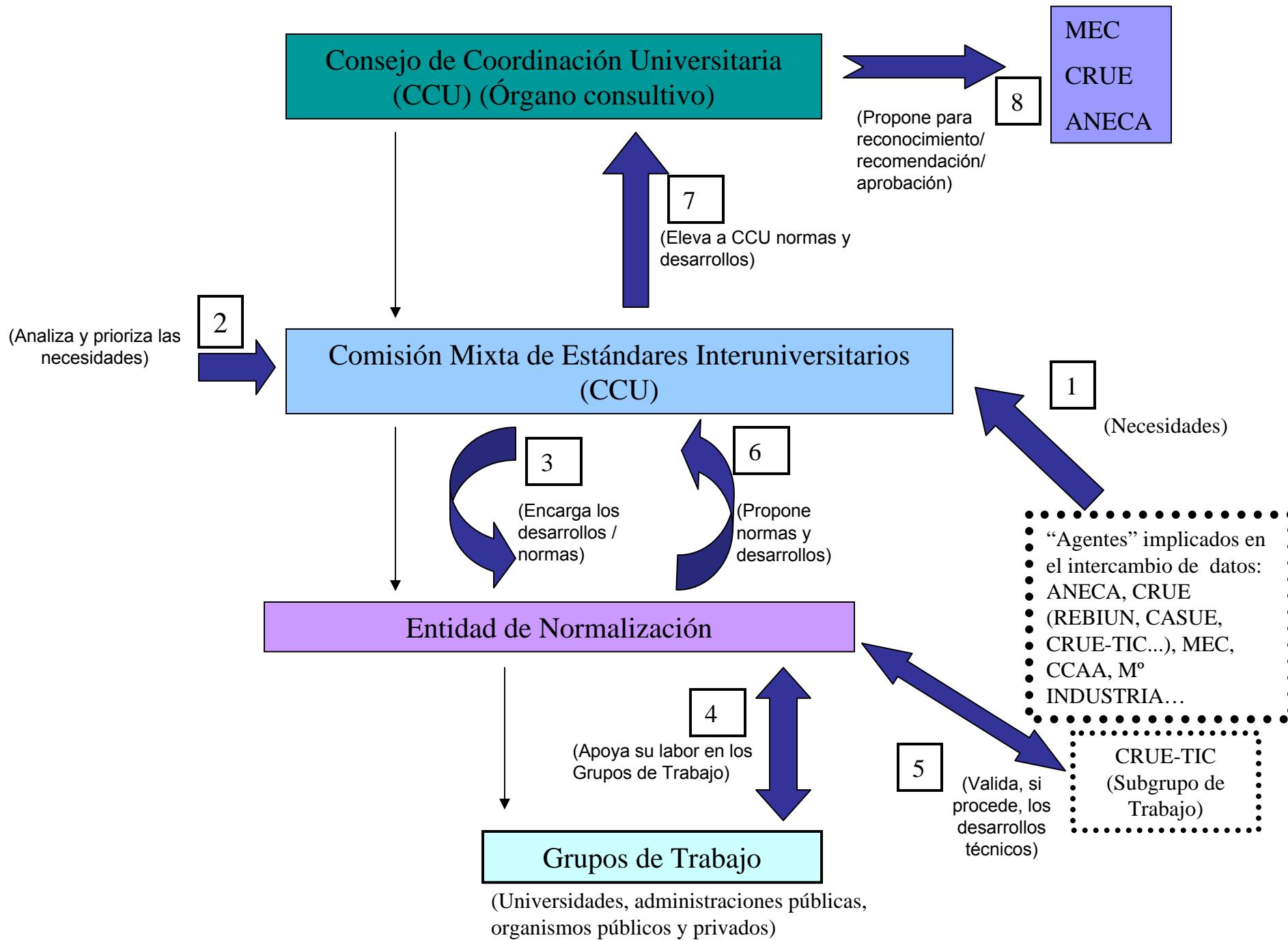
- Sede electrónica (art. 10)
- Boletín Oficial Digital (art. 11)
- Publicación electrónica de los tableros de anuncios (art. 12)
- Reunión telemática de órganos colegiados (disposición adicional primera)
- Documentos electrónicos (art. 29)
- Copias electrónicas (art. 30)
 - Copias de documentos electrónicos
 - Copias utilizando medios electrónicos
 - Imágenes electrónicas

E-ADMINISTRACIÓN

- Intercambio de datos/interoperabilidad
 - Normalización de los datos
 - “...adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa” (art. 41)
 - *Esquema Nacional de Interoperabilidad* y el *Esquema Nacional de Seguridad* (art. 42)
 - *Red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas* (art. 43)

E-ADMINISTRACIÓN

- Normalización de los datos universitarios
 - EEES
 - Estándares universitarios
 - Proyecto Scanet
 - Proyecto Entidad de Normalización
 - Organización



Procedimiento administrativo digital

- Principios
- Identificación
- Registro electrónico
- Trámites
- Comunicaciones
- Notificaciones
- Archivo
- Expediente electrónico

Procedimiento administrativo digital

- Rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio
 - 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.
 - Previsión de medios e instrumentos de participación, transparencia e información.
 - La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.
 - La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas.

Procedimiento administrativo digital

- Identificación
 - Sistemas de firma electrónica de los interesados (art. 13)
 - DNI
 - Firma electrónica avanzada/reconocida
 - Claves concertadas en un registro previo como usuario
 - Sustitución por funcionario (art. 22)
 - Representación (art. 23)
 - Sistemas de identificación de la Administración (art. 18)
 - Sello electrónico
 - Código Seguro de Verificación
 - Identificación del personal: persona/puesto (art. 19)

Procedimiento administrativo digital

- Tramitación
 - Garantía de
 - Control de tiempos y plazos
 - Identificación de los responsables del proced.
 - Tramitación ordenada
 - Simplificación y publicidad
 - Acceso restringido para consultar
 - Estado de tramitación
 - Actos de trámite realizados (fecha y contenido)

Procedimiento administrativo digital

- COMUNICACIONES

- Opción del interesado por el medio electrónico o no que desea comunicarse (mediante solicitud o consentimiento)
- Plena validez medios electrónicos
 - Constancia de recepción y transmisión, del contenido íntegro de las comunicaciones
 - Identificación remitente y destinatario
 - Obligatoriedad de usar sólo medios electrónicos: casos
- Uso preferente de las comunicaciones electrónicas entre AAPP
- Práctica de la notificación y efectos

Normas y publicidad en materia de Administración electrónica

Sostiene E. Gamero..

Actuación	Requisitos
Imposición obligatoria de comunicaciones por medios electrónicos	<ul style="list-style-type: none">-Reservada a la ley-Excepción: remisión al reglamento cuando los interesados sean 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
Determinación de requisitos de las firmas electrónicas avanzadas admitidas por cada Administración	<ul style="list-style-type: none">-Aprobación de sus características mediante reglamentos de cada Administración-Una Administración puede admitir las firmas avanzadas admitidas por otra, mediante convenios de colaboración-Publicación de relación actualizada de las firma avanzadas admitidas
Autorización de uso de certificados electrónicos reconocidos	Han de ser admitidos como válidas por las Administraciones Públicas sin necesidad de acuerdo o disposición, siempre que los prestadores del servicio de certificación pongan a disposición de las Administraciones públicas la información que sea precisa (vigencia del certificado, características del mismo), de manera viable y sin coste alguno
Creación de registros telemáticos	<ul style="list-style-type: none">-Mediante reglamento que acuerde su creación y determine los procedimientos en que puede utilizarse-Habrá de mantenerse publicada una relación actualizada de las actuaciones admitidas a trámite en el registro
Creación de sistemas de notificación telemática	<ul style="list-style-type: none">-Cada Administración pública debe determinar reglamentariamente las características del sistema-Habrá de mantenerse publicada una relación actualizada de los procedimientos en que el ciudadano puede recibir notificaciones telemáticas
Implantación de programas específicos para relacionarse con la Administración	<ul style="list-style-type: none">-La Administración debe suministrar gratuitamente el programa informático (estándar abierto, o software libre)-Subsidiariamente, la aplicación debe ser compatible con los dos programas comerciales más utilizados por los usuarios

LA APLICACIÓN PRÁCTICA BARRERAS:



Barreras jurídicas

- Procedimiento digital
 - Creación de procedimientos ajustados al nuevo sistema
 - Regulación de Registros. Electrónicos vs. Registros telemáticos
 - Presentación de documentación/Interconexión entre bases de datos. Legislación Protección de Datos
 - Comunicación de los estadios de tramitación
 - Sistema de notificaciones ágil y fiable
 - Archivo: ¿Sólo documentos que afecten a derechos o intereses?

Barreras administrativas

- Costes económicos



Barreras administrativas

- Ajuste de las normativas universitarias
 - Normativa sobre AE
 - Sede
 - Registro
 - Oficinas de acreditación
 - Regulación Procedimientos
- La norma va por delante de los desarrollos
 - Sistemas dinámicos de contratación
 - Aplicaciones para el DNI-e
 - Identificación Institucional
 - Sello electrónico
 - Código Seguro de Verificación
 - Identificación del personal: persona/puesto

Barreras sociológicas

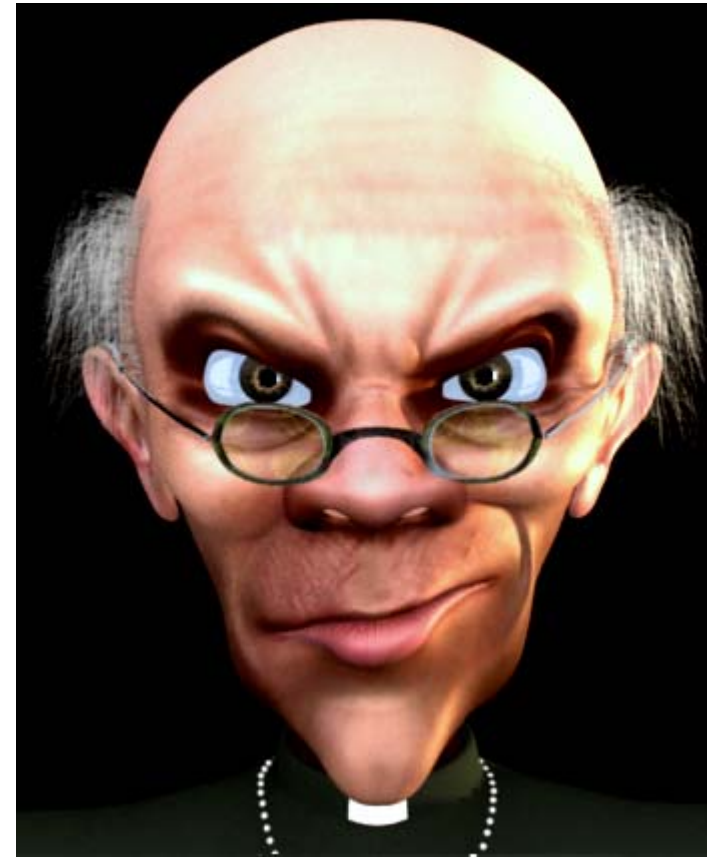
- Confianza “Alguien lo puede manipular”
- Miedo al cambio: “esas máquinas diabólicas”
- Es “competencia de los informáticos”
- ¿Quién tiene tiempo para el rediseño de procesos/procedimientos?
- Pérdida del control del procedimiento: “yo dirijo, coordino y resuelvo y si no, que lo haga otro”
- Transparencia de los procesos: “mis jefes los administrados me controlan”
 - Control de tiempos
 - Acceso a estado de tramitación
 - Acceso a asientos registrales

Yo sostengo ...

1. La tecnología no es sólo cosa de los informáticos
2. El elemento fundamental está en definir y aplicar bien los procedimientos
3. La tecnología tiene que ser útil (servicios vs tecnologías)
4. Debe ser intuitiva y facilitar las relaciones
5. Debe ser segura
6. Debe ser transparente
7. Debe dar información a usuarios y directivos
8. Los sistemas de información deben interconectarse (no multiplicarse)
9. La tecnología debería compartirse, pero los servicios son propios de cada institución
10. La tecnología existe, las bases jurídicas también.

[¿Cómo se aplica?]

- Con **Prudencia**
- Con Justicia
- Con **Templanza**
- Con Fortaleza



SI ASI LO HICIERAIS QUE EL RECTOR OS LO PREMIE
Y SI NO LO HICIERAIS QUE EL CIUDADANO OS LO DEMANDE



GRACIAS

CARLOS A. GÓMEZ OTERO
reasesor@usc.es