

Guía de estudio. Tema 3 Bloque II

Administración electrónica y servicios al ciudadano. Análisis de principales páginas web de carácter público. Servicios telemáticos. Oficinas integradas de atención al ciudadano. Ventanilla única empresarial. El Punto de Acceso General de la Administración General del Estado.

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

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

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

Administración electrónica y servicios al ciudadano

Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las AAPP (art. 14 39/2015)

Derecho:

- Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no.
 - Salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
- El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

Obligación:

En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las AAPP:

- Las personas jurídicas.
- Las entidades sin personalidad jurídica.
- Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las AAPP en ejercicio de dicha actividad profesional.
 - En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
- Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- Los empleados de las AAPP para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente.

Además:

- Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios
 - Sin ir más lejos, los opositores a la AGE.

Servicio de Dirección Electrónica Habilitada

La Dirección Electrónica Habilitada (DEH) sirve para que cualquier persona, física o jurídica, pueda recibir las notificaciones administrativas por vía telemática de la AGE y sus organismos.

- Voluntaria y gratuita.
- Vinculado a ella, el interesado dispone de un buzón en el que recibe las notificaciones telemáticas de los procedimientos a los que se haya suscrito.
- Debe cumplir con las máximas garantías de confidencialidad, autenticidad y privacidad.

Servicio de notificaciones electrónicas

Detalles

- Lo gestiona el Ministerio de política territorial y Función Pública en colaboración con Correos.
- Constituye una forma alternativa para recibir las notificaciones administrativas.
- Es voluntario y gratuito.
- Hace falta disponer de un certificado personal estándar (certificado digital).

Pasos:

1. Crear una Dirección Electrónica Habilitada
2. Suscribirse a los procedimientos (seleccionar aquellos procedimientos tanto en el marco de la AGE como de sus organismos públicos en los que se desea ser notificado por esta vía).
3. Acceder a las notificaciones.
 - Se recibe un aviso de nuevas notificaciones en el correo electrónico (ojo, ahí puede recibir avisos, pero NUNCA la notificación en sí).
 - Las notificaciones se vinculan a la Dirección Electrónica Habilitada (no a un correo electrónico ordinario, repetimos).

En cualquier momento se pueden dejar de recibir las notificaciones de forma electrónica dándose de baja de este procedimiento (salvo cuando no esté obligado, lógicamente).

Cartas de servicios electrónicos

Son los documentos en los que se recopilan los servicios de carácter electrónico que se encuentran a disposición de los ciudadanos, así como sus requerimientos técnicos de funcionamiento.

Definición oficial: «Son el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación».

Certificado digital – proyecto CERES (Certificación Española)

Establece un sistema para autenticar y garantizar la confidencialidad de las comunicaciones entre ciudadanos, empresas y otras instituciones y AAPP a través de las redes abiertas de comunicación.

Definición oficial: «intermediario transparente al usuario que garantizará a ciudadanos y Administraciones públicas la identidad de ambos partícipes en una comunicación, así como la confidencialidad e integridad de la información intercambiada».

- Liderado por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real casa de la Moneda
- Cubre todas las relaciones entre las distintas AAPP y los ciudadanos que deban ser securizadas:
 - Garantía de identidad, confidencialidad e integridad.
- Se sirve de un sistema criptográfico: «sistema de clave pública»:
 - La identidad del usuario y su capacidad de firma se encuentran, en el caso de máxima seguridad, almacenadas en una tarjeta inteligente. Solo accesible cuando su propietario introduzca el número de identificación personal, similar a una clave de tarjeta de crédito. En caso de no haber tarjeta, el perfil criptográfico queda almacenado en un fichero, siendo necesario también un PIN de acceso.
 - El sistema es completamente transparente al usuario: no es necesario que conozca ninguna técnica criptográfica para verificar una firma electrónica o cifrar o descifrar un mensaje.

Análisis de principales páginas web de carácter público

Dado el carácter extremadamente volátil (y poco relevante) de este epígrafe, lo más razonable es que crees un glosario con las webs más relevantes de carácter público. Podrás acceder a ellas desde el Punto de Acceso General. Una vez ahí, buscando «portales de internet públicos», haz un inventario de los que te muestra como principales.

Sugerencias:

- Jefatura del Estado
- Presidencia del Gob.
- Ministerio de política territorial
- Congreso
- Senado
- CGPJ
- Tribunal Supremo
- Juzgados y tribunales
- Consejo de Estado
- Tribunal Constitucional
- T. de cuentas
- Defensor del Pueblo
- Banco de España
- Ag. Esp. de prot. de Datos
- Consejo de seguridad nuclear
- Consejo económico y social
- Portal de la Unión Europea
- Parlamento europeo

Servicios telemáticos

Aunque este epígrafe no se diferencia mucho del subepígrafe «servicios al ciudadano», en tanto que todos son al mismo tiempo servicios telemáticos y servicios telemáticos, vamos a incluir aquí una especie de cajón de sastre, «otros servicios» menos importantes que, no obstante, conviene controlar:

VALIDe

- Validación de certificados.
- Verificación y generación de firmas electrónicas.

Plataforma de validación de firma electrónica @firma

- Validación y firma electrónica multi-PKI (MPVP) (implementa la autenticación)
- Firma electrónica avanzada de forma rápida y efectiva.

Red SARA

- Conjunto de estructuras tecnológicas para la interconexión de las AAPP entre sí.
 - Facilitar el intercambio de información y los servicios entre las AAPP.

Red 060

Sirve para articular una oferta conjunta de servicios del conjunto de las AAPP (tanto estatales, como de las CCAA y las EELL). Es decir, aúna los servicios de las distintas AAPP con independencia de límites.

Sistema SCSP (sustitución de certificados en soporte papel).

Hace lo que su propio nombre indica, para evitar que el ciudadano tenga que presentar certificados de datos ya conocidos por la Administración.

Notificaciones Telemáticas Seguras —> Dirección Segura (dirección electrónica única, DEU)

Proporciona a cada persona física o jurídica una Dirección Segura (dirección electrónica única, DEU) en la cual recibir las comunicaciones y notificaciones de los procedimientos a los que voluntariamente se suscriba.

Plataforma de Sellado de Tiempo TS@

- Sirve para el sellado, validación y resellado de sellos de tiempo.
- A disposición de todas las AAPP.

Esquema nacional de Interoperabilidad

Criterios y recomendaciones de interoperabilidad para los servicios públicos.

Esquema nacional de Seguridad

Establece la política de seguridad en la utilidad de medios electrónicos.

Proyecto Stork

Servicio para la utilización del DNI electrónico y similares entre Administraciones europeas.

Sistema de tramitación telemática - STT

Sistema informático de tramitación de expedientes electrónicos que, a través del Documento Único electrónico (DUE), llevará a cabo el intercambio de la documentación necesaria para la creación de empresas.

El Documento único Electrónico (DUE)

Se trata de un instrumento telemático a través del cual se permite la creación de nuevas empresas integradas por medios electrónicos y con un único procedimiento. Se utiliza, por tanto, para realizar los trámites necesarios para constituir y poner en marcha una sociedad cooperativa, una sociedad civil, comunidades de bienes, sociedades limitadas laborales y emprendedores de responsabilidad limitada, a través de la vía telemática.

Sistema CIRCE (centro de Información y Red de Creación de Empresas)

Es un sistema de información que permite realizar de forma telemática, los trámites de constitución y puesta en marcha de determinadas sociedades mercantiles en España.

Oficinas integradas de atención al ciudadano.

Como su nombre indica, se trata de oficinas en las que se integran o aglutinan, de forma presencial, servicios de información, orientación, atención y tramitación, sobre aspectos de la actividad administrativa de distintas administraciones y entes públicos.

Estas oficinas se integran en la infraestructuras públicas de las Administraciones intervinientes. Coexiste, pues, por un lado una identificación en ellas de la Administración en la que se integran físicamente con una identificación propia de la Red de Oficinas Integradas de Atención a la Ciudadanía en el ámbito de la Comunidad Autónoma en cuestión.

Encontramos tres niveles:

- Oficinas de contacto – Nivel 1:
 - Servicios a nivel primario:
 - Recepción, registro y remisión de comunicaciones del ciudadano.
- Oficinas de información – Nivel 2 (además de lo anterior):
 - Servicios de nivel intermedio:
 - Atención y orientación personalizada sobre los servicios públicos e informaciones más relevantes de las Administraciones implicadas.
- Oficinas de gestión integral – Nivel 3 (además de lo anterior):
 - Servicios integrales de gestión:
 - Tramitación conjunta de procedimientos y trámites de competencias de las distintas Administraciones implicadas.

Ventanilla única empresarial

También conocida por sus siglas «VUE», constituye un servicio para ayudar a emprendedores fundamentalmente en la creación de empresas, especialmente en lo relativo a la mediación con la Administración.

- Impulsado conjuntamente por:
 - Todas las AAPP (AGE, CCAA, EELL).
 - Cámaras de comercio (en las que se ubica).
- Programa de simplificación administrativa de las condiciones para la creación de empresas
 - Información y direccionamiento.
 - Orientación sobre el proyecto empresarial (medios de financiación, posibles formas jurídicas de la empresa, ayudas, trámites necesarios, etc.)
 - Tramitación integral del proceso administrativo de creación de una empresa.

Buscar y curiosear en la página de la cámara de comercio.

El Punto de Acceso General de la Administración General del Estado.

Para entender en qué consiste el Punto de Acceso General de la AGE, primero tenemos que estudiar las llamadas sedes electrónicas.

Sede electrónica

«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» (art. 10 Ley 11/2007).

Para ver el nexo entre la sede electrónica y el punto de acceso General de la AGE debemos ir al Tít. II del RD 1671/2009.

Cada administración determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas. En el caso de la AGE:

- Se crearán mediante orden del Ministro correspondiente o resolución del titular del organismo público.
 - Deberá publicarse en el BOE,
 - Contenido mínimo:
 - Ámbito de aplicación de la sede (la totalidad del Ministerio u organismo público, o uno o varios de sus órganos con rango, al menos, de dirección general).
 - Identificación de la dirección electrónica de referencia de la sede.
 - Identificación de su titular, así como del órgano u órganos encargados de la gestión
 - Identificación de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos.
 - Identificación de los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede, con expresión.
 - Medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

También se podrán crear sedes compartidas:

- Mediante orden del Ministro de la Presidencia a propuesta de los Ministros interesados, cuando afecte a varios Departamentos ministeriales.
- Mediante convenio de colaboración cuando afecte a organismos públicos o cuando intervengan Administraciones autonómicas o locales (también deberán publicarse en el BOE).

Detalles sobre las sedes electrónicas:

- Se realizarán a través de sedes electrónicas todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de la Administración Pública o de los ciudadanos por medios electrónicos.
- Se podrán crear una o varias sedes electrónicas derivadas de una sede electrónica.
 - Deberán resultar accesibles desde la dirección electrónica de la sede principal, sin perjuicio de que sea posible el acceso electrónico directo.
 - Deberán cumplir los mismos requisitos que las sedes electrónicas principales, salvo en lo relativo a la publicación de la orden o resolución por la que se crea, que se realizará a través de la sede de la que dependan.
 - Su ámbito de aplicación comprenderá órgano u órganos con rango, al menos, de subdirección general.

Contenidos y servicios mínimos de las sedes electrónicas: (arts. 6 RD 1671/2009)

Contenidos mínimos:

- Identificación de la sede, así como del órgano u órganos titulares y de los responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma y, en su caso, de las subsedes de ella derivadas.
- Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con propiedad intelectual.
- Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede.
- Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.
- Relación de sistemas de firma electrónica que, conforme a lo previsto en este real decreto, sean admitidos o utilizados en la sede.
- Información relacionada con la protección de datos de carácter personal, incluyendo un enlace con la sede electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos.

Servicios mínimos:

- Relación de los servicios disponibles en la sede electrónica.
- Carta de servicios y carta de servicios electrónicos.
- Relación de los medios electrónicos (ver art. 27.4 de la Ley 11/2007).
- Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.
- Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente.
- En su caso, publicación de los diarios o boletines.
- En su caso, publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.
- Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarque la sede.
- Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
- Indicación de la fecha y hora oficial.

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

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

**

Lectura comprensiva de los arts. 7 y 8 del RD 1671/2009 («reglas especiales de responsabilidad» y «directorios de sedes electrónicas»).

**

Punto de acceso general de la Administración General del Estado (art. 9)

- El Punto de acceso general de la AGE contendrá la sede electrónica que, en este ámbito, facilita el acceso a los servicios, procedimientos e informaciones accesibles de la AGE y de los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma.
 - También podrá proporcionar acceso a servicios o informaciones correspondientes a otras Administraciones públicas, mediante la celebración de los correspondientes Convenios.

- El acceso se organizará atendiendo a distintos criterios que permitan a los ciudadanos identificar de forma fácil e intuitiva los servicios a los que deseen acceder.
- El Punto de acceso general será gestionado por el Ministerio de la Presidencia, con la participación de todos los Ministerios y, en su caso, de los organismos públicos dotados por la ley de un régimen especial de independencia, para garantizar la completa y exacta incorporación de la información y accesos publicados en éste.
- El Punto de acceso general podrá incluir servicios adicionales, así como distribuir la información sobre el acceso electrónico a los servicios públicos de manera que pueda ser utilizada por otros departamentos ministeriales, Administraciones o por el sector privado.

Más detalles:

- Fue impulsado por la CORA (COMisión para la Reforma de las Administraciones Públicas) con la idea de establecer un punto de entrada general, vía Internet, del ciudadano a las AAPP.
- Entró a sustituir el portal 060.
- Algunos contenidos y servicios reseñables:
 - Acceso a trámites y servicios en línea disponibles en las sedes electrónicas.
 - Registro electrónico común.
 - Dirección electrónica habilitada (DEH).
 - Registro electrónico de Apoderamientos.
 - Registro de Funcionarios Habilitados.
 - Servicios que requieren de autenticación de la Administración y/o del ciudadano (pruebas selectivas, cambio de domicilio, notificaciones electrónicas, etc.).
 - Enlace a la orden de creación, publicada en el BOE.
 - Buzón de contacto del PAG.
- Titularidad del PAG —> Secretaría de Estado de Función Pública.
 - Responsabilidad de su gestión, de sus contenidos y de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos —> organismos que contribuyan con contenidos a la sede.
 - Gestión tecnológica —> Secretaría de Estado de Función Pública (más concretamente la Secretaría General de Administración Digital).

Carpeta ciudadana (está integrada también en el PAG)

Sirve para que los ciudadanos puedan consultar el estado de tramitación de los expedientes en los que tienen la consideración de interesados (por ejemplo, el estado de la tramitación del proceso de las oposiciones se puede consultar desde la Carpeta ciudadana).

La definición oficial:

«La Carpeta Ciudadana del Punto de Acceso General permite de una forma ágil y sencilla, sin necesidad de registrarte y en un solo click, conocer los expedientes que se tienen abiertos en los distintos organismos, los asientos registrales entre administraciones o los datos en poder de la administración».

Para ampliar...

Buscar y afianzar todo lo que «suene a definición» en la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Ejemplos:

- Sede electrónica: 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.
- Puntos de acceso electrónico: sedes electrónicas creadas y gestionadas por los departamentos y organismos públicos y disponibles para los ciudadanos a través de redes de comunicación.

Interesante también el ANEXO con las definiciones.

Preguntas de examen

1.- 2017 Adm **LIBRE** Supuesto

Para conocer de una forma ágil y sencilla los expedientes que tiene abiertos en los distintos organismos, sus asientos registrales entre Administraciones y sus datos en poder de la Administración, D. Alfredo accede a un servicio del Punto de Acceso General que se llama:

- a) Carpeta Ciudadana.
- b) VALIDe.
- c) Acceda.
- d) Represent@.

1.- A