



Universidad  
de Alcalá

*Dpto. Ciencias de la Computación*

# Sistemas Empresariales

---

*Administración Electrónica – I*  
*Aspectos generales*



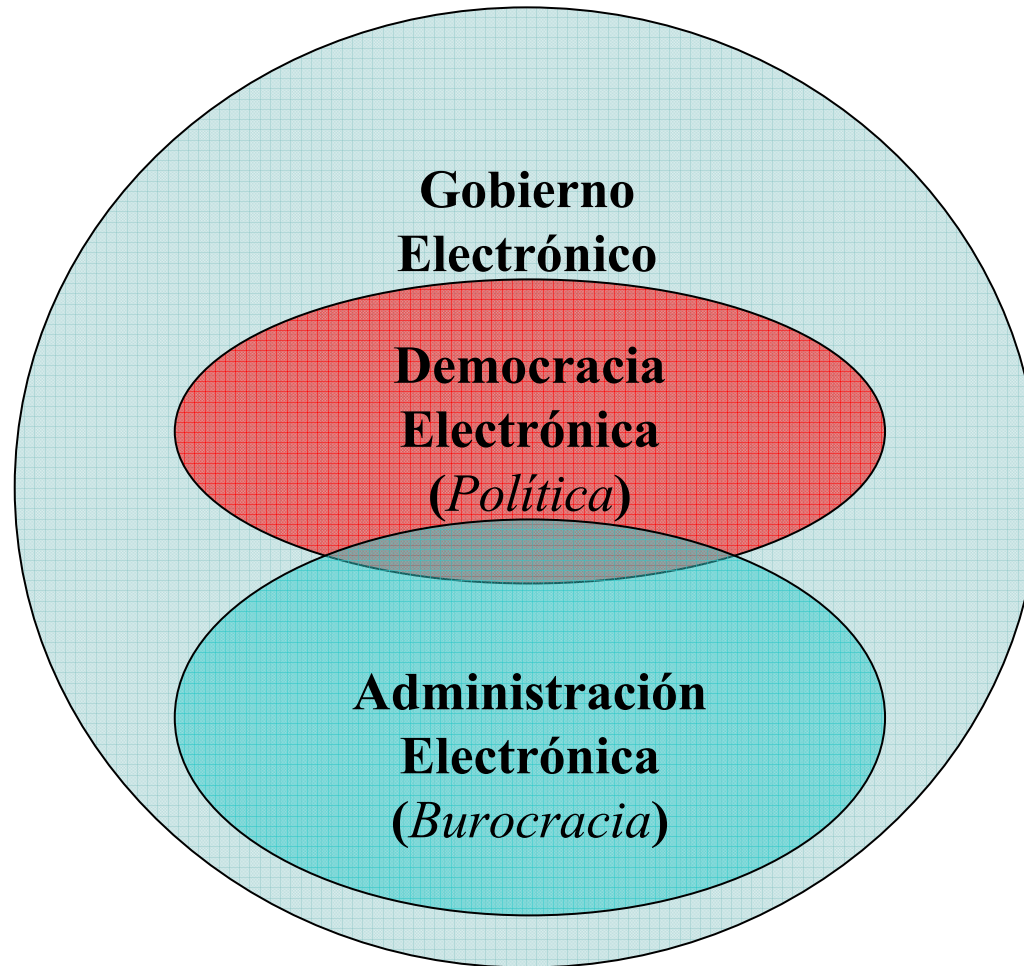
# Índice

---

- 1.- Qué es la **@<sub>e</sub>**
- 2.- La Ley 11/2007
- 3.- Características Generales
- 4.- Implementación

# 1.- ¿Qué es la @<sub>e</sub>?

---



# 1.- ¿Qué **NO** es la @<sub>e</sub>?

---



# 1.- ¿Qué **NO** es la @e?

---



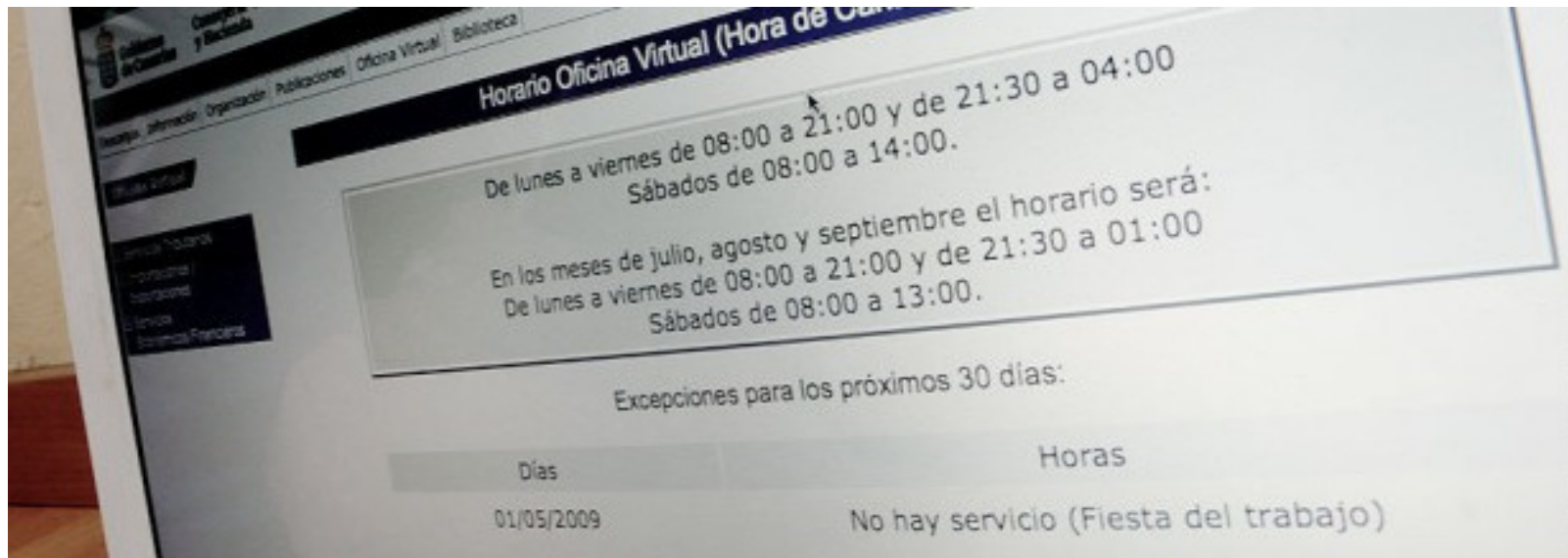
# 1.- ¿Qué **NO** es la @<sub>e</sub>?

---



# 1.- ¿Qué **NO** es la @<sub>e</sub>?

---



# 1.- ¿Qué es la @e?



## E-administración

(Redirigido desde [Administración electrónica](#))

La **e-administración** o **administración electrónica** refiere cualquier mecanismo que transforma las [oficinas](#) tradicionales, convirtiendo los procesos en [papel](#), en procesos electrónicos, con el fin de crear una [oficina sin papeles](#). Ésta es una herramienta que se utiliza para mejorar la [productividad](#) y simplificación de los diferentes procesos del día a día que se dan en las diferentes [organizaciones](#).

La e-Administración alcanza a las [comunicaciones](#) internas de una oficina como las comunicaciones entre oficinas de diferentes organizaciones.

Uno de los objetivos es la introducción de [transparencia](#) y [responsabilidad](#) para alcanzar un mejor e-Gobierno dentro de las organizaciones. En [Alemania](#), esta iniciativa tiene un especial interés en las organizaciones gubernamentales, donde la responsabilidad pública tiene una especial preocupación.

Para la puesta en marcha de la e-administración, es necesario cambiar la mentalidad tradicional de que la organización es el centro de atención, pasando a ser el [cliente](#) el centro de todas las actividades de la organización. Se debe introducir sistemas transparentes de trabajo, eliminando la dependencia específica de personas para realizar las diferentes tareas.

La E-administración se ha visto impulsada por la aparición de las [tecnologías de la información y comunicación](#) ([teléfono](#), [internet](#),...), facilitando a los clientes la interacción con las organizaciones y a los trabajadores flexibilizando las condiciones de trabajo ([flexibilidad horaria](#), [teletrabajo](#), [movilidad](#),...) y mejorando dichas condiciones.

Las ventajas que tiene la e-administración para los clientes de las organizaciones son:

- **Disponibilidad:** Se puede interactuar con las organizaciones las 24 horas del día (por teléfono con servicios de atención telefónica o por internet a través de [oficinas virtuales](#)). No es necesario cernirse a un horario de oficinas. Ya no existen los [días festivos](#).
- **Facilidad de acceso:** Ya no es necesario acudir a la oficina presencial de la organización para realizar las gestiones, se puede hacer desde cualquier parte del mundo a través del teléfono o internet. Las oficinas están disponibles para los usuarios en cualquier lugar.
- **Ahorro de tiempo:** Para realizar una gestión se puede realizar desde casa o cualquier lugar que deseemos, sin la necesidad de tener que desplazarse a la oficina presencial, esperar una cola para ser atendido, la atención (explicación de lo que se desea realizar y realización de dicha actividad), y el regreso a casa.

En [España](#) la [Agencia Tributaria](#) fue pionera en la puesta en marcha de la e-administración. Actualmente diferentes [administraciones públicas](#) están desarrollando la e-administración dentro de programas de mejora y prácticamente todos los organismos disponen de oficinas virtuales en las que ofrecen información y trámites por vía electrónica.







## Trabajo en grupo

---

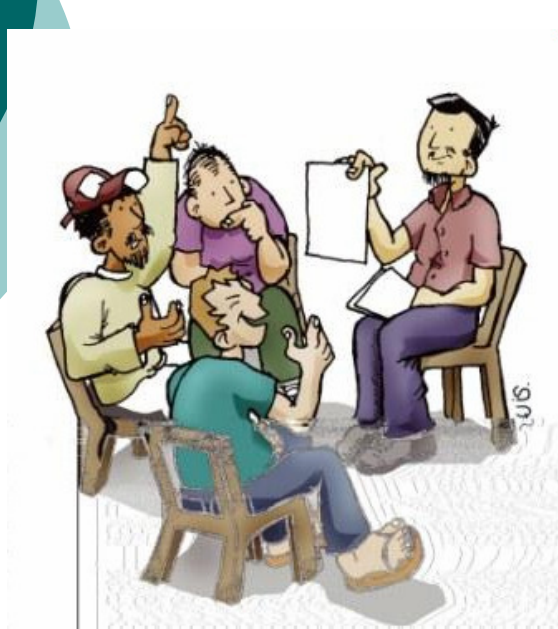


### Tema

*Un procedimiento en eAdmin*



## Trabajo en grupo



### Objetivo

*Reflexionar 5 minutos sobre uno de los procedimientos más habituales que se desarrolle en el trabajo, identificando los agentes que intervienen (usuario, gestores, tecnologías, ...), las garantías que se aplican (seguridad, calidad, integridad, privacidad, ...), el flujo de la información de principio a fin, la documentación requerida, etcétera*



## Trabajo en grupo



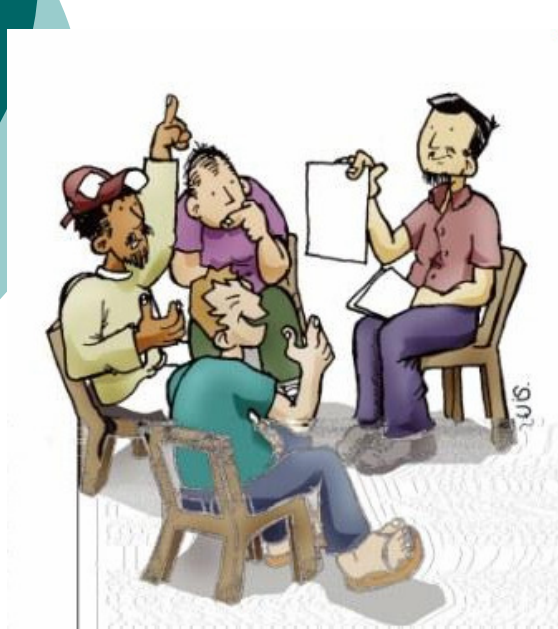
### Desarrollo

*Pensar como podría ser este procedimiento en "electrónico".*

*Problemas, ventajas, incertidumbre, necesidades,...*



## Trabajo en grupo

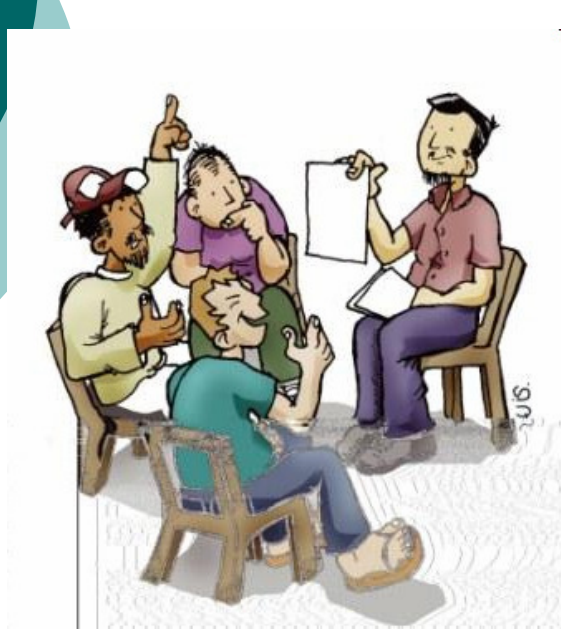


### Metodología de trabajo

- *Trabajo colaborativo*
- *Grupos de 5 personas*
- *Reflexión de ideas*
- *Anotación de aportaciones*
- *Conclusiones*
- *Selección de representante del grupo*



## Trabajo en grupo



### Entregables

*Exposición pública a la clase de uno o varios grupos seleccionados por el profesor.*



## 2.- La Ley 11/2007

---

### La Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP)

- *Reconoce el "derecho de los ciudadanos a **relacionarse** con las Administraciones Públicas por medios electrónicos"*
- *Establece la "obligación de las Administraciones Públicas de rediseñar sus **procedimientos** y dotarse de los **medios técnicos** necesarios para que el ejercicio del nuevo derecho sea plenamente efectivo"*



## 2.- La Ley 11/2007

---

### La Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP)

- *Se regulan apartados importantes dentro de los procedimientos electrónicos:*
  - *Registro Electrónico*
  - *Comunicación y Notificación Electrónica*
  - *Documentos y Archivos Electrónicos*
  - *Cooperación entre administraciones*
  - *...*
- *Creación de ayudas específicas (Plan Avanza)*



## 2.- La Ley 11/2007

---

### La Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP)

*“establece como fecha límite el 31 de Diciembre de 2009 para que, a través de medios electrónicos, los ciudadanos y empresas puedan tramitar cualquier procedimiento con las Administraciones del territorio nacional”*

*Siempre que haya disponibilidad presupuestaria ...*





## 2.- La Ley 11/2007

---

**Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (Directiva de Servicios):**

*“establece como fecha límite el 28 de Diciembre de 2009 para que, a través de medios electrónicos, los ciudadanos y empresas puedan acceder a todos los servicios y trámites de las administraciones del resto de los Estados Miembros de la Unión Europea “*



## 2.- La Ley 11/2007

---

La ley 11/2007 supone afrontar diferentes retos por las AA.PP.

- *Implantar un **nuevo modelo de prestación de servicios***
- *Establecer un **nuevo modelo de gestión**, completamente soportado por tecnologías de la información, que permitan en control y la automatización de las tareas*
- ***Simplificar los procedimientos administrativos**, como proceso facilitador en la administración electrónica*
- *Fomentar la **interoperabilidad** entre los distintos entes públicos, a través de la adopción de estándares reconocidos en las soluciones implantadas*



## 2.- La Ley 11/2007

---

**Uno de los objetivos finales a perseguir es la completa sustitución del documento en papel por el documento electrónico, con la misma validez jurídica de los primeros, mediante el uso de certificados electrónicos.**



## 2.- La Ley 11/2007

---

### Fines 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 ...
4. **Promover la proximidad** con el ciudadano y la transparencia administrativa,...
5. **Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las AA.PP.**, 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** ...
7. Contribuir al **desarrollo de la sociedad**



## 2.- La Ley 11/2007

---

### Principios de la Ley

1. Cumplimiento de la normativa de **protección de datos**
2. Principio de **igualdad**
3. Principio de **accesibilidad**
4. Principio de **legalidad** → identidad entre procesos en papel y digitales
5. Principio de **interoperabilidad**
6. Principio de **seguridad**
7. Principio de **proporcionalidad**
8. Principio de **reponsabilidad** y **calidad** de las informaciones y servicios
9. Principio **neutralidad tecnológica**
10. Principio de **simplificación administrativa**
11. Principio de **transparencia** y **publicidad**



## 2.- La Ley 11/2007

---

La Ley otorga a los ciudadanos el **derecho** ...

- A **relacionarse** con las AA.PP. por medios electrónicos
- De **información** → **conocer el estado** del expediente electrónicamente
- De **no aportar datos** y documentos en poder de la Admin.
- A **elegir canal** de comunicación y de relación
- A **obtener copias electrónicas** de los documentos electrónicos
- A la **garantía de seguridad** y confidencialidad de los datos
- A la **calidad de los servicios** públicos prestados
- A **elegir aplicaciones o sistemas** para la relación electrónica
- A **obtener y utilizar los medios de identificación electrónica**
- A la **conservación** por las AA.PP. de los documentos electrónicos

## 2.- La Ley 11/2007

---

La Ley otorga a los ciudadanos el derecho ...

### Defensor del Usuario de la Administración Electrónica





## 2.- La Ley 11/2007

---

La Ley establece como **deberes de las AA.PP** ...

- ***Habilitar diferentes canales o medios, al menos***
  - *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 sobre:***
  - *Procedimientos y trámites*
  - *Datos de autoridades*
  - *Acceso a registros y bases de datos*
- ***Simplificar procedimientos y proporcionar oportunidades de participación***





## 2.- La Ley 11/2007

---

### Marco regulatorio de la eAdmin

#### *Unión Europea*

- *Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica.*
- *Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva marco).*
- *Directiva 2002/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión (Directiva de acceso) [Diario Oficial L 108 de 24.04.2002].*



## 2.- La Ley 11/2007

---

### Marco regulatorio de la eAdmin

#### *Unión Europea*

- *Directiva 2002/20/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva de autorización)*
- *Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva servicio universal).*
- *Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas).*



## 2.- La Ley 11/2007

---

### Marco regulatorio de la eAdmin

#### *España*

- *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.*
- *Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, que regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado.*
- *Ley 4/1999, de 13 enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.*
- *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.*



## 2.- La Ley 11/2007

---

### Marco regulatorio de la eAdmin

#### *España*

- *Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que desarrolla la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.*
- *Real Decreto 209/2003, de 21 febrero que regula los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.*
- *Orden PRE/1551/2003, de 10 de junio, por la que se desarrolla la disposición final primera del Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, que regula los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de certificados por los ciudadanos.*



## 2.- La Ley 11/2007

---

### Marco regulatorio de la eAdmin

#### *España*

- *Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.*
  - *Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.*
  - *Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.*
  - *Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, que regula el Esquema Nacional de Seguridad de la Administración Electrónica.*
  - *Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, que regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.*
-



## 2.- La Ley 11/2007

---

### Marco regulatorio de la eAdmin

#### *España*

- *Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.*
- *Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula el documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica.*
- *Real Decreto 522/2006, de 28 abril, por el que se suprime la aportación de fotocopias de documentos de identidad en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.*
- *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, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (desarrollo de la Ley 11/2007).*



## 2.- La Ley 11/2007

---

### Marco regulatorio de la eAdmin

#### *Comunidad de Madrid*

- *DECRETO 175/2002, de 14 de noviembre, por el que se regula la utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración de la Comunidad de Madrid.*
- *DECRETO 94/2006, de 8 de noviembre, del Consejo de Gobierno, de utilización de la firma electrónica en las relaciones con la Administración de la Comunidad de Madrid por medios electrónicos, informáticos y telemáticos.*
- *Decreto 62/2009, de 25 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en la contratación pública de la Comunidad de Madrid*



## 2.- La Ley 11/2007

---

### LOPD y LAE

- *¿Ficheros de nivel alto?*
- *¿Subcontratación?*
- *¿Transferencias internacionales?*
- *Comunicaciones*
- *Copias de seguridad*
- *Cesión de datos*
- *Consentimiento del interesado*
- *Acceso a la sede seguro*
- *Confidencialidad*
- *Conservación de documentos*



## 3.- Disponibilidad

---





## 4.- Implementación

---

### Algunos conceptos previos

- **Identificación:** la correcta identificación de remitente y destinatario. Se refiere principalmente a que los datos de identidad estén completos de modo que no pueda haber ambigüedad a la hora de establecer la identidad de una persona física o jurídica.
- **Autenticación:** la garantía de conocer fehacientemente la identidad de una persona física o jurídica. Este concepto guarda una estrecha relación con el **no repudio** (imposibilidad de rechazar la autoría de una determinada acción o documento). La principal herramienta para la autenticación son sistemas de usuario/clave y la firma electrónica. Ambos mecanismos permite asimismo el no repudio.



## 4.- Implementación

---

### Algunos conceptos previos

- **Integridad de la información:** se refiere a que se puede confiar en que una determinada información, por ejemplo, de un documento electrónico no fue manipulada y corresponde a su estado original.
- **Confidencialidad de la información:** guardar el secreto frente a terceros sobre una determinada información, ya sea un documento, comunicación, etc. La herramienta principal para lograr este objetivo es la criptografía.



## 4.- Implementación

---

### Algunos conceptos previos

- **Disponibilidad de la información y los servicios:** se refiere a que la información y/o servicios estén disponibles en todo momento. Esto implica normalmente servicios de alta disponibilidad 24x7, servidores redundados, centros de respaldo, etc.
- **Conservación de la información:** la correcta conservación y archivo de la información de modo que se encuentre disponible e íntegra aún después de que hayan pasado largos periodos de tiempo.



## 4.- Implementación

---

### Riesgos

- **Acceso/uso**
- **Desconocimiento**
- **Desconfianza**
- **Recelo interno**
- **Resistencia al cambio**
- **Falta de integración**
- **Descoordinación administrativa**
- **Dificultades técnicas, económicas, procedimentales, ...**

### Necesidades

- **Diseño web/procedimental**
- **Marketing/Diseño**
- **Fiabilidad (TIC+Proced.), “Fé”, “Prueba”, Tiempo**
- **Impulsar cambios organizativos**
- **“Todos a una” → mismo modelo**
- **“Un milagro”**
- **Inversión, Perspectiva, Estrategia, Normativa, Regulación, Visión de Proyecto, Liderazgo, ...**

## 4.- Implementación

---





## 4.- Implementación

---

Tres aspectos

Organizativos

Legales

Técnicos

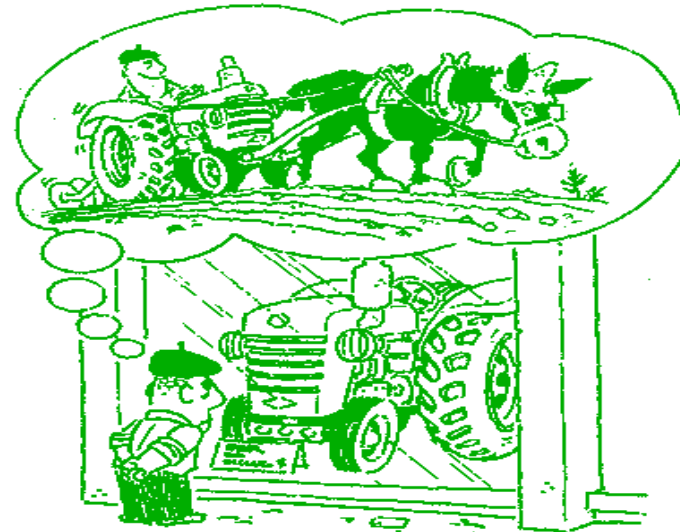
## 4.- Implementación

---

**Agentes: TODA LA ORGANIZACIÓN**

La @e NO es solo TIC, ni lo más importante

*Las TIC, por sí  
solas, no pueden  
solucionar un  
problema que no es  
tecnológico*

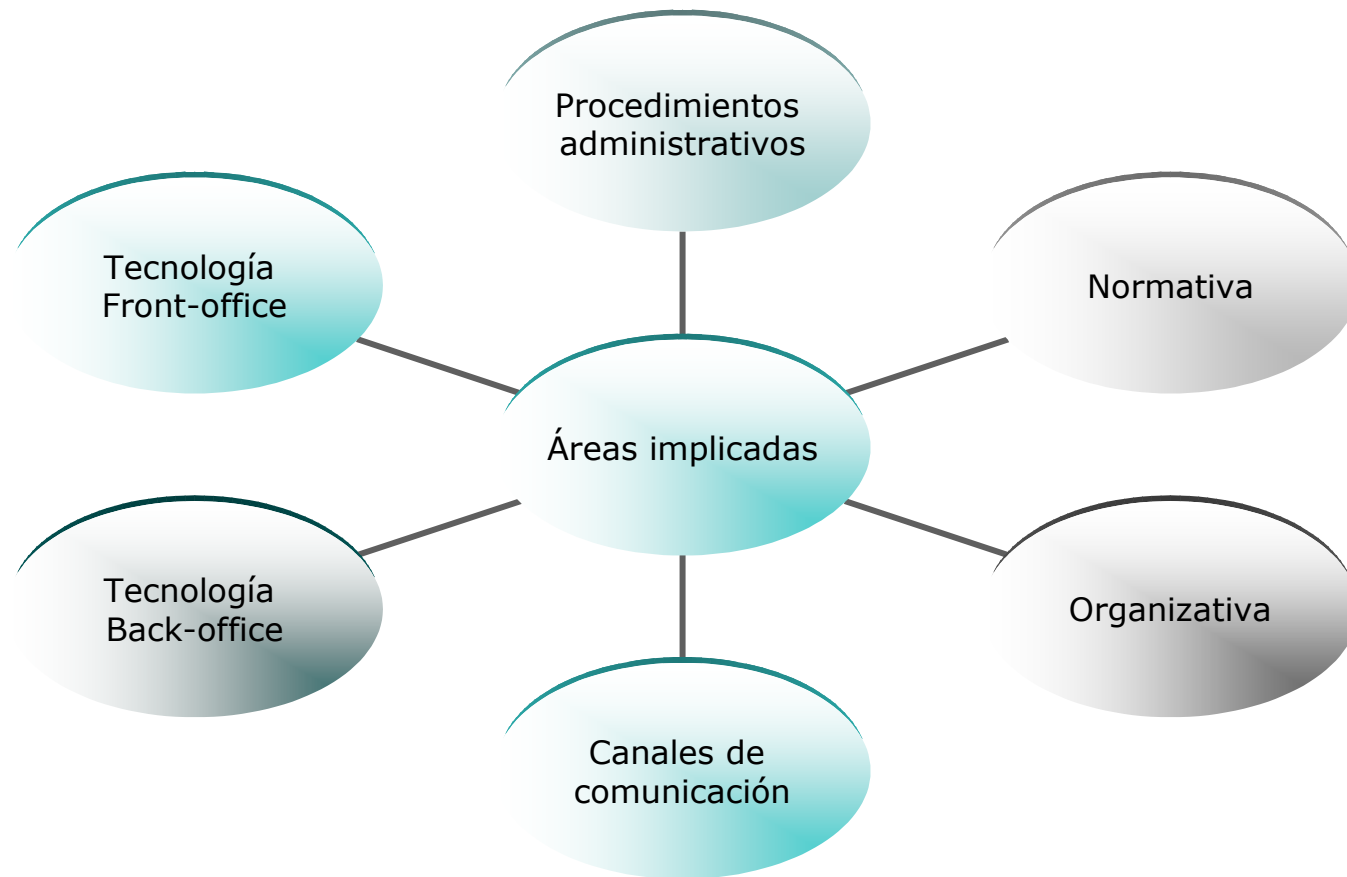


$$@e = \text{ESTRATEGIA} + \text{PROCESOS} + \text{TIC}$$

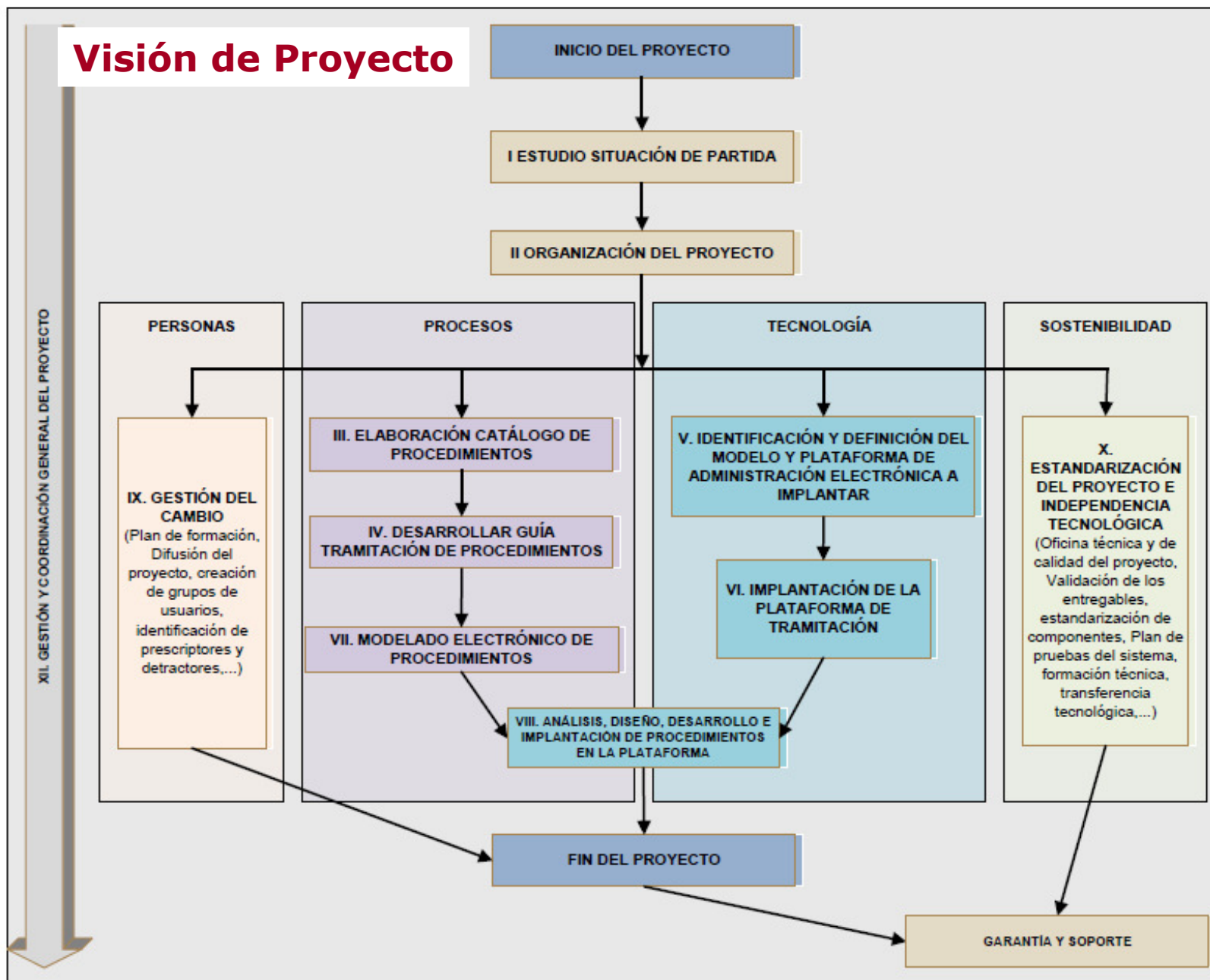


## 4.- Implementación

---



## Visión de Proyecto



## 4.- Implementación

### Visión de procedimientos/procesos

Publicación: sede electrónica



#### Solicitud

- Identificación
- Representación
- Registro
- Documentación adjunta
- Copias DNI

#### Tramitación

- Información del estado del trámite
- Integración con el back-office (UNIVERSITA S XXI)
- Pagos

#### Resolución

- Integración con el back-office

#### Notificación

- Obligación de notificación telemática en trámites internos
- Posibilidad de notificación telemática en trámites externos

#### Archivo

- Conservación de la información del trámite



Subsanación y Recursos



## 4.- Implementación

---

### Necesidades

- *Usuario interno o externo*
  - Un **espacio de trabajo o carpeta con la información** propia, personal y profesional, y la relación de servicios y procedimientos a los que puede acceder: internos y externos.
  - Un espacio de trabajo, al que llamaremos **Portafirmas**, que contenga tanto la relación de documentos pendientes de firmar como los firmados.
  - Una utilidad para **almacenar y custodiar** los certificado digitales personales
  - Una utilidad a modo de asistente que le permita **utilizar los certificados** digitales para firmar.
  - Un espacio en que poder **solicitar información**, atención personalizada y consulta de sus solicitudes.



## 4.- Implementación

---

### Necesidades

- *Organización (Universidad)*
  - Un **servicio de atención e información a usuarios y empleados**
  - Un **servicio u oficina de gestión de certificados digitales**
  - Una **normativa telemática** que regule el marco de aplicación
  - Una **sede electrónica** identificada
  - Un **tablón de edictos** electrónicos
  - Un **registro telemático**
  - **Registro de representantes**
  - Servicios de infraestructura de **soporte para la firma digital**
  - Servicios para la **recuperación de documentos** firmados digitalmente
  - Servicios automáticos de **validación y autorización**



## 4.- Implementación

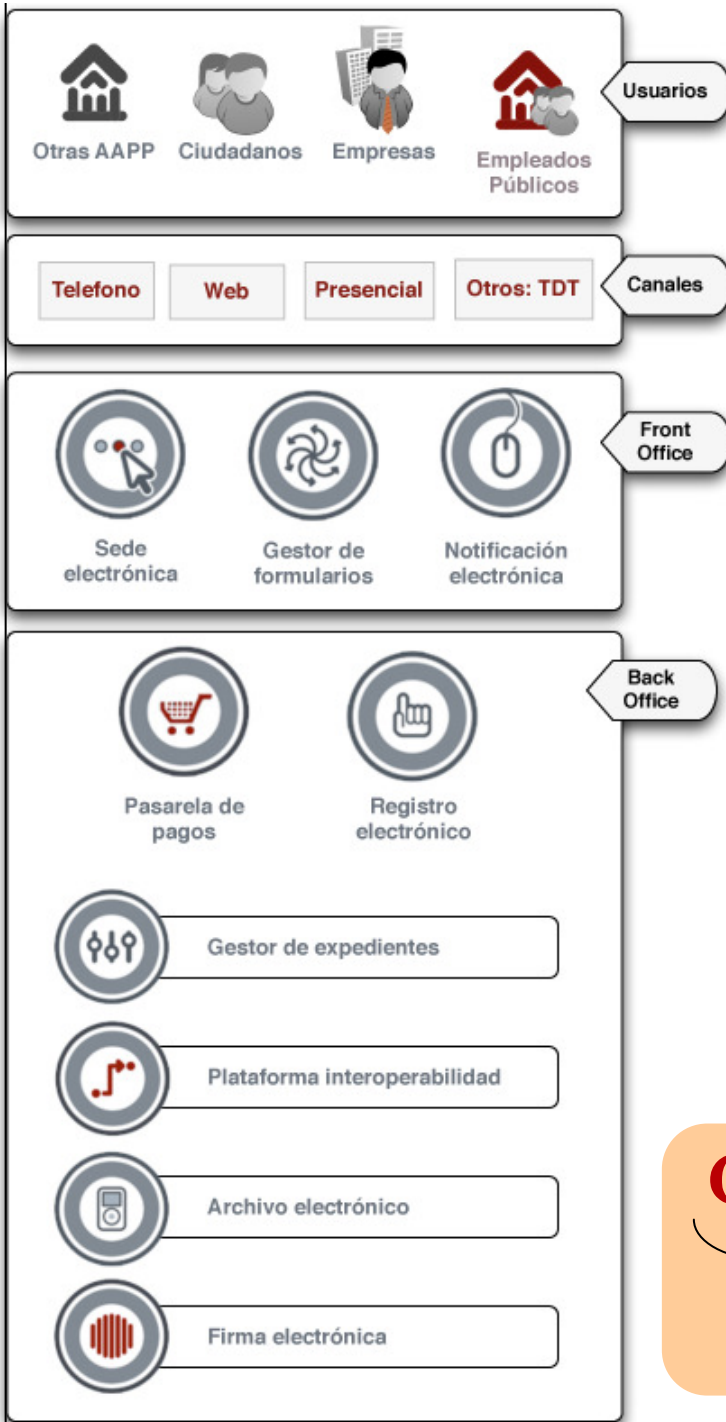
---

### Necesidades

- *Organización (Universidad)*
  - *Servicios automáticos de **gestión de la tramitación***
  - *Servicios automáticos de **soporte para el pago electrónico***
  - *Servicios automáticos de **notificación telemática***
  - *Servicios automáticos de **comunicación y envío**: correo, SMS, etc.*
  - *Servicios de **atención telefónica integrados** con los CAUs*
  - *Servicios automáticos de **conservación de objetos digitales***
  - *Servicios telemáticos con **funcionalidades propias**, como sellado de tiempo, certificación de fecha de publicación de forma fehaciente, ...*
  - ...

# 4.- Implementación

## Visión Global



Componentes + Procesos

Plataforma

## 4.- Implementación

---

### Componentes



Sede Electrónica



Gestor de formularios



Registro electrónico



Pasarela de pagos



Gestor de expedientes



Notificación electrónica



Identificación electrónica



Archivo electrónico



Interoperabilidad

Fuente:





## 4.- Implementación

### Procesos

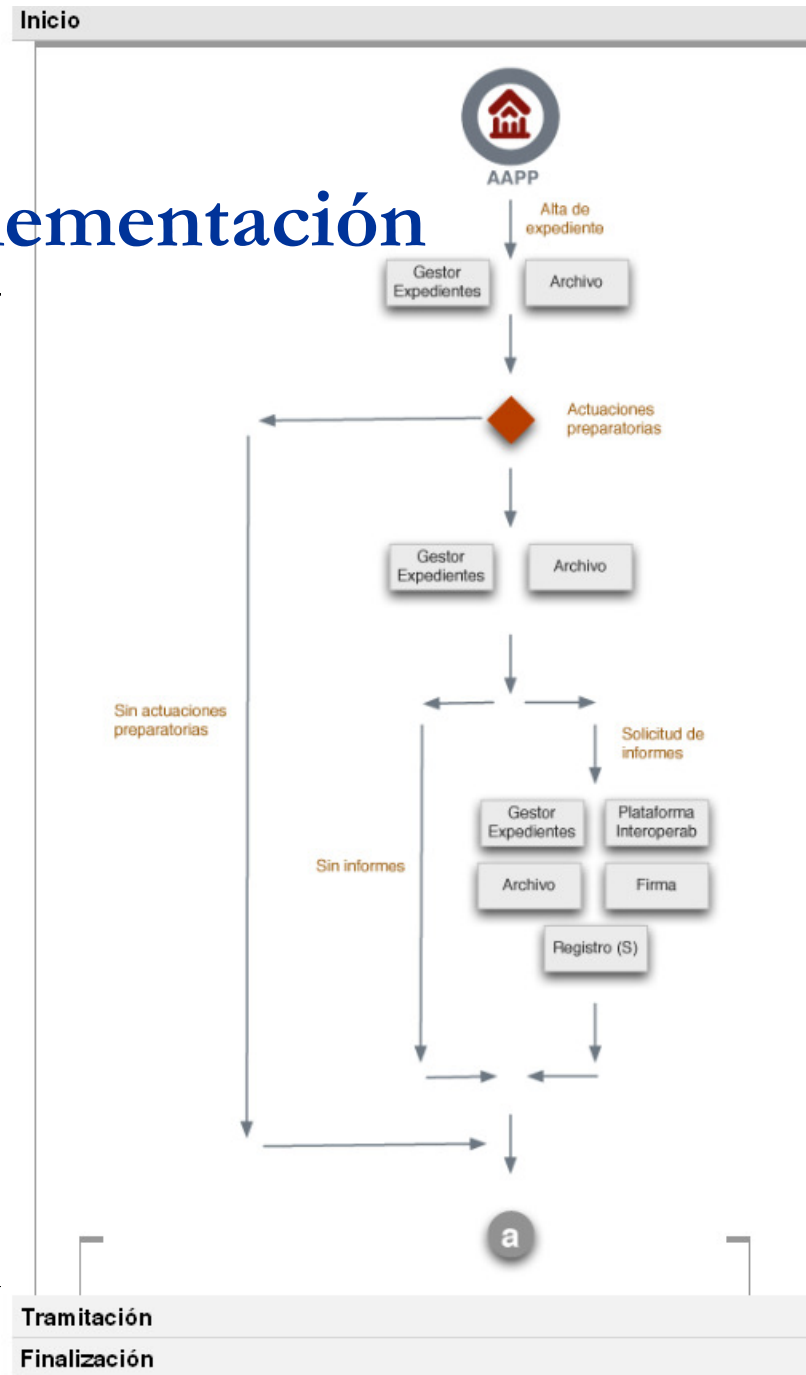


Fuente:



## 4.- Implementación

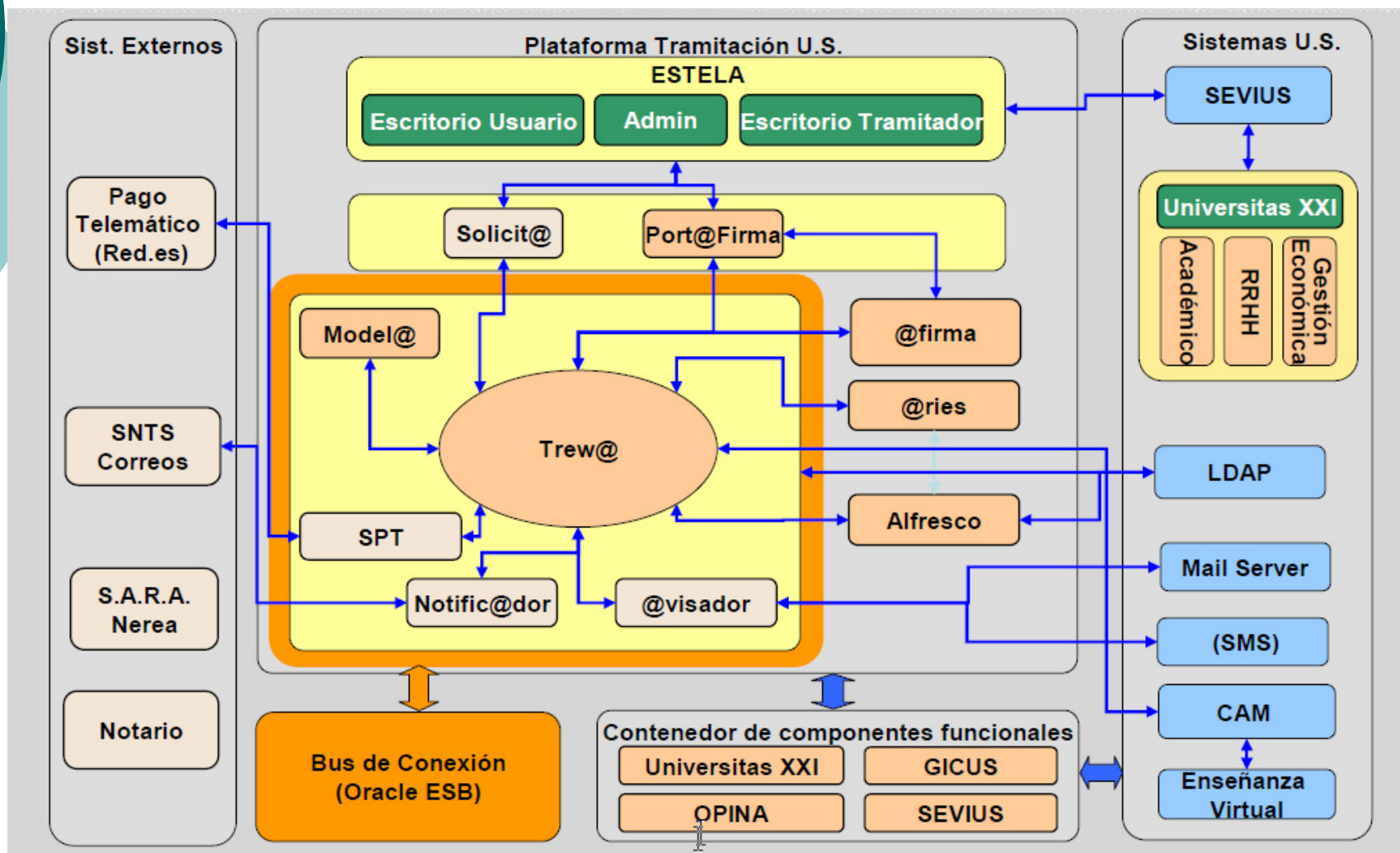
### Procesos



Fuente:



## 4.- Implementación



---

# Gracias !!!!!

