



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



NOVEDADES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Instrumentos para el funcionamiento de la Administración electrónica

INAP

INSTITUTO NACIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORES

Carmen García Álvarez
Ana Caballud Hernando

Objetivos de aprendizaje

Al finalizar la unidad los participantes deberán:

1. Identificar las diferencias entre los portales web, las sedes electrónicas y el Punto de Acceso General Electrónico de la Administración.
2. Poder crear una sede electrónica: contenidos que debe tener y autoridad responsable, requisitos para permitir el acceso a los ciudadanos, principios tecnológicos que debe cumplir.

Para ello, el contenido de la unidad se centrará en los siguientes aspectos:

- El Portal de Internet: qué es, qué información contiene, requisitos para acceder.
- La sede electrónica.
- Concepto de sede electrónica.
- Creación de la sede electrónica. Principios para su creación. Sus requisitos técnicos: enumeración.
- Información y funcionalidades contenidas en la sede electrónica. Principios rectores. Responsabilidad del titular de la sede.
- La gestión electrónica a través de la sede electrónica.
- Requisitos para acceder a la sede electrónica.
- El Punto de Acceso General Electrónico de la Administración. Concepto. Un único Punto de Acceso común para todas las Administraciones.

La sede electrónica y el portal de Internet

La sede electrónica y el portal de Internet son dos conceptos legales que vamos a tratar en este capítulo y que se definen en los **nuevos artículos 38 y 39 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público** (en adelante, LRJSP). Nos encontramos ante dos instrumentos tecnológicos indispensables para que las Administraciones Públicas puedan prestar servicios on-line a los ciudadanos y dar información actualizada. Entre los servicios que pueden ofrecerse se encuentran: la iniciación de trámites, la consulta del estado de expedientes, la búsqueda de información, la descarga de formularios, el soporte y la ayuda, la realización de visitas virtuales, la formulación de quejas y sugerencias, etc.

Revisando los conceptos legales

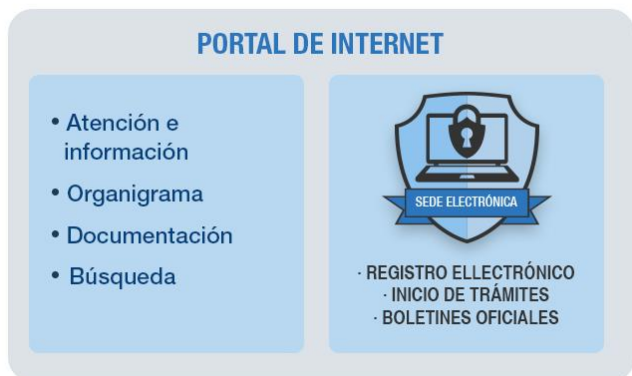
De acuerdo a lo establecido en el artículo 38 de la LRJSP, la **sede electrónica** es aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a uno o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias.

Básicamente nos encontramos ante la misma definición que ya se recogía en el artículo 10 de la Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (en adelante, LAECSP), con algún matiz, como la omisión a la necesidad de que la gestión y administración de la sede corresponda a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias. Cabría argumentar que, con esta omisión, la gestión y administración de la sede no necesariamente tiene que ser realizada por una Administración Pública.

Lo que sí es realmente una gran novedad es el artículo 39 de la LRJSP, que se ocupa del **portal de Internet**. Dispone este artículo que el portal es el punto de acceso electrónico cuya titularidad corresponda a una Administración Pública, organismo público o entidad de Derecho Público y que permite el acceso a través de Internet a la información publicada y, en su caso, a la sede electrónica correspondiente.

¿Es lo mismo una sede electrónica que el portal de Internet? La respuesta está clara en la Ley y, por tanto, no deben confundirse ambos conceptos legales: la sede es una dirección electrónica disponible para los ciudadanos y el portal es el punto de acceso a la sede electrónica; dicho de forma más coloquial, una entrada a la sede. Pero, además, hay que tener en cuenta que la diferencia que se establece en la norma también marca las exigencias que deben cumplir ambos servicios y, en este sentido, un portal de Internet no tiene necesidad de cumplir las exigentes condiciones de seguridad que sí debe cumplir una sede electrónica. La sede es, por imperativo legal, un sitio de Internet seguro y acreditado donde los ciudadanos tienen que identificarse para acceder a sus servicios y para realizar los trámites electrónicos disponibles; el portal no tiene por qué disponer de mecanismos de identificación, siendo sus contenidos

de libre acceso para los ciudadanos, incluso los servicios de los que pueda disponer.



No obstante, el portal de Internet no es un sitio web sin responsabilidad o un espacio donde la Administración no se identifica. Como novedad, la LRJSP establece, en su artículo 40.2, que “*se entenderá identificada la Administración Pública respecto de la información que se publique como propia en su portal de Internet,*” por lo cual no debemos considerar al portal como un sitio sin responsabilidad y sin identificación.

La responsabilidad de la sede electrónica

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 (artículo 38.2 de la LRJSP). Estos principios ya se contenían en el artículo 10 de la LAECSP y, realmente, no constituyen ninguna novedad. No obstante, dada su importancia conviene explicarlos:

- **Integridad.** La integridad debemos referirla en este contexto a la cualidad de ofrecer una información completa y consistente en la sede electrónica, así como de mantener esa cualidad en todo momento evitando modificaciones o alteraciones no autorizadas de la información o de los servicios.
- **Veracidad.** Se refiere a la necesidad de ofrecer una información real y exacta en la sede

electrónica, que responda a una gestión pública eficaz y responsable.

- **Actualización de la información y los servicios.** Como consecuencia de los principios rectores anteriores, es exigible que la sede electrónica esté permanentemente actualizada en cuanto a la información y los servicios que ofrece. Una sede electrónica desfasada o con información caducada o anticuada no cumple con lo establecido en la normativa señalada.

Por otro lado, en cuanto al régimen de responsabilidad, hay que tener en cuenta los artículos dedicados a la sede electrónica en el 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 y que no han sido derogados por la LRJSP ni por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP). Por ello, es obligado recordar su vigencia en cuanto a las responsabilidades, aunque estas solo apliquen a la Administración General del Estado, así como de los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma. Estas responsabilidades especiales son las siguientes:

- Que el titular de la sede electrónica que contenga un enlace o vínculo a otra cuya responsabilidad corresponda a distinto órgano o Administración Pública no será responsable de la integridad, veracidad ni actualización de esta última.
- Que la sede establecerá los medios necesarios para que el ciudadano conozca si la información o servicio al que accede corresponde a la propia sede o a un punto de acceso que no tiene el carácter de sede o a un tercero.

Sin embargo, la disposición transitoria cuarta del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, si ha sido derogada por la LRJSP y por la LPACAP¹ y esta sí que afectaba a la sede electrónica, en concreto al cumplimiento de ciertas condiciones relacionadas con la interoperabilidad y con la seguridad.

Al aprobarse tanto el **Esquema Nacional de Interoperabilidad como de Seguridad**, ya no es

¹ Se deroga, con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición derogatoria única.2. g) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. y por la disposición derogatoria única. g) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre. No obstante, esta disposición se

mantendrá en vigor hasta que produzcan efectos las previsiones de la Ley 39/2015, relativas a la materia que se deroga, según establece su disposición final 7.

necesario publicar en la sede ningún informe de acreditación del cumplimiento de las condiciones de confidencialidad, disponibilidad e integridad de las informaciones y comunicaciones que se realicen en la sede electrónica. Sin embargo, sí es obligatorio publicar en la sede electrónica la declaración de conformidad respecto al cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad (artículo 28 del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica) y la declaración de conformidad respecto al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (artículo 41 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, modificado Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre).

Sobre este punto es importante recordar que tanto el Esquema Nacional de Interoperabilidad (en adelante ENI) como el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS) son normativa básica aplicable a todas las Administrativas Públicas, por lo que la publicidad de la conformidad a ambos esquemas aplica a todo el sector público.

El régimen de creación de la sede electrónica

El régimen de creación de una sede electrónica no sufre cambios sustanciales en la LRJSP. El artículo 38.3 establece que cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso, obliga a garantizar la identificación del órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas. Por tanto, corresponde a cada Administración Pública determinar el proceso de creación y las condiciones que ha de cumplir su sede o sedes electrónicas, si bien deberá respetar los principios básicos enunciados en el artículo 38.3.

En el caso de la Administración General del Estado, sigue vigente el artículo 3 del 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. Este artículo regula el proceso de creación de las sedes electrónicas de la Administración General del Estado.

Los principios básicos a los que ha de sujetarse la creación de una sede electrónica

Nos detenemos en la enumeración que realiza el artículo 38.3 de la LRJSP de los principios que deben de respetarse a la hora de crear una sede electrónica.

- **Transparencia.** Debemos referirla en este contexto a la cualidad de ofrecer una información estructurada, fácilmente legible y a ofrecer un diseño responsable de la navegación que haga más **sencillo e intuitivo el uso de la sede electrónica**. Se trata de hacer comprensible dónde y cómo obtener la información, así como la manera de acceder a la funcionalidad o a los servicios que se necesitan, pero de forma transparente para el ciudadano.
- **Publicidad.** Se refiere a que el **instrumento de la creación** de la sede electrónica, la propia identificación de la sede (la denominada URL), el órgano u órganos titulares y los responsables de la gestión sean **públicos** a través del Boletín Oficial correspondiente para el general conocimiento de la ciudadanía.
- **Responsabilidad.** Como ya se ha tenido oportunidad de señalar, el titular de la sede electrónica es el responsable en última instancia de la **integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios** a los que pueda accederse a través de la misma. No es posible crear una sede sin responsabilidad del titular en cuanto a su contenido y funcionalidad.
- **Calidad.** Debemos referirla en este contexto tanto a aspectos formales, tales como que la **información sea correcta**, esté bien presentada, sea auténtica, sea fiable, como aspectos relativos a los sistemas de navegación y de *software* utilizados por la sede con la finalidad de que los ciudadanos puedan obtener la información o utilizar los servicios de una manera sencilla y útil.
- **Seguridad.** Este principio obliga al titular de la sede a adoptar las medidas de seguridad necesarias para protegerse de los riesgos

posibles con el fin de asegurar o cubrir sus objetivos de seguridad. De acuerdo al ENS las medidas de seguridad pueden ser de prevención, de disuasión, de protección, de detección y reacción, o de recuperación.

- **Disponibilidad.** La disponibilidad es definida por el ENS como la **propiedad o característica de los activos consistente en que las entidades o procesos autorizados tienen acceso a los mismos cuando lo requieren**. Significa sencillamente que la sede electrónica estará disponible siempre que se requiera por los ciudadanos, para lo cual el titular de la misma está obligado a adoptar las medidas precisas para que esa disponibilidad esté garantizada, medidas que van desde los sistemas de alimentación ininterrumpida hasta la implantación de un centro alternativo de proceso de información donde se encuentran replicados los datos y los servidores para su utilización en los sistemas críticos de la organización.
- **Accesibilidad.** Este principio implica que la sede electrónica debe diseñarse teniendo en cuenta ciertas pautas de accesibilidad de cara a garantizar que todos los usuarios pueden acceder a su contenido en condiciones de igualdad. Se dice que una página o sitio web es accesible cuando está diseñado y construido para que sus contenidos y servicios estén disponibles para cualquier persona, con independencia de sus capacidades visuales, auditivas, cognitivas o motrices, e independientemente de la tecnología que utilizan².
- **Neutralidad.** En virtud de este principio, las Administraciones Públicas deben **garantizar la independencia de los ciudadanos en sus decisiones acerca de los sistemas tecnológicos a utilizar en sus relaciones con ellas**, así como la libertad de desarrollar e

implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado. Por ello, las Administraciones Públicas están obligadas a utilizar estándares abiertos, así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos³.

- **Interoperabilidad.** Se refiere a la capacidad de la sede electrónica de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento con otras sedes y sistemas, siendo una manifestación más de la aplicación del ENI.

Los requisitos técnicos de la sede electrónica

Desde un punto de vista tecnológico, la sede electrónica es un conjunto de páginas web alojadas en un servidor web y cuya información es accesible de forma remota a través del de un cliente software (navegador web).

Como es obvio, las decisiones de base tecnológica para la implementación de una sede no están reguladas por la Ley existiendo **una libertad de opción tecnológica para los responsables técnicos y funcionales de las Administraciones Públicas**. Existen múltiples opciones y combinaciones técnicas que van desde un servidor web básico, hasta complejos sistemas de gestión de contenidos web (Content Management Systems o CMS) así como herramientas de Portal (Portal Servers)⁴. Todo depende de las funcionalidades con las que se desee dotar a la sede electrónica y los servicios que se quieran prestar a los ciudadanos.

Pero, ¿existen algunos condicionantes técnicos que necesariamente hay que respetar a la hora de poner en producción una sede electrónica? La

² Guía de Comunicación Digital para la Administración General del Estado: accesibilidad (página 3).

³ Estándar abierto: aquel que reúna las siguientes condiciones:
- Ser 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.
Anexo "Glosario de términos" del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

⁴ Un CMS (Content Management System) o sistema de gestión de contenidos es un software alojado en un servidor web que se apoya en una o varias bases de datos controladas a través de un

interfaz en cliente, que se utiliza principalmente para facilitar la creación, gestión, publicación y presentación de grandes sitios web, ya sea un sitio web en Internet o una intranet corporativa (definición contenida en el documento titulado **Gestión de la accesibilidad en gestores de contenido** y promovido por la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas). Los CMS surgieron como una herramienta de ayuda a los responsables de la gestión de los contenidos de un sitio web para poder ser autónomos en las labores de publicación y actualización de información.

respuesta es afirmativa y en este sentido, el artículo 38 de la LRJSP establece tres condiciones:

- La sede ha de disponer de sistemas que permitan el **establecimiento de comunicaciones seguras** siempre que sean necesarias (apartado 4 del artículo 38).
- La publicación en la sede de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de **accesibilidad** y uso de acuerdo con las normas establecidas al respecto, **estándares abiertos** y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos (apartado 5 del artículo 38).
- Utilizar, para identificarse y garantizar una comunicación segura con la sede, **certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio web** o medio equivalente (apartado 6 del mismo artículo).

Vamos a detenemos en estos condicionantes con más detalles, aunque realmente no han sido una novedad de la LRJSP pues ya venían establecidos en la LAECSP.

Comunicaciones seguras

Dado que las sedes electrónicas van a ser utilizadas por los ciudadanos para establecer relaciones con las Administraciones Públicas, pudiéndose proporcionar a través de ellas información privada como el nombre, apellidos, DNI, clave o contraseña de un ciudadano, resulta preciso que el envío de la información se realice utilizando un **protocolo de comunicación seguro como el HTTPS (Protocolo Seguro de Transferencia Hipertexto)**. Este protocolo de comunicación permite enviar la información cifrada, resultando prácticamente imposible saber qué datos se están intercambiando entre el ordenador del ciudadano y el servidor web de la Administración.

Para comprobar que la sede electrónica cifra las comunicaciones y, por tanto, usa el protocolo de comunicación seguro, solo hay que situarse en la barra de direcciones y comprobar que las

primeras letras de la dirección de la página son "https".

Debe diferenciarse lo que es el proceso mismo de navegación por la sede que, obligatoriamente debe hacerse bajo protocolo https, del proceso de navegación del ciudadano por la sede que puede realizarse sin necesidad de autenticarse o identificarse. La autenticación o identificación del ciudadano solo debiera exigirse en el momento de acceso o realización de un trámite o servicio concreto dentro de la sede.

Accesibilidad y estándares abiertos

Se dice que una página o sitio web es accesible cuando está diseñado y construido para que sus contenidos y servicios estén disponibles para cualquier persona, con independencia de sus capacidades visuales, auditivas, cognitivas o motrices e independientemente de la tecnología que utilizan⁵.

La **accesibilidad web beneficia a las personas que presentan algún grado de discapacidad** (físicas, sensoriales, cognitivas, etc.), entendiendo por discapacidad las deficiencias, las limitaciones en la actividad y las restricciones en la participación. Asimismo, también beneficia a otros grupos de usuarios como aquellas personas con dificultades relacionadas con el envejecimiento o las derivadas de una situación desfavorable determinada⁶.

La primera referencia a la accesibilidad web se encontraba en la **Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico**, donde se establecía en la Disposición adicional quinta lo siguiente:

"Uno. Las Administraciones Públicas adoptarán las medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada, de acuerdo con los criterios de accesibilidad al contenido"

⁵ Definición contenida en la Guía de Comunicación Digital para la Administración General del Estado fascículo dedicado a la ACCESIBILIDAD (Página 3).

⁶ Extracto contenido en la Guía de Recomendaciones de Accesibilidad y Calidad Web del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, INTECO (página 6).

generalmente reconocidos, antes del 31 de diciembre de 2005.

A partir del 31 de diciembre de 2008, las páginas de Internet de las Administraciones Públicas satisfarán, como mínimo, el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos. Excepcionalmente, esta obligación no será aplicable cuando una funcionalidad o servicio no disponga de una solución tecnológica que permita su accesibilidad."

Pero esta ley tenía un problema importante, ya que no definía cuál era el nivel de accesibilidad: simplemente señalaba que las páginas debían ser accesibles "de acuerdo con los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos". Este problema de concreción fue solucionado con el [Real Decreto 1494/2007 sobre condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información](#). A partir de esta norma, las páginas de Internet públicas deberían, como mínimo:

- [Cumplir con la prioridad 1 y 2 de la norma UNE 139803:2004](#) de accesibilidad web (esta norma se acaba de actualizar a la UNE 139803:2012).
- Contener de forma clara la [información sobre el grado de accesibilidad](#) al contenido de las mismas que hayan aplicado, así como la fecha en que se hizo la revisión del nivel de accesibilidad expresado.
- Ofrecer al usuario un [sistema de contacto para que puedan transmitir las dificultades de acceso al contenido de las páginas de Internet](#), o formular cualquier queja, consulta o sugerencia de mejora. Los órganos competentes realizarán periódicamente estudios de carácter público sobre las consultas, sugerencias y quejas formuladas.

La norma UNE es equiparable a las conocidas [Pautas de Accesibilidad del Contenido en la Web del World Wide Web Consortium](#) y sus niveles de prioridad también coinciden.

Respecto a la accesibilidad web, no debe dejar de mencionarse una iniciativa del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas que tiene como objetivo ayudar a mejorar el grado de cumplimiento en materia de accesibilidad de los portales de las Administraciones Públicas (AGE, CCAA y EELL). Se trata del [Observatorio de Accesibilidad](#)⁷.

Dentro de esta iniciativa se proveen los siguientes servicios:

- [Observatorio de accesibilidad web](#). Su objeto es hacer un estudio periódico que proporciona datos de evaluación de los portales con el objetivo de disponer de información de estado y evolución de la Accesibilidad Web en los mismos.
- [Servicio on-line básico de diagnóstico de la accesibilidad web](#). Servicio que proporciona a cada Departamento de las Administraciones Públicas la posibilidad de realizar, directamente, análisis automáticos de accesibilidad.
- [Documentación de referencia sobre accesibilidad de ayuda a los desarrolladores de las páginas de las Administraciones Públicas](#): normativa, mejores prácticas, documentación específica sobre la creación de contenido accesible y su comprobación.
- [Comunidad accesibilidad](#). Punto de encuentro de los gestores de portales web de las Administraciones Públicas para compartir información y experiencias y resolver dudas.

Respecto a los [estándares abiertos](#), su utilización impide que las Administraciones puedan discriminar a los ciudadanos por el navegador (o la suite ofimática) que elijan para relacionarse electrónicamente. Las sedes electrónicas tienen la obligación de permitir que un usuario pueda utilizar navegadores, sistemas operativos generales, populares y/o gratuitos, incluidos programas ofimáticos libres de licencia. Ahora bien, ¿dónde está desarrollada esta obligación y en qué términos?

Pues bien, al margen de la previsión del artículo 38.5 de la LRJSP que estamos examinando, el

⁷ La dirección electrónica del Observatorio de Accesibilidad del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas es la siguiente:

http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_Observatorio_de_Accesibilidad.html#Vu6aHfnhDIU

artículo 11 del Real Decreto 4/2010 por el que se aprueba el ENI, establece claramente que *“Las Administraciones Públicas usarán estándares abiertos, así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos, al objeto de garantizar la independencia en la elección de alternativas tecnológicas por los ciudadanos y las Administraciones Públicas y la adaptabilidad al progreso de la tecnología”*.

Por ello, conforme a las definiciones del R.D. 4/2010 ENI, los tipos de estándar a utilizar por las Administraciones Públicas tendrían que ser:

A) **Estándar abierto:** *“Aquel que reúne las siguientes condiciones:*

- a. *Que sea público y su utilización no suponga una dificultad de acceso.*
- b. *Que su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial.”*

Siendo coste que no suponga una dificultad de acceso: *“precio del estándar que, por estar vinculado al coste de distribución y no a su valor, no impide conseguir su posesión o uso”*.

B) **Uso generalizado:** *“Usado por casi todas las personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen o sean susceptibles de relacionarse con las Administraciones Públicas españolas.”*

Para comprobar si un estándar es abierto, debemos acudir a lo establecido en la [Norma Técnica de Interoperabilidad de Catálogo de Estándares](#) aprobado por Resolución de 3 de octubre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.

¿Y cómo afecta a la aplicación de los estándares abiertos en materia de sede electrónica? Pues buscando ejemplos muy concretos que nos ilustran la importancia de la necesidad de conocer este catálogo de estándares y de aplicarlo correctamente en la sede, podemos hacer referencia a dos medidas fundamentales: la primera, los conjuntos de documentos

electrónicos publicados a través de la sede electrónica deben disponer de un formato basado en estándares abiertos, como PDF u ODF. No están catalogados como estándares abiertos los documentos en formatos propietarios como Microsoft Office. En segundo lugar, se recomienda que el conjunto de portales web asociados a la operativa de la sede electrónica haya sido desarrollado acorde a las especificaciones del World Wide Web Consortium (W3C)⁸.

Identificación de la sede electrónica

Las sedes electrónicas de las Administraciones Públicas deben de poder diferenciarse inequívocamente, para lo cual tienen que estar dotadas de certificados electrónicos que permitan identificarlas, así como poder vincularlas legalmente con una determinada Administración. Existe con esta finalidad un tipo de certificado reconocido de sede electrónica que básicamente es un [certificado de servidor web seguro](#) que incluye la identificación del titular de la sede electrónica, y que se emite en un dispositivo seguro o medio equivalente. Con este certificado se [garantiza la privacidad e integridad de la información que se ofrece](#), excluyendo la posibilidad de suplantar páginas web de las Administraciones Públicas.

Es preciso tener en cuenta que el [certificado de sitio web no sirve para la firma electrónica de documentos y trámites](#). Su funcionalidad es proporcionar canales de comunicación confidenciales y seguros, así como para identificar fehacientemente a la sede electrónica. A continuación, se muestra la forma en que se puede comprobar el certificado de reconocimiento de una determinada sede electrónica, en concreto, la del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Solo es necesario dar doble clic en el icono con forma de candado que aparece en la barra de navegación. Cada navegador mostrará el certificado de manera ligeramente diferente, pero siempre

⁸ Ver la guía sobre [Software de fuentes abiertas en la Administración electrónica: Análisis del impacto de la LAESCP en la Administración Pública](#), elaborada por el Centro Nacional de

Referencia de Aplicación de las TIC basadas en fuentes abiertas (CENATIC). Disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.cenatic.es/publicaciones>

incorporará la misma información que podrá ser comprobada por el usuario o ciudadano.

Con el empleo de esta acción se puede comprobar:

- Que el certificado de la sede electrónica es válido y que puede examinarse con todos los detalles (titular, emisor, validez).
- Que la sede utiliza un protocolo de comunicación seguro y que la conexión está cifrada con un conjunto de cifrado correcto.

Para validar una sede electrónica también es posible utilizar los servicios de la página web de [valide](https://valide.redsara.es) (<https://valide.redsara.es>).

Requisitos jurídicos de la sede electrónica: el contenido y las funciones que hay que incluir en la sede

A continuación, repasaremos el contenido y funcionalidades a incluir en la sede electrónica partiendo de lo que establecía la LAECSP. Se trata de comparar los cambios producidos en el régimen jurídico de la misma y que, ya podemos anticipar, no han sido sustanciales.

No obstante, conviene recordar que la principal funcionalidad que tiene que cumplir una sede electrónica es la de **permitir la realización de todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación electrónica de la Administración Pública o de los ciudadanos**.

Veamos a continuación la comparación entre lo previsto en materia de requisitos funcionales de la sede electrónica en la Ley 11/2007 y en las Leyes 39 y 40 de 1 de octubre de 2015.

COMPARATIVA DE LOS REQUISITOS FUNCIONALES DE LA SEDE ELECTRÓNICA EN LA LEY 11/2007 Y EN LAS LEYES 39 Y 40 DE 1 DE OCTUBRE DE 2015

La sede debe permitir el acceso de los ciudadanos para el inicio del procedimiento o la realización de cualquier tipo de trámite con la Administración

Ley 11/2007 Artículo 25.2	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.	Ley 39/2015 Art. 16. 1	En la sede electrónica de acceso a cada registro figurará la relación actualizada de trámites que pueden iniciarse en el mismo.
------------------------------	--	---------------------------	--

La sede debe permitir que los ciudadanos puedan realizar consultas sobre el estado de tramitación de expedientes en los que tengan la condición de interesado

Ley 11/2007 Artículo 37. 1 y 2	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 este pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento. 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.	Ley 39/2015 Art. 53. 1 letra a)	Los interesados tienen derecho de conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos; el sentido del silencio administrativo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.
-----------------------------------	--	------------------------------------	---

COMPARATIVA DE LOS REQUISITOS FUNCIONALES DE LA SEDE ELECTRÓNICA EN LA LEY 11/2007 Y EN LAS LEYES 39 Y 40 DE 1 DE OCTUBRE DE 2015

La sede permitirá la publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deban publicarse en tablón de anuncios o edictos

Ley 11/2007 Artículo 12	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.	Ley 39/2015 Artículo 46	Adicionalmente y de manera facultativa, las Administraciones podrán establecer otras formas de notificación complementarias a través de los restantes medios de difusión que no excluirán la obligación de publicar en el correspondiente Diario oficial.
--	---	--	---

La sede permitirá la publicación electrónica del boletín oficial de la Administración correspondiente

Ley 11/2007 Artículo 11.1	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.	Ley 39/2015 Art. 131	La publicación de los diarios o boletines oficiales en las sedes electrónicas de la Administración, Órgano, Organismo público o Entidad competente tendrá, en las condiciones y con las garantías que cada Administración Pública determine, los mismos efectos que los atribuidos a su edición impresa. 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.
--	---	---------------------------------------	--

COMPARATIVA DE LOS REQUISITOS FUNCIONALES DE LA SEDE ELECTRÓNICA EN LA LEY 11/2007 Y EN LAS LEYES 39 Y 40 DE 1 DE OCTUBRE DE 2015

La sede debe contener la disposición de creación de registros electrónicos de la Administración o entidad correspondiente

Ley 11/2007 Artículo 25.1	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.	Ley 39/2015 Artículo 16	Las disposiciones de creación de los 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.
--	---	--	---

La sede debe contener una lista con los días considerados inhábiles

Ley 11/2007 Artículo 26.5	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.	Ley 39/2015 Artículo 16	Las disposiciones de creación de los 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 .
--	---	--	---

La sede debe contener la fecha y hora oficial

Ley 11/2007 Artículo 26.1	Los registros electrónicos se regirán 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.	Ley 39/2015 Artículo 16	Las disposiciones de creación de los 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.
--	---	--	--

COMPARATIVA DE LOS REQUISITOS FUNCIONALES DE LA SEDE ELECTRÓNICA EN LA LEY 11/2007 Y EN LAS LEYES 39 Y 40 DE 1 DE OCTUBRE DE 2015

La sede debe publicar la relación de sellos electrónicos utilizados por cada Administración Pública

Ley 11/2007 Artículo 18.3	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.	Ley 40/2015 Artículo 40	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.
--	---	--	---

La sede debe publicar los medios para relacionarse con la Administración

Ley 11/2007 Artículo 27.4	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.	Ley 39/2015 Artículo 12.1	Las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios, así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.
--	--	--	--

La sede debe permitir acceder al interesado a las notificaciones que se le hayan practicado en papel

	No se contempla.	Ley 39/2015 Art. 42.1	Todas las notificaciones que se practiquen en papel deberán ser puestas a disposición del interesado en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante para que pueda acceder al contenido de las mismas de forma voluntaria.
--	------------------	--	--

COMPARATIVA DE LOS REQUISITOS FUNCIONALES DE LA SEDE ELECTRÓNICA EN LA LEY 11/2007 Y EN LAS LEYES 39 Y 40 DE 1 DE OCTUBRE DE 2015

La sede debe contener los modelos y sistemas normalizados de presentación de solicitudes para el inicio de los procedimientos

<p>Ley 11/2007 Artículo 35.1</p>	<p>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.</p>	<p>Ley 39/2015 Artículo 66.4</p>	<p>Las Administraciones Públicas deberán establecer modelos y sistemas de presentación masiva que permitan a los interesados presentar simultáneamente varias solicitudes. Estos modelos, de uso voluntario, estarán a disposición de los interesados en las correspondientes sedes electrónicas y en las oficinas de asistencia en materia de registros de las Administraciones Públicas.</p>
--------------------------------------	---	--------------------------------------	---

La sede debe disponer de servicios para la verificación de códigos electrónicos insertos en los documentos electrónicos impresos

<p>Ley 11/2007 Artículo 30.5</p>	<p>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.</p>	<p>Ley 40/2015 Artículo 42</p>	<p>En el 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sello electrónico de Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, basado en certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica. b) Código seguro de verificación vinculado a la Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de Derecho Público, en los términos y condiciones establecidos, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente.
--------------------------------------	--	------------------------------------	--

A partir de estas referencias legales, y con base a la potestad autoorganizativa que le corresponde a cada Administración Pública, se deben aprobar las normas de creación y servicios de la sede electrónica.

En el caso de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes, sigue vigente el artículo 6 del [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](#). Este artículo regula el contenido y servicios de la sede.

Solución reutilizable para las Administraciones Públicas en materia de sede electrónica

Dado el tiempo transcurrido desde la publicación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, es probable que prácticamente todas las Administraciones Públicas dispongan de una sede electrónica. No obstante, en el caso de que una Administración u Organismo no dispusiese de sede o la misma no cumpliese con los requisitos enumerados hasta ahora, existe una solución digital mantenida y desarrollada por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas: la solución Acceda.



Acceda es una plataforma compuesta de tres partes que permite, de manera sencilla, gestionar los contenidos de una sede electrónica (CMS), gestionar el interfaz con el ciudadano para iniciar y consultar estados de expedientes en los que participe en la misma (Sede), así como un completo *backend* de tramitación de expedientes electrónicos.

El **CMS ACCEDA** permite configurar y gestionar la Sede Electrónica completa.

El **Tramitador ACCEDA** permite tramitar los expedientes administrativos, así como notificaciones, certificaciones, documentación, etc.

El Administrador ACCEDA permite crear nuevos procedimientos administrativos configurando los parámetros de los mismos y diseñando formularios de interacción con el ciudadano.

Solución existente en el Portal de Administración Electrónica:

- URL información: <http://administracionelectronica.gob.es/ctt/acceda#.VWLGPnhDIU>
- Código fuente de la plataforma: <http://forja-ctt.administracionelectronica.gob.es/web/acceda>

El punto de acceso general electrónico de la Administración

El artículo 13 de la LPACAP establece como un derecho de las personas en sus relaciones electrónicas, el de comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un **Punto de Acceso General electrónico de la Administración**. Este derecho constituye una novedad respecto al catálogo que se contempla en el artículo 6 de la LAECSP.

Se trata de una evolución del **Punto de acceso** que se preveía en el artículo 8.2, letra b) de la propia LAECSP. Este artículo se refería a la creación de un Punto de acceso general a través del cual los ciudadanos podrían, en sus relaciones con la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, acceder a toda la información y a los servicios disponibles. Ahora, con la LPACAP, el alcance de este Punto de Acceso electrónico ya no queda restringido al ámbito de la Administración General del Estado. Nos encontramos con un **auténtico derecho subjetivo del ciudadano** para acceder a través de un único punto a todos los servicios y procedimientos de todas las Administraciones Públicas.

Se trata de una medida de la **Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA)**, quien propuso el establecimiento de un **Punto de Acceso General (PAG)** como punto de entrada, vía Internet, del ciudadano a todas las Administraciones Públicas. El fundamento de esta acción se encuentra en la constatación de la gran dispersión de información de las Administraciones en distintos portales y páginas web, lo que provoca dificultades en el acceso de los ciudadanos a los procedimientos y servicios administrativos, así como informaciones duplicadas y falta de una coordinación interadministrativa.

La puesta en marcha de un punto de entrada único en Internet tiene por objeto permitir a los ciudadanos acceder a la información de las distintas Administraciones Públicas de forma más sencilla y rápida, permitiendo iniciar procedimientos administrativos y conocer el estado de tramitación de estos en cualquier momento.

La Orden HAP/1949/2014, de 13 de octubre, es la que regula el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado y se crea su sede electrónica.



El diseño del Punto de Acceso General electrónico de la Administración se basa en cuatro grandes apartados:

- **Información de carácter general y de orientación a ciudadanos y empresas.** El Punto de Acceso General electrónico tiene como objetivo contener toda la información administrativa de los Departamentos Ministeriales y Organismos públicos vinculados o dependientes, así como información sobre ayudas, subvenciones, empleo público y normativa de interés para la ciudadanía. Desde aquí se accede a los

sitios web de los Departamentos ministeriales, organismos autónomos, Comunidades Autónomas, así como a sus sedes electrónicas.

- **Procedimientos y servicios.** Se permite a un ciudadano o una empresa acceder a los procedimientos administrativos y servicios de las Administraciones Públicas. La sección "mi vida en trámites" ofrece los trámites que pueden ser más demandados por los ciudadanos y que tendrán que realizar a lo largo de su vida, como, por ejemplo, temas de educación, impuestos, vivienda, tráfico o familia y pareja. Equivalente a esta sección, se ofrece "mi empresa en trámites", para orientar a las empresas desde su creación con las distintas formas de emprendimiento, procesos de contratación pública y puntos de atención al emprendedor, entre otros temas.
- **Participación ciudadana.** El Punto de Acceso General electrónico tiene diversos sistemas para facilitar la participación ciudadana. Existe un buzón de atención y un chat donde el ciudadano puede comunicarse con la Administración de una forma directa. Por otro lado, se ponen a disposición de los ciudadanos herramientas que permiten conocer su opinión sobre el Punto de Acceso y sobre la información que suministra: se trata de la encuesta a usuarios y el buzón de sugerencias.
- **Zonas restringidas o privadas.** En línea de lo propuesto por la CORA, el Punto de Acceso General electrónico dispone de un área restringida para los usuarios, a la que se accede previa autenticación, llamada carpeta ciudadana, desde la cual el ciudadano puede acceder a sus datos personales, al estado de sus expedientes administrativos, sus notificaciones administrativas, etc.

¿Es obligatorio permitir el acceso de los ciudadanos a todas las sedes a través del Punto de Acceso General electrónico de la Administración?

Una de las mejoras que presenta el Punto de Acceso General es la de facilitar el acceso a los **procedimientos administrativos** no solo de la Administración General del Estado sino de otras Administraciones Públicas. Así, a través del

apartado de “Encuentra tu trámite” se tiene acceso al conjunto de procedimientos y servicios publicados por las distintas Administraciones Públicas, conteniendo un acceso directo a la sede electrónica de la Administración correspondiente donde el ciudadano puede iniciar el procedimiento o servicio.

Pero, ¿es obligatorio que el resto de Administraciones Públicas interactúen con el Punto de Acceso General? El Punto General forma parte de los canales de comunicación de la Administración General del Estado. ¿Afecta al resto de Administraciones Públicas? Pues bien, la respuesta necesariamente tiene que ser afirmativa. Así lo exige el contenido y la propia efectividad del derecho reconocido al ciudadano a comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico. Mal podría comunicarse un ciudadano desde ese Punto si no fuera obligatorio publicar la información y los procedimientos de todas las Administraciones Públicas, dejando vacío e incompleto ese Punto.

El problema está en determinar cómo las Administraciones Públicas pueden proceder a publicar información relevante en el Punto de Acceso de una forma constante, corresponsable y dinámica. Y para ello debemos ocuparnos de las **fuentes de información de las que se nutre el Punto**, que son las que permiten esa actualización corresponsable y esa permanente actualización.

Las fuentes de información pueden ser tanto **internas como externas**. Las internas proceden de la unidad responsable de la gestión del Punto de Acceso General, que es la Subdirección General de la Inspección General de los Servicios de la Administración General del Estado y Atención al Ciudadano dependiente del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Las externas dependen de otras Administraciones, órganos u organismos. Fijándonos en estas últimas, el conjunto de fuentes de datos externas lo componen una serie de sistemas de información a los que cada Departamento ministerial, Organismo público, o Administración Pública, provee y actualiza de información.

Así, por ejemplo, el Punto explota los datos contenidos en el **Sistema de Información Administrativa (SIA)** para ofrecer la relación de servicios y procedimientos de las Administraciones Públicas o explota la información del sistema de **Directorio (DIR)** para ofrecer la información relativa a la organización de las Administraciones Públicas. Vamos a explicar estos dos sistemas con más detenimiento a continuación por su impacto e interés.

Sistema de Información Administrativa

El Sistema de Información Administrativa (SIA) es el inventario de información administrativa de la Administración General del Estado y está regulado en el artículo 9 del ENI (Real Decreto 4/2010).



El SIA es un sistema de información cuya función es la de actuar como catálogo de información sobre tramitación administrativa, incluyéndose información sobre todos los procedimientos administrativos y servicios dirigidos al ciudadano.

Solución existente en el Portal de Administración Electrónica (PAE):

- URL de información:
<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/sia#.VvUYVvnhDIV>
- SIA es accesible solo a través de RED SARA, en la siguiente URL:
<http://sia2.redsara.es>

El SIA ha sufrido una evolución importante, pues en sus comienzos era un sistema que tenía por único objeto el de servir de soporte al catálogo de procedimientos y servicios de la Administración General del Estado, para así dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 42.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC), que previa la obligación de publicar y mantener actualizadas las

relaciones de procedimientos y dar la información referida a los extremos básicos de los mismos.

Ahora se ha convertido en un **repositorio integral de información y procedimientos que sirve de soporte al Punto de Acceso General electrónico** y esta evolución responde en gran parte al cumplimiento de lo establecido en el artículo 21.4 de la LPACAP que recalca que las Administraciones Públicas deben publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia, así como de todos los aspectos fundamentales de dichos procedimientos.

Se ha implementado una gobernanza específica para la catalogación de procedimientos, información y servicios dentro de la Administración General del Estado, basada en una colaboración activa de los distintos Departamentos Ministeriales y sus organismos con la acción e impulso de la Dirección General de Organización Administrativa y Procedimiento (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas). Pero para el resto de Administraciones Públicas, esa participación se vuelve también necesaria. La participación en SIA y la corresponsabilidad en su actualización no significa que el resto de Administraciones Públicas dejen a un lado sus catálogos de procedimientos específicos, sino que, tal y como exige el artículo 9 del ENI, los hagan interoperables, esto es, que compartan información. En este sentido, el SIA está diseñado para permitir la administración distribuida y la actualización corresponsable por todas las Administraciones participantes, mediante:

- Una aplicación web, con un interfaz mejorado y de fácil navegación.
- Un catálogo de servicios web, de inserción y consulta de la información (gestión automatizada mediante sistemas de información).

Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR)

El Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR), gestionado por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, da cumplimiento al artículo 9 del ENI, igual que el SIA. El Artículo 9 del ENI estipula que las Administraciones Públicas:

"... mantendrán una relación actualizada de sus órganos administrativos y oficinas de registro y atención al ciudadano, y sus relaciones entre ellos. Dichos órganos y oficinas se codificarán de forma unívoca y esta codificación se difundirá entre las Administraciones Públicas."



Básicamente, el Directorio Común (DIR) proporciona un inventario unificado y común a toda las Administraciones de las unidades orgánicas/organismos públicos, sus oficinas asociadas y unidades de gestión económico-presupuestaria, facilitando el mantenimiento distribuido y corresponsable de la información.

Solución existente en el Portal de Administración Electrónica (PAE):

- URL de información:
http://administracionelectronica.gob.es/ctt/dir3#.VwGS_nhDIU
- DIR3 es accesible solo a través de RED SARA, en la siguiente URL:
<https://directorio3.redsara.es>

El mantenimiento de estos códigos y la gestión del ciclo de vida de la información del Directorio son esenciales para conformar los metadatos que hay que incorporar a los documentos y a los expedientes electrónicos de acuerdo a las Normas Técnicas de Interoperabilidad de Expediente Electrónico, e Intercambio de Datos entre Entidades Registrales (SICRES 3.0), en particular:

- Los Expedientes Electrónicos, incluyen el código de órgano en su nombre de fichero y en sus metadatos.

- La información de los Asientos Registrales está asociada al código de la Oficina de Registro que los emite y al Código de Órgano de la Unidad de Tramitación.
- Las Facturas Electrónicas necesitan la identificación de la unidad tramitadora y el órgano gestor, identificados con su Código de Órgano.

Ventajas derivadas de los cambios legislativos: consideraciones finales

I. Mantenimiento del régimen jurídico esencial de la sede electrónica: la garantía de las relaciones electrónicas de los ciudadanos.

La sede electrónica aparecía ya contemplada y definida en la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. En la Ley 40/2015 se mantiene básicamente esa definición y el régimen jurídico con algunas modificaciones pero que no afectan a su singular posición dentro del modelo de Administración electrónica. La nueva ley sigue partiendo de la existencia obligatoria de una sede electrónica para todas las Administraciones Públicas como mecanismo necesario para garantizar las relaciones de los ciudadanos por medios electrónicos. Esa sede permite dar publicidad, en condiciones de seguridad y de legalidad de:

- La relación de procedimientos y servicios que pueden iniciarse electrónicamente ante la Administración.
- Los modelos y sistemas normalizados de presentación de solicitudes para el inicio del procedimiento.
- El acceso a las notificaciones electrónicas.
- Los servicios de consulta a los expedientes.

Debe destacarse que, legalmente, se han aclarado las diferencias existentes entre el portal de Internet y la sede electrónica, términos que en la práctica eran utilizados de forma indistinta cuando ciertamente tenían finalidades diferentes en relación con la presencia en Internet de las Administraciones Públicas; se establecen ahora con la nueva Ley dos conceptos relacionados

entre sí, pero distintos, contribuyéndose a una mayor claridad y precisión respecto al lugar donde se inician las relaciones electrónicas con la Administración.

II. Puesta en marcha de un punto de entrada único en Internet para todos los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Propuesta como medida esencial dentro de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas, la existencia de un Punto de Acceso General electrónico a la Administración se ha configurado finalmente en la Ley 39/2015 como un derecho del ciudadano. Su objetivo es claro: facilitar las relaciones electrónicas a los ciudadanos con las Administraciones Públicas permitiendo optimizar la búsqueda de información sobre organigramas y requisitos para tramitar.

III. Promover la normalización, el intercambio y el mantenimiento corresponsable de la información relativa a la organización y procedimientos de las distintas Administraciones Públicas.

La puesta en marcha de un Punto de Acceso General electrónico representa una oportunidad de mejora interna para todas las Administraciones Públicas, a resultas de la necesidad de proporcionar información sobre los centros y unidades de gestión y sobre los servicios y procedimientos que prestan. Las Administraciones que no tienen el inventario de órganos y procedimientos, tendrán que establecerlo y si lo tienen, tendrán que normalizarlo para hacerlo interoperable consiguiendo así garantizar su adecuada publicidad y operatividad.

Esta labor de codificación conlleva indudables ventajas para el ciudadano puesto que ya no solo se accede a un único punto en Internet para obtener información sobre las Administraciones Públicas, sino que dicha información le aparece al ciudadano codificada de una forma uniforme y sistematizada, lo cual le facilita aún más la búsqueda y localización de los servicios que le interesan porque estos pueden ser accesibles por múltiples criterios y para todas las Administraciones Públicas.

Adicionalmente, la homogeneización de la información facilita su lectura y el uso a las diferentes aplicaciones informáticas que la muestran o la tratan. Partiendo de esa normalización, el intercambio de datos puede realizarse de una forma más ágil y rápida, disminuyendo los esfuerzos de integración entre sistemas de distintas Administraciones Públicas.

IV. Apoyo a la normalización y al mantenimiento de información en el Punto de Acceso: SIA y DIR.

Como ya se ha explicado en este módulo, existen dos sistemas transversales que proveen información al Punto de Acceso y que son el SIA y DIR. En ambos casos, el uso de estos sistemas admite tanto la integración automática como la aplicación informática para gestores de la Administración.

Si no existieran estos sistemas de información normalizada, cada CC.AA. codificaría sus órganos y procedimientos de forma distinta, existiendo por tanto 17 codificaciones distintas, una por cada Comunidad Autónoma. Igualmente, otros niveles de Administración podrían hacer lo mismo y establecer sus propias codificaciones; teniendo en cuenta que hay más de 8000 ayuntamientos, se podrían tener alrededor de 8000 codificaciones distintas para órganos y procedimientos, sin contar con otros organismos públicos dependientes. Esto haría imposible la creación de un punto único de acceso a Internet para el ciudadano, el intercambio automatizado de información entre Administraciones, la búsqueda ordenada de organismos y procedimientos y la comparativa de requisitos entre otras necesidades que pudieran plantearse.

Ambos sistemas deben verse como herramientas de colaboración entre Administraciones con vistas a la prestación de servicios integrales al ciudadano.