

Administración Electrónica.

La administración electrónica es la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la administración pública. Al implementarla, se conseguirían dos cosas, por un lado mejorar de la organización, convirtiendo los procesos en papel por procesos electrónicos que permiten reducir mucho todo el trabajo. Por otro lado se ofrece al ciudadano una nueva forma de interactuar con la administración, cómodamente, desde su casa, sin horarios, sin colas, sin desplazamientos y más rápido.

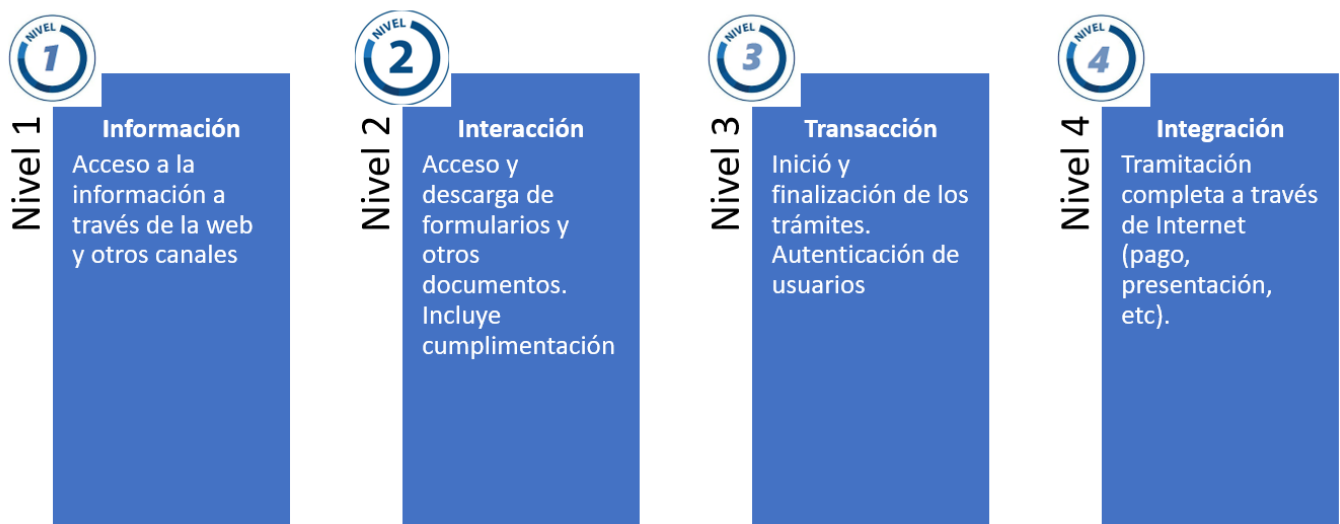
La definición oficial dada por la Comisión Europea de la Unión Europea es "Administración Electrónica es el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas, Combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas.

Los objetivos son:

- Mejora de los servicios públicos.
- Mejora de las políticas públicas.
- Mejora de los procesos democráticos.

Medios para alcanzarlos:

- Uso de las TIC.
- Cambios organizativos.
- Adquisición de nuevas habilidades.



La administración electrónica ofrece una serie de ventajas, tanto para el usuario final como para la propia administración:

Ventajas usuarios:

- Posibilidad de realizar trámites en cualquier momento y sin necesidad de desplazarse.
- Posibilidad de acceder al estado de tramitación del procedimiento.
- Acceso permanente a la información institucional.

- Mejora la eficacia y la eficiencia, al reducir al reducirse trámites innecesarios y eliminar la presentación de determinados documentos.
- Fomento de la interacción del usuario con la Administración (quejas, sugerencias, buzón, ...)
- Mejora la gestión documental, evitando que los papeles se pierdan, y facilitando del acceso a los documentos.

Ventajas para la administración:

- Mejora la atención a los usuarios, lo que redundará en mejor imagen.
- Reducción de costes. Papel, sitio para almacenar,
- Ahorro de tiempo y mejora la productividad.
- Mejora permanente de los procesos, por estar sometidos a revisión periódica.
- Optimización de recursos humanos.

Barreras iniciales para implantar:

- Alto coste económico inicial, que luego será amortizado a medio/largo plazo.
- Importante desarrollo normativo inicial.
- Miedo al cambio.
- Sensación de pérdida de control de los procedimientos (al ser automáticos muchos).

Sede Electrónica.

La sede electrónica está regulada por la LAECSP en sus artículos 10 y 17, definiéndola como aquella dirección electrónica (defínase ésta en la propia ley con el "identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones") 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".

Se trata del punto a través del cual los ciudadanos van a ejercer los derechos previstos en la LAECSP. La podemos definir como una página web cualificada, con unas características específicas, ya que obliga a la administración pública titular en cuanto a la integridad, veracidad y actualización de la información y de los servicios a los que se puede acceder desde ella.

La LAECSP y el Real Decreto 1671/2009 hacen incapié en los requisitos:

- Pueden crearse en cada administración u organismo una o varias sedes (subsedes). En este último caso, todas deben cumplir los mismos requisitos que la principal y ser accesibles desde ésta.
- Debe hacerse constar de forma visible e inequívoca la condición de sede electrónica y tener accesible su documento de creación.
- Debe garantizarse la confidencialidad de las comunicaciones y la integridad y veracidad de su contenido.
- Todos los procedimientos y servicios que requieran la autenticación por medios electrónicos tanto de la Administración como de los ciudadanos, deben realizarse a través de la sede electrónica.
- En cuanto al contenido mínimo de la sede y por tanto aquello que debe figurar desde su puesta en marcha:
 - Identificación de la Sede y del órgano(s) titular(es)
 - Identificación del responsable de la gestión.
 - Mapa de la sede y la estructura de la navegación.

- Información necesaria para la correcta utilización de la sede, así como servicio de asesoramiento electrónico al usuario.
- Sistema de verificación de los certificados de la sede, así como los sellos electrónicos que abarque la sede.
- Relación de sistemas de firma electrónica admitidos o utilizados en la sede.
- Sistema de comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos autenticados mediante código seguro de verificación.
- Acceso al Registro Electrónico y sus normas de creación.
- Tablón de anuncios.
- Perfil del contratante.
- Información sobre protección de datos de carácter personal.
- Relación de servicios disponibles en la sede, incluyendo los correspondientes formularios.
- Enlace para la formulación de sugerencias y quejas.
- Identificación de la fecha y hora oficiales.

Es importante diferenciar entre página web institucional y sede electrónica, y gestionar ambas por separado, ya que aunque lo publicado en la página web institucional se le presupone veracidad, no genera los mismos derechos de los ciudadanos respecto a lo publicado en la sede electrónica.

Las sedes electrónicas utilizarán para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, sistemas de firma electrónica basados en certificados digitales. El certificado debe tener al menos:

- Descripción del tipo de certificado, "sede electrónica".
- Nombre descriptivo de la sede electrónica.
- Denominación del nombre de dominio.
- Número de identificación fiscal de la entidad subscriptora.
- Unidad administrativa subscriptora.

Sede electrónica vs oficina virtual.

Las sedes electrónicas están reguladas y normalizadas, por lo que requieren compromisos, responsabilidades y requisitos que no se exigen para las Oficinas virtuales, si bien estas deberían evolucionar a Sedes.

Sede electrónica vs registro electrónico.

Si existe registro, se accederá a él desde la sede. Puede haber sedes sin registro electrónico.

Canales y puntos de acceso.

Serán canales de acceso a los servicios disponibles en la sede:

- Para el acceso electrónico, Internet, a través de la Subselección electrónica de las Administraciones Públicas, cuya dirección de referencia es <https://sede.administracionespublicas.gob.es>
- Los registros.
- Para la atención telefónica, los servicios de información departamental.

Canales de acceso

Internet: <https://sede.administracion.gob.es>

Atención presencial:

Oficina 060 de la calle Manuel Cortina, 2 - 28010 Madrid

Oficinas 060 de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno(Abre en nueva ventana)

Atención telefónica: teléfono 060.

Sugerencias o dudas sobre esta web: accede a nuestro buzón de atención(Abre en nueva ventana) .

Identificación y autenticación.

Cl@ve

Algunos de los trámites que realizamos en una Sede Electrónica requieren que me identifique electrónicamente, del mismo modo que lo haría si realizase el trámite en persona. Cl@ve es un sistema gestionado por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, orientado a simplificar y unificar el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Su objetivo es que el ciudadano se pueda identificar mediante el mecanismo más conveniente en función del trámite que quiera realizar, y de la manera más sencilla posible de entre las siguientes:

- Certificado electrónico/DNIe
- Cl@ve PIN. Sistema de contraseña de validez muy limitada en el tiempo. Usuarios esporádicos
- Cl@ve permanente. Sistema duradero en el tiempo, pero no ilimitado, orientado a usuarios habituales. Permite al ciudadano firmar en la nube.
- Cl@ve para ciudadanos de la UE.

Algunos de estos mecanismos requieren registrarse en Cl@ve para su uso. se trata de una plataforma común para la identificación, autenticación y firma electrónica, un sistema interoperable y horizontal que evita a las Administraciones Públicas tener que implementar y gestionar sus propios sistemas de identificación y firma, y a los ciudadanos tener que utilizar métodos de identificación diferentes para relacionarse con la Administración.

Autofirma

Es una herramienta de escritorio con interfaz gráfica que permite la ejecución de operaciones de firma de ficheros locales en entornos de escritorio.

Plataforma VALIDE.

Valide es un servicio de validación y demostración de firma electrónica. Con esta herramienta se puede validar un certificado, una firma y también validar una sede electrónica. También posee una herramienta para firmar un documento.

Resumen y como exponer el tema:

- Hablar de lo que es la Administración Electrónica