

# Guía de Adaptación

de las Entidades Locales a la Ley 11/2007,  
de Acceso Electrónico de los Ciudadanos  
a los Servicios Públicos



# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. REQUISITOS DE LAS ADMINISTRACIONES LOCALES PARA CUMPLIR CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS .....</b>	<b>8</b>
2.1 ESQUEMA DE ADECUACIÓN A LA LEY.....	9
2.2 MEDIDAS PARA LA ADAPTACIÓN A LA LAECSP .....	12
2.2.1 ADAPTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS .....	12
2.2.1.1 Inventario y clasificación de procedimientos .....	13
2.2.1.2 Proceso de racionalización de procedimientos administrativos .....	15
2.2.1.3 Inventario de documentos y datos relativos a los ciudadanos .....	16
2.2.2 ADAPTACIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN .....	17
2.2.2.1 Adaptación del canal telemático .....	18
2.2.2.2 Atención multicanal al ciudadano .....	18
2.2.2.3 Ampliación a más canales .....	20
2.2.2.4 Integración de la Entidad Local en la Red 060 .....	20
2.2.3 ADAPTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DEL FRONT-OFFICE .....	22
2.2.3.1 Portal web .....	22
2.2.3.2 Poner a disposición de los ciudadanos formularios electrónicos de solicitud .....	25
2.2.3.3 Identidad Digital del ciudadano .....	27
2.2.3.4 Identidad Digital de la Sede Electrónica .....	28
2.2.3.5 Registro electrónico .....	30
2.2.3.6 Pago electrónico .....	32
2.2.3.7 Sistema de consulta del estado de la tramitación .....	33
2.2.3.8 Comunicaciones electrónicas .....	34
2.2.3.9 Notificaciones electrónicas .....	35
2.2.3.10 Publicación electrónica de Boletines Oficiales de la Provincia .....	37
2.2.3.11 Publicación electrónica del Tablón de Anuncios o Edictos .....	38

2.2.4	ADAPTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DEL BACK-OFFICE .....	40
2.2.4.1	Facilitar los datos del ciudadano disponibles en soporte electrónico al resto de Administraciones .....	40
2.2.4.2	Sistema de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada .....	41
2.2.4.3	Sistema de firma electrónica para el personal al servicio de las Entidades Locales .....	42
2.2.4.4	Garantizar la seguridad de entornos cerrados de comunicaciones .....	43
2.2.4.5	Emisión de documentos administrativos electrónicos .....	43
2.2.4.6	Archivo electrónico .....	44
2.2.4.7	Integración en la red de comunicaciones de las Administraciones Públicas .....	45
2.2.4.8	Implantación de un sistema de gestión de expedientes .....	46
2.2.5	ADAPTACIÓN ORGANIZATIVA .....	47
2.2.5.1	Definir la organización .....	48
2.2.5.2	Institución de un registro de funcionarios habilitados .....	49
2.2.5.3	Adopción de acuerdos de Órganos Colegiados por medios electrónicos .....	49
2.2.5.4	Definición de un Plan de Modernización y Calidad de los Servicios .....	50
2.2.5.5	Establecimiento de un Plan de Formación .....	51
2.2.6	ADAPTACIÓN NORMATIVA .....	52
2.2.6.1	Cumplimiento íntegro de la LOPD .....	53
2.2.6.2	Regulación de la Sede Electrónica .....	54
2.2.6.3	Regulación del Registro Electrónico .....	55
2.2.6.4	Regulación de las Comunicaciones Electrónicas .....	56
2.2.6.5	Regulación de las transmisiones de datos entre Administraciones Públicas .....	56
2.2.6.6	Regulación del órgano competente .....	57
2.2.6.7	Regulación de las formas de representación .....	58
<b>3.</b>	<b>CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES .....</b>	<b>60</b>
<b>4.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>64</b>

# 1 INTRODUCCIÓN





El 14 de junio del año 2007, se aprobó la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en adelante LAECSP, cuya finalidad es promover el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en las relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos. En virtud de esta Ley, los ciudadanos podrán realizar todas sus gestiones administrativas por medios electrónicos. De esta forma, las Administraciones Públicas quedan obligadas a ofrecer sus servicios por Internet, dispositivos móviles o cualquier medio electrónico futuro.

Esta nueva norma jurídica, exige además su cumplimiento dentro de un plazo de tiempo determinado, cuya fecha límite es el **31 de diciembre de 2009**.

El presente documento tiene por objeto presentar una **Guía de Adaptación a la LAECSP para Entidades Locales**, realizando una descripción de los contenidos de la misma, con el objetivo de facilitar su mejor comprensión e interpretación, subrayando los aspectos de especial relevancia.

Este documento se ha elaborado en el marco de la **Red de Municipios Digitales de Castilla y León**. La Red de Municipios Digitales de Castilla y León (RMD) es una iniciativa de la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León, enmarcada en la Línea Estratégica “Municipios Digitales de Castilla y León” de la Estrategia Regional para la Sociedad Digital del Conocimiento (ERSDI) 2007-2013, que pretende impulsar los Servicios Públicos en línea de calidad en el entorno local a sus ciudadanos, empresas y organizaciones utilizando las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La Red de Municipios Digitales de Castilla y León, en la que están integrados los principales Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales de la región, coordina y apoya proyectos de Administración Electrónica y Servicios Públicos Digitales en el entorno local.

Este documento está orientado, por lo tanto, a las Entidades Locales de Castilla y León (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales), pero es perfectamente extensible al resto de Entidades Locales nacionales y demás Administraciones Públicas.

En la interpretación realizada de la Ley para el presente estudio, se han tenido en cuenta, en primer lugar, los principios generales de la misma, que toman como prioritarios los derechos que se reconocen en la LAECSP a los ciudadanos en su relación con las Administraciones Públicas.

Otro de los aspectos a destacar está reflejado en el artículo 6 de la Ley, donde se definen los **derechos del ciudadano** a “relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común”.

Del mismo modo, se recoge el derecho a “obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos” por medios electrónicos.

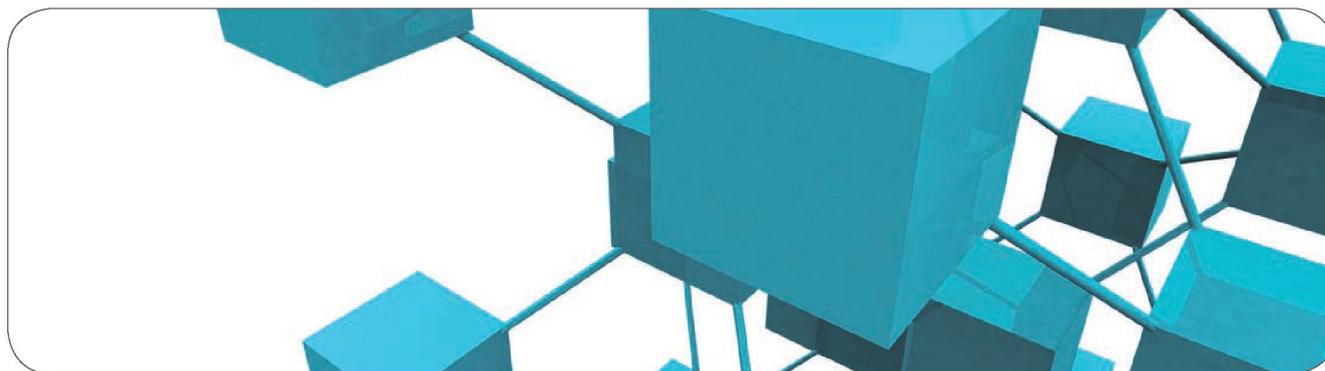
Además, los ciudadanos tienen, en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos por la Ley, un conjunto de derechos complementarios tales como:

- Elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
- No aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas.
- La igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.
- Conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados [...].
- Obtener copias electrónicas [...].
- La conservación en formato electrónico, por parte de las Administraciones Públicas, de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

- Obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.
- La utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.
- La garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

Atendiendo a estos derechos de los ciudadanos y al resto de condicionantes articulados en la LAECSP, se pueden inferir una serie de requisitos mínimos y otros opcionales que las Administraciones Locales deben cumplir para su adecuación a la Ley.

Este documento pretende desmenuzar la LAECSP en requisitos concretos que todas las Entidades Locales deben cumplir para adaptarse a la Ley y categorizarlos de una forma sistemática en áreas de actuación.





red de municipios digitales  
de Castilla y León



## 2 REQUISITOS DE LAS ADMINISTRACIONES LOCALES PARA CUMPLIR CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS





## 2.1 ESQUEMA DE ADECUACIÓN A LA LEY

La LAECSP cambia radicalmente el panorama de la Administración Electrónica, ya que pasa de ser una iniciativa a instancias de la Administración Pública, la cual definía, implantaba y gestionaba estos servicios en función de criterios propios, y por tanto poniendo los servicios a disposición del ciudadano, a constituirse como un **derecho del ciudadano** a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos y por tanto como una obligación para éstas.

Esta nueva concepción obliga a definir unas áreas de actuación sobre las que la LAECSP actúa directamente y sobre las que se defina un **plan de actuación** al que debe dar respuesta cada Entidad Local.

Las diferentes áreas de actuación sobre las que se deben poner en marcha las medidas de adaptación a la Ley son:

- **Adaptación de procedimientos administrativos a la tramitación electrónica:** adaptación de los trámites de los procedimientos administrativos, para ser transformados en Servicios Públicos Electrónicos accesibles por medios telemáticos a los ciudadanos.
- **Adaptación de los canales de comunicación:** habilitando los medios necesarios para la prestación de Servicios Públicos Digitales a los ciudadanos.
- **Adaptación de la tecnología de Front-Office:** entendido como la tecnología específica de soporte a la Administración Electrónica y que deberá permitir la comunicación entre ciudadanos y Administración.

- **Adaptación de la tecnología de Back-Office:** adaptando la tecnología de soporte a los procesos internos de la Administración y su integración con el Front-Office.
- **Adaptación organizativa:** en este punto se incluirán aquellas medidas reflejadas en la Ley que afectan a la estructura organizativa de las Entidades Locales, las cuales necesitan ser adaptadas a la hora de prestar servicios de Administración Electrónica a la ciudadanía.
- **Adaptación normativa:** las Entidades Locales deberán instrumentar actuaciones de carácter reglamentario, normando las condiciones, las garantías y los efectos jurídicos de los Servicios Públicos Electrónicos en las relaciones con los ciudadanos, dando de esta manera plena seguridad jurídica a estos Servicios.

Además, para cada una de estas áreas de actuación, las medidas que las componen podrán ser de tres tipos, según su obligatoriedad, atendiendo a las especificaciones determinadas por la LAECSP:

- ✓ **Medidas de carácter obligatorio.** Son aquellas actuaciones que la Entidad Local debe realizar obligatoriamente para cumplir la LAECSP y que así se indica expresamente en ella o se deduce directamente de alguno de los derechos de los ciudadanos que se recogen en la LAECSP.
- ✓ **Medidas de carácter opcional.** Son aquellas actuaciones que la Entidad Local puede realizar de forma potestativa, porque no está obligada expresamente por la LAECSP.
- ✓ **Recomendaciones.** En esta categoría se recogen una serie de medidas que las Administraciones no están

obligadas a realizar según la LAECSP, pero que se consideran aconsejables para una adecuada implantación de los servicios de Administración Electrónica Local.

Para recoger gráficamente las áreas de actuación y las medidas a tomar correspondientes a cada una de ellas, se ha diseñado el **Mapa Mental de Adaptación a la LAECSP** para ayudar a las Entidades Locales a acometer la adaptación a dicha Ley.

El Mapa Mental de Adaptación a la LAECSP muestra esquemáticamente:

- Las **Áreas de Actuación** que la Entidad Local debe desarrollar para adaptarse a la Ley 11/2007.
- Las **Medidas** concretas que deben acometerse dentro de cada Área de Actuación. En el código de colores utilizado el rojo se corresponde con medidas obligatorias, el verde optativas y el gris recomendables.

Las Entidades Locales de Castilla y León podrán utilizar este Mapa Mental para comprobar su nivel de cumplimiento de la LAECSP. El objetivo de cada Administración debe ser el cumplimiento de aquellas medidas que están marcadas como obligatorias (en rojo), y procurarán cumplir el máximo de las medidas que se marcan como opcionales y recomendadas (verde y gris).

## MAPA MENTAL DE ADAPTACIÓN A LA LAECSP





## ÁREAS DE ACTUACIÓN

### ADAPTACIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

- Adaptación del Canal Telemático
- Atención Multicanal al Ciudadano

- Integración de la Entidad Local en la Red 060

- Ampliación a más Canales

### ADAPTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE FRONT-OFFICE

- Portal Web
- Poner a disposición de los ciudadanos Formularios Electrónicos de Solicitud
- Identidad Digital del Ciudadano
- Identidad Digital de la Sede Electrónica
- Registro Electrónico
- Pago Electrónico
- Comunicaciones Electrónicas
- Notificaciones Electrónicas
- Sistema de consulta del estado de la tramitación

- Publicación electrónica de Boletines Oficiales de la Provincia
- Publicación electrónica del Tablón de Anuncios y Edictos

### ADAPTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE BACK-OFFICE

- Facilitar los datos del ciudadano disponibles en soporte electrónico al resto de AAPP
- Sistema de Firma Electrónica para el personal al servicio de las EELL
- Sistema de Firma Electrónica basada en la actuación administrativa automatizada
- Garantizar la seguridad en entornos cerrados de comunicación

- Emisión de documentos administrativos electrónicos
- Archivo Electrónico
- Integración en la Red de Comunicaciones de las AAPP

- Implantación de un Sistema de Gestión de Expedientes

## 2.2 MEDIDAS PARA LA ADAPTACIÓN A LA LAECSP

En este capítulo se van a desarrollar las medidas que las Administraciones Locales deben realizar para poder adaptarse a la LAECSP, agrupadas en las áreas de actuación que se han descrito anteriormente y que se recuerdan a continuación:

- Adaptación de procedimientos administrativos a la tramitación electrónica.
- Adaptación de los canales de comunicación.
- Adaptación de la tecnología de Front-Office.
- Adaptación de la tecnología de Back-Office.
- Adaptación organizativa.
- Adaptación normativa.

### 2.2.1 ADAPTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Con la Administración Electrónica, las Entidades Locales podrán ofrecer servicios administrativos a los ciudadanos por medios electrónicos. Estos servicios se traducen en procedimientos administrativos que normalmente no están adaptados a la Administración Electrónica. Para la correcta gestión electrónica de los mismos es necesaria una herramienta de gestión de expedientes que los automatice y permita a los ciudadanos la iniciación, consulta y resolución telemática de los mismos.

Es necesario, por lo tanto, que las Entidades Locales realicen una **simplificación** y **racionalización de los procedimientos** no sólo para su posterior integración en la Administración Electrónica, sino también para una gestión más eficiente de la actuación administrativa y mejora de la

calidad de los Servicios Públicos ofrecidos a los ciudadanos.

Igualmente, para que el ciudadano pueda conocer y acceder a los servicios administrativos que la Entidad Local está ofreciendo a través de Internet, es necesario que exista un **inventario** de estos procedimientos publicado por este medio, de forma que el ciudadano pueda consultar la información relativa al procedimiento de su interés, y su fórmula telemática de tramitación.

Otro de los derechos del ciudadano reconocido en la LAECSP, es el de no aportar datos que ya obren en poder de las Administraciones. Esto implica que cada Administración Pública deberá poner a disposición del resto de Administraciones los datos en formato electrónico que disponga de los ciudadanos. Para que el resto de Administraciones conozcan los datos y documentos de los que dispone esa Administración, ésta debe contar con un inventario de estos datos, junto con su forma de acceso a los mismos desde otras Administraciones.

La LAECSP contiene artículos específicamente dedicados a estos aspectos, que se pasan a detallar como medidas que la Entidad Local debe realizar para la adaptación de procedimientos.

Como resumen, se puede decir que las **medidas obligatorias** que una Entidad Local debe realizar para cumplir la LAECSP en este área de actuación son las siguientes:

- ✓ Realizar un inventario y clasificación de procedimientos

Las **medidas opcionales** son:

- ✓ Realizar un proceso de racionalización de procedimientos administrativos.



Las **medidas recomendadas** son:

- ✓ Realizar un inventario de documentos y datos relativos a los ciudadanos accesibles por otras Administraciones Públicas.

### 2.2.1.1 INVENTARIO Y CLASIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

La Disposición Final Tercera de la Ley exige a cada Administración *“hacer pública y mantener actualizada la relación de [...] procedimientos y actuaciones”*.

Esto significa que **las Administraciones deben disponer de un inventario o catálogo actualizado de procedimientos** y actuaciones sobre los cuales el ciudadano pueda ejercer su derecho de acceso electrónico.

Esta clasificación de procedimientos debe contemplar, por ejemplo:

- ✓ Información sobre el procedimiento y su tramitación:
  - Descripción del procedimiento.
  - Fechas y plazos.
  - Forma de iniciación.
  - Documentación necesaria.
  - Obligaciones económicas.
  - Normativa aplicable.
  - Modo de tramitación.
  - Etc.

- ✓ Información sobre el nivel de interactividad asociada a dicho procedimiento:
  - Bajo: disponible para su descarga el formulario de iniciación.
  - Medio: permite su iniciación por medios electrónicos.
  - Alta: permite la tramitación completa (pago electrónico, notificaciones y comunicaciones electrónicas, consulta del estado de la tramitación, etc.). A medida que se avance en el cumplimiento de la LAECSP, las Entidades Locales irán ofreciendo más procedimientos con nivel de interactividad alta.

**Las Entidades Locales deberán hacer público a través de Internet un inventario actualizado de sus procedimientos administrativos que incluya información de los mismos y de su grado de adaptación a la Ley.**

Disposición Final Tercera

En las páginas siguientes se puede ver un ejemplo de inventario de procedimientos que el Ayuntamiento de Miranda de Ebro (Burgos) ha publicado en su página Web. En este caso, en primer lugar se ofrece un catálogo distribuido por áreas del Ayuntamiento; en segundo lugar la relación de procedimientos de cada tipo y por último, información sobre cada uno de los procedimientos.



The screenshot shows the website interface for the Ayuntamiento de Miranda de Ebro. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Miranda', 'Ayuntamiento', 'SAC', 'Actualidad', and 'Ciudad'. Below this is a search bar with the text 'texto a buscar' and a 'ir' button. On the left side, there is a sidebar with the text 'Trámites Municipales Otros'. The main content area displays the breadcrumb 'SAC > Trámites > Municipales' followed by the heading 'Municipales'. Below this heading, there is a list of administrative areas, each with a 'Detalles >' link:

- ALCALDÍA-PRESIDENCIA
- CEMENTERIO
- CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO
- CULTURA, DEPORTES Y FESTEJOS
- INDUSTRIAL

Figura 1. Catálogo de áreas para trámites administrativos del Ayuntamiento de Miranda de Ebro.



The screenshot shows the website interface for the Ayuntamiento de Miranda de Ebro, specifically the 'Municipales' section. The navigation bar and search bar are identical to the previous screenshot. The sidebar shows 'Trámites Municipales Otros'. The main content area displays the breadcrumb 'SAC > Trámites > Municipales' followed by the heading 'Municipales'. Below this heading, there is a list of administrative procedures related to the municipal register, each with a 'Detalles >' link:

- ALTAS EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES**  
Alta en el Padrón Municipal de Habitantes de Miranda de Ebro.
- BAJAS EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES**  
Baja en el Padrón Municipal de Habitantes de Miranda de Ebro.
- CAMBIOS DE DOMICILIO EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES**  
Modificación padronal por cambio de domicilio dentro del municipio de

Figura 2. Inventario de procedimientos administrativos relacionados con el padrón de habitantes del Ayuntamiento de Miranda de Ebro.

The screenshot shows the website of the Ayuntamiento de Miranda de Ebro. The header includes the town's name and logo, navigation tabs for 'Miranda', 'Ayuntamiento', 'SAC', 'Actualidad', and 'Ciudad', and a search bar. The main content area is titled 'Municipales' and displays the following information:

- Título:** ALTAS EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES
- Descripción:** Alta en el Padrón Municipal de Habitantes de Miranda de Ebro.
- Documentación a Aportar:** ALTA POR CAMBIO DE RESIDENCIA (MUNICIPAL O PROCEDENTE DEL EXTRANJERO)
- Documentos requeridos:** Documento de Identificación personal: DNI, Pasaporte, Libro de familia, Partida de nacimiento, etc. (Los ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio

Figura 3. Información referente al procedimiento de alta en el padrón municipal de habitantes del Ayuntamiento de Miranda de Ebro.

### 2.2.1.2 PROCESO DE RACIONALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

El artículo 33 de la LAECSP indica que “se impulsará la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo y la gestión de los procedimientos y de la actuación administrativa bajo criterios de simplificación administrativa”.

Del mismo modo, el artículo 34 de la Ley establece que la aplicación de medios electrónicos irá siempre precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio en el que se considerarán especialmente los siguientes aspectos:

- La supresión o reducción de la documentación requerida a los ciudadanos.

**Las Administraciones podrán acometer un proceso de simplificación de procedimientos administrativos de cara a la posterior gestión electrónica de los mismos.**

Artículo 34

- La previsión de medios e instrumentos de participación, transparencia e información.
- La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.
- La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas.

**Esto no significa que sea obligatorio que las Entidades Locales gestionen sus procedimientos administrativos por medios electrónicos sino que en el caso de hacerlo, será bajo criterios de simplificación administrativa, es decir, llevando a cabo una racionalización y simplificación de los procedimientos administrativos.**

La simplificación administrativa tiene por objeto el análisis y redefinición de los procedimientos que se llevan a cabo en las Administraciones Públicas mediante la implantación paulatina de técnicas de gestión que conducirán a la optimización de los recursos, a la reducción de cargas burocráticas asociadas a la tramitación administrativa y a la reducción de los costes vinculados a la tramitación.

Para llevar a cabo el proceso de simplificación administrativa es necesario realizar diferentes actividades:

- **Inventario de procedimientos:**

En primer lugar se recopilará toda la información de los procedimientos en un catálogo actualizado para cada una de las áreas de trabajo que disponga la Entidad Local. Éste se presentará debidamente clasificado, de modo que este inventario facilite no solo información sino también una correcta gestión interna de los mismos.

- **Priorización de procedimientos:**

Posteriormente se llevará a cabo una priorización de los procedimientos que deben ser objeto de normalización y simplificación, en base a ciertos criterios como su modo de inicio, el volumen de expedientes generados o la complejidad y cargas de trabajo que generan. De este modo se seleccionarán los procedimientos que, o bien por su número o bien por la repercusión que tienen para el ciudadano, sean susceptibles de eliminación, fusión o informatización.

- **Racionalización / Optimización de procedimientos:**

Se llevará a cabo la identificación de los trámites asociados a cada procedimiento, de forma que se pueda automatizar la secuencia de trámites que sigue el expediente desde la fase de iniciación hasta la de terminación o resolución. Además será necesario identificar los trámites específicos en torno a la comunicación ciudadano - entidad (iniciación a instancia de parte, notificaciones, etc...).

De esta forma, este proceso deberá permitir reducir la documentación requerida a los ciudadanos, especialmente aquella que se puede obtener de otras Administraciones y que deberá quedar identificada tras este proceso de simplificación administrativa.

Además el proceso de simplificación administrativa facilitará información acerca de los datos que se presentarán en la sede electrónica de la Entidad relativa a los procedimientos administrativos (inventario y clasificación de procedimientos, apartado 2.2.1.1).

### 2.2.1.3 INVENTARIO DE DOCUMENTOS Y DATOS RELATIVOS A LOS CIUDADANOS

La LAECSP, en su artículo 6, establece el derecho de los ciudadanos a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas. También hace referencia a la obligación de las Administraciones Públicas a utilizar medios electrónicos para conseguir la información sobre los interesados que obren en poder de otras Administraciones.

Asociado a este derecho, el artículo 9 establece que **cada Administración deberá facilitar el acceso a las restantes Administraciones Públicas a los datos relativos**

### a los interesados que obren en su poder en soporte electrónico.

Para que el resto de Administraciones Públicas conozcan los datos y documentos que obran en poder de la Entidad Local, es necesario un **inventario** en el que se recopilen los servicios de acceso a los documentos y datos en formato electrónico que se poseen a cerca de los ciudadanos.

**Es recomendable que las Administraciones dispongan de un inventario que recoja la información en formato electrónico que obre en su poder relativa a los ciudadanos y susceptible de ser intercambiada con el resto de Administraciones.**

Artículos 6 y 9



### 2.2.2 ADAPTACIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

Una de las novedades de la LAECSP es que contempla que el ciudadano, en un futuro, pueda acceder a los servicios de la Administración a través de cualquier canal electrónico.

Habitualmente, los canales de acceso a los Servicios Públicos han sido el canal presencial y el canal Internet. Es necesario adaptar éstos y el resto de canales para una correcta provisión de los servicios de Administración Electrónica.

A continuación se presentan aquellos aspectos de la Ley que hacen referencia a los canales a través de los que el ciudadano accede a los servicios, procedimientos y actuaciones de las Administraciones y que se describen en la LAECSP, afectando directamente a las Entidades Locales.

La adaptación a los requerimientos de la Ley 11/2007 implica el desarrollo de un proceso de atención al ciudadano de carácter multicanal.

Las **medidas obligatorias** que una Entidad Local debe realizar para cumplir la LAECSP en esta área de actuación son las siguientes:

- ✓ Adaptación del canal telemático.
- ✓ Atención multicanal al ciudadano.

Las **medidas opcionales** son:

- ✓ Integración de la Entidad Local en la Red 060.

Las **medidas recomendadas** son:

- ✓ Ampliación a más canales.

### 2.2.2.1 ADAPTACIÓN DEL CANAL TELEMÁTICO

En la Ley se refleja la importancia del canal telemático en las relaciones entre Administración Pública y ciudadanos, otorgando el **derecho a los ciudadanos a relacionarse con la Administración a través de este medio**, así como la obligación de la Administración a garantizar este derecho.

A través del canal telemático se accederá a la Sede Electrónica, que aparece en el artículo 10 de la Ley definida como *“aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública”, lo que 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”*.

De este modo, la Ley da cobertura jurídica a los sitios web de las Administraciones con la definición de Sede Electrónica, recayendo en ellas la responsabilidad de lo que en dicho canal se publique, así como la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios que se presten desde ella. De esta forma, a través de la Sede Electrónica se podrán realizar los trámites administrativos electrónicos con plena validez jurídica.

**Las Entidades Locales deberán garantizar el derecho de los ciudadanos a relacionarse con su Administración a través de un canal telemático en las mismas condiciones que de forma presencial.**

Artículos 3.2 y 8.1

Desde la Sede Electrónica se deberán ofrecer todos los Servicios Públicos Digitales a los que obliga la LAECSP (registro telemático, consulta de estado de notificación, pago telemático, etc.) y que serán desarrollados más extensamente en el capítulo 2.2.3.

### 2.2.2.2 ATENCIÓN MULTICANAL AL CIUDADANO

La LAECSP en su artículo 8.1 establece que *“las Administraciones Públicas deberán habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todos los ciudadanos...”*.

Por lo tanto, se puede inferir que **será obligatorio que cada Entidad establezca más de un canal de comunicación en su relación con los ciudadanos** para la prestación de servicios electrónicos, dejando libertad a la Entidad Local para decidir cuáles deben ser dichos canales adicionales además del canal de Internet, puesto que el canal telemático, establecido como Sede Electrónica, está definido en el artículo 10 de la Ley como canal obligatorio.

De este modo, las Entidades Locales deberán disponer al menos de un canal adicional al canal Internet, para garantizar el derecho de acceso electrónico a los Servicios Públicos. Uno de estos canales podrá ser:

- **Oficinas de atención presencial**

A la hora de adaptar el canal presencial, entendido éste como canal de soporte a la prestación de servicios electrónicos, la Entidad deberá proporcionar soporte y ayuda a los ciudadanos en el acceso a los servicios de Administración Electrónica. En este sentido, se tendrá en cuenta que las oficinas de atención presencial de-



**Las Administraciones deberán habilitar al menos dos canales para la prestación de los servicios electrónicos a los ciudadanos.**

Artículo 8.1

berán disponer, de forma gratuita, de medios informáticos a disposición de los ciudadanos que lo deseen, para permitirles relacionarse electrónicamente con las Administración, así como contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.

El proceso de adaptación del tradicional canal presencial contemplará el dimensionamiento del servicio de atención, la información a proporcionar, el tratamiento de incidencias y alertas, el personal necesario y su formación, así como las infraestructuras de hardware y software necesarias para las oficinas.

Por otra parte, la LAECSP en su artículo 22, prevé que cualquier tramitación por medios electrónicos que requiera la identificación o autenticación del ciudadano, pueda ser realizada por funcionarios públicos mediante el uso del sistema de firma electrónica del que estén dotados (es lo que se denomina representación de los interesados por parte de funcionario). De esta forma, será en las oficinas de atención presencial donde el propio funcionario podrá prestar la asistencia debida en la tramitación electrónica. Para ello, será necesario que cada Administración disponga de un registro de funcionarios habilitados para la identificación del ciudadano.

- **Servicio de atención telefónica**

Este canal de atención telefónica permitirá la prestación de Servicios Públicos Electrónicos, ofreciendo soporte a los ciudadanos a la hora de utilizar los servicios ofrecidos de forma telemática, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan.

Al igual que en el caso de las oficinas de atención presencial, la adaptación del canal telefónico conlleva el dimensionamiento del servicio de atención telefónica, determinar la información a proporcionar, el tratamiento de incidencias y alertas, dimensionar el personal necesario y su formación, así como las infraestructuras necesarias.

Será necesario habilitar sistemas de seguridad para la identificación del ciudadano (por ejemplo mediante códigos compartidos), y la integración del canal telefónico con los sistemas internos de gestión de la Entidad Local para la provisión de información al ciudadano (estado del pago de impuestos, información sobre el estado de la tramitación de un procedimiento que haya solicitado, etc.).

- **Otros canales: TDT, movilidad, etc.**

Además de los canales vistos, se podrán ofrecer los Servicios Públicos Digitales por medio de otros canales alternativos como la TDT o servicios de movilidad (WAP, SMS, etc.) y otros que puedan surgir en el futuro.

La Entidad Local podría comenzar con la adaptación de los canales telemáticos y presencial, y luego continuar con el canal telefónico y otros canales más avanzados (TDT, movilidad, etc.).

### 2.2.2.3 AMPLIACIÓN A MÁS CANALES

La Ley específica en su artículo 8.2, que la Administración General del Estado garantizará el acceso de todos los ciudadanos a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito a través de un sistema de varios canales:

- Oficinas de atención presencial.
- Puntos de acceso electrónico.
- Servicios de atención telefónica.

Esta obligación que está dirigida a la AGE, se puede considerar como **una recomendación para las Entidades Locales, pudiendo adaptar, como se explicó en el punto anterior, los canales presencial y telefónico a los servicios de Administración Electrónica.**

Como también se ha explicado, existen otra serie de canales alternativos como la TDT (ver ejemplos en las páginas siguientes) o servicios de movilidad, a través de los cuales se podrán ofrecer los servicios de Administración Electrónica de la Entidad.



**Figura 4.** Ejemplo de servicio interactivo TDT, basado en un buscador de empresas del Ayuntamiento de Segovia.

Para prestar dichos servicios por estos canales será necesario adecuar la información y la tramitación a sus características concretas, debiendo decidir qué servicios o trámites concretos se pueden prestar por estos canales.



**Figura 5.** Ejemplo de carpeta ciudadana que contendrá servicios transaccionales TDT, por ejemplo el pago de tributos.

**Es recomendable que las Entidades Locales abran progresivamente más canales de comunicación a los servicios de administración electrónica.**

Artículo 8

### 2.2.2.4 INTEGRACIÓN DE LA ENTIDAD LOCAL EN LA RED 060

La LAECSP, en su artículo 44, ofrece la **posibilidad de que todas las Administraciones Públicas participen en una red integrada de atención al ciudadano**, permitiendo así el acceso a la información y a la gestión electrónica de cualquier trámite administrativo, independientemente de la

administración responsable del trámite, a través de un único punto.

Esta red integrada a la que se refiere la Ley es la **Red 060**, que deriva el acceso a los Servicios Públicos Electrónicos asociados a las sedes electrónicas de otras administraciones.

La Red 060 es una iniciativa de la Administración General del Estado que establece un nuevo Modelo de Servicio Público, cuyo objetivo es poner a disposición de los ciudadanos unas infraestructuras comunes de atención sobre los Servicios Públicos, donde los ciudadanos podrán realizar gestiones o recibir información de cualquiera de las tres administraciones involucradas en el proyecto (Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y Entidades Locales), articulando una oferta conjunta de servicios a través de tres medios diferentes:

- **Por teléfono:** mediante el número 060, que unifica los centenares de números de atención de la Administración y proporciona acceso a todos los servicios de las administraciones, bien directamente o bien a través de transferencias de llamadas hacia los organismos responsables de la prestación del servicio.
- **Por Internet:** a través del portal [www.060.es](http://www.060.es) se accede al servicio web de referencia que proporciona los servi-

**La Ley reconoce la posibilidad de que todas las Administraciones Públicas participen en la Red 060, que permite el acceso unificado a los servicios públicos electrónicos de las diferentes Administraciones.**

Artículo 44



cios de las Administraciones Públicas. En la actualidad recoge los servicios en línea de la AGE y de algunas Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

- **Presencialmente:** a través de las oficinas 060, para la atención presencial a los ciudadanos. Estas oficinas son las dedicadas actualmente a la atención a los ciudadanos, su fundamento estriba en reunir los trámites más frecuentes de manera que no recaiga sobre los interesados la obligación de saber a qué Administración o Departamento corresponde un determinado trámite.
- **Nuevos canales:** A través de la TDT y dispositivos móviles, la Red 060 dispone de un portal móvil y de una plataforma de mensajes SMS/MMS.

La Junta de Castilla y León está adherida a la Red 060 tras haber firmado con el Ministerio de Administraciones Públicas el Convenio Marco de colaboración. Las Entidades Locales interesadas en su adhesión podrán solicitar su incorporación a la Red 060 a la Consejería de Administración Autonómica de la Junta de Castilla y León.

Aunque la integración a la Red no es obligatoria, sí es recomendable su adhesión desde la perspectiva de fomentar la calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos.

### 2.2.3 ADAPTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DEL FRONT-OFFICE

Para ofrecer los servicios electrónicos a los ciudadanos a los que obliga la LAECSP, es necesaria una actualización de la Tecnología de Front-Office de las Entidades Locales.

Por Tecnología de Front-Office se entiende aquellos sistemas informáticos que dan soporte a servicios electrónicos de cara al ciudadano (sistemas informáticos para el soporte de páginas web, registro telemático, consulta de expedientes, pago telemático, etc.).

En este apartado se irán desgranando aquellos servicios que deberán ofrecer las Entidades Locales a sus ciudadanos y los sistemas de soporte a estos servicios que debe poner en marcha cada Entidad Local.

Como resumen, se puede decir que las **medidas obligatorias** que una Entidad Local debe realizar para cumplir la LAECSP en esta área de actuación son las siguientes:

- Portal web.
- Poner a disposición de los ciudadanos formularios electrónicos de solicitud.
- Identidad digital del ciudadano.
- Identidad digital de la Sede Electrónica.
- Registro electrónico.
- Pago electrónico.
- Comunicaciones electrónicas.
- Notificaciones electrónicas.
- Sistema electrónico de consulta de estado de la tramitación.

Las **medidas opcionales** son:

- Publicación electrónica de Boletines Oficiales de la Provincia.
- Publicación electrónica del Tablón de Anuncios y Edictos.

#### 2.2.3.1 PORTAL WEB

El portal web de una Entidad Local es el soporte tecnológico para los servicios de la Sede Electrónica y la información administrativa de la Entidad.

**Este portal debe ofrecer servicios útiles y accesibles a ciudadanos y empresas, de forma que sirva de lanzadera a servicios electrónicos: Registro electrónico, Pago electrónico, etc., bajo criterios de accesibilidad, seguridad y facilidad de navegación.**

A través del portal Web se accederá a la oficina virtual de la Entidad Pública, su Sede Electrónica, definida en el artículo 10 de la LAECSP como una dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias.

**El portal web de la Entidad será el punto de acceso de los ciudadanos a la Sede Electrónica y por lo tanto a los servicios públicos digitales que desde ella se ofrezcan.**

Artículo 10



Por tanto, la Sede Electrónica consiste en una serie de páginas web alojadas en un servidor al que se puede acceder desde equipos remotos mediante la conexión a una dirección URL, bajo la forma `http://` y a través de la cual se podrá tener acceso a los servicios de Administración Electrónica, y donde se integrarán los servicios de teletramitación de que disponga la Entidad Local.

La Ley, además, obliga a que se cumplan determinados requisitos de carácter técnico, vinculados con el diseño de la Sede Electrónica. Por lo tanto, estos requisitos también afectarán al portal Web que de soporte a la Sede Electrónica:

- **Calidad:** Viene determinada por el conjunto de cualidades que caracterizan a una aplicación informática y que determinan su utilidad y existencia. La calidad es sinónimo de eficiencia, flexibilidad, corrección, confiabilidad, mantenibilidad, portabilidad, usabilidad, seguridad e integridad.

- **Seguridad:** Consiste en garantizar que los recursos del sistema de información (material informático o programas) de una Entidad Local sean utilizados de la manera que se decidió y que el acceso a la información allí contenida, así como su modificación, sólo sea posible a las personas que se encuentren acreditadas, dentro de los límites de su autorización.
- **Disponibilidad:** Se tiene que garantizar el funcionamiento sin interrupciones de los servicios y el acceso a la información de la Sede Electrónica.
- **Accesibilidad:** Es el grado con el que la Sede Electrónica puede ser usada, visitada o accedida por todas las personas, independientemente de sus capacidades técnicas o físicas. El Real Decreto 1994/2007, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a la Sociedad de la Información, en su artículo 5, regula los criterios de accesibilidad aplicables a las páginas web de las Administraciones Públicas e indica que la información disponible en éstas deberá ser accesible a las personas mayores y personas con discapacidad, con un nivel mínimo de accesibilidad que cumpla las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803: 2004.  
  
Sería recomendable un nivel Doble A de accesibilidad siguiendo la WAI (Web Accessibility Initiative - <http://www.w3.org/WAI/>).
- **Neutralidad:** Es la actitud que se espera por parte de la Entidad Pública, orientada a garantizar que los medios tecnológicos empleados no tengan efecto sobre los ciudadanos a la hora de realizar trámites electrónicos. En este sentido, las Administraciones deben utilizar estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.



The screenshot shows the website of the Diputación de Palencia. At the top left is the logo with the tagline 'pasión por lo nuestro'. The navigation bar includes the website URL 'www.dip-palencia.es', links for 'Inicio', 'Contacto', 'RSS', 'Ayuda', 'Buzón', and 'Mapa Web', and a search bar. Below the navigation bar, there is a 'Saludo del Presidente' section with a photo of the president. The main content area is divided into three columns: 'Destinatarios' (with sub-sections for 'Ciudadanos' and 'Municipios'), 'Servicios' (listing various services like 'Becas, Premios y Concursos', 'Empleo', etc.), and 'Últimas Noticias' (with a list of recent news items dated in August 2008). A 'Novedades' section is also present on the right side.

Figura 6. Portal Web de la Diputación de Palencia



En este contexto la Entidad Local debe de asegurar la igualdad de concurrencia de los proveedores de bienes y servicios informáticos ante el mercado de la Administración Pública.

- **Interoperabilidad:** En el contexto de la Administración Pública, la interoperabilidad está comprometida con la tarea de gestionar sistemas, procedimientos y la organización de manera que se maximicen las oportunidades de intercambio y reutilización de la información, tanto interna como externamente. Esto implica directamente, como ocurría con la Neutralidad, al uso estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado.
- **Identificación del titular de la Sede:** Implica la determinación del responsable de la Sede Electrónica, el cuál asegurará la integridad, veracidad y actualización de la información de los servicios a los que pueda accederse a través de la misma. Esta titularidad corresponde a la Entidad Local.

Este sistema de información administrativa única debe ser un repositorio único de información, con la información completa, integrada, coherente y fiable, garantizando la comunicación bidireccional mediante los servicios de buzones, formularios, etc.

Además, se utilizará como repositorio de información para su posterior presentación multicanal, adaptando los contenidos a los canales que vayan a utilizarlos.

### 2.2.3.2 PONER A DISPOSICIÓN DE LOS CIUDADANOS FORMULARIOS ELECTRÓNICOS DE SOLICITUD

La Ley dedica su artículo 35 a la iniciación de los procedimientos administrativos por medios electrónicos, con-

templando la **obligatoriedad de poner a disposición de los ciudadanos modelos o formularios electrónicos de solicitud en la Sede Electrónica, para la iniciación de dichos procedimientos de forma electrónica**, añadiendo que dichos modelos o sistemas electrónicos de solicitud deben ser accesibles sin otras restricciones que las que indica el principio general de neutralidad tecnológica de la propia Ley.

Por lo tanto, estos sistemas electrónicos de solicitud, deberán estar integrados con el registro electrónico de la Entidad. De esta forma el ciudadano podrá iniciar un procedimiento administrativo a instancia de parte enviando la solicitud o formulario electrónico de forma efectiva.

**Para la iniciación de los procedimientos administrativos, la Entidad deberá poner a disposición de los ciudadanos modelos o formularios electrónicos de solicitud.**

Artículo 35.1

A esta solicitud se podrán aportar copias digitalizadas de documentos, cuya fidelidad con el original se garantizarán mediante la utilización de la firma electrónica avanzada por el interesado.

Además, en el punto 3 del mismo artículo, la LAECSP recomienda dotar de cierta proactividad a los formularios de solicitud, con la finalidad de facilitar y promover su uso, de forma que incluyan, por ejemplo, comprobaciones automáticas de la información aportada, validación de datos o formularios precumplimentados, etc., con el objetivo de que el ciudadano verifique la información y la pueda modificar o completar.

Ayuntamiento de  
**Valladolid**  
ava.es






Inicio **TramitAVA** trámites

preguntas buscar información contactar mapadelsite

29 de julio de 2008



ciudadano

Trámites



**Javier León de la Riva**

- Saludo del Alcalde
- Estructura Municipal
- Atención Ciudadana
- Presupuestos 2008
- Normativa
- Organos de Gobierno
- Oferta Pública
- Impresos
- Medio Ambiente
- Agenda Local 21
- Protección Civil
- Centros Cívicos
- Bibliotecas Municipales
- Catálogo de Publicaciones
- Archivo Municipal
- Cartas de Servicios
- Tributos
- Cortes e Incidencias



**Solicitud de Domiciliación de Recibos en Período de Recaudación Voluntaria**

\* Campos Obligatorios

**Datos del Solicitante**

<p>* Apellidos</p> <input type="text" value="Apellidos"/>	<p>* Dirección del solicitante</p> <input type="text" value="Dirección completa"/>
<p>* Nombre</p> <input type="text" value="Nombre"/>	<p>Teléfono</p> <input type="text" value="Teléfono de contacto"/>
<p>* NIF</p> <input type="text" value="DNI"/> <input type="text" value="Letra"/>	<p>Dirección de correo electrónico</p> <input type="text" value="Dirección de correo electrónico"/>

**Datos de la Cuenta Bancaria.**

\* Titular de la Cuenta

Indique el nombre y los apellidos del titular de la cuenta bancaria.

<p>* Entidad</p> <input type="text" value="Entidad"/>	<p>* Oficina</p> <input type="text" value="Oficina"/>	<p>* D.C</p> <input type="text" value="DC"/>	<p>* Número de cuenta</p> <input type="text" value="Número"/>
---	---	--	---

**Selección de Tributos**

**Impuesto sobre Bienes Inmuebles**

- Alias
- Clave
- 
- ¿Nuevo usuario? >
- Ciudad de Valladolid
- Turismo
- Estadísticas
- Noticias Ayuntamiento
- Noticias Castilla y León
- Quejas y Sugerencias
- Guía Telefónica
- Callejero
- Galería Fotográfica
- Adopción de Animales
- Préstamo de bicicletas
- Encuestas
- Enlaces
- Descargas
- Tu Cuenta

Figura 7. Formulario electrónico de solicitud de domiciliación de recibos del Ayuntamiento de Valladolid.

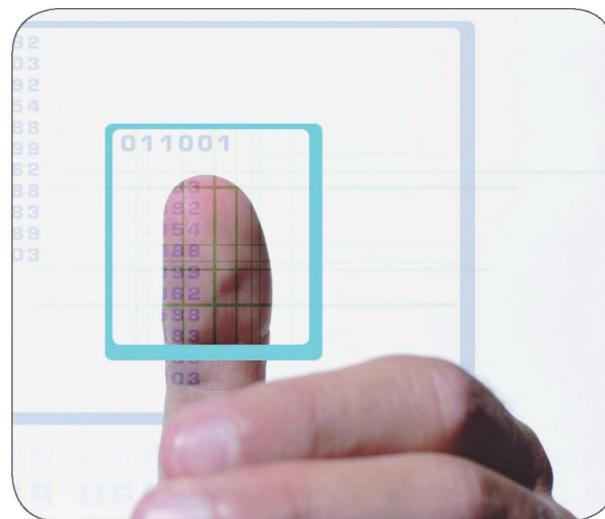
### 2.2.3.3 IDENTIDAD DIGITAL DEL CIUDADANO

El Capítulo Segundo de la LAECSP está dedicado íntegramente a la identificación y autenticación, tanto de los ciudadanos y su acreditación, como de las Administraciones Públicas y su autenticación en el ejercicio de sus competencias, ofreciendo distintos instrumentos para llevarlo a cabo.

En el artículo 13.1 se establece que las Administraciones Públicas admitirán, en sus relaciones por medios electrónicos, los sistemas de firma que sean conformes a lo establecido en la Ley 59/2003 de Firma Electrónica, para la identificación de los participantes y la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.

En lo referente a la identificación de los ciudadanos, habilita los sistemas de firma electrónica a utilizar para relacionarse con las Administraciones Públicas. La Entidad será la encargada de determinar el sistema o sistemas que podrán ser empleados por los ciudadanos, entre los cuales están:

- El **Documento Nacional de Identidad Electrónico** habilitado con carácter general para todas las relaciones con las Administraciones Públicas, **deberá ser habilitado por las Entidades Locales como mecanismo de identificación y autenticación de los ciudadanos** en sus relaciones con la Entidad. Es decir, el uso del DNI electrónico se regula como un derecho de uso del ciudadano y por lo tanto como una obligación de la Administración el admitirlo.
- **Sistemas de firma electrónica avanzada:** La Ley de Firma Electrónica define la firma electrónica avanzada como *“la firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única*



*y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control”.* De esta forma, se garantiza la privacidad de las comunicaciones, la veracidad de la identidad del firmante, la autenticidad de su voluntad y la integridad del mensaje.

Los ciudadanos podrán utilizar este tipo de sistemas de firma electrónica para identificarse y autenticar sus documentos, siempre que haya sido admitido previamente por la Administración correspondiente. Debido a esto, **la Ley obliga a las Administraciones a hacer pública, por medios electrónicos, la relación de sistemas de firma electrónica avanzada admitidos**, incluyendo los elementos de identificación utilizados, las características de los certificados electrónicos admitidos, los prestadores que las expiden y las especificaciones de la firma electrónica que pueden realizarse con dichos certificados.

En este artículo también se contempla la posibilidad de uso de certificados electrónicos expedidos a Entidades sin personalidad jurídica en los términos que las Administraciones Públicas determinen.

- Por último, en su artículo 16, habilita el uso de **otros mecanismos de identificación / autenticación** distintos de la firma electrónica avanzada, estableciendo sus condiciones de validez en base al principio de proporcionalidad, tales como claves concertadas en un registro previo, aportación conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos.

Por lo tanto, **cada Entidad Local deberá habilitar los mecanismos de identidad digital de los ciudadanos, y deberá poner en marcha sistemas de validación de firma y de verificación de certificados que soporten tanto el DNI electrónico (siempre de uso permitido para los ciudadanos) como otros mecanismos de firma electrónica avanzada.**

A estos sistemas de identificación de los ciudadanos pueden sumarse otras dos formas: la identificación del ciudadano por funcionario público, y la identificación y autenticación por medio de representantes.

**Será necesario implementar sistemas que permitan dar soporte a los mecanismos de identificación y autenticación de los ciudadanos, siendo el Documento Nacional de Identidad Electrónico el instrumento de acreditación obligatoriamente aceptado para todas las relaciones con las Administraciones Públicas.**

Artículos 13.2, 14, 15 y 16

En el artículo 22 de la Ley se habla de la identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionarios públicos, de forma que cuando los ciudadanos no dispongan de los medios de identificación electrónica necesarios, ésta pueda ser realizada por los funcionarios públicos haciendo uso de los certificados que ellos tengan. Como se ha comentado anteriormente, en este supuesto, la Entidad Local deberá constituir un Registro de Funcionarios habilitados para la representación.

Según el artículo 23, las Administraciones pueden habilitar a personas físicas o jurídicas autorizándolas para actuar como representantes de los interesados en las relaciones electrónicas con las Administraciones.

#### 2.2.3.4 IDENTIDAD DIGITAL DE LA SEDE ELECTRÓNICA

Las Administraciones deben utilizar medios de identificación y autenticación electrónica en el ejercicio de sus competencias. Por ello, **las Entidades Locales deben garantizar a los ciudadanos una comunicación segura con la Sede Electrónica**, de forma que éstos tengan la certeza y confianza de que se encuentran conectados con dicha Entidad de forma segura.

En su artículo 13.3, la LAECSP habilita los sistemas que podrán utilizar las Administraciones Públicas para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que produzcan.

En el artículo 17, la Ley remarca que los mecanismos utilizados serán los **sistemas de firma electrónica basada en la utilización de certificados de dispositivo seguro**, de forma que permita identificar a la Sede Electrónica y el establecimiento con ella de comunicaciones seguras.

**Las Entidades Locales deberán garantizar a los ciudadanos una comunicación segura con la sede electrónica, estableciendo sistemas de identificación de la misma basados en la utilización de certificados de dispositivo seguro.**

Artículos 13.3 y 17

Por lo tanto, la identificación de la Sede Electrónica permite:

- La conexión segura de ciudadanos a las Sedes, Webs oficiales.
- Permite la autenticación de las Sedes.

Cada Entidad deberá utilizar para sus Sedes un certificado para la conexión segura de los ciudadanos, permitiendo la autenticación de la Sede, el alojamiento de los registros

electrónicos y demás aplicaciones de Front-Office.

Para ello, la Entidad Local podrá implementar una infraestructura de clave pública propia (PKI- Public Key Infrastructure) para dotarse de sistemas de identificación y autenticación electrónica o adquirir certificados digitales de las diferentes Autoridades de Certificación existentes (FNMT, CAMERFIRMA, ACE, Verisign,...).

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio publica en su página web el registro de Proveedores de Servicios de Certificación (PSC), en la que aparecen datos e información de los PSC registrados. Puede encontrar más información en la siguiente dirección web:

**<http://www.mityc.es/DGDSI/Servicios/FirmaElectronica/Prestadores/>**

En la siguiente figura se puede observar el Certificado Digital de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Ponferrada (León), emitido por la Entidad VeriSign.

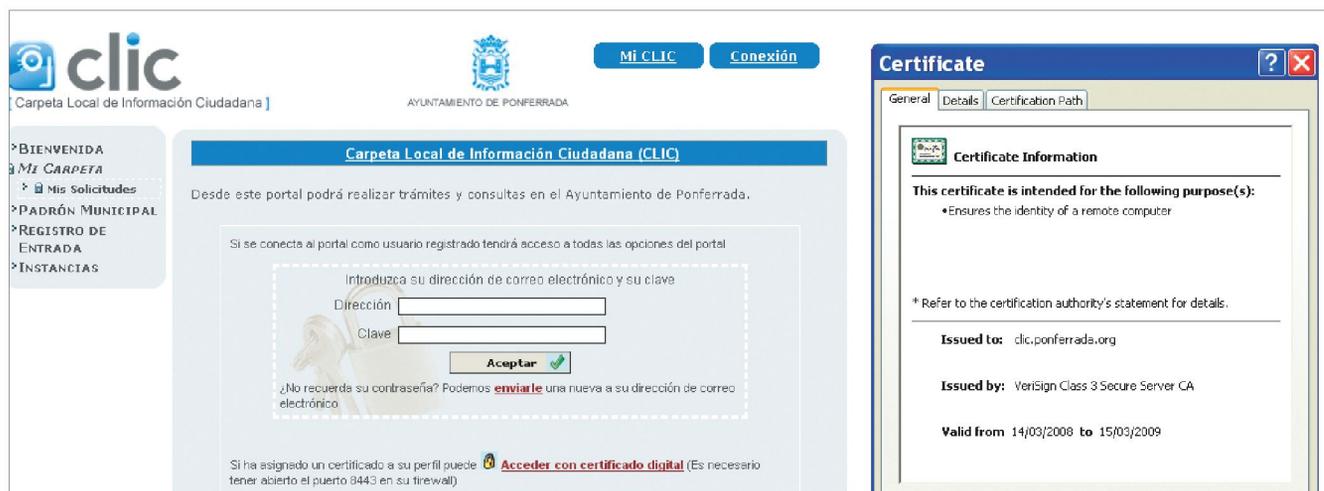


Figura 8. Certificado de identificación del Ayuntamiento de Ponferrada.

### 2.2.3.5 REGISTRO ELECTRÓNICO

El Registro electrónico es el elemento esencial para interactuar electrónicamente con la Administración Pública, de forma que se puedan iniciar trámites administrativos, permitiendo la entrada de solicitudes, escritos y comunicaciones, con las mismas implicaciones que el Registro convencional.

Se trata, por tanto, de un servicio ubicado en el Front-Office de la Sede Electrónica de la Entidad Local, que hace las funciones de registro de entrada y salida de documentos, incluyendo la emisión de certificaciones, copias autenticadas, etc.

**La creación de un Registro electrónico es considerada como una actuación obligatoria**, puesto que el artículo 6 de la Ley establece, como uno de los derechos de los ciudadanos, la posibilidad de relacionarse con las Administraciones por medios electrónicos.

**Las Entidades deberán implementar un sistema de registro electrónico en su sede electrónica.**

Artículo 24

En su artículo 24, establece la creación de registros electrónicos, obligando a que cada Administración Pública disponga de, al menos, un Sistema de Registro Electrónico, determinando los órganos o entidades titulares de los mismos, documentos normalizados a admitir (formularios), otros documentos admisibles, formatos electrónicos aceptados, interconexión de registros, etc.

Los Registros electrónicos, según el artículo 24.2, podrán admitir:

- Documentos electrónicos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites.
- Cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los mencionados en el apartado anterior dirigido a cualquier Órgano o Entidad del ámbito de la Administración Local titular del Registro.

El Registro electrónico, según el artículo 25.3, emitirá un recibo en forma de copia autenticada de lo que ha sido objeto de registro junto con el número de entrada, la fecha y hora de presentación.

Según el artículo 25.4, podrán aportarse documentos que acompañen a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad, y como consecuencia, se generarán recibos acreditativos de la entrega de estos documentos que garanticen la integridad y no repudio de los documentos aportados.

En las operaciones de registro electrónico es fundamental identificar fehacientemente al ciudadano que solicita el registro del documento, así como que éste reciba, por parte de la Entidad en la que se realiza el registro, un acuse de recibo de la solicitud firmado, junto con la fecha y la hora de la operación, obtenidas de una fuente de tiempo fiable.

Otro requerimiento importante es la consolidación de los asientos del Registro telemático con las del Libro de Registro General.

Habrà que tener en cuenta que las operaciones de registro pueden ir ligadas a otras aplicaciones como la gestión de expedientes y el pago telemático, por lo que será conveniente habilitar la interconexión de estos servicios mediante las interfaces adecuadas.

**REGTSA**  
ORGANISMO AUTÓNOMO  
RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA  
DIPUTACIÓN DE SALAMANCA

## Carpeta Ciudadana

**REGISTRADO**

- Mi carpeta
- Validar documentos

**TRANSACCIONES**

- Tramitar por internet
- Estado de su trámite

### Solicitud de cambio de domicilio fiscal

Datos personales:

Nombre / Empresa\*  1er Apellido\*  2do Apellido

Tipo documento\*  No\*

CIF

**Teléfono/s**

**Email\***

**Dirección de Notificaciones**

Tipo\*  Dirección\*

Número\*

Bloque  Esc  Piso  Puerta

CP  Municipio\*  Provincia\*  País

**Lugar**  
(URB, ANJ, PGN, ELM ...)

**Nombre del lugar**

?

Figura 9. Registro electrónico de REGTSA (organismo autónomo de recaudación y gestión tributaria de la Diputación de Salamanca).

### 2.2.3.6 PAGO ELECTRÓNICO

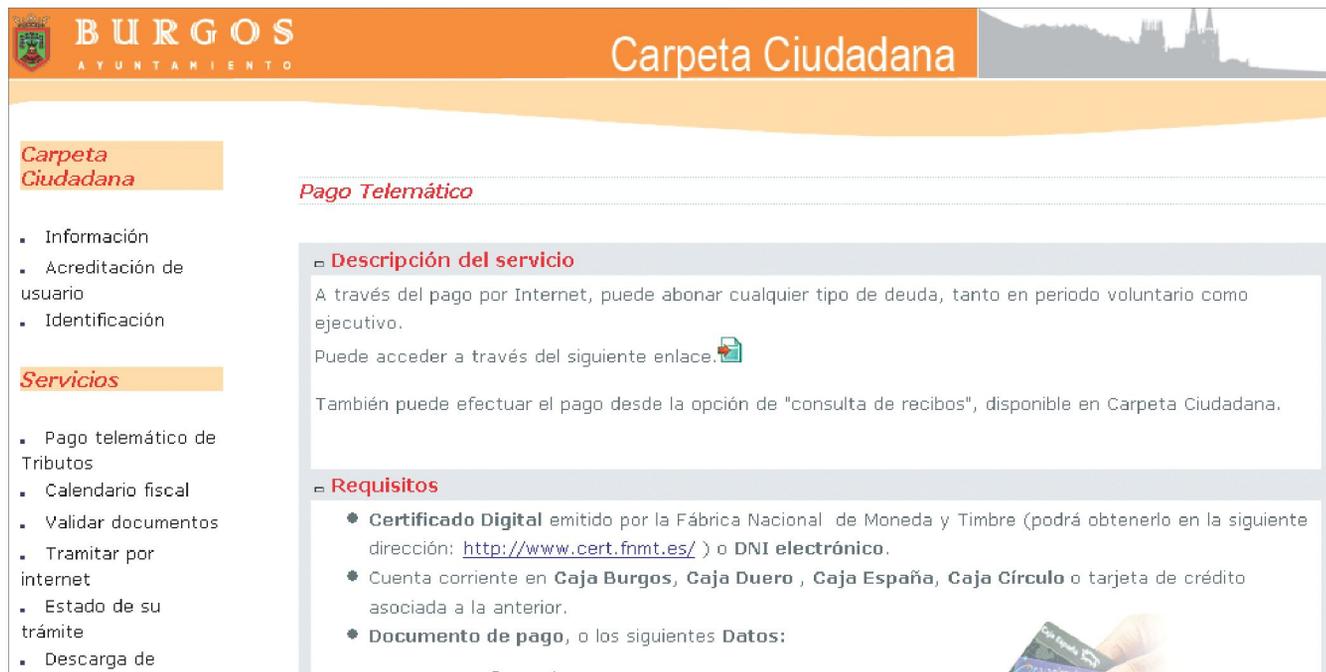
En la Ley no se encuentra explícitamente ningún artículo que regule el pago telemático, aunque sí **lo reconoce en el artículo 6 como un derecho del ciudadano en su relación con las Administraciones Públicas** (artículo 6.1., derecho del ciudadano a efectuar pagos por medios telemáticos), y por lo tanto, se considera que es una actuación de carácter obligatorio para las Entidades Locales.

En las Administraciones Públicas existen numerosos procedimientos administrativos que requieren, tanto para su inicio como para su tramitación, el pago de impuestos, tributos y tasas.

La utilización de un sistema de pago telemático permitirá que los contribuyentes no tengan que desplazarse para realizar el pago de tributos, precios públicos y otros ingresos de derecho público, pudiendo realizar estos pagos fuera del horario normal de atención al público.

Su incorporación puede requerir la conexión con las aplicaciones de gestión del Back-Office encargadas de la gestión de los ingresos públicos que se lleven a cabo de forma electrónica.

A la hora de realizar el pago telemático, será necesario la emisión on line de un justificante electrónico del pago rea-



The screenshot shows the 'Carpeta Ciudadana' website for the Ayuntamiento de Burgos. The header includes the city logo and the text 'BURGOS AYUNTAMIENTO' and 'Carpeta Ciudadana'. The main content area is titled 'Pago Telemático' and contains the following information:

- Descripción del servicio:** A través del pago por Internet, puede abonar cualquier tipo de deuda, tanto en periodo voluntario como ejecutivo. Puede acceder a través del siguiente enlace.  También puede efectuar el pago desde la opción de "consulta de recibos", disponible en Carpeta Ciudadana.
- Requisitos:**
  - **Certificado Digital** emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (podrá obtenerlo en la siguiente dirección: <http://www.cert.fnm.t.es/>) o **DNI electrónico**.
  - Cuenta corriente en **Caja Burgos, Caja Duero, Caja España, Caja Círculo** o tarjeta de crédito asociada a la anterior.
  - **Documento de pago**, o los siguientes **Datos:**

Figura 10. Pago electrónico del Ayuntamiento de Burgos.



**La Entidad Local deberá incorporar el pago telemático en su arquitectura de servicios telemáticos.**

Artículo 6.1

lizado por el ciudadano y verificar de forma efectiva que el concepto y el importe abonado se corresponden con el trámite concreto a realizar.

Existen numerosos servicios de pago telemático ofrecidos por los organismos públicos y entidades financieras.

La Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León dispone de una pasarela de pago, también denominada Oficina Virtual de Impuestos Autonómicos (OVIA), que permite a los ciudadanos efectuar el pago de tributos, precios públicos u otros ingresos de derecho público de forma telemática.

Los Ayuntamientos y Diputaciones de la región pueden utilizar dicha pasarela para el pago telemático de los tributos que tienen encomendados. Para su utilización será necesaria la firma de un convenio de colaboración entre la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León y la Entidad Local solicitante del servicio.

En la página web de la Federación Regional de Municipios y Provincias de Castilla y León, en el apartado "Convenios", está disponible el Convenio Marco con la Consejería de Hacienda y los documentos de adhesión para el uso de la pasarela de pago:

<http://www.frmpcl.es/?id=34&ext=1&pg=050003&niv=1>

### 2.2.3.7 SISTEMA DE CONSULTA DEL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN

En la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común ya se regulaba el derecho de los ciudadanos a conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los procedimientos sobre los que estén interesados.

En la LAECSP, en su artículo 37, **se establece la obligación para la Entidad Local de poner a disposición de los ciudadanos un servicio electrónico de acceso restringido donde pueda consultar, previa identificación, al menos el estado de tramitación del procedimiento**, en el caso de que éste se gestione en su totalidad electrónicamente, es decir, si el procedimiento está integrado en un sistema de gestión de expedientes.

La información sobre el estado de la tramitación debe comprender la relación de los actos de trámite realizados, indicando su contenido y la fecha en la que fueron dictados.

En el caso de **procedimientos no gestionados electrónicamente**, se deberá habilitar un **servicio electrónico de información del estado de tramitación que indique, al menos, la fase en la que se encuentra dicho expediente y el órgano o unidad responsable**.

**La Ley establece la obligación de poner a disposición de los ciudadanos un servicio de acceso electrónico donde consultar el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados.**

Artículo 37

Por lo tanto, cada Entidad, una vez conocidos los procedimientos que está gestionando en su totalidad electrónicamente y sobre los cuales el ciudadano puede ejercer su derecho, debe implementar los medios técnicos asociados al servicio electrónico de consulta del estado de la tramitación que permitan conocer el estado de los procedimientos.

### 2.2.3.8 COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

El artículo 27 de LAECSP regula las comunicaciones electrónicas, entendiéndose como tales las relativas a avisos, incidencias, reclamaciones, quejas, formulación de sugerencias y otras formas de presentación que carecen de una regulación específica, así como informaciones o avisos mediante correos electrónicos, SMS, que las Administraciones pueden dirigir a los particulares a propósito de la prestación de Servicios Públicos.

En su punto 3, se establecen las condiciones para la validez y los requisitos de seguridad e integridad:

- Existencia de constancia de la transmisión, y de sus fechas.
- Constancia del contenido íntegro de las comunicaciones.
- Identificación fidedigna del remitente y del destinatario de las comunicaciones.

Además, se deberá tener en cuenta en dichas comunicaciones lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos y su Reglamento de desarrollo.

A la hora de regular las comunicaciones, la Ley distingue tanto las comunicaciones entre ciudadanos y Administraciones, como de las Administraciones Públicas entre sí, determinando por tanto los siguientes casos:

**Las Entidades deberán hacer públicos los medios electrónicos puestos a disposición de los ciudadanos para que éstos puedan ejercer su derecho de comunicarse con ellas por medios electrónicos.**

Artículo 27

- **Comunicaciones de los ciudadanos hacia la Administración:** en el primer punto del artículo 27 se recoge la opción de los ciudadanos a comunicarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos o medios tradicionales.

Además añade que la opción de comunicarse por uno u otros medios no vincula al ciudadano, que podrá en cualquier momento, optar por un medio distinto al inicialmente elegido.

En el punto 6 del mismo artículo, establece que las Administraciones pueden imponer el empleo de usos electrónicos en casos muy concretos, como es que los interesados se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos.

**Las Entidades deberán publicar en el Boletín Oficial de la Provincia y en la Sede Electrónica, aquellos medios electrónicos puestos a disposición de los ciudadanos para ejercer su derecho de comunicarse con ellas por medios electrónicos.** Para ello especificarán los medios a emplear en cada caso concreto, dependiendo de los supuestos y el tipo de comunicación que se vaya a realizar.



- **Comunicaciones de la Administración hacia los ciudadanos:** las administraciones utilizarán medios electrónicos siempre que así lo hayan solicitado o consentido expresamente los ciudadanos.

Además la Ley especifica que dicha solicitud o consentimiento expreso del ciudadano podrá recabarse por medios electrónicos, lo que no impide que también se pueda hacer por medios tradicionales.

- **Comunicaciones entre Administraciones Públicas:** no obliga a que las Administraciones se comuniquen por medios electrónicos, pero sí hace referencia a su uso de forma preferente.

### 2.2.3.9 NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Las notificaciones son un tipo de comunicaciones cuyo emisor (Administración Pública) pretende dar a conocer una decisión administrativa al receptor (ciudadano). Es decir, se trata de actos administrativos que pueden afectar a los derechos e intereses legítimos de sus destinatarios, y engloban a las comunicaciones referentes a decisiones administrativas en particular (actos administrativos, resoluciones, etc.).

Las notificaciones electrónicas estarán soportadas por un sistema de notificación que usa medios electrónicos se-

**La Ley obliga a las Entidades Locales a llevar a cabo notificaciones electrónicas siempre que el ciudadano haya elegido dicho mecanismo como preferente.**

Artículo 28

guros, **permitiendo acreditar la fecha y hora en la que se produce la puesta a disposición del interesado del acto objeto de la notificación, así como la de acceso a su contenido**, momento a partir del cual la notificación se entenderá como practicada a todos los efectos legales.

En su artículo 28, la Ley regula las notificaciones por medios electrónicos y establece:

- La libertad de elección del mecanismo de notificación por parte del ciudadano, así como la posibilidad de optar por uno diferente en cualquier momento de los disponibles.
- La necesidad por parte de los ciudadanos de realizar la solicitud o consentimiento expreso para ser notificado electrónicamente, que podrá materializarse por medios electrónicos.
- Las condiciones de validez y seguridad de las notificaciones electrónicas realizadas.
- Los mecanismos de control de cómputo de plazos (fecha y hora) de recepción de las notificaciones electrónicas y su certificación.

Los medios electrónicos, como el correo electrónico o los SMS, son de naturaleza no fehaciente, por lo que la tecnología debe dotarlos de funcionalidades de fehaciencia extra, mediante sistemas de firma electrónica, que aseguren que las notificaciones cumplen los requisitos legales.

Existen ya algunos organismos que ponen a disposición de las Entidades Locales servicios de notificaciones electrónicas fehacientes para facilitar este servicio a sus administrados. Es el caso de la Plataforma de Notificaciones Electrónicas de Correos y el Ministerio de Administraciones

Públicas, SNTS (Sistemas de Notificaciones Telemáticas Seguras). Para acceder a este servicio es necesaria la firma de un convenio entre la Entidad Local y el Ministerio de Administraciones Públicas.

En el caso del sistema SNTS de Correos, el proceso de realizar las notificaciones electrónicas conlleva los siguientes pasos:

- La notificación es enviada y almacenada en el buzón del destinatario, el cual recibirá el correspondiente aviso mediante correo electrónico y/o mensaje de texto SMS.
- El destinatario deberá acceder a su buzón (Dirección Electrónica Única) usando para ello su certificado digital

(FNMT Clase 2 CA o DNle).

- Una vez leída la notificación, el destinatario de la misma podrá aceptarla o rechazarla, finalizando así el proceso que la notificación conlleva.
- Transcurridos diez días naturales sin que el destinatario acceda al contenido de la notificación, ésta se entenderá como practicada y rechazada con los efectos previstos en el artículo 59.4 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común y normas concordantes, salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

GOBIERNO DE ESPAÑA 060.es Mapa Web · Ayuda · Contactar CORREOS

**Inicio**

**Dirección Electrónica Única**

- » Qué es una Dirección Electrónica Única
- » Crear una DEU
- » Modificar datos personales
- » Baja del Servicio

**Procedimientos**

- » Qué son los Procedimientos
- » Consulta procedimientos
- » Suscripción procedimientos

Bienvenidos | Benvinguts | Benvidos | Ongi Etorri | Benvinguda

» Inicio | Notificaciones Telemáticas | **Acceso a las notificaciones**

## Acceso Seguro a Notificaciones

Se dispone a entrar en una página segura. El acceso a sus Notificaciones Telemáticas requiere un Certificado Digital instalado en su máquina.

- **Acceso a las Notificaciones con Certificado Digital.**

Instrucciones para obtener un Certificado Digital

Figura 11. Sistema de Notificaciones Telemáticas Seguras de Correos.



### 2.2.3.10 PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE BOLETINES OFICIALES DE LA PROVINCIA

El Boletín Oficial de la Provincia es un servicio público en el que se publican las disposiciones de carácter general y las ordenanzas, así como los actos, edictos, acuerdos, notificaciones, anuncios y demás resoluciones de las Administraciones de Justicia de ámbito territorial provincial. Este servicio es competencia de las Diputaciones Provinciales y, por lo tanto, son ellas a las que corresponde su edición y gestión.

El objetivo de su publicación de forma electrónica es mejorar el acceso y la consulta de la información a los ciudadanos y empresas, además de conseguir la simplificación y automatización de los procesos internos de edición, revisión y publicación de los anuncios.

La Ley 5/2002, de 4 de abril, reguladora de los Boletines Oficiales de las Provincias, en su artículo 9, de *"Incorporación de medios técnicos"*, establece que *"las Diputaciones Provinciales impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos en la prestación del servicio del Boletín Oficial de la Provincia, debiendo quedar en todo caso garantizada la autenticidad de los documentos insertados"*, equiparando así la versión digital a la versión impresa y dando plena garantía jurídica a ambas ediciones.

La publicación de la LAECSP, en su artículo 11 sobre Publicación electrónica de Boletines Oficiales, ha respaldado el carácter sustitutivo de la edición electrónica, garantizando los mismos efectos atribuidos a su versión impresa.

En dicho artículo, se **establece que su publicación en las Sedes Electrónicas tendrá, en las condiciones y ga-**

**Las Entidades podrán publicar su Boletín Oficial en su Sede electrónica, con las mismas garantías que su edición impresa.**

Artículo 11

**rantías que la Entidad determine, los mismos efectos que las ediciones impresas.**

Por lo tanto, en el caso de que una Entidad Local se decida por dicha publicación electrónica, será necesario verificar que se cumplen dichas condiciones y garantías, que permitan dar idéntica validez jurídica a la publicación electrónica de diarios y boletines que en su edición impresa.

Además, en el caso de que una Entidad decida la sustitución definitiva de la versión impresa, será necesario habilitar algún sistema que permita a los ciudadanos que no dispongan de los medios técnicos necesarios su acceso a dicho boletín electrónico, por ejemplo, garantizando su consulta en las oficinas de la Entidad, en las bibliotecas, etc.

El carácter oficial del Boletín también requiere el archivado y registro documental de la publicación electrónica, en el repositorio documental del municipio.



**Boletín Oficial de la Provincia de Valladolid** B.O.P.

< inicio | último BOP | carpetas | ayuda y soporte | RSS BOP | suscripciones | legislación | de interés

España, viernes, 29 de agosto, 2008

**Calendario** [Mes actual]  
 agosto-2008

lun	mar	mie	jue	vie	sab	dom
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

2008 agosto - ver

**Búsquedas**

Buscar

En:

Todas  Alguna  Frase

Opciones avanzadas

**Bienvenido al servicio BOP de la Diputación de Valladolid**

Seleccione en el calendario el día del que desea visionar el BOP.

El Boletín Oficial de la Provincia se publica todos los días, excepto domingos y festivos.

**CONSULTAS Y SUGERENCIAS**

**RECIBA EL BOP EN SU EMAIL**

Boletín Nº

**AVISO A USUARIOS DEL BOP:**  
 Las oficinas de administración del Boletín están situadas en las dependencias del Servicio de Hacienda y Economía (Área de Hacienda y Personal).  
 Edificio Hospital Viejo  
 Avda. Ramón y Cajal, s/n Tel: +34 983 427 226  
 47003 - Valladolid Fax: +34 983 427 265  
 Valladolid - España bop@dip-valladolid.es

**Servicios BOP**

**Carpetas Web**  
 Acceda a los archivos del BOP.

**Suscripciones y alertas BOP**  
 Gratis en su email toda la información del Boletín Oficial de la Provincia. Titulares del

**IMPORTANTE**  
 Las búsquedas se realizan en los boletines

Figura 12. Acceso al Boletín Oficial de la Provincia de Valladolid.

### 2.2.3.11 PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TABLÓN DE ANUNCIOS O EDICTOS

La LAECSP en su artículo 12, **habilita la sustitución o complementariedad de la publicación de actos y comunicaciones en el tablón de anuncios o edictos electrónicos por su publicación en la Sede Electrónica** de la Entidad Local correspondiente.

Al igual que en el caso de los boletines, el objetivo de la publicación electrónica del tablón de anuncios es facilitar el acceso y mejorar la consulta de la información a los ciudadanos y empresas. En este caso, para los actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deban

publicitarse en el tablón de edictos, mediante su publicación electrónica en la Sede Electrónica municipal.

Al igual que antes, será imprescindible la simplificación y automatización de los procesos internos de edición, revisión y publicación de los edictos, manteniendo el seguimiento de las actuaciones que indiquen su validez y vigencia.

**La Ley permite la sustitución o complementariedad del tablón de anuncios de la Entidad Local por su publicación electrónica en la sede electrónica.**

Artículo 12



## Ayuntamiento de León

**Usuario**

**Password**

 **Servicios on-line**

**Anuncios**

---

El texto de estos documentos se halla disponible en fichero con formato **PDF**. Para poder visualizarlos es necesario tener instalado en su equipo el **Adobe Acrobat Reader**. Si no lo tiene instalado, puede hacerlo desde la siguiente dirección web: [Download Acrobat Reader](#)

Si desea cambiar el orden en el que se muestran los documentos, bien sea por "FECHA" ó nombre de "DOCUMENTO", ascendente ó descendente, puede pulsar sobre el nombre de la columna correspondiente.

1 - 10 de 13 anuncios << < > >>

	FECHA	DOCUMENTO
▶	21/02/2008	Anuncio Plantilla Presupuesto 2008 
▶	13/09/2007	Listado Participantes Talleres CEAS Crucero 
▶	13/09/2007	Listado Participantes Talleres CEAS Palomera 
▶	13/09/2007	Listado Participantes Talleres CEAS Egido 
▶	13/09/2007	Listado Participantes Talleres CEAS Mariano Andrés 
▶	13/09/2007	Listado Participantes Talleres CEAS Puentecastro 
▶	13/09/2007	Listado Participantes Talleres CEAS Centro 
▶	13/09/2007	Listado Participantes Talleres CEAS Armunia 
▶	03/04/2007	RECTIFICACIÓN ERRORES EXPOSICIÓN PÚBLICA REGLAMENTO COMISIÓN ESPECIAL DE SUCCESIONES Y RECLAMACIONES 

Figura 13. Tablón de anuncios electrónico del Ayuntamiento de León.

#### 2.2.4 ADAPTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DEL BACK-OFFICE

En este apartado se procede a valorar aquellos aspectos de la Ley 11/2007 que hacen referencia a la Tecnología Back-Office y, que tras la interpretación realizada, afectan a las Entidades Locales.

Por Back-Office se entienden todos aquellos sistemas internos que permitan la gestión informatizada de la actuación administrativa (sistemas de gestión tributaria, contabilidad, gestión de expedientes, bases de datos de padrón, etc.). En este capítulo se refleja cómo se ven afectados todos estos sistemas a la hora de implantar la Administración Electrónica según los requisitos y obligaciones que marca la LAECSP.

Como resumen, se puede decir que las **medidas obligatorias** que una Entidad Local debe realizar para cumplir la LAECSP en esta área de actuación son las siguientes:

- Poner a disposición del resto de Administraciones Públicas los datos del ciudadano en soporte electrónico.
- Sistema de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.
- Sistema de firma electrónica para el personal al servicio de las Entidades Locales.
- Garantizar la seguridad en entornos cerrados de comunicaciones.

Las **medidas opcionales** son:

- Emisión de documentos administrativos electrónicos.
- Archivo electrónico.

- Integración en la red de las Administraciones Públicas/SARA.

Las **medidas recomendadas** son:

- Implantación de un sistema de gestión de expedientes.

##### 2.2.4.1 FACILITAR LOS DATOS DEL CIUDADANO DISPONIBLES EN SOPORTE ELECTRÓNICO AL RESTO DE ADMINISTRACIONES

La LAECSP, en su artículo 9, “*Transmisiones de datos entre Administraciones Públicas*”, indica que para un eficaz ejercicio del derecho de los ciudadanos a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, **cada Administración está obligada a facilitar el acceso al resto de Administraciones a los datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico.**

En este sentido, la Entidad Local deberá hacer públicas las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para que el resto de Administraciones puedan tener acceso a dichos datos, garantizando la seguridad, integridad y disponibilidad de los mismos y teniendo pre-

**Las Entidades Locales están obligadas a desarrollar los mecanismos técnicos que posibiliten el intercambio de datos y documentos de los ciudadanos en soporte electrónico con otras Administraciones Públicas que lo soliciten, en el ejercicio de sus competencias.**

Artículo 9

sente lo que a este respecto indica la Ley Orgánica de Protección de Datos.

Conviene resaltar que la Ley sólo obliga a la Entidad Local a poner a disposición del resto de Administraciones aquellos datos que son requeridos a los ciudadanos por las mismas para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia. Ésto no implica que la Ley esté dando pie a un mundo en donde todos los datos de los ciudadanos circulen libremente por las redes de comunicaciones a disposición de todas las Administraciones Públicas sin ningún tipo de restricción, sino que el acceso a esos datos de los ciudadanos por parte de otras Administraciones estará limitado a los procedimientos y actuaciones en las que sea competente el órgano o entidad que los requiere.

Para garantizar todos estos derechos a los ciudadanos es imprescindible que las Administraciones Públicas estén interconectadas entre sí y tengan la capacidad de intercambiar información, estableciendo un lenguaje común que ha de ser comprensible por todas ellas.

#### 2.2.4.2 SISTEMA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA AUTOMATIZADA

La LAECSP define “*actuación administrativa automatizada*” como la “*Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación*”.

En su artículo 18, la Ley ofrece a las Administraciones Públicas la opción de elegir entre dos sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada:

**Las Entidades Locales deben adoptar un sistema de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada que permita la identificación y autenticación en el ejercicio de su competencia.**

Artículo 18

- **Sello electrónico de Administración Pública**, órgano o entidad de derecho público, basado en certificado electrónico que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica. En este caso, el certificado digital incluirá el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente, y podrá contener la identidad de la persona titular en el caso de los sellos electrónicos de órganos administrativos.
- **Código seguro de verificación vinculado a la Administración Pública**, órgano o entidad y, en su caso, a la persona firmante del documento, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la Sede Electrónica correspondiente.

Todo ello obliga a las Entidades Locales a normar la organización. Dicha norma deberá especificar la actuación automatizada para determinados trámites o procedimientos, además de establecer un cuadro de competencias para la misma.

Por último, habrá que tener en cuenta que, según prevé el artículo 18 en su apartado tercero, 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 sellos electrónicos.

#### 2.2.4.3 SISTEMA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA EL PERSONAL AL SERVICIO DE LAS ENTIDADES LOCALES

El artículo 19 de la Ley manifiesta que *“la identificación y autenticación del ejercicio de la competencia de la Administración Pública, órgano o entidad actuante, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del personal a su servicio”*.

De acuerdo con el apartado segundo de este artículo, las Administraciones Públicas proporcionarán al personal a su servicio certificados de firma electrónica y que opcionalmente identifiquen de forma conjunta a la persona, el puesto que ocupa y el órgano o entidad en el que lo desempeña; siempre que las funciones que desarrollan precisen del uso de tales certificados. Se trata, por tanto, de determinar no sólo la identidad de quien accede, sino también su capacidad de obrar en cada uno de los pasos de la tramitación.

Hasta ahora, en la tramitación manual, cuando se requería de firma por parte de un empleado público, dicha firma era manuscrita. A partir de ahora, la tramitación automatizada incorporará la firma electrónica reconocida en su equivalente telemático.

Para ello, las Entidades Locales deberán determinar cuáles serán los sistemas de firma electrónica que pondrán a disposición de su personal interno, habilitando para ello las medidas, tanto organizativas como técnicas, necesarias para dar soporte al mismo. En este sentido, la legislación ofrece a las Administraciones Públicas libertad para elegir los sistemas de firma electrónica para el uso interno del personal a su servicio (pueden ser certificados digitales

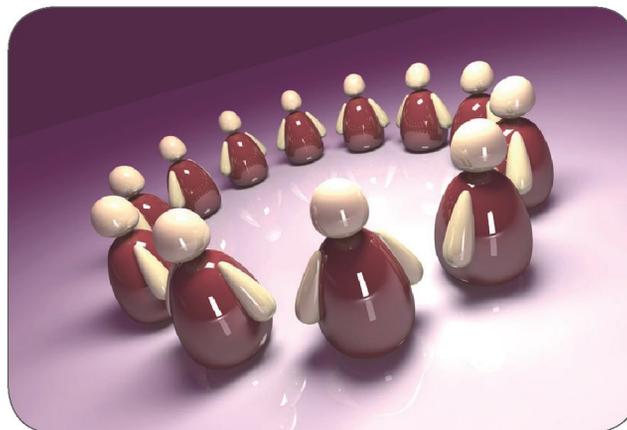
propios de la Administración ofrecidos a través de un PKI propia o pueden ser certificados digitales ofrecidos por una Autoridad de Certificación externa).

En este sentido, no hay que olvidar que, según lo dictado por el apartado tercero del artículo 19, la firma electrónica basada en el DNI electrónico podrá utilizarse a los efectos de identificación del personal al servicio de las administraciones.

Actualmente se está produciendo cierto debate por el hecho de que algunos certificados no establecen una vinculación de la persona con el cargo. Esto se puede solucionar

**La Administración deberá proporcionar a sus empleados los sistemas de firma electrónica necesarios para desarrollar su actividad, cuando ésta se realice por medios electrónicos.**

Artículo 19





mediante la implementación de un registro que vincule la persona con el cargo.

También existen certificados que contienen directamente el atributo del cargo y también pueden ser utilizados por el personal al servicio de las Administraciones Públicas.

En cualquier caso, ambos sistemas son válidos para solucionar este problema de identificación.

#### 2.2.4.4 GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE ENTORNOS CERRADOS DE COMUNICACIONES

La LAECSP reconoce, en su artículo 20, **la validez a efectos de autenticación e identificación de los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicaciones establecidos entre Administraciones Públicas**, órganos y otras entidades de derecho público.

Esta validez jurídica exige a los entornos cerrados de comunicaciones (redes corporativas de la Administración) unos elevados criterios de fiabilidad, así como la imposibilidad del repudio por cualquiera de las dos partes intervinientes en la comunicación. La LAECSP exige que se garantice la seguridad del entorno cerrado de comunicaciones, así como la protección de los datos que se transmitan.

Cuando se trate de comunicaciones dentro de la red corporativa de un misma Administración Pública, ésta será la

**En el intercambio de documentos electrónicos en entornos cerrados de comunicación se deberá garantizar la seguridad de las comunicaciones, así como la protección y confidencialidad de datos.**

Artículo 20

encargada de determinar las condiciones y garantías por las que se registrá, que según dicta la Ley, comprenderá al menos la relación de emisores y receptores autorizados, así como la naturaleza de los datos a intercambiar.

Por otra parte, cuando se trate de distintas Administraciones, las condiciones y garantías especificadas anteriormente se establecerán mediante convenio entre ambas partes.

#### 2.2.4.5 EMISIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS ELECTRÓNICOS

La LAECSP define en su anexo el documento administrativo electrónico como la *“información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado”*.

Ya en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, en relación con los documentos en soporte electrónico, se hace mención al reconocimiento de plena validez y eficacia de los documentos en soporte digital siempre que se garantice *“su autenticidad, integridad y conservación y, en su caso, la recepción por el interesado, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos por ésta u otras Leyes”*.

La LAECSP, en su artículo 29 incorpora, como principal novedad, que los **documentos administrativos incluirán una referencia temporal garantizada por medios electrónicos “cuando la naturaleza del documento así lo requiera”**. Por tanto, la Ley no define qué tipo de documentos o cuáles son las características que deben cumplir aquellos a los que hay que aplicarles este proceso, quedando en mano de las Administraciones identificar, en sus procedimientos automatizados, a qué documentos hay que aplicárselo.

**Las Entidades Locales podrán establecer los mecanismos técnicos que permitan la emisión con plena validez jurídica por medios electrónicos de documentos administrativos.**

Artículo 29

Este sellado de tiempo se acreditará a cargo de un tercero de confianza, e incluirá la fecha y la hora de realización de dichos documentos. Además, la norma regula la validez de los documentos administrativos electrónicos, estableciendo las condiciones de las firmas electrónicas que les proporcionen dicha validez jurídica y, como se ha comentado anteriormente, regula también la referencia temporal de los documentos administrativos electrónicos que así lo requieran.

Por lo tanto, cada Entidad Local podrá establecer los mecanismos técnicos (firma electrónica y sellado de tiempo) que permitan la emisión de documentos administrativos electrónicos con plena validez jurídica.

#### 2.2.4.6 ARCHIVO ELECTRÓNICO

La LAECSP en el apartado primero del artículo 31 “*Archivo electrónico de documentos*” dice que **se podrán almacenar por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas**. En este sentido, la utilización de un archivo electrónico es opcional para las Administraciones Locales, si bien es interpretable, ya que uno de los derechos que la LAECSP reconoce a los ciudadanos, en su artículo 6, es el de la conservación en formato electrónico por parte de las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

Además, el “*podrán*” del que se habla en el apartado 31.1, pierde su opcionalidad cuando se lee el artículo 31.2 que se dice que “*los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares deberán conservarse en soporte electrónico*”, dejando la opción a las administraciones de guardar esos documentos en el mismo formato a partir del que se originó o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo. De una u otra forma se debe asegurar la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.

Por último, en este artículo 31, la LAECSP incide en determinados aspectos orientados a garantizar la conservación y protección de los documentos almacenados, así como su integridad, autenticidad y calidad. En cuanto a la identificación de los usuarios y el control de accesos al archivo electrónico, la Ley exige garantías en este sentido con el fin de cumplir con las exigencias impuestas por la legislación de protección de datos.

**Las Entidades Locales podrán almacenar por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas.**

Artículo 31

#### 2.2.4.7 INTEGRACIÓN EN LA RED DE COMUNICACIONES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Como ya se ha mencionado en distintos apartados de esta guía, la cooperación entre las distintas Administraciones Públicas es un elemento imprescindible para conseguir el



objetivo de impulsar la Administración Electrónica que persigue la LAECSP.

En este sentido, ya no cabe ninguna duda de los beneficios que la interoperabilidad genera en el desarrollo de la Administración Electrónica. Para facilitar este desarrollo de la Administración Pública haciendo uso de medios electrónicos, es necesario que los diferentes integrantes de las redes de comunicaciones de las Administraciones Públicas puedan compartir e intercambiar información.

**Para el fomento de la cooperación interadministrativa, desde un punto de vista de interconexión de sistemas, la LAECSP en su artículo 43 establece que las Entidades Locales y el resto de Administraciones adoptarán e incorporarán la tecnología necesaria para posibilitar la interconexión de sus redes con el resto de Administraciones Públicas.** Lo que se pretende es crear una red de comunicaciones que interconecte los sistemas de información de las Administraciones Públicas,

permitiendo el intercambio de información y servicios entre ellas.

Teniendo presente el espíritu de Cooperación entre Administraciones que pretende impulsar la Ley, en el apartado e del artículo 4 (Principios generales), se hace referencia al Principio de Cooperación en la utilización de medios electrónicos por las Administraciones Públicas con el objeto de garantizar tanto la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados por cada una de ellas como, en su caso, la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos. En particular, se garantizará el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación que se ajusten a lo dispuesto en la presente LAECSP.

Para un trabajo eficiente, las Entidades Locales deben hacer uso de las infraestructuras que permitan las comunicaciones con las diferentes Administraciones Públicas, garantizando de esta forma la interoperabilidad, para así poder dar cumplimiento a los principios básicos de la Ley.

En este artículo la norma habilita el mecanismo para la integración en la red SARA, definida como la red de comunicaciones que interconecta las redes de todas las Administraciones Públicas.

Las Entidades Locales de Castilla y León pueden acceder a la Red SARA a través de la Junta de Castilla y León.

**Las Entidades Locales podrán integrarse a la Red de Comunicaciones de las Administraciones Públicas, permitiendo el intercambio de información y servicios entre ellas.**

Artículo 43

Para solicitar el acceso a la Intranet de las Administraciones Públicas, pueden dirigirse a la Dirección General de Innovación y Modernización Administrativa de la Consejería de Administración Autonómica de la Junta de Castilla y León.

Sobre la red SARA se están ofreciendo servicios de diferentes Administraciones, de los que pueden hacer uso las Entidades Locales de la región para el desarrollo de la Administración Electrónica. Entre ellos se encuentran los servicios de la Dirección General de Tráfico, servicios de verificación de datos de residencia y del DNI, servicios de firma electrónica, etc. A su vez, paulatinamente, las Entidades Locales ofrecerán a través de esta red sus servicios al resto de Administraciones Públicas.

#### 2.2.4.8 IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES

La LAECSP, en el artículo 6 de derechos de los ciudadanos, garantiza, entre otros, el derecho de los ciudadanos a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados. Para responder a esta demanda ciudadana la Entidad Local necesita disponer de un sistema integrado de gestión de expedientes que permita conocer a los ciudadanos que lo demanden, el camino administrativo que ha recorrido una solicitud y su situación en un momento determinado.

En el artículo 32 de la presente Ley se define el expediente electrónico como el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contenga. Además, este artículo también regula el foliado de los expedientes electrónicos, así como su puesta a disposición del interesado.

En cuanto a la instrucción del procedimiento utilizando medios electrónicos (artículo 36), la Ley exige unas garantías a los sistemas de instrucción electrónicos, como son el control de plazos, la identificación de los responsables de cada trámite, así como el orden en la tramitación.

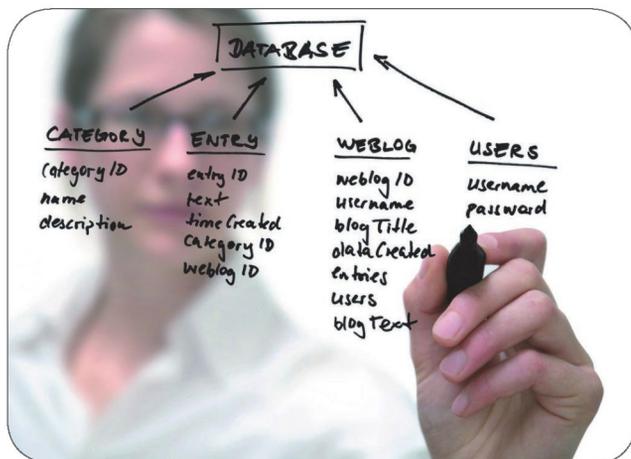
Además, según dicta el artículo 37 (Acceso de los interesados a la información sobre el estado de la tramitación), en los procedimientos gestionados en su totalidad de forma electrónica (es decir, aquellos procedimientos integrados en un sistema de gestión de expedientes), que el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición del interesado un servicio electrónico de acceso restringido para consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación.

Para el resto de procedimientos, es decir, los no gestionados en su totalidad de forma electrónica, se establecerán servicios electrónicos de información del estado de tramitación con la información mínima de la fase en la que se halla el procedimiento y unidad responsable.

En la actuación administrativa automatizada (artículo 39), se deberá definir previamente el órgano u órganos competentes, para la definición de las especificaciones, progra-

**Para dar una respuesta más adecuada al derecho de los ciudadanos de conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos, la Entidad Local podrá implantar un sistema de gestión de expedientes de sus procedimientos.**

Artículos 32 y 36



mación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación.

En resumen, **la norma no obliga a la gestión electrónica de los expedientes aunque sí esboza cómo debería realizarse en el caso de que se utilice un gestor de expedientes.**

Hay que tener en cuenta que el elemento central para la gestión automatizada de los expedientes administrativos es un motor de tramitación, también denominado desde el punto de vista tecnológico, herramienta de workflow. Las características esenciales de este motor de tramitación son:

- **Integración con el sistema de Gestión de Identidades**, tanto para soportar los trámites cuya validez requiera la firma electrónica, como para controlar el acceso a las aplicaciones de Back-Office en base a perfiles para realizar determinadas operaciones (determinados usuarios pueden realizar determinadas operaciones).

- **Integración con las aplicaciones de Back-Office**, ya que en muchos casos son éstas las que se utilizan para realizar trámites concretos de forma automática y deben activarse desde el motor de tramitación.
- **Integración con el Sistema de Gestión Documental**, ya que es en definitiva el elemento que actúa como repositorio de los documentos asociados a la tramitación (el expediente electrónico).

Otra característica recomendable es su **integración con herramientas de modelado de procedimientos** que permitan la incorporación del flujo de tramitación de los mismos al motor de tramitación de la forma más automatizada posible.

La implantación de la tramitación electrónica en la totalidad de los procedimientos administrativos es una tarea larga y muy costosa. Por ello, será preciso establecer prioridades en cuanto a qué procedimientos deben ser objeto del proceso en primer lugar, en base a los criterios específicos que se deberán definir en el momento oportuno, asociados al proceso de simplificación.

## 2.2.5 ADAPTACIÓN ORGANIZATIVA

Como es obvio, la implantación de la Administración Electrónica supone un importante cambio organizativo y cultural dentro de las Administraciones Públicas, y de las Entidades Locales en particular.

La LAECSP marca algunas obligaciones que deben asumir las Administraciones para afrontar este cambio organizativo, aunque esta adaptación es inherente al nuevo modelo de gestión y al paradigma de calidad del servicio.

A continuación se presentan aquellos aspectos de la LAECSP que hacen referencia a este tema, y que tras la interpretación realizada afectan de una u otra manera a las Entidades Locales.

Entre las **medidas obligatorias** que una Entidad Local debe realizar para cumplir la LAECSP en esta área de actuación son las siguientes:

- Definición de la organización involucrada en los procesos de Administración Electrónica.
- Institución de un Registro de Funcionarios habilitados.

Las **medidas opcionales** son:

- Adopción de acuerdos de órganos colegiados por medios electrónicos.

Las **medidas recomendadas** son:

- Definición de un plan de modernización y calidad de los servicios.
- Establecimiento de un plan de formación.

### 2.2.5.1 DEFINIR LA ORGANIZACIÓN

El objetivo es estructurar la organización de tal forma que se garantice a todos y cada uno de los ciudadanos los derechos que la LAECSP les reconoce en cuanto al acceso electrónico a los Servicios Públicos de las Administraciones.

Para conseguir llevar adelante todo esto, se puede extraer como estrategia de una lectura detallada de la LAECSP, que **cada Entidad lleve a cabo un Plan de priorización que consiga que el proceso de adaptación a la Ley se haga de forma coherente y ordenada.**

**Las Entidades locales deben llevar a cabo un plan de priorización que consiga que el proceso de adaptación a la Ley se haga de forma eficaz, definiendo la estructura organizativa que de soporte a dicho proceso.**

Artículo 6

Como cualquier labor que implica una reorganización, sobre todos los departamentos, es imprescindible establecer unos mecanismos de supervisión que garanticen, en la medida de lo posible, un seguimiento eficiente de cada uno de los objetivos establecidos por la hoja de ruta propuesta en cada Administración.

Habrà que tener en cuenta que, en ocasiones, los cambios en las organizaciones se perciben como un trabajo añadido más que como nuevas oportunidades de mejora, por tanto, habrá que intentar generar un estado de ánimo receptivo hacia los planes de calidad y modernización que se introducen en la organización.



### 2.2.5.2 CONSTITUCIÓN DE UN REGISTRO DE FUNCIONARIOS HABILITADOS

En el artículo 22, la LAECSP establece que *“en los supuestos en que para la realización de cualquier operación por medios electrónicos se requiera la identificación o autenticación del ciudadano mediante algún instrumento de los previstos en el artículo 13 de los que aquel no disponga (DNIe, certificado digital, etc.), tal identificación o autenticación podrá ser válidamente realizada por funcionarios públicos mediante el uso del sistema de firma electrónica del que estén dotados”*.

Para ello, el ciudadano deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso a que sea el funcionario quien emplee su firma electrónica para realizar el trámite por medios electrónicos. Este consentimiento no se llevará a cabo por medios electrónicos y deberá quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.

Cabe destacar que, con esta posibilidad, el ciudadano no designa al funcionario público como representante, sino que delega en él el uso del sistema de firma electrónica para identificarse a la hora de realizar un trámite administrativo.

**Las Entidades Locales deberán crear un registro de sus funcionarios habilitados para la identificación o autenticación de los ciudadanos que no dispongan de identificación digital y soliciten realizar tramites de forma electrónica.**

Artículo 22



Por lo tanto, cada Entidad Local deberá:

- Crear y mantener actualizado un Registro de todos los funcionarios habilitados para llevar a cabo este proceso de identificación o autenticación de los ciudadanos.
- Dar publicidad a dicho Registro para que esta posibilidad sea conocida por los ciudadanos.
- Diseñar los mecanismos concretos mediante los cuales el ciudadano pueda identificarse (mediante DNI) y prestar su consentimiento para ser identificado y autenticado por un funcionario público.

Con esta medida los ciudadanos que no dispongan de medios propios adecuados, podrán acceder a los Servicios Públicos Electrónicos, pudiendo hacer uso de su derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas por esta vía.

### 2.2.5.3 ADOPCIÓN DE ACUERDOS DE ÓRGANOS COLEGIADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

La Disposición Adicional Primera de la LAECSP prevé que *“los órganos colegiados podrán constituirse y adoptar acuerdos utilizando medios electrónicos, con respeto a los trámites esenciales establecidos en los artículos 26 y el 27.1 de la*

**Los órganos colegiados podrán constituirse y adoptar acuerdos utilizando medios electrónicos.**

Disposición Adicional Primera

*Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común”.*

La lectura de esta Disposición permite vislumbrar una multitud de posibilidades para las Administraciones Públicas, permitiendo el uso de medios electrónicos en el funcionamiento de los Órganos Colegiados.

Los medios electrónicos tienen diferentes utilidades para los Órganos Colegiados:

- La notificación de convocatorias de reunión de los Órganos Colegiados por medios electrónicos.
- Uso del registro electrónico de la Sede Electrónica de la Entidad Local para la recepción y el envío de solicitudes, escritos y comunicaciones.
- La celebración de sesiones de Órganos Colegiados de forma remota.



- La adopción de acuerdos utilizando medios electrónicos y respetando los trámites esenciales previstos en la Ley 30/1992.
- La formalización de los acuerdos adoptados en las sesiones de los Órganos Colegiados en documentos electrónicos y su archivo en formato electrónico.

#### 2.2.5.4 DEFINICIÓN DE UN PLAN DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

A la hora de iniciar el proceso de cambio que implica la adaptación de la organización a la LAECSP será necesario disponer de un plan que guíe el desarrollo de dicho proceso.

Según la Disposición Adicional Tercera, en referencia a la Administración General del Estado, se habla de que **este plan incorporará las estimaciones de los recursos económicos, técnicos y humanos que se consideren precisos para la adecuada aplicación de lo dispuesto en la presente Ley en los tiempos establecidos en el calendario, así como los mecanismos de evaluación y control de su aplicación.**

En concreto, la LAECSP enuncia el concepto de plan de medios. Considerando adecuado que las Entidades Locales vayan un poco más allá y elaboren un auténtico plan de modernización y calidad de los servicios.

El plan de modernización deberá acometer, por una parte, la definición de una serie de líneas estratégicas, sobre las que se articularán los compromisos de modernización, y por otra, la definición de un marco referencial que englobe todas las iniciativas, y donde se debatan, consensúen y prioricen actuaciones y proyectos, de forma que se consiga

una implicación global de toda la organización en la mejora de los Servicios Públicos.

El objetivo último del plan, es desarrollar un modelo integrado y homogéneo de Administración, que satisfaga, adecuada y eficientemente, las necesidades y expectativas de los ciudadanos a los que sirve.

Su finalidad será impulsar y coordinar, de acuerdo con los objetivos estratégicos y programas definidos, todos los proyectos de innovación que en la Entidad Local contribuyan a la mejora de la calidad de los Servicios Públicos (sistemas de información y atención al ciudadano, sistemas de planificación y control, relaciones con los usuarios, procedimientos, simplificación, normalización, implantación de nuevas tecnologías aplicadas a la gestión, administración electrónica, etc.).

Conviene no olvidar que la mejor manera de abordar un proceso de implantación de la Administración Electrónica en un Entidad Local es asociarlo a uno de simplificación administrativa, ya que permite generar información específica suficiente sobre el procedimiento que permitirá su implementación electrónica posterior.

Para su efectividad, el plan deberá desarrollarse en un entorno abierto y participativo, tanto en su elaboración como en la evaluación de sus resultados.

**Es recomendable que las Entidades Locales establezcan un plan de modernización que incorpore estimaciones de los recursos necesarios, así como los mecanismos de evaluación y control adecuados para su adaptación a la Ley.**

Disposición Adicional Tercera



#### 2.2.5.5 ESTABLECIMIENTO DE UN PLAN DE FORMACIÓN

En su Disposición Adicional Segunda, que trata de la formación de empleados públicos, se hace referencia a que la Administración General del Estado promoverá la formación del personal a su servicio en la utilización de medios electrónicos para el desarrollo de las actividades propias de aquella.

Aunque esta Disposición se dirige exclusivamente a la Administración General del Estado, **es necesario que las Entidades Locales promuevan también la formación en las nuevas tecnologías de sus empleados mediante la elaboración de un plan de formación.**

Este plan debería ser complementado con formación específica sobre la actualización de los contenidos asociados a la tramitación administrativa. En este sentido, esta Disposición Adicional hace especial énfasis en la formación de los empleados públicos en el ámbito de la seguridad en la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa, así como de la protección de los datos de carácter personal, respeto a la propiedad intelectual e industrial y gestión de la información.

Además de la formación específica para los empleados públicos, habrá que tener en cuenta que los destinatarios finales de todos estos servicios ofrecidos por las Administraciones a través de medios telemáticos son los ciudadanos, por tanto, no está de más recordar la conveniencia de instrumentar algún proceso de **comunicación, formación y sensibilización dirigido a los ciudadanos** que permita publicitar el proceso de adaptación a la Ley, así como la puesta en marcha de los distintos servicios ofrecidos a los mismos.

**Es recomendable que las Entidades Locales establezcan un plan de formación para sus empleados, ciudadanos y empresas tanto para el conocimiento de la Ley, como en administración electrónica y en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.**

Disposición Adicional Segunda

También hay que tener presente que es necesaria la sensibilización y formación de las empresas que van a utilizar los servicios que la Administración va a poner a su disposición, por ejemplo, en temas de licitación y contratación electrónica, factura electrónica, etc., lo que supone el impulso del cambio cultural también en el tejido empresarial.

En este ámbito, los Ayuntamientos y Diputaciones de la región se pueden apoyar en el **Programa Iníci@te de la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León**. Este programa está destinado tanto a ciudadanos como a empleados públicos y ofrece formación presencial y online gratuita sobre nuevas tecnologías. En coordinación con este programa, los Ayuntamientos y Diputaciones pueden

hacer uso de los recursos que se ofrecen para mejorar su Plan de formación, acercando el uso de los servicios de Administración Electrónica a los ciudadanos y empleados públicos.

### 2.2.6 ADAPTACIÓN NORMATIVA

A continuación se exponen aquellos aspectos de la LAECSP que hacen referencia a la normativa, y que, por su carácter regulador, son el fundamento de todas las actuaciones y desarrollos de la misma, encaminados a establecer las pautas en la relación electrónica de las Entidades Locales y el ciudadano.

El proceso de desarrollo de la Administración Electrónica supone la implantación de diferentes sistemas tecnológicos (Registro electrónico, trámites online, página web, etc.), que deben estar normados jurídicamente para asegurar las mismas garantías legales que la tramitación tradicional.

Según la LAECSP es necesario que las Entidades Locales normen diferentes aspectos específicos asociados a la misma, unos vinculados al régimen jurídico asociado a la tramitación electrónica y otros asociados a la estructuración de las competencias y los procedimientos relativos a los nuevos servicios puestos a disposición de los usuarios.

Como resumen, se puede decir que las **medidas obligatorias** que una Entidad Local debe realizar para cumplir la LAECSP en esta área de actuación son las siguientes:

- Cumplimiento íntegro de la LOPD.
- Regulación de la Sede Electrónica.
- Regulación del Registro Electrónico.
- Regulación de las comunicaciones electrónicas.

- Regulación de las transmisiones de datos entre Administraciones Públicas.
- Regulación del Órgano competente.

Las **medidas opcionales** son:

- Regulación de las formas de representación.

### 2.2.6.1 CUMPLIMIENTO ÍNTEGRO DE LA LOPD

La LAECSP hace referencia en multitud de ocasiones a que los sistemas, los datos, las comunicaciones y servicios que se gestionen en el ámbito de las competencias de la Administración deben cumplir con las garantías de seguridad, confidencialidad, integridad, etc.

**La LAECSP contiene varias referencias directas a la aplicación de la Ley Orgánica de 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal relativas a las relaciones administrativas entre ciudadanos y Administraciones Públicas.**

Aparece, de forma general, dentro de las finalidades de la Ley y en los Principios generales de la misma, y posteriormente, de forma específica, en diferentes artículos haciendo referencia a la recogida y cesión de datos en el ejercicio del derecho de acceso a los expedientes electrónicos, en la recogida de datos a través de la Sede Electrónica, de los Puntos de Acceso Electrónico y de Servicios de Atención Telefónico, en las cesiones de datos por medio de publicaciones electrónicas de diarios, boletines oficiales, tableros de anuncios o edictos electrónicos, etc.

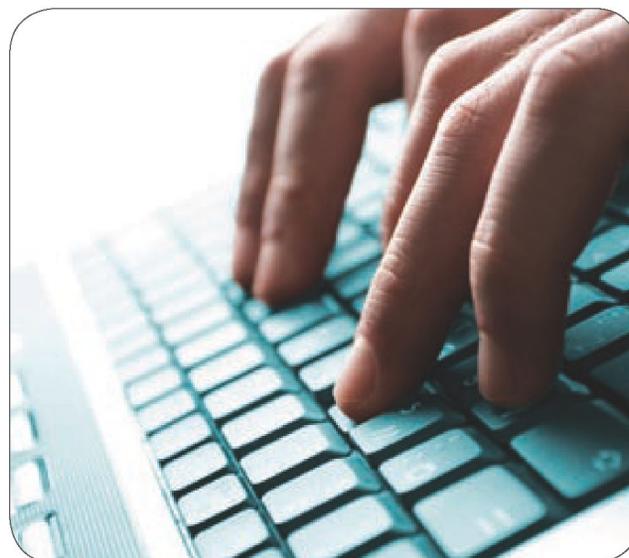
La aplicación de la LAECSP implica el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos por las Administraciones Públicas, y la necesaria implantación de medidas de seguridad que garanticen los derechos de los ciudadanos.

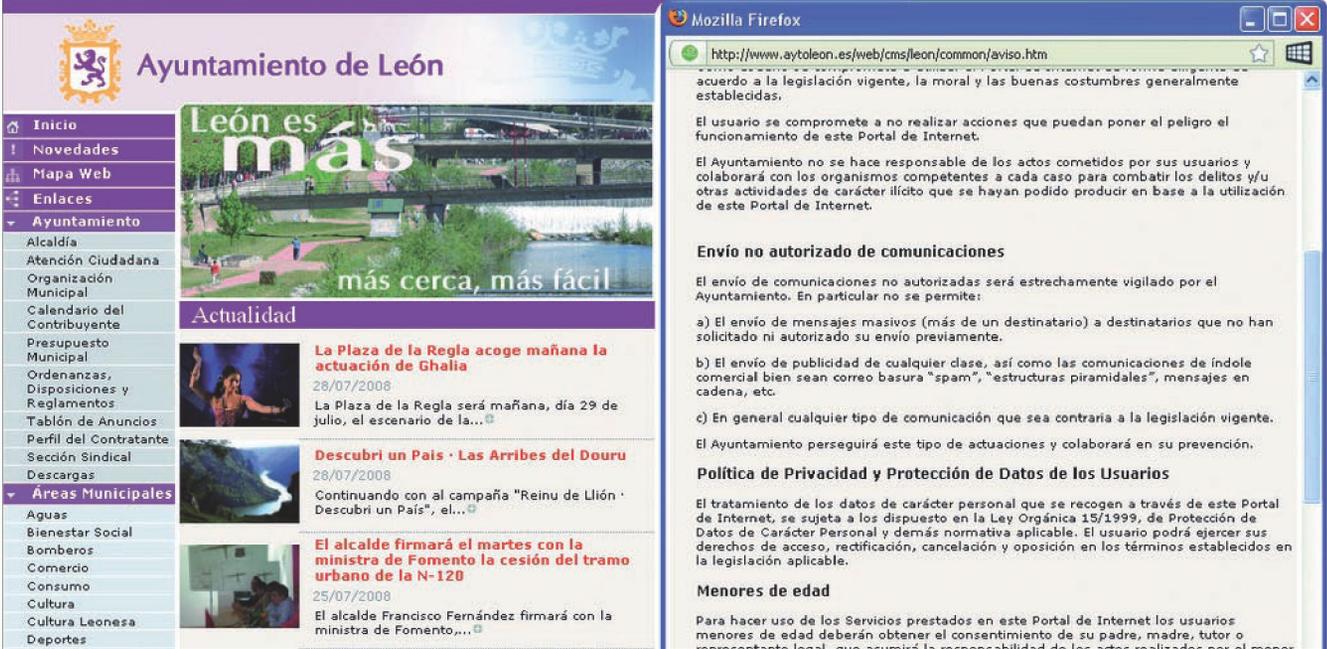
La Oficina de Seguimiento de la RMD ha elaborado una **Guía Metodológica de aplicación de la LOPD en las Entidades Locales**, en la que se explican los pasos que deben seguir los Ayuntamientos y Diputaciones para cumplir la LOPD y contiene también plantillas y modelos que facilitarán su cumplimiento. Se puede acceder a dicha guía en la web de la Red de Municipios Digitales de Castilla y León:

[www.jcyl.es](http://www.jcyl.es) > Red de Municipios Digitales > Publicaciones

**La LAECSP incide en el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos de carácter personal por las Entidades Locales.**

Principios Generales





**Política de protección de datos del Ayuntamiento de León.**

El usuario se compromete a no realizar acciones que puedan poner el peligro el funcionamiento de este Portal de Internet.

El Ayuntamiento no se hace responsable de los actos cometidos por sus usuarios y colaborará con los organismos competentes a cada caso para combatir los delitos y/u otras actividades de carácter ilícito que se hayan podido producir en base a la utilización de este Portal de Internet.

**Envío no autorizado de comunicaciones**

El envío de comunicaciones no autorizadas será estrechamente vigilado por el Ayuntamiento. En particular no se permite:

- El envío de mensajes masivos (más de un destinatario) a destinatarios que no han solicitado ni autorizado su envío previamente.
- El envío de publicidad de cualquier clase, así como las comunicaciones de índole comercial bien sean correo basura "spam", "estructuras piramidales", mensajes en cadena, etc.
- En general cualquier tipo de comunicación que sea contraria a la legislación vigente.

El Ayuntamiento perseguirá este tipo de actuaciones y colaborará en su prevención.

**Política de Privacidad y Protección de Datos de los Usuarios**

El tratamiento de los datos de carácter personal que se recogen a través de este Portal de Internet, se sujeta a los dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa aplicable. El usuario podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos establecidos en la legislación aplicable.

**Menores de edad**

Para hacer uso de los Servicios prestados en este Portal de Internet los usuarios menores de edad deberán obtener el consentimiento de su padre, madre, tutor o representante legal, que asumirá la responsabilidad de los actos realizados por el menor.

Figura 14. Política de protección de datos del Ayuntamiento de León.

### 2.2.6.2 REGULACIÓN DE LA SEDE ELECTRÓNICA

La LAECSP menciona expresamente en su artículo 10, que **cada Administración Pública debe determinar las condiciones de creación de las sedes electrónicas, por lo que se requiere una norma en el ámbito de las Entidades Locales que defina este supuesto.**

Por lo tanto, será necesario que cada Entidad Local desarrolle la norma reguladora de la creación de la Sede Electrónica, habiendo de establecer tanto el responsable de la Sede como sus funciones.

Además, la LAECSP añade que la regulación de la Sede Electrónica se realizará bajo los principios de publicidad

oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad, garantizándose, en todo caso, medios para la formulación de quejas y sugerencias.

Por lo tanto, será a través de una **norma reguladora** como se determinen las condiciones de su creación, indicando:

- Dirección desde dónde será accesible la Sede Electrónica de la Entidad Local.
- Titularidad de la Sede Electrónica, sobre la que recaerá la responsabilidad sobre la integridad, veracidad y actualización de la información y de los servicios a los que permite acceder desde ella.

**La Ley establece que cada Entidad Local deberá regular y normar las condiciones de creación de la Sede Electrónica.**

Artículo 10

- Identificación de la Sede, indicando los sistemas de firma electrónica que la Entidad Local empleará para garantizar una comunicación segura con la misma.
- Establecimiento de un espacio dentro de la Sede para la formulación de consultas, sugerencias o quejas por vía electrónica.

### 2.2.6.3 REGULACIÓN DEL REGISTRO ELECTRÓNICO

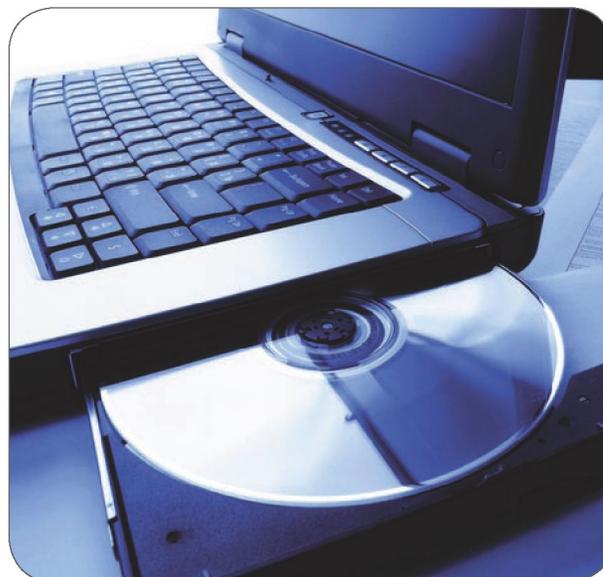
Como ya se ha explicado anteriormente, la LAECSP establece en su artículo 24 la creación de Registros electrónicos, cumpliendo de esta manera el derecho que tienen los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.

En su artículo 25 **establece expresamente la necesidad de generar una disposición para la creación del registro electrónico y su funcionamiento, así como la necesidad de dar publicidad del mismo a través del diario oficial correspondiente.** En el caso de las Entidades Locales, este diario oficial se corresponde con el Boletín Oficial de la Provincia correspondiente, debiendo estar su texto íntegro disponible en la Sede Electrónica para su consulta.

Por lo tanto, el paso previo antes de la puesta en marcha del Registro electrónico es normar su creación.

En dicha norma se deberán especificar:

- El órgano responsable de su gestión, la fecha y hora oficial, así como los días declarados como inhábiles.
- Condiciones de acceso al Registro: indicando la Sede Electrónica para su acceso y los sistemas de firma electrónica que los usuarios pueden utilizar.
- Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones, especificando el formato de documentos que admite, la dirección desde dónde se puede acceder al servicio, la referencia a dónde encontrar los procedimientos y trámites que se pueden llevar a cabo.
- Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones, haciendo referencia a la generación de justificantes y acuses de recibo necesarios para que la tramitación se haga de forma fehaciente.



**Las Entidades Locales deberán elaborar una disposición para la creación del registro electrónico y su funcionamiento.**

Artículo 25

- Cómputo de plazos, especificando los aspectos relativos a las referencias temporales que se tienen que tener en cuenta en todo trámite en el Registro electrónico.

Además, entre otras informaciones que se pudieran añadir, se pueden especificar los procedimientos y trámites administrativos admisibles a través del Registro electrónico.

#### 2.2.6.4 REGULACIÓN DE LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

La LAECSP en su artículo 27 regula las comunicaciones electrónicas, estableciendo la libertad de los ciudadanos sobre su manera de comunicarse con las Administraciones Públicas (bien electrónicamente, bien de la forma tradicional).

En cuanto a los medios electrónicos concretos que los ciudadanos pueden utilizar para comunicarse con la Entidad Local, la LAECSP encomienda a cada Administración a que especifiquen los que deben emplear para cada supuesto.

**Las Entidades Locales deberán publicar en el Diario Oficial y en su Sede Electrónica los medios electrónicos disponibles para permitir la comunicación entre ciudadanos y Administración.**

Artículo 27.4

Los medios a utilizar dependerán del tipo de comunicación que se vaya a establecer y del nivel de desarrollo tecnológico disponible en cada momento.

La LAECSP expresa que **se deben publicar en el Diario Oficial los medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar en cada supuesto en el ejercicio de su derecho a comunicarse con cada Entidad Local de forma electrónica.**

Del mismo modo, cada Entidad Local podrá establecer reglamentariamente la obligatoriedad de comunicarse con ellas utilizando sólo medios electrónicos, cuando los interesados sean personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por diversas razones de índole técnico o económico tengan garantizado el acceso a los medios electrónicos.

#### 2.2.6.5 REGULACIÓN DE LAS TRANSMISIONES DE DATOS ENTRE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

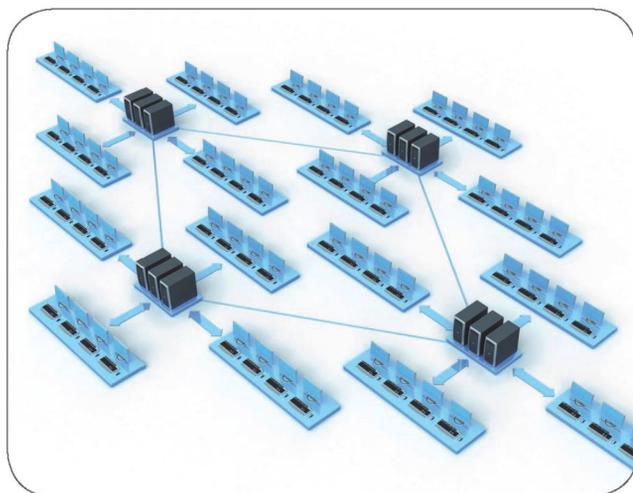
Según el artículo 9 de la LAECSP, las Entidades Locales deben facilitar el acceso a los datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico, articulando un sistema de intercambio de información por medios electrónicos que evite a los ciudadanos la necesidad de aportar datos y documentos que ya poseen otras Administraciones.

Además, se indica en dicho artículo que cada Entidad Local deberá **hacer públicas las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para que el resto de Administraciones puedan tener acceso a dichos datos.** Todo ello, garantizando la seguridad, integridad y disponibilidad de los mismos.

Por lo tanto, los protocolos y criterios técnicos para la solicitud y recepción de las transmisiones de datos serán los establecidos en cada caso por la Administración, así como la identificación de los datos susceptibles a esa transmisión de los que es titular.

En caso de emplear un entorno cerrado de comunicación para el intercambio de datos (por ejemplo, dentro de su red corporativa o a través de la red SARA), deberá garantizarse la seguridad del entorno cerrado de comunicaciones y la protección de los datos que se transmitan.

En el punto segundo del artículo 9 se establece que la disponibilidad de los datos intercambiados se limitará a los que las Administraciones Públicas requieran, y solamente para aquellos cuya tramitación de procedimientos sea de su competencia. Por lo tanto, cada Entidad Local deberá estudiar las competencias sobre las que puede ejercer sus funciones en el marco de un procedimiento administrativo y, por lo tanto sobre las que tiene derecho a la solicitud de datos de los ciudadanos.



**Las Entidades Locales deberán hacer público el marco funcional y técnico para que el resto de Administraciones puedan tener acceso a los datos electrónicos de los ciudadanos.**

Artículo 9

La Entidad u órgano tramitador del expediente recabará el consentimiento de la persona titular de los datos con carácter previo a su petición al órgano o entidad cedente, no debiendo solicitar la transmisión de datos si la persona no ha autorizado su realización, siempre que tal requisito sea exigible de acuerdo con la legislación sobre protección de datos.

#### 2.2.6.6 REGULACIÓN DEL ÓRGANO COMPETENTE

Como ya se ha comentado anteriormente, la utilización de un gestor de expedientes no tiene carácter obligatorio según la LAECSP. Sin embargo, la Ley, en su artículo 39, **obliga**, en los casos que se realice la automatización de los procedimientos (mediante un gestor de expedientes u otra herramienta), **a la regulación y la creación del órgano u órganos que instrumentará este proceso y en su caso la auditoría de los sistemas de información y de su código fuente que realicen la actuación administrativa automatizada.**

Por lo tanto, aquellas Entidades Locales que realicen la tramitación automatizada completa de sus procedimientos quedan obligadas a:

- ✓ Definir y estructurar el órgano competente asociado a la automatización y auditoría de los sistemas de información.

- ✓ Hacer públicas las características de las aplicaciones o programas tecnológicos antes de su utilización. Algunas de estas características son de libre decisión por parte del órgano administrativo, y otras, vienen determinadas en la Ley, como por ejemplo:
- Garantizar el control de tiempo y plazos, la identificación de los órganos responsables, la tramitación ordenada de los expedientes y facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos (artículo 36.1).

**En el caso de llevar a cabo una automatización de los procedimientos, las Entidades deberán regular la creación del órgano u órganos que instrumente dicho proceso.**

Artículo 39



- Las comunicaciones a través de medios electrónicos serán válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de las mismas (artículo 27.3).
- ✓ A llevar a cabo labores de mantenimiento, conservación y supervisión de los programas, que permitirán demostrar que el tiempo no ha deteriorado los programas y que sus características, hechas públicas inicialmente, se mantienen.
- ✓ Definir y estructurar el órgano que será considerado responsable a efectos de impugnación de un procedimiento tramitado electrónicamente en su totalidad. Según la LAECSP, este órgano puede ser el mismo que tramita y resuelva o se puede establecer que la competencia en términos jurídicos sea diferente.

#### 2.2.6.7 REGULACIÓN DE LAS FORMAS DE REPRESENTACIÓN

A lo largo de toda esta guía se ha venido haciendo especial hincapié en que, siempre teniendo en cuenta que es una interpretación subjetiva de los redactores de este documento, una de las principales razones de ser de la LAECSP es intentar **asegurar que la brecha digital** que indudablemente se genera con el mundo tecnológico, **tenga el menor grado de afectación sobre la sociedad posible**.

En este sentido, la nueva legislación ofrece, gracias a la técnica de la representación, unas garantías que, como recoge la LAECSP en su artículo 23, **permitirán a los ciudadanos ser representados por determinadas personas físicas o jurídicas autorizadas** y, habilitadas para ello por las propias Administraciones Públicas, para la realización de determinadas transacciones electrónicas en su nombre.

**Las Entidades Locales podrán habilitar la autorización a personas físicas o jurídicas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación del interesado.**

Artículo 23

Gracias a esta posibilidad, se prevé que cualquier ciudadano, sea cual sea su relación con las nuevas tecnologías, será capaz de establecer relaciones telemáticas con la Administración y, de esta forma, obtener los mismos beneficios que cualquier otro usuario con más recursos o más conocimientos técnicos.

Se debe contemplar esta opción de representación por parte de un tercero como un valor añadido que ofrece la Administración a sus ciudadanos, siendo labor de la propia Entidad Local, en el caso de que considere oportuno ofrecer esta herramienta a sus administrados, regular el modo en el que se va a llevar a cabo dicha representación.

De esta manera, las Entidades Locales deberán resolver cuestiones como si cualquier persona podrá representar a otra, en qué momentos de los que nos ofrece la legislación vigente se va a sustentar esta representación, cuáles son las condiciones y obligaciones a las que se comprometen los representantes y los representados, etc.

Conviene precisar, que quien va a determinar en toda medida las condiciones de esta representación será la propia Administración responsable del trámite en cuestión y no las otras dos partes que integran este triángulo (representante y representado).

Dichas condiciones, junto con las obligaciones que conllevan las formas de representación, se podrán establecer con carácter general, o bien, en ámbitos administrativos específicos, como por ejemplo, en el de tributación, en el de contratación, etc.

Por tanto, la tarea de las Entidades Locales será **establecer cuáles son esas condiciones y obligaciones a las que se comprometen los que adquieran la condición de representantes.**

De cualquier modo, y como concluye el artículo 23 objeto de este análisis, las Administraciones Públicas podrán requerir, en cualquier momento, la acreditación de dicha representación.



### 3 CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES



Las dificultades que entraña la puesta en marcha de la LAECSP para los pequeños Ayuntamientos, por la falta de recursos económicos, técnicos y humanos, puede ser evitada con la implicación de las Diputaciones Provinciales, que pueden ayudarles en este reto y asumir el papel de prestadores de servicios.

La Disposición Final Tercera de la Ley en su punto 4, establece que a tales efectos **las Diputaciones Provinciales, o en su caso los Cabildos y Consejos Insulares u otros organismos supramunicipales, podrán prestar los servicios precisos para garantizar tal efectividad en el ámbito de los municipios que no dispongan de los medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos.**

Por otra parte, en la Ley 7/1985 de Bases del Régimen Local, se establece el ámbito de actuación de las Diputaciones respecto a los municipios que forman parte de su jurisdicción. Algunas de interés son:

- ✓ Artículo 31: Asegurar la prestación integral y adecuada en la totalidad del territorio provincial de los servicios de competencia municipal y participar en la coordinación de la Administración local con la de la Comunidad Autónoma y la del Estado.
- ✓ Artículo 36.1: Son competencias propias de la Diputación las que les atribuyan, en este concepto, las leyes del Estado y de las Comunidades Autónomas en los diferentes sectores de la acción pública, y en todo caso, la asistencia y la cooperación jurídica, económica y técnica a los Municipios, especialmente los de menor capacidad económica y de gestión.

Por lo tanto, el servicio de asistencia a los municipios de la Diputación debe tener como misión la asistencia en materia

de nuevas tecnologías a aquellas Entidades que carecen de capacidad técnica y económica para asumirlas directamente, con el fin de aumentar su capacidad de gestión y mejorar la prestación de sus servicios a los ciudadanos.

Las Diputaciones deben abordar proyectos para que las Entidades Locales puedan cumplir con la Ley, donde se pueden contemplar aspectos como:

- ✓ El diseño de soluciones en entornos abiertos y con flexibilidad, abstrayendo lo esencialmente común a todos y parametrizando lo particular de cada Entidad.
- ✓ La aplicación de sistemas de tecnologías de la información multientidad, para optimizar la utilización de los recursos públicos en las Entidades de cada provincia. La Diputación puede centralizar plataformas tecnológicas multientidad: páginas web de Ayuntamientos, registros electrónicos, sistemas de gestión de expedientes, etc., que permitan a los Ayuntamientos ofrecer estos servicios a sus ciudadanos.
- ✓ Racionalizar los procedimientos y trámites más frecuentes en los Ayuntamientos de su ámbito, para su posterior incorporación en sistemas de gestión de expedientes.



- ✓ Ofrecer servicios de aplicaciones centralizados en la Diputación, de forma que se puedan dar servicios telemáticos a los ciudadanos obteniendo una serie de ventajas para esas Entidades Locales:
  - Mejora de la gestión municipal.
  - Mejora del soporte remoto de los pequeños aplicativos, de los que aún se dispongan en los Ayuntamientos.
  - Disponibilidad de los datos.
  - Independencia de los datos.
  - Confidencialidad de los datos.
- ✓ Interacción entre las Entidades Locales de la provincia y la propia Diputación.
- ✓ Interacción entre Entidades Locales y otras Administraciones Públicas a través de la Red Sara.





red de municipios digitales  
de Castilla y León



# 4 CONCLUSIONES





La Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos. Esto supone la adquisición de un nuevo marco de obligaciones cuyo objetivo es el de dotar de los medios y sistemas electrónicos que garanticen el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, imponiendo como fecha de cumplimiento el **31 de diciembre de 2009**, siempre que lo permitan sus disposiciones presupuestarias, en el caso de las Entidades Locales.

Por lo tanto, una consecuencia directa de esta Ley es la de promover el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos, mejorando así el servicio y reduciendo la brecha digital.

La Ley establece las bases para la regulación de aspectos básicos sobre la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la actividad administrativa, en las relaciones entre Administraciones Públicas, así como en las relaciones entre los ciudadanos y las Administraciones.

Para llevar a cabo la adaptación a esta Ley hay que proceder a identificar los elementos que se precisan. Entre ellos cabe destacar:

- La obligación de que cada Administración adecúe los procedimientos administrativos a la Ley, creando y manteniendo actualizado un catálogo de procedimientos administrativos con su grado de adaptación a la Ley.
- El concepto de “Sede Electrónica”, haciendo responsable a la Administración de lo que se publica y de los trámites que se realizan a través de ella. Su implantación permite así disponer de un nuevo canal de comunicación.
- Habilitar diferentes canales para la prestación de servicios por medios electrónicos, a través de los cuales los usuarios puedan acceder a la información y servicios.
- Habilitar un Registro electrónico para la recepción de cualquier solicitud, escrito o comunicación las 24 horas del día, todos los días del año, estando obligados a la emisión inmediata del recibo de lo presentado.
- En cuanto a las comunicaciones electrónicas de los ciudadanos con las Administraciones Públicas, la Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a elegir el canal de comunicación. En este sentido, para que la Administración practique la notificación por algún medio electrónico será necesario que el ciudadano haya señalado previamente dicho medio o consentido su utilización.
- Respecto a la gestión electrónica de los procedimientos administrativos, la Ley regula su iniciación, instrucción y terminación por medios electrónicos, estableciendo la obligación de informar a los interesados, por medios electrónicos, sobre el estado de tramitación de todos los procedimientos, y no únicamente de los gestionados en su totalidad por medios electrónicos.
- Regula las formas de identificación, autenticación y firma electrónica, tanto de los ciudadanos como de la Administración, estableciendo el DNI electrónico como el instrumento de acreditación general para todas las relaciones con las Administraciones Públicas, y reconociendo la posibilidad de existencia de otros sistemas, así como la posibilidad de que sean funcionarios públicos quienes acrediten la voluntad de los ciudadanos en sus relaciones electrónicas con las Administraciones.
- Respecto de los documentos y archivos electrónicos, se establecen las condiciones para reconocer la validez

de un documento electrónico, se regula todo el sistema de copias electrónicas, regula el archivo electrónico de documentos y el expediente electrónico, constituido por el conjunto de documentos electrónicos de un procedimiento administrativo.

Teniendo en cuenta el entorno global en el que se pretende adentrar la Administración, se tienen que establecer las bases respecto a la cooperación entre Administraciones Públicas para el impulso de la Administración Electrónica. A este respecto, la Ley determina los principios para garantizar la interoperabilidad a través de una red de comunicaciones que interconectará los sistemas de información de las Administraciones Públicas españolas y permitirá el intercambio de información y servicios entre las mismas (Red SARA).

Independientemente de lo que se consiga implementar en las diferentes Administraciones Públicas, su éxito dependerá de la utilización que se haga por parte de los usuarios finales, los ciudadanos y los empleados de las Administraciones Públicas. Por tanto, para el desarrollo y la puesta en marcha de la Ley, será necesario establecer un Plan de formación de todos los empleados públicos, tanto en el conocimiento de la Ley, como en Administración Electrónica y en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el seno de su Administración. Por otro lado, dicho Plan de formación deberá conseguir incentivar y dar a conocer a los ciudadanos los nuevos Servicios Públicos Digitales que pone a su disposición la Administración.

Para llevar a cabo la adecuación a la Ley, cada Entidad Local está obligada a regular una serie de elementos en su administración local ya identificados anteriormente, como son, la Sede Electrónica, el Registro electrónico, las comunicaciones electrónicas o las transmisiones de datos entre

diferentes Administraciones. Para ello, cada Entidad Local podrá adquirir la fórmula que establezca oportuna, ya sea como una única ordenanza donde establezca el procedimiento y las condiciones de funcionamiento para cada uno de los aspectos a normar, o bien regulando cada elemento de forma independiente.

Todas estas líneas de trabajo relacionadas con los procedimientos administrativos, los canales de comunicación, la identidad digital, la interoperabilidad entre administraciones, la seguridad de las comunicaciones y la formación y capacitación de los empleados públicos se deben plasmar en un Plan de modernización de la Entidad Local, cuya meta sea el cumplimiento de la Ley y su adaptación progresiva a la misma, garantizando al máximo los derechos de los ciudadanos.

El cumplimiento de la Ley por parte de las Entidades Locales permitirá dar un gran paso en la modernización local y permitirá que los ciudadanos dispongan de una comunicación con sus Ayuntamientos y Diputaciones más cómoda, rápida, accesible y eficaz, aportando ventajas como el ahorro de tiempo y la transparencia que la aplicación de esta Ley imprimirá a toda la burocracia administrativa.





Esta Guía ha sido elaborada por la Oficina de Seguimiento de la Red de Municipios Digitales de Castilla y León.

La Oficina de Seguimiento de la Red de Municipios Digitales es el instrumento puesto en marcha por la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León para el asesoramiento estratégico y tecnológico en temas de Servicios Públicos Digitales y Administración Electrónica a los Ayuntamientos y Diputaciones integrados en la Red de Municipios Digitales de Castilla y León. La Oficina puede prestar asesoramiento en la definición de Planes Estratégicos de Servicios Públicos Digitales a aquellas Entidades Locales de Castilla y León que lo necesiten a través de diagnósticos, estudios previos, recomendaciones, etc.

Los Ayuntamientos y Diputaciones de la Comunidad Autónoma de Castilla y León pueden obtener más información sobre esta guía y sobre el asesoramiento que realiza la Oficina, en la siguiente dirección de contacto:

## **Oficina de Seguimiento de la Red de Municipios Digitales**

**Consejería de Fomento**

**Junta de Castilla y León**

**C/ Rigoberto Cortejoso, 14.**

**Tfno: 902 109 181**

**Email: [rmd@jcyL.es](mailto:rmd@jcyL.es)**

**[www.jcyL.es](http://www.jcyL.es) > Red de Municipios Digitales**

El contenido de esta Guía se ha extraído del estudio e interpretación propio de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, por parte de la Oficina de Seguimiento de la Red de Municipios Digitales.

