



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Participación Ciudadana En Entornos Abiertos de
Administración Pública Electrónica

*Citizen Participation in Open Environments of
Electronic Public Administration*

Autora

Jirari Najid, Ilham

Director

Piqueras Cascante, Carlos Antonio

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2022

AGRADECIMIENTOS

Mis agradecimientos al profesor Carlos Antonio Piqueras por su dedicación, orientación y por su confianza en llevar a cabo este Trabajo Fin de Grado.

Agradezco a toda mi familia en prestarme sus apoyos en cualquier momento para finalizar la carrera.

A todas las personas que han participado y han contestado tanto a mi cuestionario como la entrevista.

¡Muchas Gracias a todos/as!

Agradecer también a la Universidad de Zaragoza, en especial a la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, a todos/as los profesores/as que han hecho lo posible en enseñarnos la importancia del Trabajo Social como profesión que fomenta el cambio social.

La elaboración del TFG es un logro profesional, personal en investigar sobre la Participación Ciudadana en entornos abiertos de Administración Pública Electrónica, que genera una gran inquietud socioeconómica a la ciudadanía en general y en particular a las personas que viven en una situación de vulnerabilidad y de exclusión social.

¡Mil gracias a todos/as!

RESUMEN

La creciente modernización de la Administración Pública Electrónica en un entorno abierto provocó la extensión de las relaciones telemáticas entre las administraciones, la Administración y el Tercer Sector, así mismo la Administración y el público en general.

La implantación de la Administración Electrónica es un logro para el Estado español en acercar la administración al público, ofreciéndole herramientas y técnicas que les permite el acceso único a las gestiones y los trámites administrativos a través de las firmas y claves electrónicas, todo ello para agilizar y mejorar la atención a los ciudadanos en un tiempo récord incluso con bajo coste, haciendo hincapié en el sistema de gobernanza que apoya la innovación basada en la interrelación equilibrada del Estado, también el énfasis de nuevas estrategias para contender la brecha digital.

Palabras Clave: Modernización, Administración Pública Electrónica, Administración, Tercer Sector, Ciudadanía en general, Gobernanza, Acceso Único, Firma Electrónica, Claves Electrónica, Brecha Digital.

ABSTRACT

The growing modernization of the Electronic Public Administration in an open environment caused the extension of telematic relations between the administrations, the Administration and the Third Sector, as well as the Administration and the public, in general.

The implementation of the Electronic Administration is an achievement for the Spanish State in bringing the administration closer to the public, offering them tools and techniques that allow them unique access to processes and administrative procedures through electronic signatures and passwords, so as to speed up and improve care for citizens in record time, even at low cost, emphasizing the governance system that supports innovation based on the balanced interrelation of the State, as well as the emphasis on new strategies to combat the digital divide.

Keywords: *modernization, Electronic Public Administration, Administration, Third Sector, Citizenship in general, Governance, Single Access, Electronic Signature, Electronic Keys, Digital Divide.*

ÍNDICE

pág.

I. INTRODUCCIÓN.....	7-8
II. TRANSFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA.....	8-9
1. Administración Pública Contemporánea.....	10
2. Administración Pública Electrónica.....	10-11
2.1. Evolución histórica en España.....	10-11
2.2. Concepto.....	12
III. MARCO JURÍDICO.....	13
1. Procedimiento Administrativo de la Administración Pública Electrónica.....	13-14
2. Reglamento De Actuación.....	15
3. Funcionamiento de La Administración Electrónica a través del Internet.....	15-16
4. Ámbito De Actuación.....	16
4.1 En España.....	17
4.2. En Aragón.....	18
IV. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ENTORNOS ABIERTOS.....	19
1. Administraciones Públicas.....	20
2. Tercer Sector.....	21
3. Ciudadanos.....	22-25
4. Entrevista a Ciudadanía en Abierto.....	25-29
5. Cuestionario a Ciudadanía en Abierto.....	30-37
V. ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	38
1. Garantías de Acceso Electrónico.....	38
2. Herramientas de Acceso y Registro Electrónico.....	38-39

3. Problemáticas de Acceso y Registro Electrónico.....	39-40
VI. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS ESPAÑOLA.....	40
1. Disposición Jurídica.....	40
2. Normativa de Aplicación.....	41
3. Derechos y Obligaciones.....	42
3.1. Administraciones Públicas.....	42
3.2. Ciudadanía en Entornos Abiertos.....	43
VII. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA Y LA GOBERNANZA.....	44-45
1. Concepto de la Gobernanza.....	46
2. Modelo de Gobernanza en la Administración Pública Electrónica.....	47
VIII. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA Y LA BRECHA DIGITAL.....	48
1. Factor Tecnológico.....	48
2. Factor Demográfico	48
3. Factor Socioeconómico.....	46
4. Factor Educativo.....	46
IX. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA: ESTRATEGIAS Y POTENCIALIDAD.....	49-50
X. REFLEXIÓN PROFESIONAL.....	51
ANEXOS I: ENTREVISTA.....	52
ANEXO II: FORMULARIO CUESTIONARIO.....	53-54
BIBLIOGRAFÍA.....	55
WEBGRAFÍA.....	56
LEGISLACIÓN.....	56

GLOSARIO DE ABREVIATURAS

AA.PP.: Administraciones Públicas

AGE: Administración General del Estado

AELC: Asociación Europea de Libre Comercio

CCAA: Comunidad Autónoma

CRUE: Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas

CORA: Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas

DNI electrónico: Documento Nacional de Identidad electrónico.

LAE: Ley de Administración Electrónica

LRJPAC: Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

PAEGA: Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón

PAG: Punto de Acceso General

SARA: Sistemas de Aplicaciones y Redes para las Administraciones

SGAD: Secretaría General de Administración Digital

SIR: Sistema de Interconexión de Registros

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación.

TFUE: Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea

UE: Unión Europea

1. INTRODUCCIÓN

La doble vertiente en la digitalización de la Administración Pública. ¿Supone un bienestar social o un ahorro en las infraestructuras de las instituciones públicas?

El Estado Español decidió en los años noventa transformar la administración en favor de las empresas, afinar el sistema tributario con el objetivo de agilizar los trámites entre diferentes instituciones públicas, así como entre la Administración y la Empresa, sin tener en cuenta la certitud sobre las competencias digitales de los ciudadanos. (Decreto 14/1999, transposición de la directiva europea 1999/93/CE sobre firma electrónica).

El presente trabajo versa sobre la participación ciudadana en entornos abiertos de la Administración Pública Electrónica haciendo una división del título en un contexto administrativo público y social.

Participar significa “tomar partido en una sociedad” (RAE). En nuestra vida diaria tomamos partido en diferentes ámbitos: social, laboral, familiar e incluso en las redes sociales, donde construimos un grupo de participación en el que se suele preguntar, opinar, reclamar algo que formara parte de nuestros derechos. Como resultado de ello, nos organizamos para dar una respuesta adecuada a nuestras necesidades con un solo voto, que representa todas las problemáticas expuestas.

La Administración Pública en España se constituyó a lo largo de la historia desde el inicio de los Borbones hasta el siglo XXI, en un contexto en la formación del poder político marcado tanto por las debilidades, como las fortalezas de los gobiernos a lo largo del tiempo, haciendo hincapié en importar modelos administrativos externos, como el modelo francés, sin tener en cuenta sus variantes políticas.

Por otro lado, la creciente necesidad de la modernización de la Administración Pública es el eje central de una de las estrategias del Estado español en convertir la Administración Pública tradicional, caracterizada por un funcionamiento presencial de atención al público, a una Administración Pública Electrónica virtual moderna donde el funcionario se convierte en un abstracto.

El objetivo de la transformación se basa en igualar las instituciones Públicas a las instituciones europeas. Dichos avances tecnológicos concuerdan con las normativas españolas. No obstante, la imposición de la Administración virtual a los ciudadanos sitúa a estos en el punto de mira como analfabetos de la era digital, creando no solo una estigmatización, sino además una necesidad social sin soluciones adecuadas a corto plazo, sabiendo que estamos ante una población cada vez más envejecida a la que se suman personas con discapacidades físicas o intelectuales, representando una tasa de desigualdad tecnológica digital tendente al alza.

De este modo, la participación ciudadana en un entorno abierto nos ayudará a conocer cuáles son los puntos débiles que la Administración Pública debe tener en cuenta para mejorar y agilizar los servicios administrativos virtuales, hacer partícipe a las entidades del Tercer Sector y a los ciudadanos en general a través de herramientas cualitativas: entrevistas y cuestionario.

Todo ello, con el objetivo de abordar y simplificar las formas de acceso con total seguridad, que nos viene contemplada en la ley de Protección de Datos española. (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales).

Dentro de este marco cabe destacar los modelos de gestión de la Gobernanza en la Administración Pública Electrónica Estatal en las 17 comunidades autónomas con administraciones complejas en todos los niveles jurídicos y sociales, donde queda la opción de comunicar entre todas las partes mencionadas a través de espacios de colaboración pública y pública-privada como forma de conseguir la participación de todos los interesados sin que haya un monopolio por parte de la administración central.

Para concluir, tanto el horizonte de las Administraciones Públicas como su progreso, se centra en identificar las problemáticas causantes de la brecha digital y mejorar las debilidades y las fortalezas de la Administración Pública Electrónica, a través de estrategias y enfoques potenciales hacia un futuro digital completamente sólido. Seguro que, aunque la realidad es incierta, a causa de la situación socioeconómica y sanitaria presente, se podría dejar una generación sin el saber.

2. TRANSFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA

1. Administración Pública Contemporánea:

“La historia de la Administración Pública es la historia del poder político en sentido ascendente” (Santamaría Pastor, 2002)

La evolución de la Administración Pública Española Contemporánea fue una de las formaciones más vinculadas al poder político, legado jurídicamente en su origen a la revolución francesa que, posteriormente, en la actualidad su importancia se contemplaría en las teorías en el derecho público¹.

La perspectiva histórica de la Administración Pública Contemporánea se desarrolló en varias fases; el reinado de los Austrias, el de los Borbones y la Revolución Francesa, llegando hasta el presente haciendo referencia al Estado liberal y social.

Según Max Weber, la administración en el Estado moderno es la obra predilecta del Renacimiento, como elementos esenciales, el ejército permanente, la diplomacia y la burocracia².

Poniéndonos en situación, el sistema administrativo que marcó el reinado de los Austrias fue nombrado como régimen polisionodial, relativo a un sistema de organización del gobierno: basado en Consejos y Juntas, como el que caracterizó la monarquía Española de los siglos XVI y XVII (RAE). Con carácter funcional, haciendo referencia al Consejo de Castilla, que fue un Consejo Real creado en la época de Juan II y Carlos I.

En su momento, se formó la administración de justicia esencial en el orden penal, así mismo la Administración Municipal en 1597, etapa de política para regidores (Castilla de Bobadilla), representada por un corregidor con competencias policiales, administrativas e informativas. En el ámbito de la Hacienda,

¹ Juan Alfonso SANTAMARÍA PASTOR, Principios de Derecho Administrativo, vol. I, Madrid, 2002

² Max WEBER, El político y el científico, Alianza Editorial, 1987

se convivió con leyendas y mitos, “los Austrias fueron malos economistas”, la Hacienda estuvo mal estructurada; lo que es cierto, son tres las bancarrotas que se produjeron en el siglo XVI.

En la época del reinado de los Borbones, se firmaron los Decretos de Nueva Planta que tuvieron en primer lugar, un carácter revanchista y, en segundo lugar, centralista y absolutista, como consecuencia de una inmensa influencia francesa sobre la Administración Española del siglo XVIII³, una etapa marcada por la Revolución Francesa de 1789 que sentó las bases del Derecho Público, de sus términos, conceptos e instituciones, y que constituyó consciente o inconscientemente, un verdadero «corpus iuris civetitas», lo que es actualmente llamado Cuerpo de Derecho Civil.

La rápida difusión de los principios revolucionarios en 1812, conllevó al establecimiento del Estatuto de Bayona y la Constitución de Cádiz entre otros, a la Administración y a la organización territorial, a través de dos Decretos (1822 y 1830), en los que, a imitación del modelo francés, se divide el Estado en provincias, al frente de las cuales se situó al Subdelegado de Fomento primero, Gobernador Civil después, que influyó de forma definitiva en la configuración de la administración territorial.⁴

A finales del siglo XIX se produce una verdadera dialéctica entre el Estado y la sociedad. Frente a la antinomia o separación propia del Estado liberal burgués, se produjo por fuerza de los hechos, lo que este autor denomina «socialización del Estado y estatalización de la sociedad» que nos conducen inexorablemente al Estado Social de Derecho y a su Administración.⁵

La instauración del estado social fue todo un reto, en el estado de la procura existencial, el individuo “ya no vive en el Estado sino del Estado”, la administración adquiriría una posición prestacional activa y no pasiva como a principio del siglo XIX (Forsthoff, 1986).⁶

Según García Pelayo, erradicar las desigualdades sociales mediante políticas efectivas, neutralizar las desigualdades reales mediante políticas de coordinación con los propios ciudadanos. No obstante, es una Administración privilegiada y autoritaria, solo vinculada por la ley a todo aquello que se le prohíbe expresamente y podría transformarse en una verdadera estructura de dominación, la “democracia social gobernada” en “democracia política gobernante” (Heller, 2004).⁷

Por último, la Administración Española Contemporánea tiene vocación de servicio, es servidora de intereses generales públicos consolidados por la Constitución Española de 1978 en sus artículos 103 y 106 que actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho a través de sus órganos de la Administración del Estado. Así mismo, controlar la legalidad de la actuación administrativa a través de la jurisdicción, garantizando así el bienestar social de los ciudadanos en conservar sus derechos y sus bienes sin causar

³ Francisco TOMÁS Y VALIENTE, Sobre los Decretos de Nueva Planta, Obras Completas, vol. 4, p. 3443

⁴ Joaquín COSTA, Oligarquía y caciquismo como la forma actual de gobierno en España: urgencia y modo de cambiarlo, 1904.

⁵ Jürgen HABERMAS, Historia y crítica de la opinión pública. La transformación estructural de la vida pública», Gustavo Gili, Barcelona, 2009.

⁶ Ernst FORSTHOFF, Concepto y esencia del Estado Social, Centro de Estudios Constitucionales, Madrid, 1986

⁷ Hermann HELLER, Teoría del Estado, Granada, Comares, 2004.

lesión alguna, en casos de fuerza mayor perder la dignidad del ciudadano, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos.⁸

2. Administración Pública Electrónica:

2.1. Evolución histórica en España:

Antes de anticipar sobre la fase de la digitalización, la modernización de la Administración Pública en España, que se convirtió en la actualidad Administración Electrónica, será valioso mencionar su desarrollo en los años cincuenta a través de las máquinas de escribir o la tabuladora mecánica, que conllevaron en su momento una importante modificación en las formas de gestión para agilizar las prestaciones de los servicios públicos por parte de los funcionarios habilitados por ello, dando un debate de diferentes posturas doctrinales en conocer las consecuencias de su uso. Su mero uso, hizo que se proscibiera por la legislación notarial Española hasta 1953, y no fue hasta la Ley de Procedimiento Administrativo de 1958, cuando se autorizó el uso de «máquinas adecuadas» en los trabajos burocráticos.

Esta primera tecnificación de la Administración en la década de los sesenta, dio paso unos años más tarde a la incorporación de los primeros sistemas automatizados de almacenamiento y transmisión de datos.

Como consecuencia de la evolución técnica del telégrafo, se empezó a extender en España el uso del télex, lo cual permitió que se estableciera una red de enlace entre las sedes de todos los departamentos ministeriales y gubernamentales y en las unidades administrativas.⁹

“Se racionalizarán los trabajos burocráticos y se efectuarán por medio de máquinas adecuadas, con vista a implantar una progresiva mecanización y automatismo en las oficinas públicas, siempre que el volumen, a el trabajo haga económico el empleo de estos procedimientos” (la Ley Procedimiento Administrativo de 1958, art.30.2).

Los nuevos retos de la Administración Española del siglo XXI son la modernización de su estructura organizacional y funcional a través de la descentralización política y administrativa, más bien a través de las administraciones autonómicas y locales siguiendo el ejemplo norteamericano “staff on-line”, adquiriendo políticas liberalizadoras impulsadas por la Unión Europea, que atenúan las arcas públicas en materia de presupuestos financieros de un alto coste en recursos humanos, material inmobiliario, materia primera como el papel para preservar el entorno natural, así como la optimización del tiempo.

Tomamos como ejemplo una de las actuaciones en el ahorro, que es el siguiente caso: “Los ayuntamientos de la provincia de Zaragoza se han ahorrado mucho papel y dinero gracias a la Administración Electrónica, que este año ha contado con un plan de 388.000 euros para financiar su implantación en los municipios.

⁸ Constitución Española 1978 artículo 103 y 106

⁹ En este sentido, el art. 30.2 de la Ley de Procedimiento Administrativo de 1958 establecía lo siguiente: «Se racionalizarán los trabajos burocráticos y se efectuarán por medio de máquinas adecuadas, con vista a implantar una progresiva mecanización y automatismo en las oficinas públicas, siempre que el volumen del trabajo haga económico el empleo de estos procedimientos».

De momento se han sumado ya 223 ayuntamientos y se espera llegar a la totalidad en la convocatoria del próximo mes de septiembre”.¹⁰

Relacionar el “*staff*” o el personal de las Administraciones Públicas con la transformación digital de la administración tiene sus pros y contras en fomentar cambios dentro de la organización, en procesar los datos, analizar, comprender y encontrar soluciones para toda la organización y sus departamentos.

Con la llegada de los ordenadores, se incrementó la importancia de ampliar los organismos con sus departamentos, en formar los funcionarios para poder supervisar y coordinar distintas administraciones españolas, haciendo el uso de estas nuevas técnicas.

“Para conseguir la mejor utilización de los ordenadores electrónicos con que actualmente cuentan los servicios de la Administración y de los que en el futuro sea necesario adquirir, se encomienda al Servicio interministerial de Mecanización dependiente de la Presidencia del Gobierno, la coordinación de la utilización del material existente en la actualidad, tanto de los servicios centrales como Organismos autónomos y la prestación a todos los servicios administrativos de la función de integración de datos” (Decreto 2764/1967, de 27 de noviembre, art. 18).

A partir de los años noventa se produce un salto cualitativo que nos lleva a la mera incorporación de las tecnologías a la actividad administrativa, implementando verdaderos cambios en la organización de la propia Administración, en las capacidades de los empleados al servicio de ésta y en la forma de prestar los servicios públicos, todo ello, resultado del uso intensivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Podemos apreciar los cambios en los términos vinculados a normas y órganos hablando de nuevos conceptos “Sociedad de Información” y “Administración Electrónica” cuyo contenido tardó en desglosarse para que los funcionarios pudieran entenderlo, también a los ciudadanos en marcar estrategias de adaptación al nuevo mundo electrónico.

La sociedad de la información engloba un conjunto de actividades industriales y económicas, comportamientos sociales, actitudes individuales y formas de organización política y administrativa, de importancia creciente en las naciones situadas en la vanguardia económica y cultural, a lo que no pueden sustraerse los poderes públicos, así mismo la sociedad española podría beneficiarse de esta transformación en la medida en que sea capaz de adoptar con rapidez ciertas innovaciones tecnológicas y, en consecuencia, pueda disfrutar de las nuevas oportunidades que se ofrecen.

Para ello, tanto desde la perspectiva de la oferta como de la demanda, es esencial también que empresas y ciudadanos adquieran la formación necesaria para utilizar y aprovechar al máximo las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías, con el objetivo de promover la generación y el desarrollo de las tecnologías de la sociedad de la información, así como con el fin de conseguir estimular e impulsar la adopción de las nuevas tecnologías por parte de la Administración, en beneficio de ciudadanos y empresas.¹¹

¹⁰ <http://www.dpz.es/noticias/la-administracion-electronica-ahorra-papel-y-dinero-a-los-ayuntamientos>

¹¹ Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón 2018-2020

A tal efecto, el Gobierno decidió, poner en marcha una iniciativa estratégica con el propósito de coordinar las actuaciones de todos los Departamentos ministeriales competentes y facilitar así la obtención de los mejores resultados. En consecuencia, la importancia de una legislación consolidada en sus primeros inicios ha hecho que se promulgue el primer el Real Decreto 1289/1999, de 23 de julio, que autorizó crear la Comisión Interministerial de la Sociedad de la Información y de las Nuevas Tecnologías, con el objetivo de asegurar la mayor atención de la Administración hacia las necesidades de la sociedad.

A partir del año 2000, quedó inscrita al novedoso Ministerio de Ciencia y Tecnología. Del mismo ministerio formaba parte también la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a la que ya he hecho referencia previa, conllevó que, en 2005, se dictara nuevamente el Real Decreto 589/2005, de 20 de mayo, por el que se reestructuran los órganos colegiados responsables de la Administración Electrónica, que se erigió como la primera norma que, de forma específica, tenía por objeto “impulsar y coordinar el desarrollo de la Administración Electrónica en la Administración General del Estado y adoptar medidas para su ordenada implantación”.

En virtud de esta norma, y tras haber sido suprimido el Ministerio de Ciencia y Tecnología, en 2004, se produjeron una serie de modificaciones de los órganos asociados al desarrollo y fomento de la Administración Electrónica. Así, el Consejo Superior de Informática pasó a convertirse en el Consejo Superior de Administración Electrónica (CSAE), órgano colegiado que actualmente se encuentra adscrito al Ministerio de la Presidencia y que se encarga de la preparación, la elaboración, el desarrollo y la aplicación de la política y la estrategia del Gobierno en materia de tecnologías de la información, así como del impulso e implantación de la Administración Electrónica en la Administración General del Estado.

2.2. Concepto:

Para definir la Administración Electrónica como termino heredero de la Administración Digital me encontré ante un escaso conjunto de definiciones acerca del concepto, lo que delimitó mi búsqueda en el diccionario administrativo y en la legislación, teniendo en cuenta que llevamos veinte años como usuarios de la Administración Electrónica.

A este efecto, según el diccionario de conceptos y términos de la Administración Electrónica, que en primer nivel, la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas propuso el objetivo de convertir las Administraciones Públicas en un factor de competitividad de la economía Española, con medidas de racionalización de estructuras, procedimientos y recursos, plasmadas en su informe final presentado al Gobierno de España en junio de 2013, siendo más de la mitad de las medidas, directa o indirectamente, actuaciones relativas a Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Más tarde, se puso un nivel de Orden, el concepto de Administración Electrónica se deriva del Real Decreto 695/2013 para la implantación de un nuevo modelo de gobernanza de las TIC en la Administración General del Estado, modificado por Real Decreto 802/2014, de 19 de septiembre, y Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, sobre organización e instrumentos operativos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración General del Estado y sus organismos públicos.

Entre esos órganos figurarán las Comisiones Ministeriales de Administración Digital, herederas de las actuales Comisiones Ministeriales de Administración Electrónica, y que se convertirán en las Unidades

responsables de implantar, a nivel ministerial, las políticas comunes TIC previamente definidas por los órganos competentes, así como de la transformación digital de cada departamento ministerial y sus organismos públicos adscritos.

III. MARCO JURÍDICO

Según el informe elaborado por la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas en junio de 2013, se parte del convencimiento de que una economía competitiva exige unas Administraciones Públicas eficientes, transparentes y ágiles. Las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos se dieron a conocer en su informe emitido en 2014 *“Spain: From Administrative Reform to Continuous Improvement”*.

España empezó a elaborar líneas de reformas a nivel nacional necesarias, que consisten en aprobar nuevas leyes administrativas, como una de las medidas para impulsar y racionalizar las actuaciones de las instituciones y entidades del poder ejecutivo, en optimizar el uso de los recursos públicos y aumentar su productividad. Teniendo en cuenta que la sociedad en la que vivimos no es estática, sino que está en constante cambio y, por tanto, las leyes que la rigen deben avanzar en la misma línea. Para entender cómo hemos pasado de una Administración Pública, en la que todos los procedimientos se realizaban en papel, a una cada vez más informatizada y digital, es necesario analizar cómo ha ido avanzando el marco legal que a ésta se refiere.

Como consecuencia de esta transformación digital de la Administración Pública, tanto la comunicación entre las Administraciones Públicas con los ciudadanos, como la comunicación entre Administraciones, ha ido cambiando y, por ello, en la actualidad el procedimiento de notificar es totalmente diferente a hace veinte años. En este punto, se pretende realizar un análisis a las normas que más han incidido en el paso de una Administración Pública “en papel” a la Administración Electrónica o e-Administración en nuestro país, haciendo hincapié en cómo han cambiado las notificaciones, parte fundamental del procedimiento administrativo para garantizar los derechos de los ciudadanos.

Para realizar el análisis de la evolución de la normativa que a este tema se refiere, vamos a señalar la importancia de la Constitución Española de 1978, que estableció las bases y principios de la Administración Pública, y, por otro lado, a dos leyes vigentes, Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.^{12,13,14}

¹² Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público

¹³ ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones publicas

¹⁴ Constitución Española 1978

1. Procedimiento administrativo de la Administración Pública Electrónica:

Uno de los objetivos primordiales del gobierno Español para modernizar los servicios públicos es ofrecer a la ciudadanía la posibilidad de relacionarse con la administración a través de Internet.

Con referencia, se destaca la evolución de la Administración Electrónica, aunque hasta el año 2004, fue cuando se puso en marcha toda una serie de iniciativas para impulsar el desarrollo de la Administración Electrónica en España y mejorar la atención a los ciudadanos.

El principal elemento es fomentar la Administración Electrónica a través de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que tiene por objeto regular los requisitos de validez y eficacia de los actos administrativos, el procedimiento administrativo común a todas las Administraciones Públicas, incluyendo el sancionador y el de reclamación de responsabilidad de las Administraciones Públicas, así como los principios a los que se ha de ajustar el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria.

Se añade la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público; que convierten en universal el derecho de la ciudadanía a relacionarse con todas las Administraciones de manera electrónica, la presente Ley establece y regula las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas, los principios del sistema de responsabilidad de las Administraciones Públicas y de la potestad sancionadora, así como la organización y funcionamiento de la Administración General del Estado y de su sector público institucional para el desarrollo de sus actividades.

Unas leyes para la sociedad del siglo XXI, que promueven una Administración más eficiente, eficaz, más cercana y más transparente. Por ello, desde el punto de vista tecnológico, todas las Administraciones están trabajando en su implantación y para ello pueden contar con los materiales y herramientas, puestas a su disposición por este Ministerio.¹⁵

Las Leyes 39/2015 y 40/2015 recogen aspectos significativos de la relación electrónica entre las Administraciones y el interesado. Cabe destacar los siguientes aspectos:

- Derechos del interesado en el procedimiento administrativo.
- Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las AA.PP.
- Asistencia al interesado en la utilización de los medios electrónicos.
- Registros electrónicos de apoderamientos.
- Registro Electrónico General.
- Sistemas de identificación de los interesados y mecanismos de firma electrónica.
- Notificaciones electrónicas.
- Documentos electrónicos: Emisión y remisión de documentos. Archivo electrónico.
- Punto de Acceso General

¹⁵ <https://www.hacienda.gob.es/>

Además, se han puesto en marcha un conjunto de soluciones, infraestructuras y servicios comunes que facilitan la implantación de la Administración Electrónica en las diferentes Administraciones Públicas que se contempla en las leyes 39 y 40/2015.

Algunos ejemplos especialmente representativos son:

- Red SARA para la interconexión de todas las Administraciones Públicas.
- Cl@ve y Suite@firma, para la identidad y firma electrónica.
- Plataforma @firma para la validación y firma electrónica.
- Plataforma de intermediación de datos para la sustitución de los certificados en soporte papel evitando la duplicidad de la documentación.
- Suite de Productos relacionados con los registros electrónicos y la interconexión e intercambio de registros entre Administraciones Públicas.
- Notificaciones electrónicas.
- Archivo electrónico.
- Punto de Acceso General.
- La Carpeta Ciudadana.¹⁶

2. Reglamento de actuación:

El ámbito de aplicación de las Leyes 39/2015 y 40/2015 es el conjunto del sector público, integrado por la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas, las Entidades que integran la Administración Local, el sector público Institucional resultan también aplicables, en los términos previstos en la Disposición Adicional Quinta de la ley 39/2015 y la Disposición Adicional Vigésimosegunda de la Ley 40/2015, a los órganos constitucionales del Estado y de los órganos legislativos y de control autonómicos.

Adicionalmente, la Ley 39/2015 también resulta de aplicación supletoria a las Corporaciones de derecho público, en los términos previstos en el apartado 4 de su artículo 2. No obstante algunos de los preceptos de estas leyes son solo aplicables a la Administración General del Estado¹⁷.

Para el cumplimiento de las nuevas obligaciones de las leyes 39 y 40, la Administración General del Estado, a través de la Secretaría General de Administración Digital, pone a disposición de las diferentes administraciones públicas las herramientas que a continuación se relacionan.

La Adhesión de las Comunidades Autónomas, Entidades Locales y universidades a estas herramientas se realiza a través de los Convenios para la prestación mutua de soluciones básicas de Administración Electrónica. Dichos convenios se firman entre la Secretaría General de Administración Digital SGAD y cada gobierno regional.

¹⁶ <https://www.hacienda.gob.es/>

¹⁷ Ley 40/2015 y 39/2015 de 1 de octubre

Las entidades locales deberán suscribir dicho convenio a través de su Comunidad Autónoma. La SGAD y la CRUE Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas, también tienen suscrito un convenio al que deberán adherirse las universidades públicas a través de la CRUE.¹⁸

3. Funcionamiento de la Administración Electrónica a través del internet

Estrechamente ligado con lo anterior, otra de las dudas que se plantea es cómo el ordenamiento jurídico español se ha adaptado a los cambios producidos en la actividad administrativa como consecuencia del uso de las TIC. En este trabajo vamos a intentar aportar unas cuestiones del marco del ordenamiento jurídico español. Para ello es necesario, por un lado, y desde un punto de vista funcional o fáctico, analizar las principales características que reviste la Sociedad de la Información con carácter global, así como indagar en sus antecedentes, el camino que nos ha llevado desde una mecanización de la actividad burocrática a una verdadera Administración Electrónica.

Por otro lado, y desde un punto de vista jurídico, es necesario analizar la adaptación normativa que, paralelamente a la introducción de las nuevas tecnologías en la actividad administrativa, se ha llevado a cabo en España. Todo ello nos permitirá conocer el proceso de transformación que han vivido las Administraciones públicas españolas en las últimas décadas, y que ha tenido como última consecuencia dejar atrás la “administración en papel”, para dar paso a una verdadera Administración Electrónica.

La Administración Pública se configura como un agente más de nuestra sociedad, como un actor presente en nuestra vida cotidiana, con el que establecemos relaciones e interactuamos. Es por ello que la Administración no puede permanecer ajena a los cambios que experimenta la sociedad en la que desarrolla su actividad, de manera que los movimientos sociales tendrán su reflejo en la actividad administrativa. Atendiendo a lo anterior, resulta evidente que, para poder llegar a comprender los entresijos de la Administración Electrónica es necesario, previamente, conocer los cambios sociales que nos han llevado hasta la misma.

El escenario que rodea el nacimiento de la Administración Electrónica no es el fruto de un sólo árbol; no nace como consecuencia de un acontecimiento aislado o de un descubrimiento concreto. Por el contrario, se debe a un proceso de cambio, aún en curso, en el que está inmersa nuestra sociedad y que se ha intentado definir a través de la acuñación de diversos términos, entre los que destacan: “sociedad de la información”, “sociedad de la información y el conocimiento”, “ciber sociedad”, “sociedad en red”, y “sociedad digital”.¹⁹

¹⁸ <https://administracionelectronica.gob.es/>

¹⁹ La Administración electrónica en España: de la «administración en papel» a la «e-administración»

4. Ámbito de actuación:

4. 1. En España:

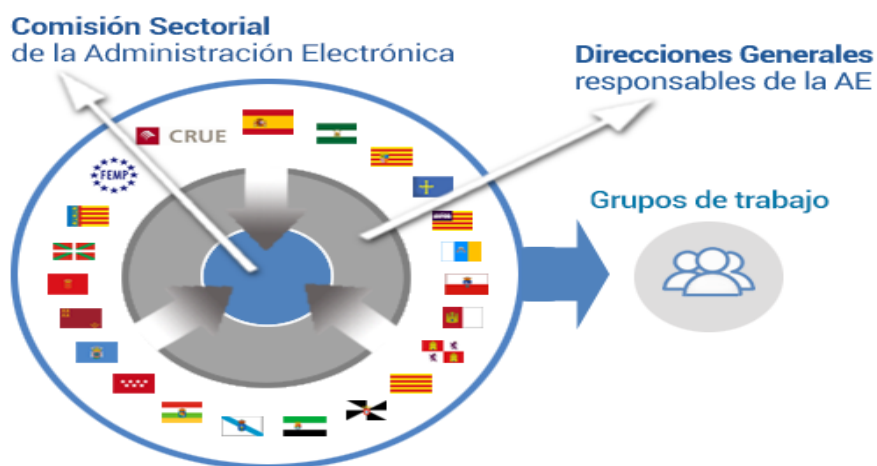
El ámbito de la actuación de la Administración Pública Electrónica a nivel nacional es el resultado de la Conferencia Sectorial de la Administración Pública es el órgano de cooperación en materia de Administración Pública entre la Administración General del Estado, de las Administraciones de las Comunidades Autónomas, de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla y de la Administración Local (BOE de 17 de noviembre de 2018).

La Comisión Sectorial de Administración Electrónica es un órgano técnico presidido por el Secretario General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital para la cooperación de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas, de las entidades que integran la Administración Local en materia de Administración Electrónica. En él participan los titulares de las Direcciones Generales de las Comunidades y Ciudades Autónomas con competencias en materia de Administración Electrónica, por parte de la Administración General del Estado, la Secretaría General de Administración Digital.

Las entidades de la Administración Local quedarán representadas por la Federación Española de Municipios y Provincias, participando además como invitada la CRUE, Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas.

Dentro de la Comisión Sectorial se establecen grupos de trabajo técnicos con el fin de compartir experiencias y buenas prácticas o para la realización de proyectos en colaboración.²⁰

Actuación de la Administración Electrónica en España



Fuente 1: administracionelectronica.gob.e

²⁰ https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Organizacion/ambito-nacional.html

4.2. En Aragón:

La interacción digital entre los ciudadanos y la Administración del Gobierno de Aragón propone tres objetivos fundamentales incluidos en el plan de Administración Electrónica de Aragón 2018-2020 en proporcionar servicios eficientes y ágiles completamente digitales, crear una relación cercana al ciudadano adaptada al uso de nuevas tecnologías y modernizar el funcionamiento interno de la administración.

En el mismo plan se optó por el uso de un lenguaje más cercano haciendo una interacción de cualquier tipo de dispositivo con mención especial para los móviles. Así, de una manera más sencilla y rápida, se optimizarán los esfuerzos, pudiendo reutilizar la documentación ya presentada y la incorporación de la tramitación prescriptiva, para anticiparse a las necesidades del usuario.

Para entender la actuación de la Administración Electrónica en Aragón existen cuatro principales ejes que la administración presta a los ciudadanos, empresas y empleados públicos. Estos son los ejes de servicios, gobernanza, las acciones de gestión interna y la satisfacción de las necesidades de infraestructuras.

De este modo, entre otras cuestiones, se incluye la creación de la herramienta de presentación de trámites online, la definición de la carpeta del Ciudadano, la implantación de una herramienta de asistencia a los gestores administrativos, la incorporación de funcionalidades cognitivas y el soporte de tecnologías Big Data para aplicaciones móviles.²¹



Fuente: Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón 2018-2020

²¹ Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón 2018-2020

IV. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ENTORNOS ABIERTOS

1. La Administración Pública:

Entendemos por la Administración Pública el conjunto de los organismos y dependencias incardinados en el poder ejecutivo del Estado, que están al servicio de la satisfacción de los intereses generales, ocupándose de la ejecución de las leyes y la prestación de servicios a los ciudadanos.

Se caracterizan jurídicamente las Administraciones Públicas por las prerrogativas del poder público que la Constitución y las leyes les reconocen. La estructura y organización de la Administración Pública y los organismos que la integran tienen diferentes descripciones en las leyes según se plantea desde el punto de vista de la competencia de la jurisdicción contencioso-administrativa, de las obligaciones presupuestarias y financieras, o desde la perspectiva de la contratación.²²

La definición más amplia comprende tanto entidades sometidas a un régimen jurídico público (en los ministerios) como las constituidas bajo formas jurídicas de derecho privado (en las empresas públicas) (RAE).

En cambio, la Administración Pública Electrónica hace referencia al acceso a la Administración Electrónica de derecho de los ciudadanos a utilizar medios electrónicos en sus relaciones con la Administración (RAE),

Derechos contemplados en el artículo 13 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el conjunto de los derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 referidos a los interesados en el procedimiento administrativo incluso el derecho de la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

La participación ciudadana en el entorno abierto es un reto de la Administración Pública de nuestro país tal y como está especificado en el último plan de la digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025, que es a la vez un apoyo hacia las nuevas transformaciones digitales tanto en el ámbito transversal como en el empleo, la justicia y la sanidad, que tiene la finalidad de mejorar “la atención y eficacia de las relaciones de la justicia con el resto de los colectivos con los que tiene especial intercambio de información, como notarios y registradores, abogados y abogadas, procuradores, grandes empresas, gestores administrativos, y otros”.²³

“En la actualidad, las relaciones con la Administración de Justicia se ven complejas, distantes y lejanas por parte de los ciudadanos y ciudadanas, con procedimientos lentos e ineficaces como consecuencia de un elevado número de asuntos pendientes de resolver, derivados del aumento de la litigiosidad, pero también de la ausencia de herramientas digitales de alta productividad. Por otro lado, el principal reto en el ámbito

²² Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón 2018-2020

²³ Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021 -2025

de la Sanidad es el establecimiento de infraestructuras y sistemas de información y gestión de datos eficientes para tener una gestión eficiente y afrontar en las mejores condiciones cualquier nueva emergencia sanitaria. Adicionalmente el Plan contempla la digitalización de los principales procesos críticos de la relación de las empresas y los ciudadanos y ciudadanas con la Administración, desarrollando mecanismos automáticos y transparentes para la gestión eficiente de los procesos de compra pública, concesión de subvenciones, presentación de declaraciones, etc.”²⁴

Una transformación digital se basa en estrategias y políticas con el objetivo de lograr la accesibilidad a la administración virtual con democratización, eficiencia y fiabilidad con la colaboración de distintos departamentos y la administración.

Por lo consiguiente, cabe destacar algunos grupos creados por la comisión Sectorial de Administración Electrónica que cooperan a nivel nacional con las demás administraciones públicas:

- Grupo de Intermediación y Servicios. Carpeta Ciudadana es la intermediación en los intercambios de datos y documentos en el sector público. Grupo de Interoperabilidad.
- Proporcionar normas e instrumentos que faciliten la interoperabilidad entre Administraciones Públicas y realizar el modelo de bases tecnológicas para garantizar la interoperabilidad de Gobierno Electrónico en el ámbito de la Administración Local, Autonómica y Estatal.
- Grupo de Telecomunicaciones Integradas en planifica, coordina y realiza el seguimiento de las actuaciones a realizar en el ámbito de las telecomunicaciones que permitan el impulso, la potenciación, la consolidación y una garantía de sostenibilidad económica de la red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas contemplada en el artículo 155.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, así como las correspondientes redes corporativas de las diferentes Comunidades Autónomas.
- Grupo de Reutilización de Aplicaciones y Servicios y RISP en fomentar el Sector Público, según se contempla en la ley 40/2015, de 1 de octubre.
- Grupo de Funcionarios Habilitados y Registro Electrónico de Apoderamientos y coordinación con Comunidades Autónomas y Entidades Locales para asegurar la asistencia a los ciudadanos en el uso de medios electrónicos mediante funcionarios habilitados para la asistencia en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del Registro Electrónico general y obtención de copias auténticas.
- Grupo de Factura Electrónica, con el objetivo de trabajar colaborativamente entre las CCAA y la AGE para la mejora de la facturación a las Administraciones Públicas, poniendo especial énfasis en la implantación de la factura electrónica en el Sector Público.²⁵

²⁴ Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021 -2025

²⁵https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_lineas_ccoperacion/pae_Cooperacion_A A.PP.2.html

2. El Tercer Sector:

El concepto de Tercer Sector describe cosas diferentes dependiendo de si se ve solo desde un enfoque económico, es decir, si destaca en trabajos que se equiparan a la economía social, o de si también trata aspectos sociales, esto es, actividades que, además de tener ánimo de lucro, están relacionadas con servicios que buscan el bienestar social (Montagut, 2006).

En el enfoque económico o de la Economía Social, lo importante es la dimensión democrática de las organizaciones y la producción para el mercado de bienes sociales. Y en el enfoque social o lo que llamamos Tercer Sector de Acción Social, lo importante es la no distribución de beneficios por parte de las entidades, así como el voluntariado. Las principales diferencias pues entre estos dos enfoques reside en lo que entienden por “no lucratividad”.

En el enfoque de la economía social se le da una mayor importancia a la “no lucratividad” de las organizaciones del Tercer Sector. Esto es, las entidades se considerarán sin fines de lucro cuando persiguen fines orientados a satisfacer las necesidades sociales. Esto no quiere decir que no obtengan un beneficio económico, porque si lo obtienen, pero el objetivo social prima por encima de ese beneficio económico, es decir, lucrarse u obtener capital no es su meta.

Y, en el enfoque social o Tercer Sector de Acción Social, encontramos el principio de no distribución de beneficios, esto es, que las entidades tendrán un carácter no lucrativo cuando en virtud de sus reglas constitutivas tengan prohibido distribuir los beneficios obtenidos entre las personas que las controlan o con sus propietarias legítimas (Monzón, J. L. -2006-).

Cabe destacar que El Tercer Sector es por lo tanto, aquel sector formado por entidades y organizaciones privadas, que están inscritas en el registro público y que no tienen ánimo de lucro.

Su objetivo principal es dar respuesta a las diversas necesidades que no pueden ser cubiertas solo por el estado, de este modo, estas necesidades se cubren de esta manera: una parte con ayuda del sector público y otra parte con la colaboración del sector privado.

Clasificación del Tercer Sector en España

Entidades con funciones de socialización y política de la sociedad civil:

- ❖ Asociaciones formalizadas sin actividad económica
- ❖ De encuentro (deportivas, de ocio, culturales, etc.)
- ❖ De reivindicación: asociaciones profesionales, sindicatos, partidos políticos
- ❖ Entidades con función de producción de bienes y servicios de economía social
- ❖ Fundaciones
- ❖ Asociaciones formalizadas con actividad económica
- ❖ Ciertas cooperativas y mutualidades
- ❖ Cáritas, ONCE, Cruz Roja
- ❖ Obras sociales de cajas de ahorros, empresas, sindicatos, bancos, partidos, parroquias, etc.

Del subsector empresarial de la economía social:

- ❖ Cooperativas
- ❖ Mutuas y mutualidades
- ❖ Sociedades laborales
- ❖ Sociedades agrarias de transformación

Procedimiento administrativo del Tercer Sector

En la Constitución Española de 1978, se encuentra una serie de artículos que recogen en su conjunto la idea del Tercer Sector. En su artículo 22, se ve reconocido el derecho de asociación, y en los siguientes se encuentran asociaciones de relevancia constitucional; artículo 6 los partidos políticos como expresión del pluralismo político, en el 7 y 28 los sindicatos, en el artículo 16 las libertades ideológica y religiosa, en el artículo 51 las asociaciones de consumidores y usuarios, en el 52 las organizaciones profesionales.

Otras leyes reguladoras son la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, Ley 27/1999, de 16 de julio, de Cooperativas y Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones.

Las entidades del Tercer Sector en su relación con la Administración Pública Electrónica se contempla en la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en la obligación de relacionarse con las AA.PP. a través de medios electrónicos para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo al ser personas jurídicas.

3. Ciudadanos:

Uno de los grupos de trabajo contemplados en el marco de la Comisión Sectorial de Administración Electrónica demuestra una cooperación entre el ciudadano y la AA.PP., que es el grupo de intermediación y servicios que, a su vez es una Carpeta ciudadana, que ejecuta el rol de intermediación en los intercambios de datos y documentos en el sector público con una Priorización de los servicios a través de los siguientes modelos:

- ❖ Modelos jurídico-organizativos en los intercambios de datos, tanto intermediados, a través de nodos de interoperabilidad, como directos.
- ❖ Modelos de seguridad, gobierno y control de los sistemas intermediados.
- ❖ Desarrollo e implantación del modelo de relación con los ciudadanos Carpeta Ciudadana en las diferentes áreas de actuación: seguimiento de actividad, transparencia y acceso y consumo de datos. Modelos jurídicos-organizativos de la interoperabilidad, priorización de servicios.²⁶

²⁶ https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_lineas_ccoperacion/pae_Cooperacion_AA.PP.2.html

En las próximas ilustraciones se observa que en la “CARPETA CIUDADANO” permite a los ciudadanos consultar el Estado de los expedientes, notificaciones, los datos personales registrados en la Administración.

Una modernización de las Administraciones Públicas implicadas en un proceso más mecanizado y más transparente eficiente en la gestión de los productos y servicios de las instituciones.

CARPETA CIUDADANA

Ilustración 1: Sede.administracion.gob.es

Ilustración 2: Sede.administracion.gob.es

Un nuevo punto de acceso “DEHú” para la ciudadanía en un entorno abierto se habilitó el 3 de junio 2021 por la Dirección Electrónica poniendo una nueva sección ‘Contacta’.

La web “DEHú” es un punto único de notificaciones para todas las AA.PP. y los grandes destinatarios. Se entiende como gran destinatario toda persona jurídica que sea receptora de un importante volumen de notificaciones y que disponga de la capacidad técnica que le permita comunicarse con la AA.PP. a través de servicios Web.

Este Punto Único para todas las Administraciones Públicas dispone de dos vías para la puesta a disposición de las notificaciones y comunicaciones:

- ❖ Interfaz web: existen dos interfaces web para que cualquier persona física y/o jurídica pueda acceder y comparecer notificaciones y comunicaciones, siendo una propia de la Dirección Electrónica Habilitada única (en adelante DEHú) y otra proporcionada por la Carpeta Ciudadana del Punto de Acceso General (en adelante CC).
- ❖ Interfaz de servicio web: para grandes destinatarios (en adelante LEMA), es decir, personas jurídicas que reciben un volumen importante de notificaciones y comunicaciones y que disponen de medios para implementar sistemas informáticos para acceder y comparecer a sus notificaciones y comunicaciones de forma automática y distribuirlos entre sus diferentes centros/departamentos.²⁷

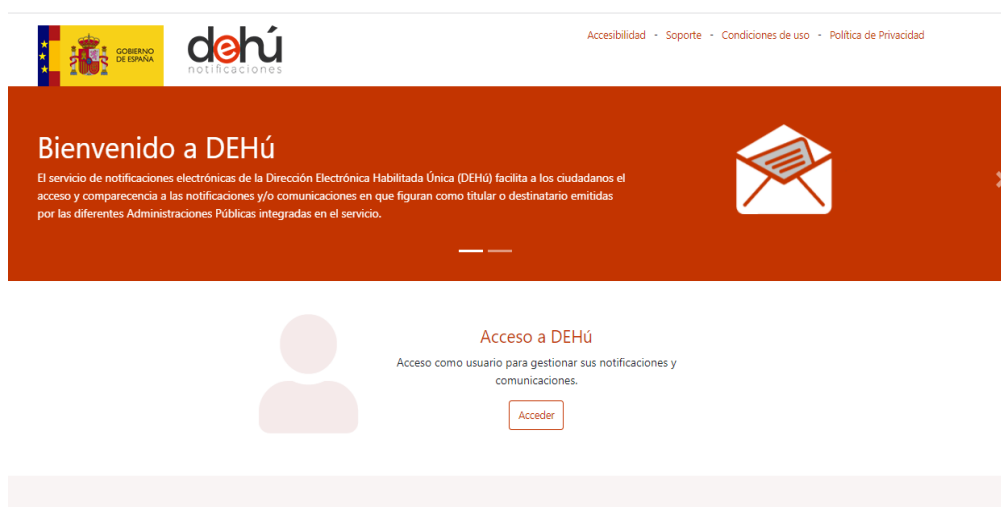


Ilustración 3: <https://dehu.redsara.es/>

²⁷ https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio2021/Junio/Noticia-CTT-2021-06-03-DEHu-pone-marcha-nueva-seccion-contacta.html

Sin embargo, existen momentos en que la transformación digital podría dar lugar a incidencias técnicas, por lo consiguiente la AA.PP. habilitó un portal para enviar cualquier incidencia relacionada al asunto a nivel estatal.

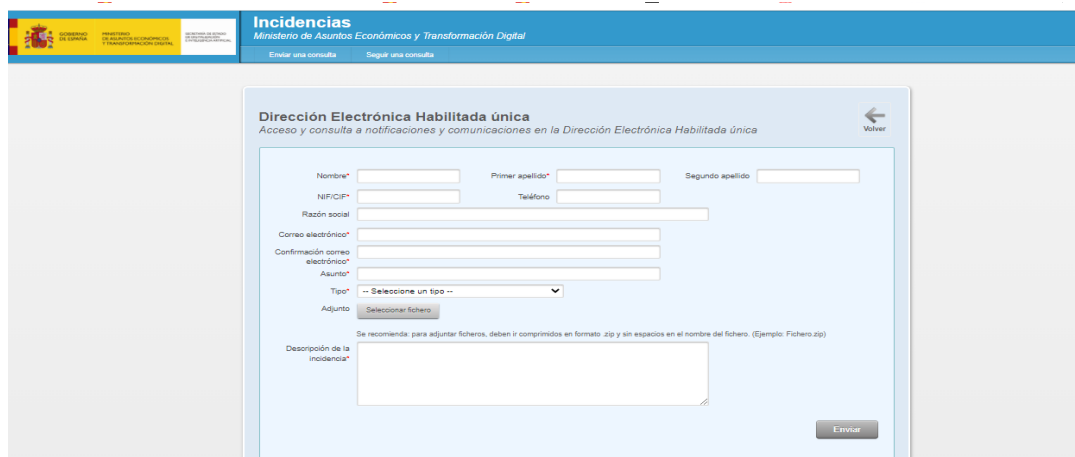


Ilustración 5: <https://ssweb.seap.minhap.es/ayuda/consulta/notificaEMA>

“Dirección Electrónica Habilitada única: Acceso y consulta a notificaciones y comunicaciones en la Dirección Electrónica Habilitada única”

4. Entrevista a Ciudadanía en Abierto:

La entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Como técnica de recogida de datos, está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador (Denzin y Lincoln, 2005).

La metodología de la investigación cualitativa es una entrevista semiestructurada que presenta para los entrevistados mayor flexibilidad debido a que las preguntas se ajustan a ellos como a sus entornos laborales, personales así mismo, tienen la libertad de responder más de la propia pregunta planteada.

La entrevista es de mi propia elaboración y fue respondida por un profesional de los servicios sociales de la Administración Pública, por el Tercer Sector y por la Ciudadanía en general, afectados por el uso de la Administración Electrónica.

Para poder analizar más las entrevistas de forma cualitativa, se procede a la división del resultado de las entrevistas según las áreas de trabajo con el objetivo de identificar sus participaciones y sus problemáticas, relacionados con La Administraciones Públicas Electrónicas.

TERCER SECTOR

1. ¿Usted es usuario/a de la Administración Electrónica?

Todos los entrevistados: "Sí"

2. ¿A la hora de gestionar los trámites administrativos de forma electrónica, ha recibido alguna formación previa por parte de su entidad o por la Administración Pública?

Entrevistado 1: "No, solo lo he aprendido por mis medios"

Entrevistado 2: "No, porque me desenvuelvo bien con el ordenador"

Entrevistado 3: "No"

Entrevistado 4: "No he recibido ningún tipo de formación"

3. En el momento en que realiza usted algún tipo de trámite online, ¿recurre a algún manual subido por la propia institución o, por el contrario, trata de orientarse consultando información creada por otros usuarios online (portales internet, blogs)?

Entrevistado 1: "Me oriento consultando información"

Entrevistado 2: "Me oriento consultando mis compañeros del trabajo o investigando en blogs"

Entrevistado 3: "Me oriento por la información de otros usuarios que han consultado sus dudas en internet"

Entrevistado 4: "Intento seguir los pasos establecidos por la administración pero de repente aparecen ventanas que no están contempladas en los manuales, y solicito ayuda a otro usuarios para ver si les ha surgido la misma duda"

4. Como Entidad Pública, del Tercer Sector o Ciudadanía en general ¿les resulta cómodo gestionar los trámites administrativos vía electrónica, como convocatorias, etc.?

Entrevistado 1: "Para determinadas administraciones sí, en cambio hay otras páginas electrónicas que no son nada intuitivas y dificultan hacer cualquier trámite"

Entrevistado 2: "Sí"

Entrevistado 3: "Sí, resulta cómodo"

Entrevistado 4: "No, en ocasiones da error y cuando intento contactar por teléfono para la solución de errores no atienden, lo dificultan la atención de los usuarios"

5. ¿Cuál cree que sería un aspecto a mejorar en la Administración Electrónica en términos de accesibilidad?

Entrevistado 1: "Mayor sencillez en algunas plataformas"

Entrevistado 2: "Que fuese más accesible para aquellas personas que no manejan el ordenador"

Entrevistado 3: "Teléfonos operativos donde trabajadores puedan resolver las dudas en el preciso momento que estás reciclando la gestión, estos teléfonos siempre están ocupados"

Entrevistado 4: "Creo que deberán facilitar los trámites, o instaurar algún tipo de atención 24h"

6. ¿Piensa usted que la digitalización de la Administración ha sido demasiado rápida, perjudicando aquellas personas que están menos familiarizadas con las nuevas tecnologías?

Entrevistado 1: "Sí"

Entrevistado 2: "Sí, no habido ninguna formación previa para aquellos sectores de población que no están familiarizados con las tecnologías"

Entrevistado 3: "Sí, creo que ha sido demasiado rápido, porque no todo el mundo está preparado con las nuevas tecnologías"

Entrevistado 4: "Sin ninguna duda"

7. ¿En este caso, podríamos hablar de una brecha digital?

Entrevistado 1: "Sí, claramente no se tiene en cuenta a los colectivos vulnerables que no tienen medios económicos para comprar medios digitales, ni tampoco a personas mayores que no saben manejar las nuevas tecnologías"

Entrevistado 2: "Supongo que sí"

Entrevistado 3: "Sí, creo que ha sido demasiado rápido, porque no todo el mundo está preparado con las nuevas tecnologías"

Entrevistado 4: "Sí, aunque en mi opinión afecta tanto a personas que estén familiarizados con la tecnología como a los que no, evidentemente no al mismo nivel, pero los procedimientos resultan dificultades para cualquier usuario"

RESULTADO

La mayoría de los usuarios de la Administración Electrónica incluso confirman que han aprendido de manera autodidacta y que no han recibido ninguna formación relacionada al respecto, durante las entrevistas se destaca la preocupación por las personas que no disponen de medios tecnológicos, además están con problemáticas socioeconómicas y sanitarias.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Entrevistado 1:

1. ¿Usted es usuario /a de la Administración Electrónica?

"Sí"

2. ¿A la hora de gestionar los trámites administrativos de forma electrónica ha recibido alguna formación previa por parte de su entidad o por la Administración Pública?

"Ninguna, toda ha sido de forma autodidacta"

3. En el momento en que realiza usted algún tipo de trámite online, ¿recurre a algún manual subido por la propia institución o, por el contrario, trata de orientarse consultando información creada por otros usuarios online (portales internet, blogs)?

"Suelo consultar páginas online oficiales"

4. Como Entidad Pública, del Tercer Sector o Ciudadanía en general ¿les resulta cómodo gestionar los trámites administrativos vía electrónica, como convocatorias, etc.?

“Si es muy cómodo. Se ahorra mucho tiempo y esfuerzo”

5. ¿Cuál cree que sería un aspecto a mejorar en la Administración Electrónica en términos de accesibilidad?

“Tener a más personal formado y con medios técnicos suficientes (ordenador, escáner,...) a disposición del ciudadano para que pueda ayudar con los trámites que necesiten.

Hay que tener especial cuidado con determinados sectores (personas mayores, bajo nivel cultural, etc.) Tener ordenadores disponibles para que el público pueda realizar sus propios trámites”

6. ¿Piensa usted que la digitalización de la administración ha sido demasiado rápida, perjudicando a aquellas personas que están menos familiarizadas con las nuevas tecnologías?

“Está siendo rapidísima. Aunque la ley especifica que para las personas físicas no es obligatoria utilizar la digitalización, debiendo existir otras posibilidades, lo cierto es que no siempre se está cumpliendo siendo el ciudadano el único perjudicado”

7. ¿En este caso, podríamos hablar de una brecha digital?

“Especialmente en la atención a Personas mayores y analfabetos tecnológicos”.

RESULTADO

En esta entrevista se destaca la autoformación, la rapidez en implantar la Administración Electrónica, sin embargo se insta en la importancia de que la administración debería tener en cuenta a la otra clase social marginada sin medios tecnológicos y apenas recursos económicos como consecuencia una desigualdad digital.

CIUDADANÍA EN GENERAL

1. ¿Usted es usuario /a de la Administración Electrónica?

Entrevistado 1: “Sí”

Entrevistado 2: “No”

2. ¿A la hora de gestionar los trámites administrativos de forma electrónica ha recibido alguna formación previa por parte de su entidad o por la Administración Pública?

Entrevistado 1: “No he recibido ninguna ayuda de ningún tipo y no ha sido facilitada”

Entrevistado 2: “No, tampoco se han molestado en informar a los ciudadanos sobre lo que tienen que hacer”

3. En el momento en que realiza usted algún tipo de trámite online, ¿recurre a algún manual subido por la propia institución o, por el contrario, trata de orientarse consultando información creada por otros usuarios online (portales internet, blogs)?

Entrevistado 1: “Recurro a información creada por otros usuarios online”

Entrevistado 2: “No hago ningún trámite online, en mi caso estoy con discapacidad, acudo de forma presencial o llamo por teléfono que es imposible que te contestan sobre todo ahora con la pandemia”

4. Como Entidad Pública, del Tercer Sector o Ciudadanía en general ¿les resulta cómodo gestionar los trámites administrativos vía electrónica, como convocatorias, etc.?

Entrevistado 1: “No”

Entrevistado 2: “No”

5. ¿Cuál cree que sería un aspecto a mejorar en la Administración Electrónica en términos de accesibilidad?

Entrevistado 1: “En lugar de elaborar manuales densos, deberían crear un sistema de autoayuda que te diga al momento cómo encontrar lo que necesitas como si fuera una atención personalizada pero realizada por BOTS”

Entrevistado 2: “Por la discapacidad no puedo hacer una formación de informática para aprender hacer los trámites, para solucionar mi problema siempre me hace falta una persona que me atiende físicamente”

6. ¿Piensa usted que la digitalización de la administración ha sido demasiado rápida, perjudicando a aquellas personas que están menos familiarizadas con las nuevas tecnologías?

Entrevistado 1: “Ha sido demasiado rápida y no ha dado suficiente margen de tiempo al sector de la población menos familiarizado con las tecnologías a adaptarse adecuadamente”

Entrevistado 2: “Demasiado rápida, me estoy enterando a través de la gente que existe, existe ese tipo de trámite”

7. ¿En este caso, podríamos hablar de una brecha digital?

Entrevistado 1: “Sí, al haber sido el cambio realizado muy rápido y al haber determinadas personas que encuentran inabordables las tecnologías”

Entrevistado 2: “Claro hay una gran brecha digital para la gente de tercera edad y la gente con discapacidad, no hay motivos de obligarles de hacer los tramites online, los tramites online para los jóvenes, porque están utilizando las tecnologías, además lo aprenden en los colegios desde la primaria, en mi caso me siento abandonado en este aspecto”

RESULTADO

La rapidez de la implantación de la Administración Electrónica, la formación clara y precisa adecuada hacia la población destinataria, la desigualdad y la pobreza digital hace que una parte de la población se sienta abandonada por la administración.

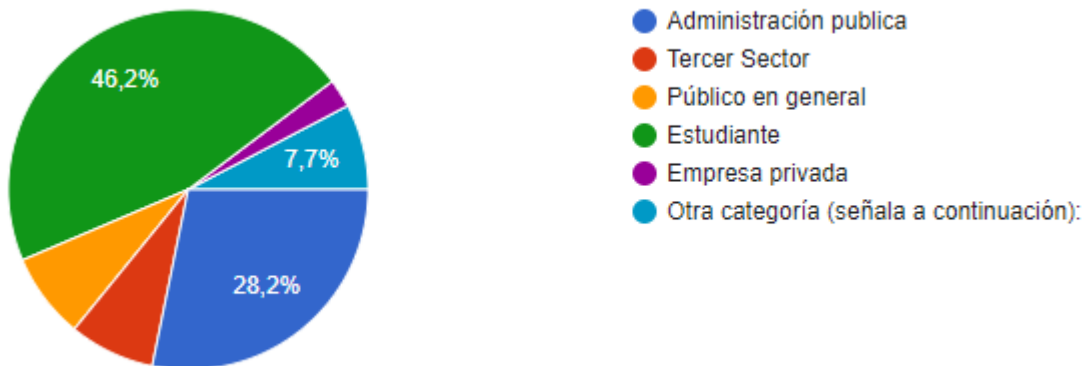
5. CUESTIONARIO A CIUDADANÍA EN ABIERTO:

Para recoger la información tanto cualitativa como cuantitativa sobre la participación ciudadana en entornos abiertos de Administración Pública Electrónica, se elaboró un cuestionario través de la herramienta "Formulario Google" (Anexo I).

Un cuestionario nos puede ayudar a obtener la información necesaria si nuestra investigación tiene como objetivo conocer la magnitud de un fenómeno social, su relación con otro fenómeno o cómo o por qué ocurre, especialmente en el caso de que sea necesario conocer la opinión de una gran cantidad de personas (Martínez, 2002).²⁸

Tras haber realizado el cuestionario, he extraído los resultados de las respuestas, que a continuación se demostrará a través de las gráficas y el conjunto de las percepciones sobre la Administración Electrónica.

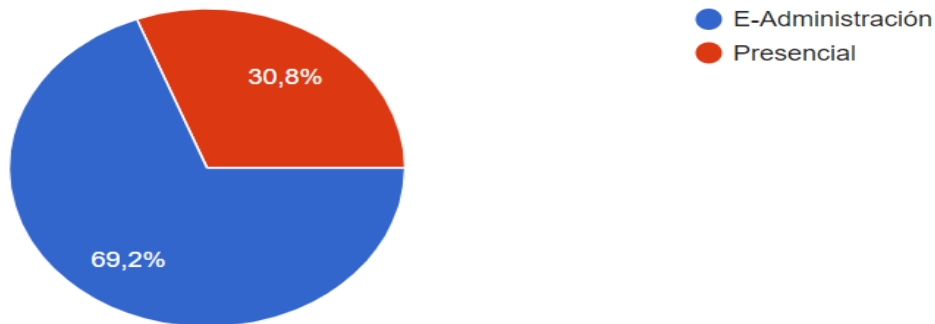
Grafico 1: Área de actividad principal. (Fuente: Elaboración Propia)



Para conocer el área de actividad principal de los 40 participantes como usuarios de la Administración Electrónica, se observa que el 42,2% son estudiantes, el 28,2% son de Administración Pública, el 7,7% del Tercer Sector, el 2,6% de empresa privada y 7,7% público en general, mientras el 7,7% corresponde a las personas no usuarias del sistema electrónico o que no saben lo que es una Administración Electrónica.

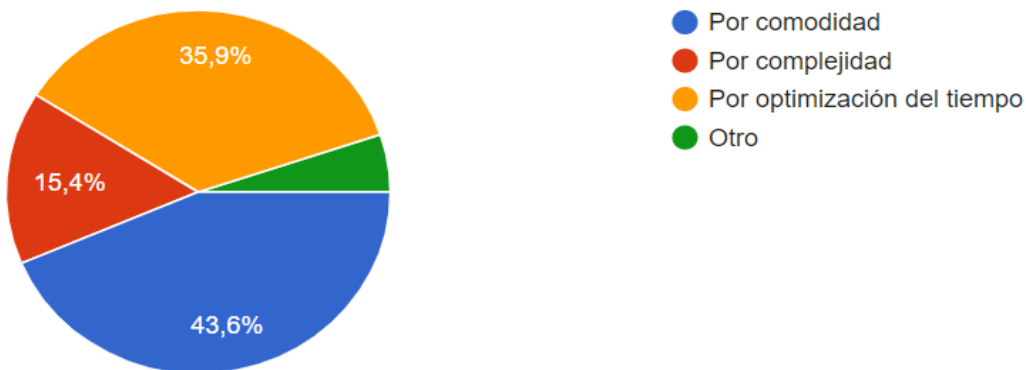
²⁸ Fernández Núñez, L. (2007). ¿Cómo se elabora un cuestionario?

Grafico 2: Preferencia Gestión de los trámites de la Administración Pública
(Fuente: Elaboración Propia)



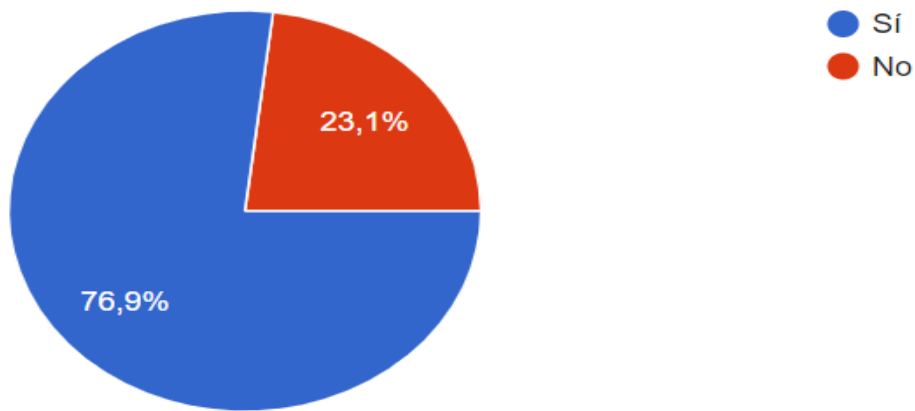
El 69,2% de los usuarios prefiere gestionar los trámites vía electrónica mientras que el 30,8% prefieren gestionar los trámites administrativos de forma presencial, es una clara comparación de que la mayoría optan por E-Administración, que es una ventaja para las administraciones públicas, sin embargo es una exclusión indirecta hacia los demás usuarios.

Grafico 3: Motivos del uso de la Administración Electrónica
(Elaboración Propia)



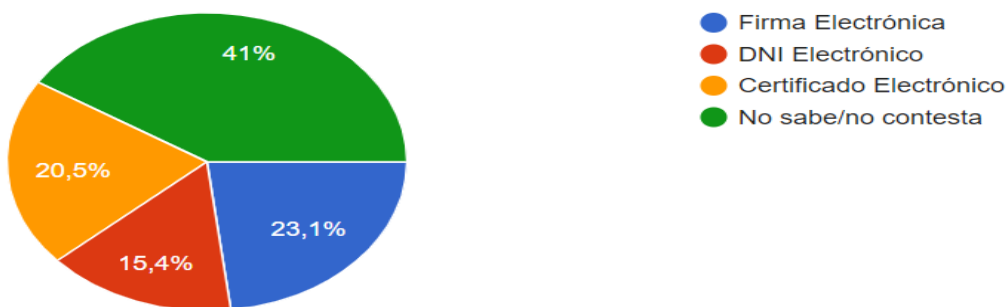
Teniendo en cuenta el resultado de la gráfica 2, en la gráfica 3 se detectan los principales motivos por los cuales los usuarios prefieren hacer los trámites administrativos de manera presencial u online. En ello, el 43,6% confirman por comodidad, el 35,9% por optimización del tiempo, mientras que el 15,4% por complejidad y el 2% por su desconocimiento, barreras que obstaculizan la forma de acceso.

Grafico 4: Comodidad en tramitar los documentos administrativos vía Electrónica
(Fuente: Elaboración Propia)



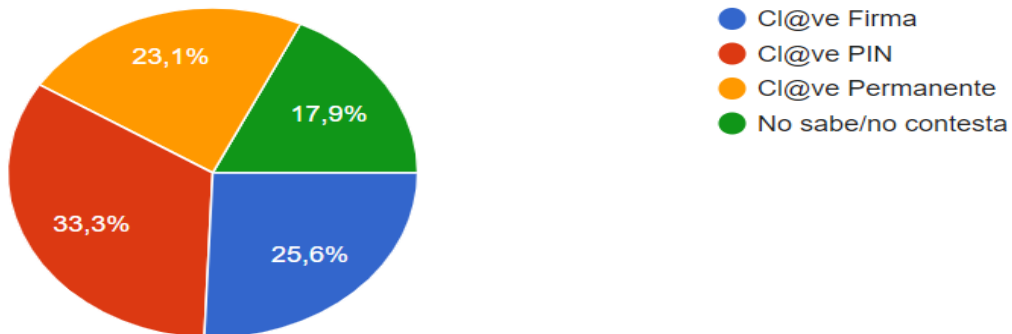
Los usuarios de la Administración Electrónica ven una comodidad en tramitar los documentos administrativos vía electrónica, representando el 76,9% del conjunto de los entrevistados mientras que el 23,1% le resulta una incomodidad.

Grafico 5: Identidad Electrónica suele usar para las Administraciones
(Fuente: Elaboración Propia)



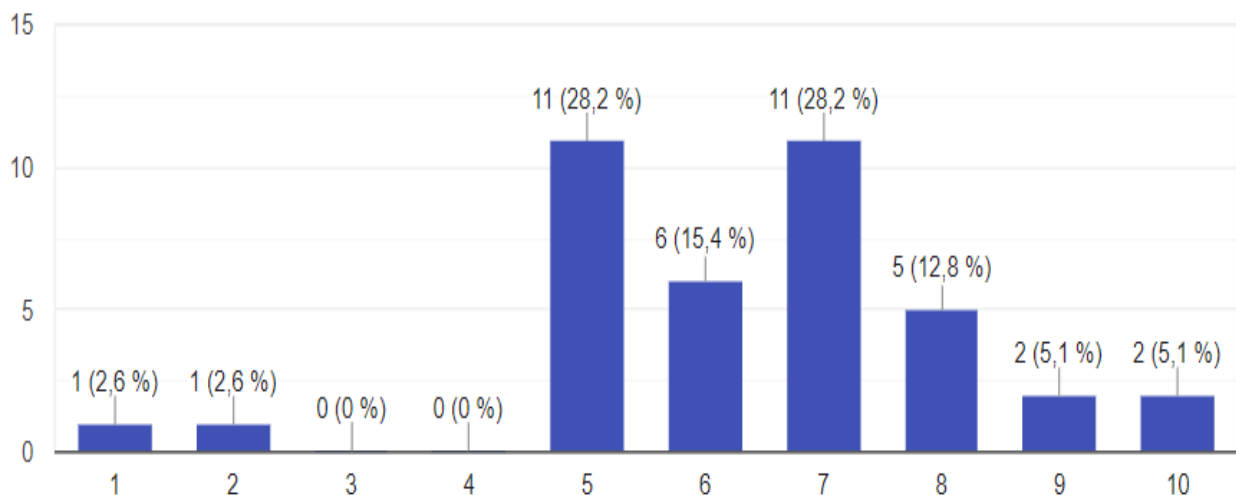
A la hora de preguntar sobre la identidad electrónica, se extrae la existencia de usuarios que conocen el tipo de firma donde el 23,1% utilizan la firma electrónica, otros prefieren el certificado Electrónico con el 20,5%, el 15,4% utilizan DNI Electrónico, por el contrario, se observa que 41% no saben lo que es la identidad electrónica.

Grafico 6: identidad Electrónica. (Fuente: Elaboración propia)



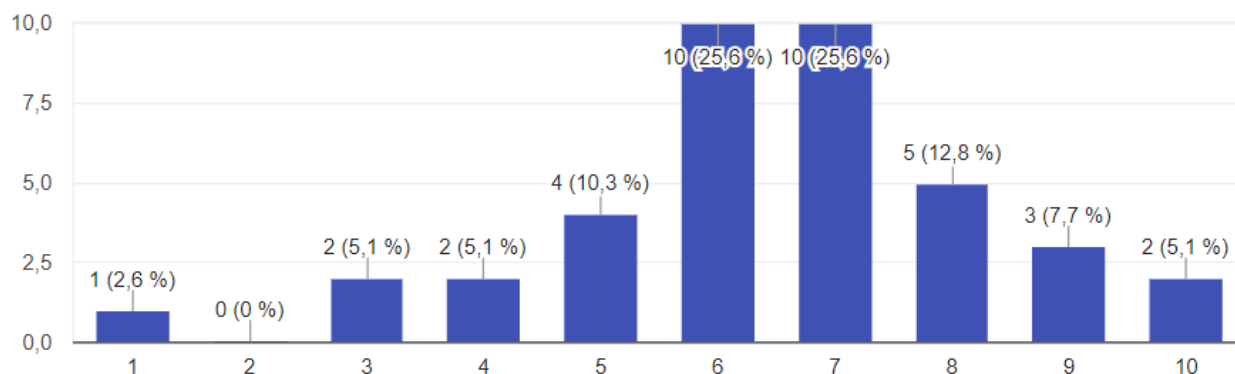
La facilidad y la comodidad en utilizar una identidad electrónica u otra es una muestra de que los usuarios tienen habilidades o dificultades a la hora de elegir; se detecta que el 33,3% utiliza CI@ve PIN, el 25,6% CI@ve Firma, el 23,1% CI@ve permanente mientras que 17,9% no saben o no contestan porque no son usuarios de La Administración Electrónica, eso no significa que algunos no estén registrados, pero desconocen su uso debido a que sus familiares o entidades les gestionan sus trámites en su lugar.

Grafico 7: Forma del acceso a la Administración Electrónica. (Fuente: Elaboración Propia)



El 54% de los usuarios de las AA.PP. Electrónica consideran que el acceso a las secciones administrativas es rápido o moderadamente rápido, mientras que el 46% valoran que el acceso es bastante difícil o difícil.

Grafico 8: Manejo de la Administración Electrónica. (Fuente: Elaboración Propia)



El manejo de la Administración Electrónica es una demostración transparente representada por el 51,2% mientras que el 48,8% ocupan un tramo de personas con dificultad moderada o severa.

PERCEPCIÓN SOBRE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)

Buena
No sé cómo funciona
Agiliza mucho los trámites pero hay público, sobre todo personas mayores que quedan excluidas debería tener ayuda en este tema
Buena, aunque debe mejorar.
Puede resultar cómodo realizar el trámite porque evita desplazamiento y esperas, sin embargo no todo el mundo tiene medios electrónicos como ordenadores, tablets, internet ... Ni sabe utilizarlos
Me parece útil y sencillo pero no debería sustituir a la atención personal, ya que sigue siendo necesaria para personas que encuentran dificultades con el uso de las tecnologías y para las personas que no tienen acceso a estas.

En mi opinión su uso resulta complejo, y en ocasiones da errores, sobre todo a la hora de "firmar" lo que no permite terminar los trámites.

Se debe de dar posibilidad presencial así como electrónica dependiendo las posibilidades de cada uno....

No es fácil el acceso para todas las personas y hay administraciones que no están preparadas

Es una buena herramienta para optimizar el tiempo, pero hay que tener en cuenta que no todas las personas tienen los medios y la destreza para usar la administración electrónica

Compleja para personas mayores

Poco intuitiva y mucha clave en casa administracion hay q utilizar un metodo diferente

Debería ser mas intuitivo

Todos los apartados donde hacer gestiones estan muy bien estructurados y organizados, sin embargo, resulta confuso al hacer los tramites por primera vez, por la complejidad del sistema.

Creo que es un gran adelanto sobre todo por comodidad y ahorro de tiempo, pero creo que todavía es inaccesible para muchos ciudadanos, ya sea por falta de medios como de habilidades. Además a la propia administración todavía le falta mucho para ser más operativa

Q es muy cómoda para la gente q no tiene movilidad

Nos sentimos abandonados por la administración , no me veo con edad avanzada aprendiendo a tramitar los documentos on line

Accesibilidad

Existe un distanciamiento significativo en atención personal por parte del funcionariado

Es una manera cómoda y sencilla de realizar trámites, optimizando mejor tú tiempo

Hay muchas gestiones que me resultan difíciles de hacer, entonces por eso prefiero hacer las cosas presenciales, para que te ayuden en lo que tú no sepas hacer

Más eficaz y rápida

Como he seleccionado en la anterior pregunta la administración electrónica me ahorra y optimiza mi tiempo, puesto que es más rápido y cómodo para realizar trámites que realizándose presencialmente me quitaría tiempo y paciencia

Comoda para evitar desplazamientos de personas que vivimos alejadas de la ciudad

Muy enrevesada

Regular, la información suele ser confusa y los trámites demasiado complejos

Eficiente

A veces es complicada

A veces cuesta encontrar el tramite o la forma de acceder, da error

Confusa

Comodidad y rapidez

A veces es demasiado complicada para personas mayores

Sin mas

Es algo muy cómodo de emplear, economizas el tiempo al no desplazarte e ir más rápido pero muchas veces las instrucciones no son suficientes o no hay una confirmación directa de que el tramite se ha realizado

Hay muchas cosas que se podrian mejorar ya que me parecen poco intuitivos los psaos a realizar

Comoda para personas que tienen conocimiento de ello y no es nada facil para personas mayores, personas con discapacidad, personas vulnerables que viven en una situación de exclusion social no disponen del material tecnologico incluso para personas sin estudios

Mucho a mejorar

Todos los apartados donde hacer gestiones estan muy bien estructurados y organizados, sin embargo, resulta confuso al hacer los tramites por primera vez, por la complejidad del sistema.

Creo que es un gran adelanto sobre todo por comodidad y ahorro de tiempo, pero creo que todavía es inaccesible para muchos ciudadanos, ya sea por falta de medios como de habilidades. Además a la propia administración todavía le falta mucho para ser más operativa

Q es muy cómoda para la gente q no tiene movilidad

Nos sentimos abandonados por la administración , no me veo con edad avanzada aprendiendo a tramitar los documentos on line

Accesibilidad

Existe un distanciamiento significativo en atención personal por parte del funcionariado

Es una manera cómoda y sencilla de realizar trámites, optimizando mejor tú tiempo

RESULTADO

Los usuarios de la Administración Electronica en las diferentes áreas de trabajo han mostrado su valoración a la transformación tecnológica y sus ventajas en la optimización del tiempo, evitar el desplazamiento así como las formas de acceso por su agilidad.

“Es una buena herramienta para optimizar el tiempo, pero hay que tener en cuenta que no todas

las personas tienen los medios y la destreza para usar la Administración Electrónica”

Sin embargo, los mismos usuarios de la Administración Electronica se han mostrado solidarios con los no usuarios, se destaca el abandono de las Administraciones Publicas a las personas con incapacidad fisica o intelectual, el Envejecimiento, la desigualdad digital en que existe un amplio número de personas que no disponen de medios tecnológicos o si disponen no saben utilizarlo por diferentes motivos apodando el término de “compentencia digital”.

“Cómoda para personas que tienen conocimiento de ello y no es nada fácil para personas mayores, personas con discapacidad, personas vulnerables que viven en una situación de exclusión social no disponen del material tecnológico incluso para personas sin estudios”

V. ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

1. Garantía de Acceso Electrónico:

Una vez analizada la normativa que regula el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos, cabe destacar que el acceso viene reconocido en la Constitución Española de 1978. En el artículo 103 se establecen los principios que deben regir la actuación de las Administraciones Públicas, entre los que destacan el de eficacia y el de legalidad, al imponer el sometimiento pleno de la actividad administrativa a la Ley y al Derecho. La puesta en práctica de estos principios se produce en el procedimiento, constituido por una serie de cauces formales que han de garantizar el adecuado equilibrio entre la eficacia de la actuación administrativa y la imprescindible salvaguarda de los derechos de los ciudadanos y las empresas, que deben ejercerse en condiciones básicas de igualdad en cualquier parte del territorio, con independencia de la Administración con la que se relacionen sus titulares.

También cabe remarcar la importancia de la participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas con rango de Ley y reglamentos en su artículo 133 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. A efecto de la garantía de acceso de los ciudadanos y en su relación con la Administración Pública, la necesidad de la actuación de la Administración para preservar y guardar los derechos de los ciudadanos en un ambiente democrático, se ha hecho el uso de los principios generales marcados en su artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación.

Así mismo, cabe enfatizar que las Administraciones Públicas se relacionarán entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos, que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, garantizarán la protección de los datos de carácter personal, y facilitarán preferentemente la prestación conjunta de servicios a los interesados.²⁹

2. Herramientas de acceso y registro electrónico:

El funcionamiento electrónico del sector público de “la sede electrónica” se rige por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público en su artículo 38, en que la sede electrónica es aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias. En ello, cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso, deberá garantizarse la identificación del órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

²⁹ Las Administraciones Electrónicas: informe CAE (2021)

La garantía de la accesibilidad y la seguridad en la comunicación está vinculada a los principios de accesibilidad en el uso de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

3. PROBLEMÁTICA DE ACCESO Y REGISTRO ELECTRÓNICO

La Administración Pública propone tres tipos de acceso y registro en la sede electrónica del ministerio a través de Acceso mediante Cl@ve que es un sistema común para identificar electrónicamente las relaciones con las Administraciones Públicas, acceso mediante certificado así mismo un acceso mediante usuario/contraseña de la Sede que es un sistema propio de identificación de la Sede Electrónica del ministerio. Está basada en usuario/contraseña sin registro presencial.³⁰

En la regularización de la Subselección Electrónica del Portal de la Transparencia a través de la Orden TFP/303/2019, de 12 de marzo, por la que se crean las Subselecciones Electrónicas del Portal Funciona y del Portal de la Transparencia, como sedes electrónicas derivadas de la Sede Electrónica del Punto de Acceso General de la Administración General del Estado.

Además, los ciudadanos podrían ejercer el derecho de acceso a la información pública, previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTBG) a través de los enlaces: solicitud de acceso a la información pública, solicitud de consulta del estado de tus solicitudes, también la administración invita a sus usuarios a que utilicen el portal de la sede electrónica para solucionar cualquier incidencia relacionada con la forma de acceso.

De la misma forma, el acceso a La Administración Electrónica ha supuesto un gran avance y ahorro de tiempo tanto para las administraciones, como para las entidades del Tercer Sector, así mismo para la ciudadanía en general. Sin embargo, las relaciones entre todos los interesados podrían entrar en un laberinto a la hora de solventar un problema determinado que se podría convertir en eterno por solo el hecho de entrar a la sede electrónica y salir sin solución.

Por un lado, se hace imposible contactar con un soporte telefónico, por lo que el usuario se siente abandonado. Allí es cuando empieza su aventura en buscar en manuales, webs, internet, blogs, e incluso preguntar a los compañeros del trabajo o del estudio para completar los trámites.

Por otro lado, cuando nos contestan por teléfono, dicho soporte telefónico se cambia de forma continua o el funcionario que está en el otro lado de la línea, nos recomienda leer los manuales.

Como consecuencia, un trámite de diez minutos se podría convertir en una tarde o días sin resolver la gestión por una causa u otra, como que los archivos comprimidos no se puedan conseguir subir a la sede electrónica o la página no nos deje finalizar los procesos, ya sea por un error de la misma.

³⁰ Sede electrónica.gob.es

Para la ciudadanía no resulta una tarea intuitiva, y para las entidades no les queda más remedio que contratar informáticos, en ocasiones se rinden en dar soluciones porque es el soporte técnico de la administración el que debe responder sobre cualquier error digital.

Otras problemáticas que se podrían destacar son las de la propia Administración Electrónica, que se encuentran dentro de las propias administraciones públicas. En ellas, se destacan las culturas organizativas, el régimen jurídico de las administraciones públicas, la obsolescencia de los equipos o la falta de seguridad que frenan la evolución de la Administración Electrónica.

Sin embargo, el rol de los funcionarios y el personal al servicio de las administraciones públicas son un factor clave para el desarrollo de la Administración Electrónica. Se ha puesto de relieve la existencia de actitudes particulares reticentes al uso de las nuevas tecnologías o muestras de desconocimiento de las TIC.

En cualquier caso, hay que remarcar la necesidad de ofrecer una formación adecuada tanto en las nuevas tecnologías como en relación con la Administración Electrónica.

VI. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS ESPAÑOLA

1. Disposición jurídica

El objetivo principal de este trabajo no se limita en exponer la Administración Electrónica como un método de la digitalización de la Administración Pública en un entorno abierto, sino también de mostrar el otro lado que hace preocupar a la mayoría de la sociedad y de entidades del sector público y privado, que es la seguridad del sistema electrónico y la protección de los datos que protejan la información manejada y los servicios prestados, evitar los riesgos provenientes de acciones malintencionadas o ilícitas, particularmente de las ciber amenazas, errores o fallos y accidentes o desastres.

La Constitución Española de 1978 en su artículo 103 afirma que la objetividad de la Administración Pública se basa en servir los intereses generales actuando con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas recoge entre los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, establecidos en su artículo 13, el relativo “a la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas”.

A la vez que la seguridad figura entre los principios de actuación de las administraciones públicas, así como la garantía de la protección de los datos personales, según lo establecido en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público en su artículo 3 que trata los principios generales relativos a las relaciones de las administraciones por medios electrónicos.

Para dar respuesta a todo lo anterior, el artículo 156 de la Ley 40/2015 recoge el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) que “tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la presente Ley, y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que garanticen adecuadamente la seguridad de la información tratada”.

Las instrucciones técnicas de seguridad son esenciales para lograr una adecuada, homogénea y coherente implantación de los requisitos y medidas recogidos en el Esquema y, particularmente, para indicar el modo común de actuar en aspectos concretos: Informe del estado de la seguridad; Notificación de incidentes de seguridad; Auditoría de la seguridad; Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad; Adquisición de productos de seguridad; Cristología de empleo en el Esquema Nacional de Seguridad; Interconexión en el Esquema Nacional de Seguridad; y Requisitos de seguridad en entornos externalizados.

El ENS es el resultado de un trabajo coordinado por el Ministerio de Política Territorial y función Pública junto con el Centro Cristológico Nacional (CCN) y la participación de todas las AA.PP., a través de los órganos colegiados con competencias en materia de administración digital. También se ha tenido presente la opinión de las asociaciones de la Industria del sector TIC.

Por último, el tratamiento homogéneo de la seguridad que facilite la cooperación en la prestación de servicios públicos digitales cuando participan diversas entidades. Esto supone proporcionar los elementos comunes que han de guiar la actuación de las entidades del Sector Público en materia de seguridad de las tecnologías de la información; también aportar un lenguaje común para facilitar la interacción, así como la comunicación de los requisitos de seguridad de la información a la Industria.

2. Normativa de aplicación:

El ámbito de aplicación del Esquema Nacional de Seguridad es el Sector Público, según lo establecido en el artículo 2 de las leyes 39/2015 y 40/2015 sobre el ámbito subjetivo y lo indicado sobre el sector público institucional. Están excluidos de su ámbito de aplicación los sistemas que tratan información clasificada regulada por la Ley 9/1968 de 5 de abril, de Secretos Oficiales y sus normas de desarrollo.

Por ello, la adecuación al Esquema Nacional de Seguridad es una adecuación ordenada al Esquema Nacional de Seguridad requiere el tratamiento de las siguientes cuestiones, expresadas brevemente:

- ❖ Preparar y aprobar la política de seguridad, incluyendo la definición de roles y la asignación de responsabilidades.
- ❖ Categorizar los sistemas atendiendo a la valoración de la información manejada y de los servicios prestados.
- ❖ Realizar el análisis de riesgos, incluyendo la valoración de las medidas de seguridad existentes.
- ❖ Elaborar un plan de adecuación para la mejora de la seguridad, sobre la base de las insuficiencias detectadas, incluyendo plazos estimados de ejecución.
- ❖ Implantar operar y monitorizar las medidas de seguridad a través de la gestión continuada de la seguridad correspondiente.

- ❖ Auditar la seguridad para verificar el cumplimiento de los requisitos del ENS.
- ❖ Obtener y publicitar la conformidad con el ENS.
- ❖ Informar sobre el estado de la seguridad.

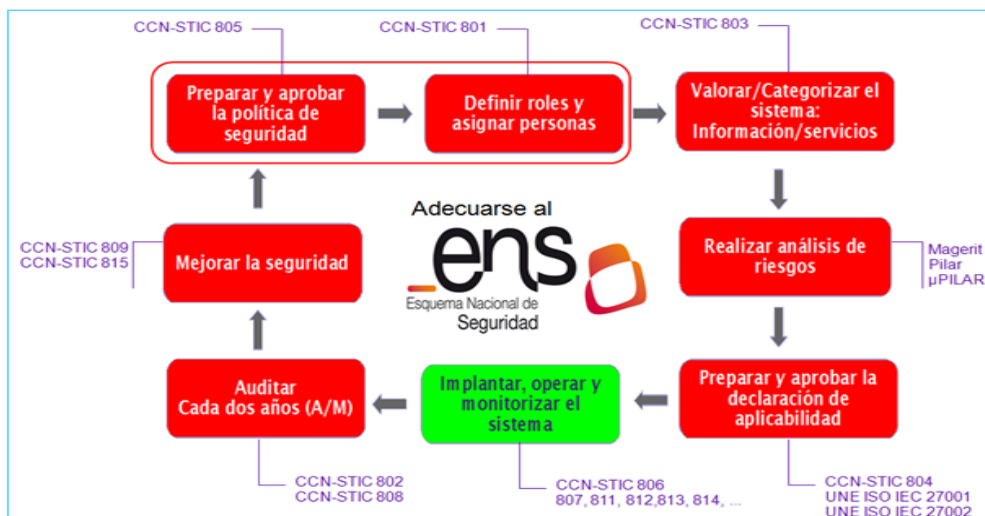


Figura: Adecuación al Esquema Nacional de Seguridad.

Conformidad con el ENS:

El ENS en su artículo 41 sobre ‘Publicación de conformidad’ señala que los órganos y Entidades de Derecho Público darán publicidad en las correspondientes sedes electrónicas a las declaraciones de conformidad, y a los distintivos de seguridad de los que sean acreedores, obtenidos respecto al cumplimiento del ENS. Tras la entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015 afecta a todas las entidades del Sector Público en España, así como a los operadores del Sector Privado que les prestan soluciones y servicios, no solo de seguridad, o que estén interesadas en la certificación de la conformidad con el ENS.

3. Derechos y obligaciones

3.1. Administraciones públicas

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en el apartado normas generales de actuación en su artículo 13 de derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas y de conformidad con el artículo 3 en sus apartados tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos en comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración, ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas y utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

Dicha ley también hace referencia al respecto de las autoridades como empleados públicos que sirve por Constitución al público en el ejercicio de sus derechos y el complemento de sus obligaciones, incluso podrá exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

Se destaca en este artículo la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

Por otra parte, el artículo 14 marca el derecho y la obligación de relacionarse electrónicamente con las AA.PP., que las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas, incluso el medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento. Que en todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo de las personas jurídicas como entidades sin personalidad jurídica.

La ley pone en condición para quien ejerza una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las administraciones públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. También a personas que representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la administración.

Al contrario de Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración. Por lo consiguiente las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

3.2 Ciudadanía en entornos abiertos:

Los derechos fundamentales de la ciudadanía en entornos abiertos de la Administración Electrónica son uno de los puntos de análisis primordiales para preservar y garantizar sus derechos desde la perspectiva de las Administraciones Públicas que se relacionan por medios electrónicos, en la medida que estos derechos responden a aspectos esenciales para el desarrollo de la Administración Electrónica se considera que deben constituir el marco común a partir del cual se definan los demás derechos. Así mismo, gran parte de estos derechos han sido recogidos de forma total o parcial en diversos instrumentos comunitarios lo que debiera garantizar su reconocimiento en todos los Estados miembros.

De conformidad con el artículo 3 en derechos de las personas en sus relaciones con las AA.PP. de La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las AA.PP. para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento, también garantizar en todo momento la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

Otro punto de colaboración de las personas con las AA.PP. en términos de la ley y por falta de previsión expresa facilitarán los informes, actos de investigaciones entre otras documentaciones salvo que la revelación de la información solicitada por la Administración atentara contra el honor, la intimidad personal o familiar o supusieran la comunicación de datos confidenciales de terceros de los que tengan conocimiento por la prestación de servicios profesionales de diagnóstico, asesoramiento o defensa, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación en materia de blanqueo de capitales y financiación de actividades terroristas (art. 18).

Por último, los interesados en un procedimiento que conozcan datos que permitan identificar a otros interesados que no hayan comparecido en él tienen el deber de proporcionárselos a la Administración actuante.³¹

VII. La Administración Pública electrónica y la gobernanza

1. Concepto de la Gobernanza:

Hablar de la Gobernanza es hacer referencia a una respuesta de una crisis surgida por metamorfosis social y del agotamiento de los principios organizativos de la vida social en general y del gobierno en particular. En las últimas décadas, la metamorfosis social hace una proclamación al estado de emergencia surgido por la realidad social.

Permítame explicar que las transformaciones manifestadas en el cambio social son las que hacen referencia a la pérdida de la capacidad política para responder a la complejidad social. Unos de los elementos democráticos que ayudan a legitimar un gobierno son las elecciones, sin embargo, es un elemento que parece no ser suficiente, teniendo en cuenta que la sociedad civil cada vez es más inteligente y más organizada reclama mayor transparencia y una amplia participación en las tomas de decisiones, a la hora de establecer relación entre la sociedad y las instituciones.

En la actualidad los movimientos sociales y las relaciones se han globalizado y los espacios para la toma de decisiones se han multiplicado, en muchos casos se ha sobrepasado a nivel nacional, en la Unión Europea como en el resto del mundo. La gobernanza que por su propio nombre hace referencia a un cierto debate.

³¹ Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

“El término gobernanza proviene de la lengua francesa, aunque es considerado hoy en día como un anglicismo. En la década de los noventa surgió como un término relacionado con la administración y tareas regulatorias. En el contexto político, gobernanza inicialmente surgió como una alternativa a la palabra gobierno, poniendo de presente que en una dada unidad sociopolítica las funciones de manejo y regulación podían ser ejecutadas no solamente por el Estado en Sector Primario, sino también por actores económicos privados en Sector Secundario y por el Sector Terciario que son asociaciones privadas, grupos de interés público”. (Benz, 2004)

De otro lado, la Gobernanza no se refiere al gobierno formal exclusivamente, sino a una forma de dar dirección a la sociedad en la que el gobierno formal, la sociedad civil y el tejido empresarial se entrelazan para gestionar los asuntos públicos. En cierto sentido, la Gobernanza se refiere al hecho de gobernar en un modo distinto, un modo en el que el gobierno se convierte en agente de configuración de espacios sociales donde el resto de actores interactúan y aspiran a regir el curso de la sociedad.

Se añade que la gobernanza significa también una nueva forma de gobernar más cooperativa en la que las instituciones públicas y las no públicas, actores públicos y privados, participan y cooperan en la formulación y aplicación de la política y las políticas públicas.

Como ha señalado Mayntz, «la “Gobernanza” se utiliza ahora con frecuencia para indicar una nueva manera de gobernar que es diferente del modelo de control jerárquico, un modo más cooperativo en el que los actores estatales y los no estatales participan en redes mixtas público-privadas».

Cabe destacar que la Gobernanza está ganando terreno en los últimos años y se está imponiendo a otros sistemas de gobierno como la jerarquía o el mercado, que habían sido ampliamente utilizados anteriormente, aunque ello no significa una superación de los anteriores modos de gobernación, sino una modulación y un reequilibrio³²

Dicha evolución analizada por Pierre y Peters, en tres razones. En primer lugar, la necesidad de introducir a los actores privados y las organizaciones representativas de intereses en la prestación de servicios, lo que ha permitido que los gobiernos hayan podido mantener sus niveles de prestación a pesar de los recortes presupuestarios que ha habido. En segundo lugar, por fomentar la participación, especialmente si tenemos en cuenta que la gobernanza implica la inclusión de actores privados y sociales en la gestión del sector público. Finalmente, por existir una relación de la prestación de servicios públicos con la legitimidad que se había visto ampliamente criticada por diferentes sectores durante la crisis de los años ochenta y noventa.³³

Para concluir, si la Gobernanza es el conjunto de normas, principios y valores que pautan la interacción entre actores que intervienen en el desarrollo de una determinada política pública, puede ser entendida como una institución, es decir, como el conjunto de reglas del juego o constricciones convencionalmente construidas para enmarcar la interacción humana en una sociedad determinada y que pautan la interacción entre los individuos y las organizaciones.³⁴

³² 8 Prats Català (2005).

³³ Pierre (2000a), p. 54

³⁴ Igualmente, Prats Català (1997), pp. 80-88, y Prats Cabrera (2003), pp. 243 y ss

2. Modelo de Gobernanza en la Administración Pública Electrónica:

El concepto de Gobernanza está formado por principios que le permitan garantizar la mayor democraticidad posible y la consecución de sus propios objetivos. Para conseguir sus efectividades y sus eficiencias es conveniente diseñar un plan que se encuentra en la misma línea de la realidad social. Uno de ellos es cotejar aquellos que impliquen a un buen funcionamiento de la gobernanza permitiendo el cumplimiento de los objetivos.

Como en la mayoría de los debates, la gobernanza es un elemento de toma de decisiones en unos contextos complejos y variantes con una pluralidad de actores que representan intereses de una buena gobernanza así mismo garantizando que todos los actores que han de estar, cada uno de ellos asumiendo el rol que le corresponda cumpliendo unas condiciones para poder tomar las decisiones.

En consecuencia, de las diferentes transformaciones socioeconómicas se comprobó que existe una necesidad de modernizar la gobernanza, para poder dar el paso a la relación sociedad - instituciones a través de vías electrónicas.

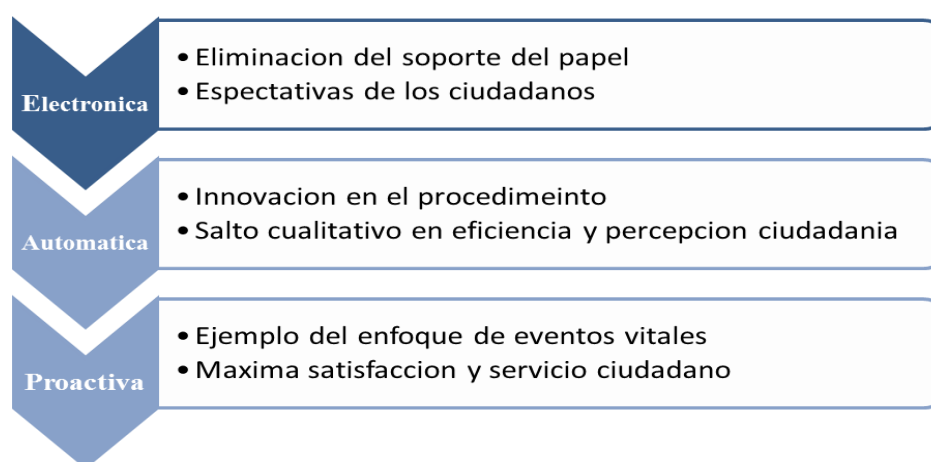
La administración se ha visto afectada por una modernización diseñada a través del plan estratégico Estatal ligado al cambio en políticas sociales, determinando así unos objetivos en digitalizar la Administración y procesos, tanto a nivel transversal como con cinco proyectos prioritarios en ámbitos estratégicos: justicia, servicios públicos de empleo, datos de salud pública, gestión de consulados y Administración territorial del Estado.

En tal sentido la modernización de las Administraciones Públicas, incluyendo medidas dirigidas hacia la mejora en la gestión administrativa y financiera, reformas normativas en el ámbito del empleo público, un nuevo marco transversal de relaciones interadministrativas, un refuerzo del marco de contratación pública, una reforma de la gobernanza económica y las reformas necesarias para la mejor ejecución y gobernanza del y por último el refuerzo de las capacidades administrativas, incluyendo medidas dirigidas a reformar las capacidades de las Administraciones Públicas para asegurar la adecuada implementación del Plan, la creación de un sistema de información y gestión integrado del mismo, el desarrollo de actividades formativas destinadas a las personas involucradas en el desarrollo del Plan y de actividades comunicacionales del mismo para su conocimiento por los distintos posibles partícipes del Plan y de la sociedad en general.

Con relación a la administración, en diferentes ocasiones cuando se habla de la Administración Electrónica, nos solemos referir a determinadas soluciones tecnológicas, sistemas de información, aplicaciones, que permiten que se avance en una administración más efectiva e interconectada. El éxito o el fracaso de la Administración Electrónica se rige al buen soporte legal y jurídico vinculado a la gobernanza que permite todo tipo de innovaciones en el seno de las administraciones así dando respuesta a la ciudadanía a los usuarios como los funcionarios.

Diferentes modos de administración:

FASES Y MEJORAS EN LA ADMINISTRACIÓN



La Gobernanza para la gestión y la transformación efectiva de la administración digital, afecta a todos los organismos del Estado en general y de las administraciones de las 17 autonomías y para más de 8100 municipios, el elevado número de organismos, supone todo un reto punto para conseguir éxito en la tarea, se necesitan mecanismos formales e informales de coordinación y toma de decisiones, para conseguir que todo rememos en la misma dirección, y además que esto sea lo necesario para los distintos sectores, no solamente de la Administración Pública, sino de los ciudadanos.

VIII. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA Y LA BRECHA DIGITAL

“Cuando hablarnos de la brecha digital y desigualdad digital, rápidamente surge el concepto de sociedad Red como referente contextual en el que estas formas de desigualdad toman sentido. Este concepto alude a aquella sociedad en la cual las tecnologías, especialmente internet, facilitan la creación, distribución y manipulación de la información, y en la que la interacción entre sujetos, empresas y estados a escala global, es esencial en las actividades sociales, culturales y económicas” (Castells, 1997).

Por lo tanto “El concepto de la brecha digital hace referencia a las diferencias entre aquellos ciudadanos que usan y no usan internet, que generan ventajas individuales, y aquellos que siendo internautas no usan o apenas usan este tipo de servicios” (Van Dijk, 2006).

Para analizar la brecha digital es importante hablar de sus características como factor tecnológico, demográfico, educativo y socioeconómico.

1. Factor Tecnológico:

La ambivalencia inherente a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, un factor de cambio en la economía global basada en el conocimiento y como factor de competitividad, una oportunidad de progreso social, a la vez que un riesgo de profundización en la fragmentación y la desigual distribución de la riqueza; efecto bidireccional en el que aparece la accesibilidad universal, el acceso a internet y la extensión de la infraestructuras de la información y la comunicación.

Como consecuencia, el acceso o no acceso a las TIC identifica una desigualdad de posibilidades de acceso a la información y al conocimiento, pero no es sólo una cuestión tecnológica, ya que en ello se consideran también aspectos socioeconómicos, recursos para la adquisición de equipos, infraestructuras y formación. Su existencia o escasez provocan una amenaza y riesgo de la sociedad de la formación que marcan distancias entre pobres y ricos.

2. Factor Demográfico:

Es verdad cuando se comenta en los medios de comunicación o en los debates sociales, que la tecnología no tiene edad, durante la pandemia un número importante de familias de diferentes edades adquirieron materiales tecnológicos para comunicar con sus familiares, para estudiar y para trabajar. La mayoría de estas personas no tienen habilidades ni preparación en las tecnologías pero se han podido adaptar.

No obstante adaptarse a un medio tecnológico no significa que la persona tenga toda la competencia en manejar programas, diferentes portales de internet y lo más importante para nuestro trabajo es la Administración Electrónica, bastantes hasta la fecha no consiguen hacerlo y prefieren dirigirse a las administraciones de forma presencial, donde el contacto se lleva a cabo por cita previa y la atención por teléfono, uno de los asuntos que mencioné anteriormente.

Desconocer el uso de la sede electrónica por todos los grupos de edades sobre todo, en la generación de tercera edad y personas analfabetas, personas vulnerables y de exclusión social, es una misión imposible y un modo de aislamiento y desigualdad social.

3. Factor Socioeconómico:

La rápida accesibilidad y la presencia de la transformación digital han puesto en riesgo a la sociedad en general, a la económica, el trabajo e incluso la globalización, incluso otros sectores como cultura y política. La desigualdad y la exclusión social vinculados a las nuevas tecnologías llevan a situaciones complejas de desintegración social, más allá del acceso a las nuevas tecnologías o el no acceso a la información, como puede ser la marginación institucional, el acceso o no a nuevas forma de consumo y comunicación o a servicios públicos básicos.

A tal efecto, la incidencia de las TIC en los procesos de exclusión es doble, en el sentido de que profundiza en situaciones de desventaja previas, a la vez que genera nuevas formas de exclusión social. Nuevas formas, por tanto, que añaden un factor de riesgo nuevo, sin embargo, las dinámicas de inclusión y exclusión socioeconómica en el mundo globalizado y digitalizado se producen a partir de las desigualdades

económicas y sociales preexistentes, constituyendo la brecha digital un factor que incide sobre todo en la profundización en dichas desigualdades previas.

4. Factor Educativo:

Una brecha de comunicación, debida a que la educación en línea presenta, además de la distancia física, una distancia psicológica, por lo que recomienda el uso de sesiones sincrónicas para mejorar esta comunicación. Señala que no hay que olvidar las dificultades que pueden darse en relación a la intensidad de la señal, problemas de audio o distracciones que se pueden producir al estar en el hogar. (García García, 2020).

En los últimos años, nos encontramos ante los actores públicos como privados mostrando sus satisfacciones por los logros de la transformación digital conseguida con las nuevas tecnologías. Sin embargo ningún se aseguró si existe una realidad de dicha satisfacción al contrario, grupos que promueven limitar el uso de las tecnologías por causas de salud entre otras causas surgidas en su momento por los profesionales.

Los beneficios de las TIC en educación se hace necesario hablar de la formación necesaria para los docentes que, debido a la pandemia, se han encontrado con la necesidad de profundizar sus conocimientos de manera acelerada (Cáceres, 2020).

Actualmente, con la pandemia ninguno se atreve a criticar el uso de las tecnologías, sino a que consideren que la ciudadanía ya sabe antemano usaria tacita de las tecnologías de todos los grupos de edades, en este caso el alumnado y el profesorado dos protagonistas que luchan vía “*Streaming*” que se refiere al modo de comunicarse con la otra persona por medio de una computadora o aparato móvil a través de internet en el tiempo real, en el desarrollo de la clase en la mayoría de los casos no se cumple por las circunstancias sociales de ambas partes.

IX. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA: ESTRATEGIAS Y POTENCIALIDAD

Los proyectos de alto impacto en la digitalización del Sector Público contarán con una inversión de 1.040 millones de euros. Por ejemplo, en materia de Sanidad se reforzará la interoperabilidad para la gestión de la información de las distintas Comunidades Autónomas que permitan mejorar el servicio, aplicar inteligencia artificial al análisis de datos y afrontar emergencias sanitarias; en el ámbito judicial, el Ministerio de Justicia ha elaborado el Plan Justicia 2030 para mejorar los servicios digitales para ciudadanía, empresas y colectivos y avanzar a una gestión judicial sostenible en el tiempo; y en materia de Empleo se mejorarán los sistemas de información que dan soporte a las prestaciones por desempleo y a las políticas de activación para el empleo. Todo ello, con las adecuadas garantías para los derechos de la ciudadanía y las empresas en materia de datos.

Con este Plan, se avanza hacia una Administración del Siglo XXI al incluir reformas e inversiones que mejorarán tanto los procedimientos administrativos como las competencias digitales y los recursos disponibles. El sector público de las distintas administraciones servirá como punto de apoyo y palanca de las grandes transformaciones que España requiere en el ámbito digital. Este programa apoyará, además, la transformación digital de las Administraciones autonómicas y locales, de forma consistente a las directrices marcadas para la Administración General del Estado en este período.

El Plan aumentará la eficiencia de las Administraciones Públicas, mediante el refuerzo de los medios y servicios compartidos, generando así una serie de sinergias y ahorros de costes muy significativos que aseguren la sostenibilidad de las inversiones y proporcionen más medios e instrumentos para la consecución de los objetivos de resiliencia, cambio climático, medioambiente, transición digital, salud pública y cohesión territorial.

Además, y en coherencia con el Plan de Conectividad e Infraestructuras Digitales, una mejor conectividad digital en los centros públicos favorecerá la mejor prestación de los nuevos servicios que recoge este Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas como, por ejemplo, la telemedicina. Para ello, el Plan se estructurará en tres ejes de actuación en:

- Transformar digitalmente la Administración con iniciativas transversales para el despliegue de servicios públicos eficientes, seguros y fáciles de utilizar y para la generalización del acceso a las tecnologías emergentes incluso proyectos de digitalización en los ámbitos de Sanidad, Justicia o Empleo.
- Apoyar y optar medidas claves en la digitalización de las administraciones territoriales, Comunidades Autónomas y Entidades Locales.
- App Factory: Una iniciativa para potenciar el desarrollo de aplicaciones móviles de calidad con las que mejorar el acceso a los servicios públicos, acercar la Administración a la ciudadanía y facilitar una relación más fluida y cercana. El objetivo es que a finales de 2025 la mitad de los servicios públicos estén disponibles en app móviles
- Administración en un Clic: Facilitará a ciudadanos y empresas el acceso a la información y a los servicios públicos digitales de la Administración General del Estado. Una medida que evitará la dispersión de información y que reducirá barreras a la consulta de información y la utilización de los servicios.³⁵

³⁵ Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021 -2025 Estrategia en materia de Administración Servicios Públicos Digitales

X.REFLEXIÓN PROFESIONAL

Llegando al final de este trabajo, me puedo permitir responder a la primera pregunta que he planteado desde el principio, en que la Administración Electrónica ha llegado con la finalidad de suponer un ahorro en el gasto de las infraestructuras de las Administraciones Publicas.

Para la Administración Pública es un logro y un avance en el funcionamiento de la transformación digital, incluso un ahorro inédito para las arcas públicas, especialmente en el área de recursos humanos.

En el Plan Digital Español 2025 se recoge un conjunto de medidas, reformas e inversiones, articuladas en diez ejes estratégicos, alineados a las políticas digitales marcadas por la Comisión Europea para el nuevo periodo.

Del mismo modo, es un plan que favorece más bien a la Administración que a la ciudadanía en general, que tiene que estar al día en el conocimiento de nuevas leyes, nuevos portales de la Sede Electrónica, nuevas normativas, el cambio constante de las claves, y en buscar por la web como se haría una determinada gestión, dejando de lado el trabajo cotidiano diario.

Y a la ciudadanía en particular, como primer análisis, el ciudadano se convierte en un empleado público dentro de su lugar de trabajo o en su hogar, sin haber superado las oposiciones de la función pública de las Administraciones Públicas en poder gestionar, tramitar así mismo, contactar con el soporte telefónico para solucionar las incidencias, teniendo en cuenta que el ciudadano en la mayoría de los casos no gestiona un único trámite, sino varios para todos los miembros de la unidad familiar impidiéndole la posibilidad de poder realizar otras tareas, y negándole el derecho de poder reclamar la conciliación laboral familiar.

En el segundo análisis sobre personas de tercera edad, personas analfabetas o personas con discapacidad intelectual, que viven solos o acompañados, se ha demostrado la falta de competencia de poder tramitar un documento vía electrónica.

También en el tercer análisis, se hace referencia a la España vaciada y al envejecimiento de los pueblos, que por naturaleza ya viven aislados sin medios tecnológicos. Por ello, desconocen el fundamento de la Administración Electrónica, por lo que tienen que esperar o llamar a un familiar que les resuelva cualquier trámite con o sin existencia de los servicios sociales, que para ellos es una labor que no forma parte de sus competencias, sino, el trabajador social pasa a convertirse en un personal administrativo.

Como último análisis, se ha manifestado que, en las personas sin hogar, o que viven en condiciones inhumanas sin los medios básicos, la ausencia del lujo tecnológico se erige como protagonista.

En definitiva, las AA.PP. han implantado la Administración Electrónica con total rapidez, aprovechando la situación de la pandemia en dar por hecho que el proceso de la digitalización se había normalizado, incluso se podrían permitir actualizar de nuevo la Legislación, en favor de la Administración, dejando de lado a la ciudadanía, como consecuencia una desigualdad cada vez más severa.

ANEXO I: ENTREVISTA

Área de trabajo: Entidad Pública Tercer Sector Ciudadanía en general

1. ¿Usted es usuario /a de la Administración Electrónica?
2. ¿A la hora de gestionar los trámites administrativos de forma electrónica ha recibido alguna formación previa por parte de su entidad o por la Administración Pública?
3. En el momento en que realiza usted algún tipo de trámite online, ¿recurre a algún manual subido por la propia institución o, por el contrario, trata de orientarse consultando información creada por otros usuarios online (portales internet, blogs)?
4. Como Entidad Pública, del Tercer Sector o Ciudadanía en general ¿les resulta cómodo gestionar los trámites administrativos vía electrónica, como convocatorias, etc.?
5. ¿Cuál cree que sería un aspecto a mejorar en la administración electrónica en términos de accesibilidad?
6. ¿Piensa usted que la digitalización de la administración ha sido demasiado rápida, perjudicando a aquellas personas que están menos familiarizadas con las nuevas tecnologías?
7. ¿En este caso, podríamos hablar de una Brecha digital?

ANEXO II: FORMULARIO CUESTIONARIO

Administración Pública Electrónica

Estimados/as,
Soy estudiante de la Universidad de Zaragoza del grado de Trabajo Social y estoy realizando el Trabajo Final De Grado (TFG) sobre la participación ciudadana en entornos abiertos de Administración Pública Electrónica con el objetivo de indagar tanto su eficacia, como su adaptación a la ciudadanía con propuestas de mejora. El cuestionario es anónimo y confidencial. De antemano, os agradezco vuestra colaboración.

...

la participación ciudadana en entornos abiertos de Administración Pública Electrónica



¿Cuál es su área de actividad principal? *

- Administración publica
- Tercer Sector
- Público en general
- Estudiante
- Empresa privada
- Otra categoría (señala a continuación):

¿Prefiere gestionar los tramites Administrativos Públicos? *

- E-Administración
- Presencial

Marque el motivo adecuado en su consideración *

- Por comodidad
- Por complejidad
- Por optimización del tiempo
- Otro

...

¿Le resulta cómodo tramitar los documentos administrativos de forma electrónica? *

- Sí
- No

¿Qué tipo de firmas administrativas suele usar? *

- Firma Electrónica
- DNI Electrónico
- Certificado Electrónico
- No sabe/no contesta

...

¿Qué tipo de identidad Electrónica suele usar para las Administraciones? *

- Cl@ve Firma
- Cl@ve PIN
- Cl@ve Permanente
- No sabe/no contesta

En una escala del 1 al 10, ¿Cómo valoraría la forma del acceso a la Administración Electrónica? *

- | | | | | | | | | | | | |
|------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Bien | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy bien |

¿En una escala del 1 a 10 cómo le resulta el manejo de la Administración Electrónica?

- | | | | | | | | | | | | |
|-------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Facil | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy difícil |

...

¿Cuál es su percepción sobre la Administración Electrónica? Respuesta libre *

Texto de respuesta corta
.....

BIBLIOGRAFÍA

- Ávalos, I.; Victoria, J. J. y Berral, B. (2020). La brecha digital como factor de exclusión en el sistema educativo. *Trances*, 12(6): 872-890
- Criado, J. I., Acuña, C. C., Salvador, M., Hueso, L. C., Bermúdez, A. P., Castro, L. E.,... & Bacaria, À. C. (2021). Administración digital e innovación pública: Repensando la Administración Pública. INAP.
- Denzin, L., & Lincoln, Y. (2005). Entrevista en investigación cualitativa. Recuperado de http://www. Ujaen. Es/investiga/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_entrevista.pdf.
- González, M. L. (2021). GOBERNANZA DE DATOS: IMPORTANCIA, COMPONENTES, ESTRATEGIAS Y ROLES. VISIONARIOS. <https://blogvisionarios.com/e-learning/articulos-data/gobernanza-de-datos-importancia-componentes-estrategias-roles/>
- I Martínez, A. C. (2006). LA GOBERNANZA HOY: 10 TEXTOS DE REFERENCIA. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Jiménez, S. (2017). EL STAFF Y LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL: ENEMIGOS O ALIADOS - Sergio Jiménez. Sergio Jiménez. <https://sergiojimenez.net/el-staff-y-la-transformacion-digital-enemigos-o-aliados/>
- Molinuevo, M. J. T. F. (2010). SOBRE LA FORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ESPAÑOLA CONTEMPORÁNEA. *Revista de las Cortes Generales*, 185-202.
- Nickel, R. (2014). Gobernanza. *EUNOMÍA Revista en Cultura de la Legalidad*, 7, 184-190. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5074008>
- Solano Gadea, R. (2017). DICCIONARIO DE TÉRMINOS Y CONCEPTOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.
- Turnes, A. V. (2021). ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA: ¿Una realidad o todavía una ficción? En *Retos jurídicos de actualidad* (pp. 19-23)
- Vista de Un cuestionamiento de los supuestos que vertebran la sociedad moderna en búsqueda de nuevos modelos de gobernanza: EL GOBIERNO, LA SOCIEDAD CIVIL Y LA EMPRESA NADANDO EN UN MAR DE COMPLEJIDAD. Ucm.es.

WEBGRAFÍA

- Esquema Nacional de Seguridad - ENS. Gob.es.
- Esquema Nacional de Seguridad - ENS. Gob.es.
https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Seguridad_Inicio/pae_Esquema_Nacional_de_Seguridad.html
- Gobernanza Pública. Gob.es. <https://www.mptfp.gob.es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica.html>
- Gobernanza Pública. <http://www.mptfp.es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica.html>
- <https://revistas.ucm.es/index.php/CGAP/article/view/51572/47828>
- INAP. Aragón forma a funcionarios para mejorar la relación con el ciudadano y la gobernanza de datos. <http://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1509322>
- OCDE.Gob.es.https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Organizacion/ambito-internacional/OCDE.html
- ¿Qué es la gobernanza? (2018). GOBERNANZA. <https://gobernanza.es/que-es-la-gobernanza/>

LEGISLACIÓN APLICABLE NACIONAL

- Firma y Sello Electrónicos y de Certificados de la Administración
- La estrategia de Servicios Digitales de Aragón para 2022-2025
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso a la Sociedad de la Información
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales)