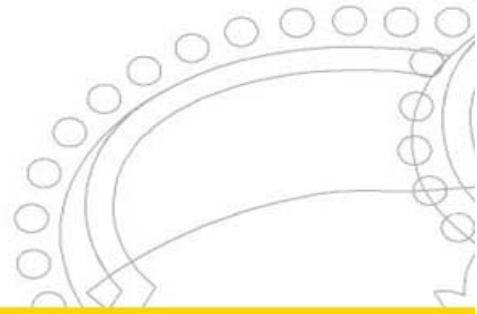




GOBIERNO  
DE ESPAÑA



**LEY DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS  
PLAN ESTRATÉGICO**

**Diciembre 2007**





1.	<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	1
2.	<i>VISIÓN</i> .....	3
3.	<i>SITUACIÓN ACTUAL</i> .....	4
4.	<i>LEY DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS</i> .....	6
5.	<i>ESTRATEGIA</i> .....	8
	5.1. <i>Servicios centrados en el ciudadano</i> .....	8
	5.2. <i>Adecuación de los procedimientos a la LAECSP</i> .....	9
	5.3. <i>Infraestructuras y servicios comunes</i> .....	9
	5.4. <i>Acciones horizontales</i> .....	10



## 1. INTRODUCCIÓN

El mejor servicio a la ciudadanía constituye la razón de ser de las transformaciones que se están llevando a cabo en el seno de las Administraciones Públicas. En este marco, la administración electrónica es un instrumento de especial utilidad para transformar las Administraciones Públicas y hacerlas más eficaces, eficientes y modernas: permite aumentar la productividad de sus organizaciones, reducir la carga administrativa y simplificar los procedimientos. Ofrece a los ciudadanos una mejora sustancial en la disponibilidad de los servicios, que se ofrecen a cualquier hora del día, todos los días del año, con independencia de la localización geográfica. Evita desplazamientos innecesarios y mejora la inclusión social, y facilita más y mejor acceso a la información pública. Con ello aumenta la confianza de la ciudadanía en las Administraciones Públicas que se hacen más transparentes y se crean nuevas vías de participación democrática en la toma de decisiones públicas.

La administración electrónica es, además, un motor de crecimiento económico y un factor clave para alcanzar los objetivos marcados en la estrategia de Lisboa. La declaración europea i2010, para el desarrollo de la Sociedad de la Información, incluye a los servicios públicos en línea como uno de sus pilares básicos.

España viene realizando desde hace varios años, y en especial desde el año 2000, tras el lanzamiento de los primeros planes europeos de administración electrónica, un gran esfuerzo de modernización de sus Administraciones. Nos encontramos entre los países europeos con un mayor nivel de desarrollo de los servicios públicos en línea, habiendo dado un gran salto cuantitativo en los últimos años, hecho que viene reflejado en los estudios realizados por la Comisión Europea.

Ya no son solamente la Agencia Tributaria y la Seguridad Social los organismos que desarrollan programas de administración electrónica. Hoy todos los Ministerios disponen de una amplia oferta de servicios accesibles electrónicamente con elevados niveles de transaccionalidad, utilizando para ello sistemas de identificación y de firma electrónica, incluyendo el DNI electrónico.

Todos los Ministerios han desarrollado planes de actuación ambiciosos, destinados por un lado, a informatizar la gestión interna de sus procedimientos, y por otro, a facilitar el acceso electrónico a estos procedimientos. Simultáneamente a estas actuaciones departamentales, se han creado, por primera vez, infraestructuras y servicios comunes para su uso por todos los departamentos e incluso por otras Administraciones, que facilitan el despliegue de nuevos servicios de administración electrónica.

Un hito clave ha sido la aprobación en el Congreso de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Ofrece un marco regulador que elimina las barreras jurídicas para su pleno desarrollo, aunque, el factor clave de esta ley, es el reconocimiento que hace de un nuevo derecho ciudadano: el de acceso



electrónico a los servicios de las Administraciones. Este derecho ciudadano se traduce en un deber para las Administraciones que deberán poner todos sus servicios públicos en línea antes del 31 de diciembre de 2009.

Si bien el éxito y la importancia de todas las actuaciones acometidas por las Administraciones han tenido resultados de gran importancia, se hace necesario impulsar las actividades en esta materia de forma coordinada en todos los departamentos y organismos. La realización de este marco de actuaciones y de un plan estratégico coordinado en toda la Administración General del Estado (AGE) que permita que se cumpla este mandato de la Ley y dé un impulso definitivo al desarrollo de la administración electrónica en nuestro país es el objetivo de este documento.



## 2. VISIÓN

El desarrollo de la Administración Electrónica en España en los próximos años debe tener como primer objetivo hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, cumpliendo, además, con los compromisos europeos adquiridos por nuestro país en esta materia.

Esto significa que todos los servicios públicos deberán ser accesibles electrónicamente, debiéndose poder realizar los trámites electrónicamente, en los términos establecidos por la Ley 11/2007. También es deseable conseguir el mayor nivel de proactividad posible, siendo la Administración la encargada de avisar a los ciudadanos, con la debida antelación, de la necesidad o posibilidad de realizar un determinado trámite y de ofrecer los documentos precumplimentados para que el ciudadano, siempre que sea posible, sólo tenga que aceptar o modificar el ofrecimiento que realice la Administración. Todos los servicios respetarán las normas existentes en materia de accesibilidad, neutralidad tecnológica y multilingüismo.

Para ello es preciso, en algunos casos, un rediseño de los procedimientos administrativos, centrado en las necesidades ciudadanas y encaminado a su simplificación y a la reducción de las cargas administrativas, proceso en el que la colaboración ciudadana es de la máxima importancia.

El nuevo modelo de provisión de servicios debe facilitar el acceso a los mismos, tanto a través de los puntos de acceso propios de cada departamento, como a través de un punto de acceso global de forma que no sea necesario que el ciudadano tenga que conocer la estructura interna de la Administración para poder utilizarlos. No se le pedirá información o datos que obren en poder de las Administraciones, pero cuando deban aportar documentación adicional, ésta podrá ser enviada en formato electrónico.

Con todo ello se logrará, además, ganancias de productividad en el funcionamiento de las Administraciones Públicas: el ciudadano recibirá mejores servicios que costarán menos a las Administraciones.



### 3. SITUACIÓN ACTUAL

La cumbre europea de Lisboa del año 2000 es el momento en que se lanzan en Europa la mayoría de las iniciativas orientadas a poner en línea los servicios públicos.

España ha adquirido, desde entonces, compromisos relativos al desarrollo de su administración electrónica, entre los que destacan los derivados de las declaraciones de Manchester en 2005 y de Lisboa en 2007 y la Directiva de Servicios. También ha adquirido compromisos a partir de iniciativas legislativas nacionales como la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

En los orígenes de la modernización administrativa mediante el uso de las TIC las aplicaciones, sistemas y servicios electrónicos surgen a partir de iniciativas independientes y aisladas de cada uno de los organismos. El grado de desarrollo de los organismos es desigual, y la falta de coordinación dificulta la interoperabilidad de las aplicaciones así desarrolladas.

Más tarde empezaron a surgir las primeras aplicaciones corporativas e infraestructuras y servicios comunes, de uso voluntario para todos sus usuarios.

En España, a partir de 2004 se intensifica la puesta en funcionamiento de servicios e infraestructuras comunes. Las principales actuaciones de este tipo han sido la emisión del DNI electrónico, el desarrollo de una plataforma común de validación de certificados digitales (@firma), la elaboración de un plan de servicios digitales asociados al DNIe, el desarrollo y expansión de una red de comunicaciones interadministrativa (Red SARA), a la que ya están conectadas las redes de todos los ministerios y Comunidades Autónomas y una buena parte de Ayuntamientos, la creación de los primeros servicios intermediados que permiten eliminar la petición de fotocopias del DNI y certificados de empadronamiento en los trámites administrativos, la creación de la red integral de atención ciudadana (Red 060), que incorpora un web de acceso generalista a todos los servicios en línea, un teléfono unificado y una red de oficinas, entre otros.

En los últimos años se ha producido un crecimiento importante del número de servicios electrónicos ofrecidos por los departamentos ministeriales y de su sofisticación. Aunque la situación sigue siendo desigual, todos los departamentos están ampliando su oferta de servicios, y se ha duplicado el número de servicios existentes entre el año 2005 y el 2007, gracias, en gran medida, al éxito de planes como MODERNIZA y AVANZA.

El Ministerio de Administraciones Públicas recopiló recientemente los principales servicios electrónicos y de mayor impacto para ciudadanos y empresas disponibles en la AGE, inventariando 325 servicios, de los cuales, aproximadamente la mitad, estaban dirigidos a ciudadanos y la otra mitad a empresas.



La mitad de ellos han alcanzado un alto grado de transaccionalidad en línea, utilizando el DNI electrónico u otro certificado digital para la identificación del usuario, permitiendo evitar la fase presencial de ejecución del trámite.

Las comparativas de situación en el grado de desarrollo de la administración electrónica europea señalan que España se sitúa entre los países más avanzados de nuestro entorno.

Nuestro país destaca, según los informes de la Comisión Europea, por nuestro sistema de identificación electrónica, el DNI electrónico, por la creación de un sistema integrado y multicanal de acceso a los servicios electrónicos, la Red 060, y por haber aprobado una Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.



#### **4. LEY DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

La Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos fue aprobada por el Congreso de los Diputados en junio 2007. Por primera vez una ley convierte en universal el derecho de los ciudadanos a relacionarse con todas las Administraciones españolas de forma electrónica. El plazo para que este derecho sea efectivo es el 31 de diciembre de 2009. En esa fecha el acceso a todos los trámites públicos deberán ser accesibles electrónicamente.

La Ley regula las condiciones para la provisión electrónica de estos servicios, superando el vacío legislativo existente en algunos aspectos de las relaciones electrónicas entre ciudadanos y administraciones, eliminando así las barreras legales para un desarrollo completo de la administración electrónica.

Agrupar en una norma común todas las normas dispersas sobre administración electrónica ya existentes, y consolida un régimen común de garantías y derechos de los ciudadanos en sus relaciones con todas las Administraciones y adapta el marco jurídico a la realidad tecnológica y garantiza la interoperabilidad de las soluciones tecnológicas desarrolladas por las distintas Administraciones.

La Ley está centrada en los ciudadanos y en la definición de sus derechos, entre los que destacan los siguientes:

- A utilizar medios electrónicos para obtener información, realizar consultas, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.
- A elegir el canal de relación con las Administraciones.
- A no estar obligados, para relacionarse con las Administraciones, a utilizar tecnologías particulares.
- A no aportar datos que ya obren en poder de las Administraciones Públicas.
- A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados.
- A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- A la conservación electrónica del documento.
- A obtener los medios de identificación electrónica necesarios.



Con el objeto de dotar de las garantías jurídicas a las actuaciones que se desarrollen usando procedimientos electrónicos, la Ley establece el régimen jurídico de la administración electrónica y presta especial atención a los mecanismos de cooperación entre Administraciones para garantizar la interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones desarrolladas, y a la reutilización de aplicaciones y la transferencia de tecnologías entre éstas.

Refuerza algunas de las actuaciones horizontales de éxito que se vienen desarrollando en los últimos años, entre las que desatacan la creación de una red de comunicaciones entre todas las Administraciones Públicas, la denominada Red SARA, y la red integrada de atención al ciudadano cuyo actual embrión es la Red 060.

La principal obligación derivada para la Administración del Estado de la puesta en funcionamiento de la Ley es la necesidad de poner en línea todos los trámites administrativos antes del 31 de diciembre de 2009.



## 5. ESTRATEGIA

La estrategia a desarrollar tiene como finalidad la adecuación de los servicios públicos y la adaptación de los procedimientos a la LAECSP en el ámbito de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta. El plan de actuación se sustenta en las siguientes estrategias:

### 5.1. Servicios centrados en el ciudadano

- El objetivo principal de los servicios electrónicos es conseguir la máxima reducción posible de las cargas administrativas para ciudadanos y empresas y generar la confianza necesaria para impulsar su utilización.
- El acceso a los servicios públicos se podrá hacer a través de sistemas de acceso multicanal que incorporen los puntos de acceso electrónico departamentales y globales, así como ventanillas únicas sectoriales, en los términos previstos en los artículos 8 y 44 de la Ley 11/2007 que permitan que los ciudadanos no necesiten conocer de antemano la estructura interna de la Administración para acceder al servicio.
- A tal fin se interconectarán los servicios de información administrativa de los departamentos ministeriales y de los organismos públicos, creando una red de información única.
- Se facilitará la participación electrónica de los ciudadanos y se establecerán mecanismos de consulta para conocer sus demandas.
- Todos – ciudadanos, empresas y Administraciones- deben beneficiarse de las ventajas derivadas de la administración electrónica, por lo que la inclusión digital será un aspecto clave en el diseño de los servicios. El acceso a los mismos será independiente de la plataforma tecnológica utilizada, conforme a las normas de accesibilidad de personas con discapacidades auditivas y visuales y en las lenguas oficiales de España. Se garantizará la no discriminación en el acceso a los servicios públicos.
- Se realizarán campañas de difusión de todos los servicios públicos de forma que los ciudadanos conozcan la oferta real de los mismos.

*El acceso electrónico a los servicios públicos se ampliará creando puntos de accesos globales y ventanillas únicas sectoriales que hagan innecesario el conocimiento de la estructura interna de la AGE para acceder a los servicios requeridos. Estos servicios se diseñarán conforme a las necesidades de ciudadanos y empresas.*



## 5.2. Adecuación de los procedimientos a la LAECSP

- Todos los servicios públicos y trámites administrativos serán accesibles electrónicamente, con los requisitos que establece la Ley: información, descarga y envío de formularios cumplimentados, pago telemático y finalización del procedimiento sin requerir la personalización del ciudadano en dependencias públicas, salvo cuando ello sea necesario por ley. Además incluirán facilidades proactivas como aviso de necesidad de iniciar el procedimiento o cumplimentación automática de los datos en poder de la Administración. En el diseño de estos servicios se llevará a cabo la simplificación de los trámites administrativos necesarios para reducir su carga administrativa.
- Mantenimiento y publicación de un catálogo de trámites administrativos adaptados a la LAECSP.

*Todos los trámites y servicios administrativos de la AGE, recopilados en un catálogo público, estarán disponibles en línea antes del 31 de diciembre de 2009, al máximo nivel alcanzable según un calendario de actuación que se mantendrá actualizado.*

## 5.3. Infraestructuras y servicios comunes

- Cada organismo será responsable del mantenimiento y suministro de todos los servicios de su competencia.
- Para el desarrollo de los nuevos servicios electrónicos se ofrecerá a todas las administraciones un conjunto de infraestructuras y servicios comunes que faciliten la puesta en funcionamiento de estos servicios y la interoperabilidad entre todos ellos.
- Se pondrá al servicio de las Administraciones una red de comunicaciones de alta velocidad y alta disponibilidad, que amplíe las prestaciones de la actual Red SARA.
- La Administración se moverá hacia una cultura de servicios compartidos, mediante la estandarización, la simplificación y la compartición de experiencias. Se dispondrá de un Centro de Transferencia de Tecnología, donde las Administraciones podrán poner a disposición de todos los organismos las aplicaciones que decidan declarar de código abierto.
- Se desarrollarán infraestructuras y servicios comunes para la Administración General del Estado, siempre que éstas redunden en beneficios de todos sus Departamentos y Organismos.

*Se pondrá a disposición de todos los organismos infraestructuras y servicios comunes que faciliten el desarrollo de las soluciones informáticas necesarias, garanticen la interoperabilidad y reduzcan los costes y tiempos de implantación. Una red de comunicaciones de alta velocidad y fiabilidad facilitará la interconexión de todas las redes de las Administraciones. El uso de estos servicios e infraestructuras es voluntario y basado en acuerdos entre organismos.*



#### 5.4. Acciones horizontales

- Los funcionarios encargados de prestar, desarrollar o gestionar estos servicios estarán adecuadamente formados, tanto en las labores organizativas, como en las tecnológicas.
- La seguridad y la privacidad de los datos, conjuntamente con la interoperabilidad con otras Administraciones, serán elementos básicos a la hora de desarrollar servicios electrónicos.
- El desarrollo y despliegue de los servicios públicos se hará con criterios de excelencia, siguiendo un modelo de desarrollo que contemple la reducción de cargas administrativas, la simplificación de los procedimientos, su adecuación a la demanda existente, la evaluación previa del proyecto, su planificación, documentación, gestión, despliegue y mantenimiento y los beneficios para la ciudadanía y las Administraciones.

*Los servicios públicos ofrecidos estarán diseñados siguiendo criterios de calidad y profesionalidad, favoreciendo la confianza en los mismos, la interoperabilidad entre Administraciones y garantizando su adecuación a las necesidades de ciudadanos y Administraciones.*