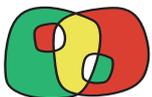


Comunidad Territorial de Cooperación

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



¡Cooperamos...
Conseguimos!



ÍNDICE

1. La administración electrónica	4
1.1. Definición	4
1.2. Derechos de los ciudadanos en la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos	4
1.3. Plan Avanza	5
1.3.1. Principales logros del Plan Avanza	
1.3.2. Plan Avanza 2	
1.3.3. Diagnóstico del Plan Avanza	
1.3.4. El Plan Avanza en Galicia	
1.4. El DNI electrónico	10
2. Servicios que ofrece la diputación provincial: Programa Tamtamvai	11
3. La administración electrónica en Portugal	13
3.1. Portal do Cidadao	13
3.2. Cartão de Cidadão	13
3.3. Portal da Empresa	13
3.4. Balcao Unico	13
4. Convenio entre España y Portugal sobre validación de certificados digitales	14

1. La administración electrónica

1.1. Definición

Al hablar de Administración electrónica nos estamos refiriendo al uso de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el desarrollo de las actividades y procedimientos que competen a la Administración. Ya en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común se impulsaba el empleo de estos medios, si bien la puesta en marcha de los mismos no se planteaba como una obligación para las distintas Administraciones, sino que era potestativa.

1.2. Derechos de los ciudadanos en la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos

El gran salto en el desarrollo de una Administración electrónica avanzada tiene su origen en la publicación de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP).

Esta Ley, en su Título Primero, Artículo 6, enumera los **derechos de los ciudadanos** en las relaciones con las Administraciones Públicas por medios electrónicos:

1. *Se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.*

2. *Además, los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en la presente Ley, los siguientes derechos:*

- a. A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse con medios electrónicos con las Administraciones Públicas.*
- b. A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.*
- c. A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.*
- d. A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.*
- e. A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.*
- f. A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.*
- g. A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional*

Uno de los principales objetivos del **Plan Avanza2** es contribuir a la recuperación económica de nuestro país gracias al uso intensivo y generalizado de las TIC, con una especial atención a los proyectos que compaginen, además, la sostenibilidad y el ahorro energético.

En este contexto, **Avanza2** tiene como reto no ya tanto la dinamización de la oferta (en gran medida, ya lograda) como el fomento de la demanda, así como el aprovechamiento del impulso del desarrollo del sector para la consolidación de una industria TIC propia especializada en sectores estratégicos y siempre volcado en la pyme, en la que se centran la mayor parte de los esfuerzos.

Las iniciativas de **Avanza2** se agrupan en cinco ejes de actuación:

1. **Desarrollo del sector TIC** (línea dotada con 663 millones de euros en 2009), cuyo objetivo es apoyar a empresas que desarrollen nuevos productos, procesos, aplicaciones, contenidos y servicios TIC, promoviendo, como prioridades temáticas básicas, la participación industrial española en la construcción de la Internet del Futuro y el desarrollo de contenidos digitales. Dentro de este eje se financiarán programas de innovación que permitan seguir avanzando en la mejora de la competitividad del sector TIC y del conjunto de nuestra economía a escala internacional. Las pymes verán reforzado su papel prioritario como destinatarias de las iniciativas de impulso y las convocatorias de ayudas públicas.
2. **Capacitación TIC** (línea dotada con 548 millones de euros en 2009), que persigue incorporar masivamente a la SI (Sociedad de la Información) tanto a ciudadanos como a empresas, con una prioridad reforzada en las pymes y sus trabajadores. Dentro de este eje, se reforzará la prioridad de incorporación a la SI de colectivos especiales, personas con discapacidad y mayores, así como la extensión de los beneficios de las TIC en las microempresas.

3. **Servicios públicos digitales** (línea dotada con casi 186 millones de euros en 2009), mediante la cual se mejorará la calidad de los servicios prestados por las Administraciones Públicas en Red, con énfasis especial en el apoyo a las entidades locales y el desarrollo de las funcionalidades del DNI electrónico, de cuyo desarrollo España es pionera a escala internacional. Asimismo, esta línea apoyará la creación de nuevas plataformas y contenidos en el ámbito de la educación y en el sanitario a partir de los logros de **Avanza**, que han situado a nuestro país en vanguardia mundial en ambos campos.
4. **Infraestructura** (línea dotada con 89 millones de euros en 2009), que reforzará el impulso al desarrollo y la implantación de la SI en entornos locales, mejorando la prestación de los servicios públicos electrónicos al ciudadano y las empresas mediante el uso de las TIC. Igualmente, se reforzará el desarrollo y aplicación de la nueva normativa de infraestructuras comunes de telecomunicaciones en edificios y canalizaciones de telecomunicaciones en dominio público.
5. **Confianza y seguridad** (línea dotada con casi 11 millones de euros en 2009), que persigue el doble objetivo de reforzar la confianza en las TIC entre ciudadanos y empresas, mediante políticas públicas de seguridad de la información, y fomentar la accesibilidad de los servicios TIC.

1.3.3. DIAGNÓSTICO DEL PLAN AVANZA

Avanza ha creado una masa crítica en nuestro país en términos de mercado, usuarios, aceptación de las TIC y cobertura global de servicios.

El Plan ha puesto en marcha líneas que generan desarrollo industrial TIC en ámbitos como servicios informáticos, sanidad, educación, DNI electrónico, TDT, contenidos, etc.

Es un plan dinámico, en permanente contacto con los agentes del sector y, por lo tanto, en constante evolución. Como consecuencia de la puesta en

Comunidad Territorial de Cooperación

marcha de las medidas de **Avanza**, surgen nuevas necesidades y se identifican retos pendientes, que exigen reforzar actuaciones existentes o definir otras nuevas:

- Capacitación e impulso de las TIC entre los ciudadanos: población rural, mayores, personas con discapacidad, colectivos especiales.
- Capacitación de PYMES: presencia en la Red, negocio electrónico, comercio electrónico.
- Desarrollo y evolución del sector TIC (PYMES): Internet del Futuro, contenidos digitales, uso del espectro.
- Servicios Públicos Digitales: Finalización de los programas en Educación, Salud, DNIe, Registros Civiles, etc.
- Infraestructuras: Penetración TDT en los hogares, redes ultrarrápidas, Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones (ICT).
- Confianza, Seguridad y Accesibilidad.

TIC y microempresas: Si bien el uso de las TIC ha mejorado sustancialmente, aún existe un amplio margen de crecimiento en relación con las empresas de mayor tamaño.

El potencial de la industria de contenidos digitales ha experimentado un crecimiento acumulado del 45% en los últimos cuatro años.

El uso de Internet en España supera al de la Unión Europea en el rango 16-34 años, y es menor a partir de los 55 años.

El comercio electrónico sigue siendo una asignatura pendiente: sólo un 10% de empresas españolas vende por Internet (frente a la media europea, que es del 17%).

Hay que seguir trabajando en la interactividad de la TDT.

La seguridad en Internet sigue siendo el principal factor de freno para los no-internautas y para una mayor sofisticación del uso de los internautas.

Es necesario fomentar el uso del DNI electrónico.

Hay que apostar por la creación de Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones.

Se busca la consolidación de plataformas y el desarrollo de contenidos en el ámbito educativo.

Se espera la implantación de nuevas aplicaciones y contenidos en el ámbito sanitario.

Según un informe realizado por la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico)¹, el Plan Avanza constituye un caso interesante en las prácticas de diseño y ejecución de las estrategias de la Sociedad de la Información y puede ofrecer algunos ejemplos de referencia en otros países.

El director para la Administración Pública y el Desarrollo Territorial de la OCDE, Rolf Alter, aconsejó que la segunda edición del **Plan Avanza** debe analizar la situación presente con el fin de alinear los objetivos al entorno actual, así como impulsar la demanda, formando a los ciudadanos en los beneficios de las nuevas tecnologías, y, teniendo en cuenta las restricciones presupuestarias, optimizar el uso de los recursos.

Alter señaló, durante su intervención en la presentación del informe de la OCDE sobre el **Plan Avanza**, que “en 2005, cuando comenzó el Plan Avanza, casi todos los gobiernos sabían que tenían que actuar en el desarrollo de la Sociedad de la Información pero no todos lo hicieron”. Además resaltó el esfuerzo realizado por el Gobierno español en movilización de fondos. En concreto, de 2006 a 2009 el Plan Avanza ha movilizado más de 9.000 millones de euros de los agentes implicados, que incluyen administraciones autonómicas y locales, el sector privado y la sociedad civil. Además, en el período de 2005 a

¹ El informe puede consultarse en la página web del Plan Avanza, www.planavanza.es. Su título completo es: “Buena Gobernanza en las Políticas Digitales: Cómo Maximizar el Potencial de las TIC. El Caso del Plan Avanza en España”.

Comunidad Territorial de Cooperación

A lo largo de su vida, el Documento Nacional de Identidad ha ido evolucionado e incorporando las innovaciones tecnológicas disponibles en cada momento, con el fin de aumentar tanto la seguridad del documento como su ámbito de aplicación.

Con la llegada de la Sociedad de la Información y la generalización del uso de Internet se hace necesario adecuar los mecanismos de acreditación de la personalidad a la nueva realidad y disponer de un instrumento eficaz que traslade al mundo digital las mismas certezas con las que operamos cada día en el mundo físico y que, esencialmente, son:

- Acreditar electrónicamente y de forma indubitada la identidad de la persona.
- Firmar digitalmente documentos electrónicos, otorgándoles una validez jurídica equivalente a la que les proporciona la firma manuscrita.

Para responder a estas nuevas necesidades nace el **Documento Nacional de Identidad electrónico (DNLe)**, similar al tradicional y cuya principal novedad es que incorpora un pequeño circuito integrado (chip), capaz de guardar de forma segura información y de procesarla internamente.

Para poder incorporar este chip, el Documento Nacional de Identidad cambia su soporte tradicional (cartulina plastificada) por una tarjeta de material plástico, dotada de nuevas y mayores medidas de **seguridad**. Esta nueva versión del Documento Nacional de Identidad nos permitirá, además de su uso tradicional, acceder a los nuevos servicios de la Sociedad de la Información, que ampliarán nuestras capacidades de actuar a distancia con las Administraciones Públicas, con las empresas y con otros ciudadanos.

En la medida que el DNI electrónico vaya sustituyendo al DNI tradicional y se implanten las nuevas aplicaciones, podremos utilizarlo para:

- Realizar compras firmadas a través de Internet.
- Hacer trámites completos con las Administraciones Públicas a cualquier hora y sin tener que desplazarse ni hacer colas.

- Realizar transacciones seguras con entidades bancarias.
- Acceder al edificio donde trabajamos.
- Utilizar de forma segura nuestro ordenador personal.
- Participar en una conversación por Internet con la certeza de que nuestro interlocutor es quien dice ser.

El DNI electrónico es una oportunidad para acelerar la implantación de la Sociedad de la Información en España y situarnos entre los países más avanzados del mundo en la utilización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, lo que, sin duda, redundará en beneficio de todos los ciudadanos.

Pasos para obtener el DNI electrónico:

1. El ciudadano que solicite por primera vez su DNI electrónico y, por tanto, los certificados electrónicos asociados, deberá acudir a una [Oficina de Expedición](#) del DNI electrónico.
2. Para solicitar la expedición del Documento Nacional de Identidad será imprescindible la presencia física de la persona a quien se haya de expedir, el abono de la tasa legalmente establecida en cada momento y la presentación de los documentos necesarios.
3. La entrega del Documento Nacional de Identidad y de los certificados asociados se realizará personalmente a su titular en la misma jornada en que solicite su expedición.
4. Finalizada la fase de gestión documental y la personalización física de la tarjeta, comienza la fase de personalización lógica con la carga de datos en el chip de la tarjeta soporte. La generación de claves se realizará, en la tarjeta y en presencia del titular, tras la habilitación de un PIN aleatorio que se entrega en un sobre ciego.

Para la utilización del DNI electrónico es necesario contar con determinados elementos hardware

Comunidad Territorial de Cooperación

- Creación de infraestructuras de comunicaciones.
- Desarrollo y fomento de servicios electrónicos.
- Integración con redes de otros organismos.

En relación con las infraestructuras, la Diputación ha creado una red provincial con 88 oficinas electrónicas distribuidas por toda la provincia y que se interconectan mediante una red privada virtual centralizada en la propia Diputación. Estas oficinas, denominadas tamTAM, cuentan con el equipamiento necesario para facilitar los siguientes servicios:

- Acceso gratuito a Internet.
- Acceso a los servicios de la Administración Electrónica.
- Soporte técnico.
- Orientación on-line.

El desarrollo y fomento de los servicios electrónicos se basa en los principios de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. La Diputación ya desarrolló y puso a disposición de todos los ayuntamientos de la provincia servicios como:

- Registro electrónico.
- Consulta electrónica de expedientes.
- Pago telemático.
- Notificación telemática.
- Gestión electrónica de expedientes.
- Información geográfica on-line.

Para finalizar, la red [tamTAMvai](#) está interconectada con la [Red Sara](#) (red de servicios interministeriales que permite, vía Xunta de Galicia, interactuar con el resto de Administraciones, de forma digital, facilitando los procesos administrativos de ayuntamientos y ciudadanos). Con esta interconexión se cumple el objetivo de integrar los servicios de la Diputación Provincial de Ourense con el resto de los organismos públicos.

Relación de servicios que ofrece la red [tamTAMvai](#):

- Acceso universal a Internet.
- Acceso a cursos on-line.
- Acceso a todos los recursos electrónicos de la Diputación: bases de datos, almacenamiento

- masivo, backup en red, aplicativos, etc.
- Acceso a los servicios de la Administración electrónica.
- Soporte técnico.
- Alfabetización digital.
- Orientación on-line.
- Fomento de teletrabajo y teleasistencia.
- Registros electrónicos provinciales.
- Consulta electrónica de expedientes provinciales.
- Pago telemático en administraciones locales de Ourense.
- Notificación telemática a usuarios, entidades y organismos públicos.
- Interconexión con la [Red Sara](#): red de servicios interministeriales.
- Fomento y uso del DNI electrónico.
- Facturación digital.
- Licitación electrónica.
- Seguridad electrónica.
- Compulsa electrónica.
- Validación de firmas y certificados on-line.
- Gestión Documental.
- Substitución de certificados en papel.
- Verificación de datos on-line.
- Desarrollo de portales web.

3. La administración electrónica en Portugal

3.1. Portal do Cidadao

El **Portal do Cidadao** es un vehículo de divulgación y acceso a todos los organismos de la Administración Pública portuguesa que pretende facilitar las relaciones entre los ciudadanos y el Estado. Es un proyecto lanzado por la UMIC (Agencia para la Sociedad del Conocimiento), junto con todos los Ministerios, de acuerdo con las siguientes Resoluciones del Consejo de Ministros:

- Nº 107/2003, de 12 de agosto, aprueba el Plan de Acción para la Sociedad de la Información, principal instrumento de coordinación estratégica y operacional de las políticas del XI Gobierno Constitucional para el desarrollo de la Sociedad de la Información en Portugal.
- Nº 108/2003, de 12 de agosto, aprueba el Plan de Acción para el Gobierno Electrónico.

A partir de 2007, con la creación de **AMA, Agencia para la Modernización Administrativa**, este organismo asumió las competencias del Gobierno Electrónico de UMIC, y el **Portal do Cidadao** pasó a ser gestionado por la nueva agencia.

Varios son los servicios on-line que ofrece este portal: cambio de domicilio, solicitud de certificados en línea, solicitud del Carné Joven, etc.

3.2. Cartão de Cidadão

La **Cartão de Cidadão** es un documento de ciudadanía que permite la identificación de forma segura. Es una nueva tarjeta de identificación de los ciudadanos portugueses, multifuncional, práctica y segura, el equivalente al DNI electrónico español.

Su multifuncionalidad posibilita al ciudadano interactuar con los diferentes servicios públicos y privados, independientemente del lugar donde se encuentre y del medio de comunicación que utilice.

Será un documento práctico que aúne a las actuales tarjetas de contribuyente, de usuario del

servicio nacional de salud, de beneficiario de la seguridad social y de elector.

3.3. Portal da Empresa

El **Portal da Empresa** pretende convertirse en un canal privilegiado de relación entre las empresas y la Administración Pública.

El Portal se divide en cuatro grandes áreas que incluyen todo el ciclo de vida empresarial: Creación, Gestión, Expansión y Extinción. El **Portal da Empresa** tiene por objetivo minimizar los pasos para la ejecución de las obligaciones del empresario. Entre otras cosas, ya es posible proceder a la creación de una empresa a través de Internet.

La AMA (Agencia para la Modernización Administrativa) y el Ministerio de Justicia son las entidades promotoras de la iniciativa, contando con la colaboración del Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Finanzas y Administración Pública, así como el patrocinio de la Secretaría de Estado para la Modernización Administrativa.

3.4. Balcao Unico

En el ámbito de la transposición de la Directiva de "Servicios" 2006/123/EC, de 12 de diciembre, el **Balcao Único** ofrece licencias, autorizaciones y formalidades. Este servicio cuenta con la cooperación de organismos de la Administración central, local, regional e incluso de asociaciones profesionales.

En tres sencillos pasos: búsqueda, selección y consulta, en este **Balcao** es posible encontrar respuestas a preguntas como: "¿qué licencias necesito?", "¿con quién puedo contactar?", etc.

Esta iniciativa es **pionera en Portugal**, y ha permitido la implantación de un único punto de contacto para acceder a los procedimientos y trámites relativos al acceso y ejercicio de las actividades de los ciudadanos y las empresas.

4. Convenio entre España y Portugal sobre validación de certificados digitales

La Secretaria de Estado para la Función Pública, Carmen Gomis, y María Manuel de Lemos Leitão Marques, Secretaria de Estado de Modernización Administrativa del Gobierno de Portugal, firmaron un Convenio de Colaboración para la prestación de servicios de validación de los certificados electrónicos de ambos países.

El **objetivo** de este convenio es que cualquier ciudadano español pueda realizar trámites ante la Administración Portuguesa utilizando su certificado español y, de manera recíproca, los certificados que Portugal tenga implantados en sus sistemas nacionales, puedan ser validados por la Administración Española cuando un ciudadano portugués se dirija a la misma. La integración de los dos sistemas permitirá esta validación.

Las ventajas directas de esta relación se dan especialmente en las zonas limítrofes de los dos países en las que existe una mayor relación de los ciudadanos portugueses con la administración española y viceversa.

Desde el año 2006 el Ministerio de la Presidencia de España tiene operativa una aplicación informática denominada **@firma** que permite asegurar que es válido el certificado electrónico utilizado por los ciudadanos para realizar trámites con la Administración Pública por Internet. Estos certificados pueden ser los del DNI electrónico, la Casa de la Moneda u otros emitidos por cualquier otra Autoridad de Certificación Española reconocida por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, según determina la Ley de Firma electrónica.

Portugal, de manera análoga a España, emite un DNI electrónico (denominado **Cartão de Cidadão**) y tiene y está desarrollando el Sistema de Certificación Electrónica del Estado.

Este Convenio es una de las pocas iniciativas de

estas características en Europa y está en la línea con los trabajos que se están actualmente desarrollando en el proyecto europeo STORK. En este proyecto colaboran estrecha y activamente España y Portugal junto con otros doce países europeos, para el reconocimiento mutuo a nivel europeo de las identidades electrónicas existentes en los diferentes Estados Miembros.

La colaboración entre España y Portugal en **STORK** está siendo muy fructífera, y sirva de ejemplo el que ambos países serán pioneros en empezar bilateralmente las pruebas de integración de cara a los pilotos de interoperabilidad a gran escala.

España ya tiene plenamente desarrollada y en funcionamiento la plataforma para poder validar los certificados españoles. La firma de este convenio pondrá en marcha de inmediato la colaboración que ya se viene llevando a cabo con Portugal para la interconexión de sistemas que permita que el proceso de validación de los certificados entre en funcionamiento.

Los avances en la integración a día de hoy son éstos:

- Portugal ya admite el Documento Nacional de Identidad español en su servicio nacional de constitución de empresas on-line. Además, en los próximos meses se podrá utilizar en el **Portal do Cidadão** portugués para más trámites y procedimientos.
- De forma recíproca, España garantizará la validación técnica progresiva del Documento Electrónico portugués de identidad (**Cartão de Cidadão**). En estos momentos la aplicación del Ministerio de Trabajo e Inmigración denominada REA (Registro de Empresas Acreditadas) ya admite el documento de identidad portugués para acreditar que las empresas portuguesas que operan en el sector de la construcción en España cum-

plen los requisitos de capacidad y de calidad de la prevención de riesgos laborales.

- Este Convenio de Colaboración, de tres años de duración, abre la posibilidad para que, progresivamente, los servicios electrónicos portugueses sean accesibles con los certificados digitales reconocidos en España en la plataforma @firma, y los servicios electrónicos españoles sean progresivamente accesibles con los certificados digitales portugueses reconocidos por su plataforma de validación.
- Además de los servicios mencionados, se irán incorporando nuevos organismos, tanto portugueses como españoles, en la medida en que los ciudadanos vayan empleando los servicios electrónicos.



Comunidade Territorial
de Cooperação



Comunidad Territorial de Cooperación

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

¡Cooperamos...
Conseguimos!



PROGRAMA
COOPERACIÓN TRANSFRONTERIZA
ESPAÑA ~ PORTUGAL
COOPERAÇÃO TRANSFRONTEIRIÇA
2 0 0 7 - 2 0 1 3



Unión Europea
FEDER

Invertimos en su futuro