



Administración electrónica y sedes electrónicas



#diadeinternet

- ❑ Introducción
- ❑ Administración electrónica
- ❑ Inicios y evolución. Desarrollo normativo
- ❑ Actualidad
- ❑ Sedes electrónicas
- ❑ Conclusiones

Sector público

- ❑ Periodo de cambio en la comunicación con los ciudadanos y entre las AAPP.
- ❑ Transformación continua.
- ❑ Nuevos factores tecnológicos → mejora continua.

Doble objetivo

- ❑ Servicios ofrecidos a los ciudadanos.
- ❑ Procesos internos de las Administraciones Públicas.

La Administración Electrónica es el medio.

- "... es una nueva forma de gestión pública, basada en el uso interactivo de las TIC, con el doble objetivo de la prestación de mejores servicios a ciudadanos y empresas, así como la mejora de los procesos internos de las administraciones públicas".
- Comisión Europea: "el uso de las TIC en las AAPP, en combinación con cambios organizativos y el desarrollo de nuevas habilidades, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos, y reforzar el apoyo a las políticas públicas".



Es un proceso que tiene varias perspectivas:

- Gestión (TICs)
- Ciudadano y empresa
- Conocimiento (empleado público)
- Proceso (TICs – servicios electrónicos)
- Cooperación



- Información y servicios accesibles
- Centrados en el ciudadano
- Derechos



- Utilidad
- Usabilidad



- Seguridad



- Comodidad
- Ecológica



- Ahorros

1 Información

La página Web informa acerca del trámite: naturaleza, objeto y requisito del trámite

2 Información+

Los formularios para iniciación de trámites están disponibles para su descarga y posterior presentación en una oficina

3 Presentación

Los formularios para iniciación de trámites están disponibles para su firma electrónica y presentación

4 Tramitación

Es posible la iniciación y tramitación completa del procedimiento por medios telemáticos, sin requerir acciones complementarias a las personas interesadas por otros medios

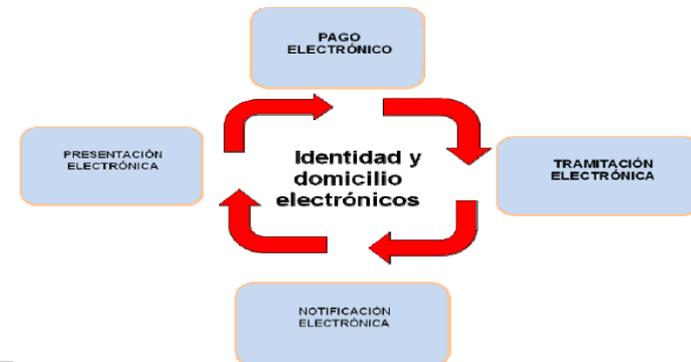
5 Proactividad

Se aprovecha el "conocimiento" que la Administración tiene del ciudadano (propuesta de borradores, campañas, etc.)

Salto cualitativo

+ Dificultad Tecnológica y normativa

CICLO DE LA RELACIÓN ELECTRÓNICA COMPLETA



Evolución

- Inicios: automatizar procesos existentes y crear vías electrónicas alternativas.
- Introducir cambios fundamentales en los procesos administrativos.
- Proceso vivo.

Marcos de desarrollo

Sociedad del conocimiento.

- UE - Estrategia de Lisboa 2000-2010, i2010, Agenda Digital Europea...
- España – Avanza, Avanza 2, Estrategia 2011-2015 ...

Administración electrónica

- Directiva Europea de Servicios
- Programa de Reducción de Cargas Administrativas en la Unión Europea y Plan de Acción para la Reducción de Cargas Administrativas en España.
- Ley 11/2007 (LAECSP): Impulso definitivo a la e-Administración en España
- Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015

Normativa.

- Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 1671/2009 de desarrollo parcial de esta ley.
- Reales Decretos (3/2010 y 4/2010) de los esquemas nacionales de seguridad e interoperabilidad (ENS y ENI).
- Normas que crean las sedes electrónicas y los registros electrónicos.
- Órdenes ministeriales y convenios.

Plan de actuación de la Ley 11/2007 y sus líneas estratégicas.

- El ciudadano en el centro de atención.
- Adecuar los servicios y procedimientos.
- Infraestructuras y servicios comunes.
- Formar en administración electrónica.

Plan de actuación de la Ley 11/2007 y sus líneas estratégicas.



Servicios públicos centrados en los ciudadanos.

Los ciudadanos son los principales beneficiarios del desarrollo de los servicios públicos en términos de ahorro de costes y tiempo, por lo que los servicios deben ser acordes con sus necesidades, proactivos, fiables y seguros, deben garantizar el acceso en igualdad de condiciones y la participación ciudadana para la mejora de los mismos.

E-inclusión.

Los servicios en línea de las Administraciones deben llegar a todos sin ninguna discriminación por motivos de cultura, edad, sexo, condición social, accesibilidad, etc.

Participación ciudadana -> e-Gobierno

Objetivo: Aumentar el grado de participación de la ciudadanía en la vida pública y avanzar en el diseño conjunto de los servicios públicos con el objetivo de que éstos respondan a las necesidades reales de sus destinatarios.

□ Administración electrónica → uno de los ejes de la hoja de ruta para:

- modernizar la Administración,
- reducir el déficit público y
- racionalizar el sector público

□ Medidas:

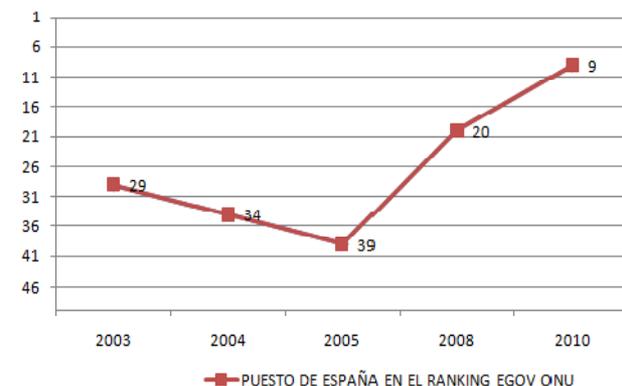
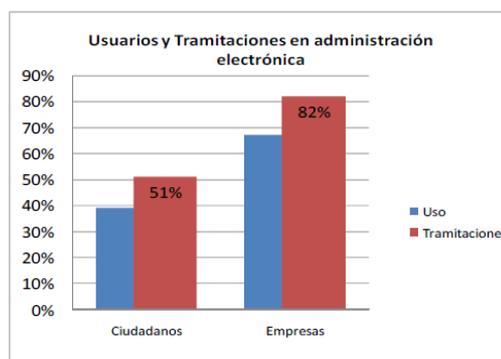
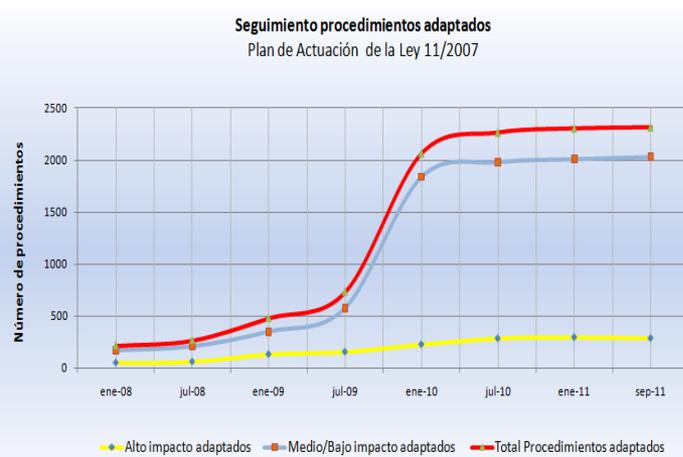
- Cargas administrativas.
- Uso de los servicios públicos electrónicos.
- TIC en las Administraciones Públicas.
- Cooperación.
- Eliminar la brecha digital.

□ Internacional:

- Premio especial de la ONU.
- UE → octavo puesto.

□ Algunos datos:

- 2012 – reducción del número de cargas administrativas para las empresas en un 30%.
- 2012 – el 75% de los trámites total o parcialmente a través de procedimientos electrónicos.



Canales



Presencial



Telefónico



902

901

9XX



Internet.



Redes sociales.

Definición

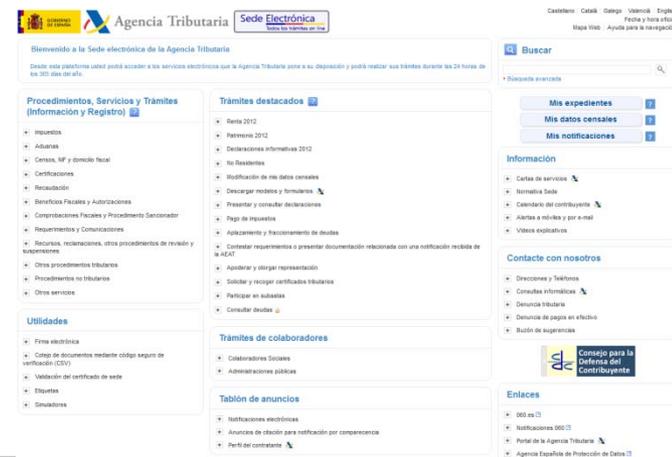
□ “La sede electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias”.

Particularidades

- Trámites.
- Responsabilidad.
- <https://sede.xxx.gov.es>

<https://sede.xxx.gov.es>

Sede = Dirección electrónica disponible
(Titular: Administración Pública)



Otras características

- ❑ Lugares exclusivamente para la relación con los ciudadanos
- ❑ Requisitos formales de creación
- ❑ Requisitos especiales de seguridad
- ❑ Requisitos especiales de accesibilidad y usabilidad
- ❑ Contenidos y funcionalidades mínimas obligatorias
 - Ámbito de aplicación (Ministerio, organismo, o varios)
 - Identificación de la dirección electrónica
 - Titular y órgano de gestión
 - Canales de acceso
- ❑ Creación: orden ministerial publicada en el BOE.

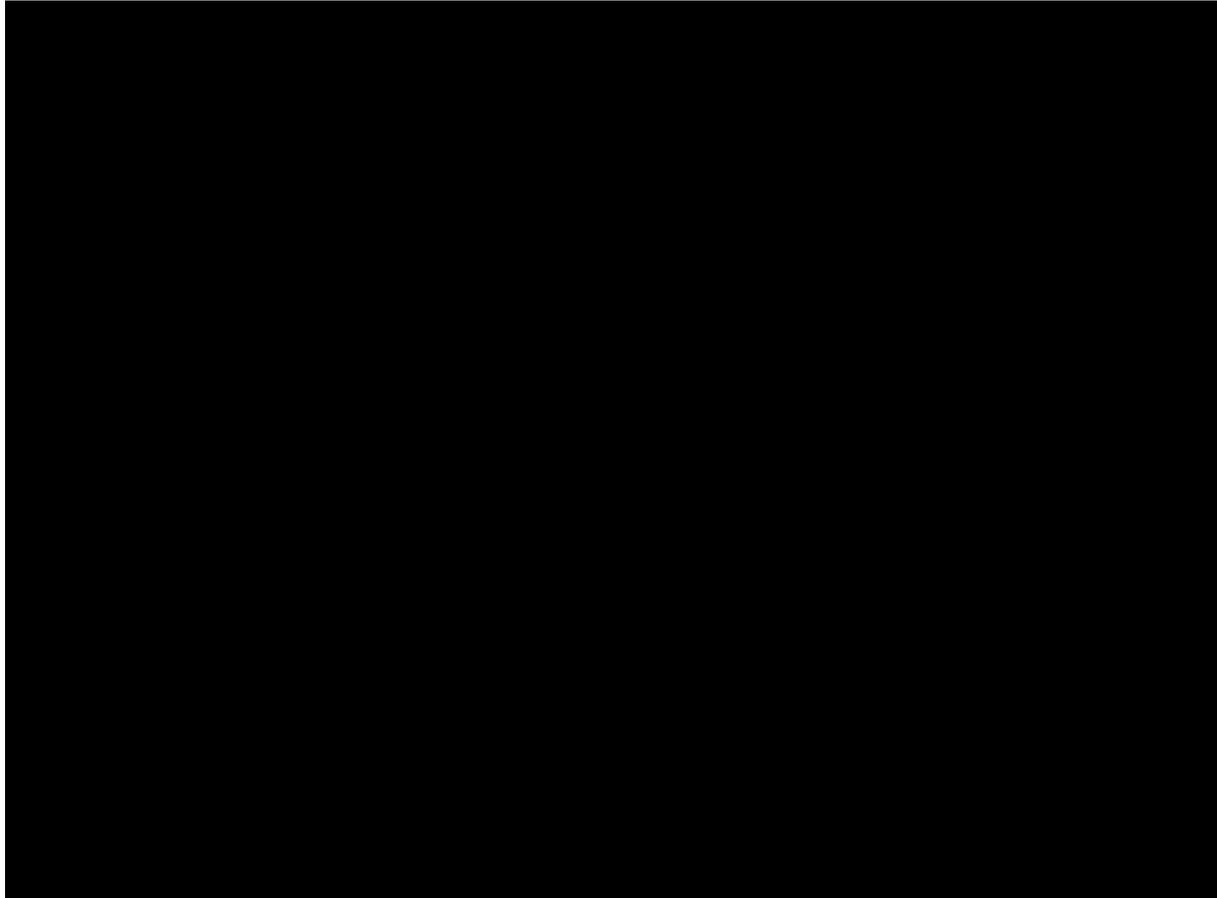
Algunos ejemplos son:

- ❑ Sede electrónica del Ministerio de Educación: <https://sede.educacion.gob.es/>
- ❑ Sede Electrónica de la Seguridad Social: <https://sede.seg-social.gob.es/>
- ❑ Sede Electrónica de la Agencia Tributaria: <https://www.agenciatributaria.gob.es/>
- ❑ Sede Electrónica del SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal): <https://sede.sepe.gob.es/>

Otras características

□ Servicios mínimos:

- Relación de los servicios disponibles en la sede electrónica.
- Carta de servicios y carta de servicios electrónicos.
- Formulario de sugerencias y quejas.
- Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente electrónico.
- En su caso, publicación de los diarios o boletines oficiales de los órganos a que abarque la sede.
- Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarquen la sede.
- Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
- Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007.



- ❑ Avances
- ❑ Beneficios
- ❑ Fomento

Webs recomendadas

www.060.es
masdestacados.060.es/
administracionelectronica.gob.es/
www.diadeinternet.org/

Intercambio de opiniones



Muchas gracias por vuestra atención, encantado de comentar lo que queráis...