

TEMA III.03 POLÍTICAS DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y NORMATIVA DE DESARROLLO. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	POLÍTICAS DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO	3
2.	LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	4
2.1.	PLAN DE DIGITALIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS 2021-2025	4
2.2.	LA AGENDA ESPAÑA DIGITAL 2025	5
2.4.	ORGANIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	7
3.	EL ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y SU NORMATIVA DE DESARROLLO	9
3.1	EL FUNCIONAMIENTO ELECTRÓNICO DEL SECTOR PÚBLICO	9
3.2	USO DE MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	10
3.3	ASISTENCIA EN EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS A LOS INTERESADOS	10
3.4	SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN	11
3.4.1	SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN DE LOS INTERESADOS EN EL PROCEDIMIENTO	11
3.4.2	SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	12
3.5	SISTEMAS DE FIRMA	12
3.5.1	SISTEMAS DE FIRMA ADMITIDOS POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	12
3.5.2	FIRMA ELECTRÓNICA DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	13
3.6	INTERCAMBIO ELECTRÓNICO DE DATOS EN ENTORNOS CERRADOS DE COMUNICACIÓN	13
3.7	SISTEMAS DE FIRMA PARA LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA AUTOMATIZADA	14
3.8	EL PUNTO DE ACCESO GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO	14
3.9	SEDES ELECTRÓNICAS	15

4. EL REAL DECRETO 203/2021, DE 30 DE MARZO, POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE ACTUACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SECTOR PÚBLICO POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	16
4.1 PORTALES DE INTERNET, PAGE Y SEDES ELECTRÓNICAS	17
4.2 ASPECTOS DE LA LEY 39/2015 QUE DESARROLLA Y COMPLEMENTA EL REAL DECRETO 203/2021	18
5. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	19
5.1 EL PROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS	20
5.2 EL PROGRAMAS DE CARTAS DE SERVICIOS	20
5.3 EL PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	21
5.4 EL PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS ORGANIZACIONES	23
6. LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	24
6.1 EL DERECHO DE LOS CIUDADANOS A LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	24
6.2 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	25
6.3 ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	26
6.3.2 OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	27
6.4 OFICINAS INTEGRADAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	28

1. INTRODUCCIÓN

El surgimiento y desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación y, especialmente, de internet constituye uno de los avances tecnológicos más significativos del siglo XX, ya que ha transformado la manera en la que el individuo y la sociedad se relacionan. En este marco, también ha permitido a las Administraciones transformar su organización, funcionamiento y relación con los ciudadanos.

Por su parte, las Administraciones Públicas españolas, desde la aprobación de la Constitución Española de 1978, han llevado a cabo numerosos procesos de transformación y cambio para adaptarse a las nuevas realidades sociales, políticas y a un entorno cambiante tanto nacional como internacionalmente.

Si en un principio dichos procesos se enfocaron en la adaptación progresiva del aparato administrativo al nuevo modelo constitucional y comunitario, luego se centraron en el desarrollo de cambios orientados al ciudadano, la calidad, la eficiencia, la simplificación, el uso de las nuevas tecnologías, y la transparencia, entre otros.

A lo largo de los años, con el crecimiento progresivo en importancia y presencia en la vida de los ciudadanos de las nuevas tecnologías y formas de comunicación, la Administración española no ha sido ajena a esta situación, y ha ido conformando y adaptando la Administración electrónica a estas realidades a través de diferentes instrumentos.

En este tema vamos a analizar los principales de ellos. Así, estudiaremos el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025 y la Agenda Digital Española. En el plano jurídico, nos centraremos en los preceptos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y su desarrollo por el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

En lo que atañe a la calidad de los servicios públicos y a la atención a los ciudadanos, examinaremos el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, los derechos contenidos en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en lo que a información se refiere, y la organización de las oficinas de atención al ciudadano.

2. POLÍTICAS DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

Como ente que participa en la vida social, económica y política de España, las Administraciones Públicas aspiran a ser un reflejo coherente con la sociedad actual.

En consecuencia, la Administración se ha ido adaptando a los hitos coyunturales de cada época. En un principio, la adopción del modelo constitucional y comunitario. Posteriormente,

la inclusión de la actuación orientada al servicio a la ciudadanía, la calidad, la eficiencia, la simplificación, el uso de las nuevas tecnologías, y la transparencia, entre otros.

Así, en 1992 surgió el Plan de Modernización de la Administración General del Estado; en 1999 el Plan de Calidad de la Administración Civil del Estado; en el año 2000 el Libro blanco de Mejora de los Servicios Públicos; el Plan de Choque para el Impulso de la Administración Electrónica de 2003; y el Plan Moderniza de medidas de mejora de la Administración 2006-2008.

En el plano legislativo, se aprobaron leyes de notable importancia, como la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (hoy derogadas por la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas); la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (derogada por la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público); la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno; la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno; y el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, entre otras.

En la actualidad, la tendencia es la adopción de planes transversales o estratégicos. Asimismo, cobra un papel cada vez más importante la esfera internacional y los diferentes mecanismos de evaluación creados por las Organizaciones Internacionales. Así, muchos de estos planes y medidas contienen las recomendaciones realizadas por ellas.

Dentro de las reformas, cabe destacar la impulsada por la **Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA)**. La CORA realizó un análisis de las estructuras y competencias administrativas, y diagnosticó las duplicidades e ineficiencias existentes en los diferentes niveles territoriales de Administración Pública. De esta forma, propuso reformas concretas destinadas a construir una Administración eficiente y sostenible desde el punto de vista del gasto público y que potenciara la implantación de soluciones tecnológicas para las relaciones de la Administración con ciudadanos y empresas.

Como resultado de sus trabajos, el Consejo de Ministros aprobó en 2013 un Informe en el que se incluían un total de 217 medidas a las que posteriormente se incorporaron otras 5, haciendo un total de 222 propuestas de mejora.

Actualmente, la modernización de la Administración es una prioridad, con el objetivo de conseguir una mayor apertura, transparencia y servicio eficaz a la ciudadanía.

****Atención:** para profundizar en esta materia, se recomienda estudiar las medidas de buen gobierno y transparencia recogidas en el tema 12 de este Bloque.

3. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Podemos definir la Administración electrónica o e-Administración como el conjunto de soluciones que permite a la ciudadanía y a las empresas poder relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos. Se trate de una suerte de "ventana virtual" única que permite la prestación de los servicios públicos por parte de las administraciones a la ciudadanía y a las empresas.

Para cumplir con los mandatos recogidos en estos artículos, han sido varias las normas aprobadas a lo largo de los años. Entre otras, podemos destacar:

- La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- El Real Decreto 263/1996 que regula la utilización de técnicas electrónicas informáticas y telemáticas de la Administración General del Estado.
- La Ley 59/ 2003 de firma electrónica, o
- La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

3.1. PLAN DE DIGITALIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS 2021-2025

El Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas es uno de los elementos principales del "componente 11 – Modernización de las Administración Públicas" del **Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia** aprobado por el Gobierno en 2021 para hacer frente a la crisis causada por la COVID-19.

El **objetivo** del Plan es el de mejorar la accesibilidad de los servicios públicos a los ciudadanos y empresas con todas las garantías para la protección de los datos personales y de las empresas, superar las brechas digitales sociales y territoriales e impulsar la eficiencia de las Administraciones Públicas mediante la digitalización de importantes ámbitos tractores como la Sanidad, la Justicia, o las políticas de Empleo, los servicios consulares o la administración territorial en materia de inclusión.

Los proyectos de alto impacto en la digitalización del Sector Público cuentan con una inversión de 1.040 millones de euros.

Asimismo, el Plan pretende aumentar la eficiencia de las Administraciones Públicas, mediante el refuerzo de los medios y servicios compartidos, generando sinergias y ahorros de costes 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.

Para ello, el Plan se estructura en **tres ejes de actuación**:

- 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.

- Desplegar proyectos tractores de digitalización, por ejemplo, en los ámbitos de Sanidad, Justicia o Empleo.
- Apoyar la digitalización de las administraciones territoriales, Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

Entre las medidas clave del Plan, encontramos:

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: Facilita 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.

GobTechLab: La iniciativa pondrá en marcha un laboratorio de innovación de la Administración General del Estado para mejorar la experiencia en el uso de los servicios públicos digitales a través de la participación ciudadana, la creación colaborativa y la innovación en servicios públicos. Este proyecto contempla el desarrollo de un espacio abierto donde experimentar servicios públicos con ciudadanos y empresas y recoger sus opiniones o sugerencias para la mejora de los mismos.

3.2 LA AGENDA ESPAÑA DIGITAL 2025

La **Agenda España Digital 2025** tiene como objetivo el impulso a la transformación digital de España como una de las palancas fundamentales para relanzar el crecimiento económico, la reducción de la desigualdad, el aumento de la productividad y el aprovechamiento de todas las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías, con respeto a los valores constitucionales y europeos, y la protección de los derechos individuales y colectivos.

Además, plantea un **objetivo transversal** de acuerdo con lo previsto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030: contribuir de forma considerable a cerrar las diferentes brechas digitales que se han ensanchado, en los últimos años, por motivos socioeconómicos, de género, generacionales, territoriales, o medioambientales.

Por último, su objetivo es servir de impulso a la transición ecológica hacia un nuevo modelo económico y social basado en la sostenibilidad.

Para ello, se basa en **diez ejes estratégicos**:

- 1.- Conectividad digital. Garantizar una conectividad digital adecuada para toda la población, promoviendo la desaparición de la brecha digital entre zonas rurales y urbanas, con el objetivo de que el 100% de la población tenga cobertura de 100 Mbps en 2025.

- 2.- Seguir liderando el despliegue de la tecnología 5G en Europa e incentivar su contribución al aumento de la productividad económica, al progreso social y a la vertebración territorial. Se fija como objetivo que en 2025 el 100% del espectro radioeléctrico esté preparado para el 5G.
- 3.- Reforzar las competencias digitales de los trabajadores y del conjunto de la ciudadanía. Se pondrá especial énfasis en las necesidades del mercado laboral y en cerrar la brecha digital en la educación. El objetivo es que en 2025 el 80% de las personas tengan competencias digitales básicas y que la mitad de ellas sean mujeres.
- 4.- Reforzar la capacidad española en ciberseguridad. Se busca disponer de 20.000 especialistas en ciberseguridad, Inteligencia Artificial y datos en 2025 gracias, entre otros aspectos, al polo de actividad empresarial que supone el entorno del Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE).
- 5.- Impulsar la digitalización de las Administraciones Públicas, particularmente en ámbitos clave como el Empleo, la Justicia, o las Políticas Sociales mediante la actualización de las infraestructuras tecnológicas. En 2025, el 50% de los servicios públicos estarán disponibles a través de app móvil y se simplificará y personalizará la relación de la ciudadanía y las empresas con las Administraciones
- 6.- Acelerar la digitalización de las empresas, con especial atención a las micropymes y a las start-ups. Se fija como meta que al menos el 25% del volumen de negocio de las pymes provenga en 2025 del comercio electrónico.
- 7.- Acelerar la digitalización del modelo productivo mediante proyectos tractores de transformación digital en sectores económicos estratégicos como el Agroalimentario, Movilidad, Salud, Turismo, Comercio o Energía, entre otros. Estos proyectos tienen como meta una reducción del 10% de las emisiones de CO2 por efecto de la digitalización de la economía en 2025
- 8.- Mejorar el atractivo de España como plataforma audiovisual europea para generar negocio y puestos de trabajo, con una meta de incremento del 30% de la producción audiovisual en nuestro país para el año 2025
- 9.- Transitar hacia una economía del dato, garantizando la seguridad y privacidad y aprovechando las oportunidades que ofrece la Inteligencia Artificial con el objetivo de que, al menos, el 25% de empresas usen Inteligencia Artificial y Big Data dentro de cinco años.
- 10.- Garantizar los derechos en el nuevo entorno digital, y en particular, los derechos laborales, de los consumidores, de los ciudadanos y de las empresas. En este ámbito se fija como objetivo la elaboración de una carta de derechos digitales.

A fin de financiar las medidas que se adopten para cumplir con los objetivos referidos, se contempla, para el período 2020-2022, una financiación aproximada de 20.000 millones de euros, de los cuales 15.000 millones de euros corresponderían a los diferentes programas y nuevos instrumentos de financiación de la Unión Europea. A ello se sumaría la inversión

prevista por el sector privado, de unos 50.000 millones de euros, en un escenario moderado de despliegue.

Por otra parte, se prevé la creación por el Gobierno de un **Consejo Consultivo para la Transformación Digital**, que tendrá carácter público-privado y facilitará el diálogo y participación de los distintos agentes económicos y sociales para la transformación digital del país.

Adicionalmente, se prevé un sitio web dedicado a España Digital 2025, con información actualizada sobre medidas e indicadores, y la elaboración de un **Informe Anual de seguimiento**, que será presentado al Consejo Consultivo para la Transformación Digital.

3.3 ORGANIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

El Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales prevé la existencia del ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

De acuerdo con el Real Decreto 403/2020, de 25 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, éste es competente para llevar a cabo la política de transformación digital, en particular impulsando la digitalización de las Administraciones Públicas.

En concreto, esta función se desarrollará por los siguientes órganos:

- **Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial**

Le corresponde la política de impulso a la digitalización de la sociedad y economía de forma respetuosa con los derechos individuales y colectivos, así como con los valores del ordenamiento jurídico español. A tal fin, le corresponden las funciones de fomento y regulación de los servicios digitales y de la economía y sociedad digitales, la interlocución con los sectores profesionales, industriales y académicos, el impulso de la digitalización del sector público y la coordinación y cooperación interministerial y con otras Administraciones Públicas respecto a dichas materias, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros departamentos ministeriales.

- **Secretaría General de Administración Digital**

Tiene rango de Subsecretaría y le corresponde la dirección, coordinación y ejecución de las competencias atribuidas al Ministerio en materia de transformación digital de la administración, incluyendo el desarrollo técnico y aplicación de las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como de su normativa

reglamentaria, en lo que concierne a la actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Asimismo, le corresponden las competencias sobre los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad, la racionalización de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, la dirección del Centro de Operaciones de Ciberseguridad y la definición de los medios y servicios comunes digitales, incluidos los declarados compartidos y, en su caso, su provisión, explotación y gestión para el conjunto de las administraciones públicas.

- **Comisión sectorial de Administración electrónica**

De acuerdo con la Disposición adicional novena de la Ley 40/2015, la Comisión Sectorial de administración electrónica, depende de la Conferencia Sectorial de Administración Pública, es el órgano técnico de cooperación de la Administración General del Estado, de las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales en materia de administración electrónica.

- **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**

Este Real Decreto crea:

Comisión de Estrategia TIC: es el órgano colegiado encargado de la definición y supervisión de la aplicación de la Estrategia sobre Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Administración General del Estado y sus organismos públicos

Comisiones ministeriales para la Administración Digital: existirá una Comisión en cada Ministerio, que tendrá que elaborar el plan de acción para la transformación digital del Ministerio de acuerdo a la Estrategia TIC global y las directrices de la Dirección TIC.

Unidades TIC: son unidades administrativas cuya función es la provisión de servicios en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones a sí mismas o a otras unidades administrativas.

4. EL ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y SU NORMATIVA DE DESARROLLO

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público se adaptan al escenario del que hablábamos en la introducción de este

tema y establecen la tramitación electrónica como la actuación habitual de las Administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí.

4.1 EL FUNCIONAMIENTO ELECTRÓNICO DEL SECTOR PÚBLICO

De acuerdo con el artículo 14 de la Ley 39/2015, las personas físicas pueden 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. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

Las personas obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo son, al menos, las siguientes:

- Las personas jurídicas.
- Las entidades sin personalidad jurídica.
- Quienes ejerzan 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.
- Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración, y
- Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público.

Los artículos 38 a 36 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público regulan el “Funcionamiento electrónico del sector público”.

****Atención:** podemos resumir lo regulado en los artículos citados de la siguiente forma:

- En lo que respecta a las sedes electrónicas se utilizará, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio web o medio equivalente.
- 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.

- En la Administración del Estado, la principal sede electrónica es: <https://sede.administracion.gob.es>.
- El portal de internet se define como el punto de acceso electrónico cuya titularidad corresponda a una Administración Pública, organismo público o entidad de Derecho Público que permite el acceso a través de internet a la información publicada y, en su caso, a la sede electrónica correspondiente.
- Sistemas de identificación de las Administraciones Públicas: la identificación se lleva a cabo mediante el uso de un sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
- La actuación administrativa automatizada se define como cualquier acto o actuación realizada íntegramente a través de medios electrónicos por una Administración Pública en el marco de un procedimiento administrativo y en la que no haya intervenido de forma directa un empleado público.
- Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas: cada Administración Pública determinará los sistemas de firma electrónica que debe utilizar su personal, los cuales podrán identificar de forma conjunta al titular del puesto de trabajo y a la Administración en la que presta sus servicios. Por razones de seguridad pública los sistemas de firma electrónica podrán referirse sólo el número de identificación profesional del empleado público.
- Para favorecer la interoperabilidad y posibilitar la verificación automática de la firma electrónica de los documentos electrónicos, cuando una Administración utilice sistemas de firma electrónica distintos de los basados en certificado electrónico reconocido o cualificado, podrá superponer un sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado.
- Archivo electrónico de documentos: deben almacenarse por medios electrónicos, salvo cuando no sea posible.
- Los medios o soportes en que se almacenen documentos deberán contar con medidas de seguridad, de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad, que asegure la recuperación y conservación a largo plazo de los documentos electrónicos producidos por las Administraciones Públicas que así lo requieran, de acuerdo con las especificaciones sobre el ciclo de vida de los servicios y sistemas utilizados.

4.2 USO DE MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

De acuerdo con el 11 de la Ley 39/2015 con carácter general, para realizar cualquier actuación prevista en el procedimiento administrativo, será suficiente con que los interesados acrediten previamente su identidad a través de cualquiera de los medios de identificación previstos en esta Ley.

Las Administraciones Públicas sólo requerirán a los interesados el uso obligatorio de firma para:

- Formular solicitudes.
- Presentar declaraciones responsables o comunicaciones.

- Interponer recursos.
- Desistir de acciones.
- Renunciar a derechos.

4.3 ASISTENCIA EN EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS A LOS INTERESADOS

El artículo 12 de la Ley 39/2015 obliga a las Administraciones Públicas a garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios, así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

Las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no obligados a comunicarse por medios electrónicos, y que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.

****Atención:** en el caso de que alguno de estos interesados no disponga de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. En este caso, será necesario que el interesado que carezca de los medios electrónicos necesarios se identifique ante el funcionario y preste su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

La Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales mantendrán actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde constarán los funcionarios habilitados para la identificación o firma regulada en este artículo. Estos registros o sistemas deberán ser plenamente interoperables y estar interconectados con los de las restantes Administraciones Públicas, a los efectos de comprobar la validez de las citadas habilitaciones.

En este registro o sistema equivalente, al menos, constarán los funcionarios que presten servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros.

4.4 SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN

4.4.1 SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN DE LOS INTERESADOS EN EL PROCEDIMIENTO

El artículo 9 de la Ley 39/2015 obliga a las Administraciones Públicas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo, mediante la comprobación de su nombre y apellidos o denominación o razón social, según corresponda, que consten en el Documento Nacional de Identidad o documento identificativo equivalente.

Los interesados pueden identificarse electrónicamente ante las Administraciones Públicas a través de cualquier sistema que cuente con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad.

En concreto, se admiten los sistemas siguientes:

- Sistemas basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la “Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación”. A estos efectos, se entienden comprendidos entre los citados certificados electrónicos reconocidos o cualificados los de persona jurídica y de entidad sin personalidad jurídica.
- Sistemas basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de sello electrónico expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».
- Sistemas de clave concertada y cualquier otro sistema que las Administraciones Públicas consideren válido, en los términos y condiciones que se establezcan.

Cada Administración Pública puede determinar si sólo admite alguno de estos sistemas para realizar determinados trámites o procedimientos. En cualquier caso, la admisión de alguno de los sistemas de identificación previstos en el último punto conllevará la admisión de todos los previstos en los anteriores para ese trámite o procedimiento.

La aceptación de alguno de estos sistemas por la Administración General del Estado sirve para acreditar frente a todas las Administraciones Públicas, salvo prueba en contrario, la identificación electrónica de los interesados en el procedimiento administrativo.

4.4.2 SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El artículo 40 de la Ley 40/2015 dispone las Administraciones Públicas pueden identificarse mediante el uso de un sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

Estos certificados electrónicos deben incluir el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente, así como, en su caso, la identidad de la persona titular en el caso de los sellos electrónicos de órganos administrativos. La relación de sellos electrónicos utilizados por cada Administración Pública, incluyendo las características de los certificados electrónicos y los prestadores que los expiden, debe ser pública y accesible por medios electrónicos. Además, cada Administración Pública adoptará las medidas adecuadas para facilitar la verificación de sus sellos electrónicos.

Se entenderá identificada la Administración Pública respecto de la información que se publique como propia en su portal de internet.

4.5 SISTEMAS DE FIRMA

4.5.1 SISTEMAS DE FIRMA ADMITIDOS POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El artículo 10 de la Ley 39/2015 regula los sistemas por los que los interesados podrán firmar a través de cualquier medio que permita acreditar la autenticidad de la expresión de su voluntad y consentimiento, así como la integridad e inalterabilidad del documento.

En el caso de que los interesados opten por relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, se consideran válidos a efectos de firma:

- Sistemas de firma electrónica reconocida o cualificada y avanzada basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la **“Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación”**. A estos efectos, se entienden comprendidos entre los citados certificados electrónicos reconocidos o cualificados los de persona jurídica y de entidad sin personalidad jurídica.
- **Sistemas de sello electrónico** reconocido o cualificado y de sello electrónico avanzado basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de sello electrónico incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».
- **Cualquier otro sistema** que las Administraciones Públicas consideren válido, en los términos y condiciones que se establezcan.

Cada Administración Pública, Organismo o Entidad podrá determinar si sólo admite algunos de estos sistemas para realizar determinados trámites o procedimientos de su ámbito de competencia.

Cuando así lo disponga expresamente la normativa reguladora aplicable, las Administraciones Públicas podrán admitir los sistemas de identificación contemplados en esta Ley como sistema de firma cuando permitan acreditar la autenticidad de la expresión de la voluntad y consentimiento de los interesados.

Cuando los interesados utilicen un sistema de firma de los previstos en este artículo, su identidad se entenderá ya acreditada mediante el propio acto de la firma.

4.5.2 FIRMA ELECTRÓNICA DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

La actuación de una Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del titular del órgano o empleado público.

Cada Administración Pública debe determinar los sistemas de firma electrónica que debe utilizar su personal, los cuales podrán identificar de forma conjunta al titular del puesto de trabajo o cargo y a la Administración u órgano en la que presta sus servicios. Por razones de seguridad pública los sistemas de firma electrónica podrán referirse sólo el número de identificación profesional del empleado público.

4.6 INTERCAMBIO ELECTRÓNICO DE DATOS EN ENTORNOS CERRADOS DE COMUNICACIÓN

El artículo 44 de la Ley 40/2015 dispone los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicaciones establecidos entre Administraciones Públicas, órganos, organismos públicos y entidades de derecho público serán considerados válidos a efectos de

autenticación e identificación de los emisores y receptores en las condiciones establecidas en este artículo.

****Atención:** cuando los participantes en las comunicaciones pertenezcan a una misma Administración Pública, ésta determinará las condiciones y garantías por las que se registrará que, al menos, comprenderá la relación de emisores y receptores autorizados y la naturaleza de los datos a intercambiar.

Cuando los participantes pertenezcan a distintas Administraciones, las condiciones y garantías citadas se establecerán mediante convenio suscrito entre aquellas.

En todo caso deberá garantizarse la seguridad del entorno cerrado de comunicaciones y la protección de los datos que se transmitan.

4.7 SISTEMAS DE FIRMA PARA LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA AUTOMATIZADA

El artículo 42 de la Ley 40/2015 indica que cada Administración Pública podrá determinar los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:

- Sello electrónico de Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, basado en certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica
- Código seguro de verificación vinculado a la Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de Derecho Público, en los términos y condiciones establecidos, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente.

4.8 EL PUNTO DE ACCESO GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

El Punto de Acceso General (PAG) es un portal de internet perteneciente a la Administración General del Estado.

Entre sus **características principales**, podemos resaltar que:

- Su dirección URL es <https://administracion.gob.es>.
- Se rige a través de la Orden HAP/1949/2014, de 13 de octubre, por la que se regula el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado y se crea su sede electrónica.
- La titularidad del PAG corresponde al Ministerio de Hacienda y Función Pública.
- Está gestionado por la Dirección General de Gobernanza Pública.
- Constituye un punto único de acceso para el ciudadano a información de interés de carácter horizontal de los Ministerios y Organismos públicos vinculados o dependientes, así como a información sobre empleo público, ayudas, subvenciones, becas y normativa de interés de las Administraciones Públicas y de la Unión Europea.

- Da acceso a los sitios web oficiales de los Departamentos ministeriales, organismos autónomos, Comunidades Autónomas, Entidades Locales, así como a sus sedes electrónicas.
- Ofrece, tanto a ciudadanos como a empresas, acceso a los procedimientos (trámites) y servicios electrónicos de las Administraciones Públicas agrupados por materias, así como a información sobre el funcionamiento y organización de las Administraciones Públicas y el Estado.
- Dispone de un servicio de atención personalizada: un buzón de atención y un servicio de chat en línea. Otros canales de atención son: el teléfono 060 y las redes sociales.
- Dispone de un área restringida para los usuarios, a la que se accede previa autenticación (identificación electrónica), llamada Carpeta Ciudadana, desde la cual los ciudadanos pueden acceder a sus datos personales, al estado de sus expedientes administrativos, a sus notificaciones, etc.

4.9 SEDES ELECTRÓNICAS

Los órganos de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma crearán sus sedes electrónicas.

****Atención:** Las sedes electrónicas se crearán mediante orden del Ministro correspondiente o resolución del titular del organismo público, que deberá publicarse en el “Boletín Oficial del Estado”.

También se pueden crear sedes compartidas mediante orden del Ministro de la Presidencia a propuesta de los Ministros interesados, cuando afecte a varios Departamentos ministeriales, o mediante convenio de colaboración cuando afecte a organismos públicos o cuando intervengan Administraciones autonómicas o locales, que deberá publicarse en el «Boletín Oficial del Estado».

A través de sedes electrónicas se pueden llevar a cabo todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de la Administración Pública o de los ciudadanos por medios electrónicos.

Además, se pueden crear una o varias sedes electrónicas derivadas de una sede electrónica. Las sedes electrónicas derivadas, o subsedes, deberán resultar accesibles desde la dirección electrónica de la sede principal, sin perjuicio de que sea posible el acceso electrónico directo.

En cuanto a su **contenido mínimo**, será el siguiente:

- Identificación de la sede, así como del órgano u órganos titulares y de los responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma y, en su caso, de las subsedes de ella derivadas.
- Información necesaria para la correcta utilización de la sede, que incluya el mapa de la sede electrónica o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con propiedad intelectual.

Procesalia.

www.procesalia.com

Cuerpo de Gestión de la Administración del Estado

- Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede.
- Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.
- Relación de sistemas de firma electrónica admitidos o utilizados en la sede.
- Información relacionada con la protección de datos de carácter personal, incluyendo un enlace con la sede electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos.

Las sedes electrónicas dispondrán de los siguientes **servicios a disposición de los ciudadanos**:

- Relación de los servicios disponibles en la sede electrónica.
- Carta de servicios y carta de servicios electrónicos.
- Relación de los medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar en cada supuesto en el ejercicio de su derecho a comunicarse con las Administraciones Públicas.
- Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.
- Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente.
- En su caso, publicación de los diarios o boletines.
- En su caso, publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.
- Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarque 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

Los órganos titulares responsables de la sede podrán además incluir en la misma otros servicios o contenidos.

En el caso de las sedes electrónicas cuyo titular tenga competencia sobre territorios con régimen de cooficialidad lingüística, se posibilitará el acceso a sus contenidos y servicios en las lenguas correspondientes.

El Ministerio de Hacienda y Función Pública gestionará un directorio de sedes electrónicas de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos, que será público y accesible desde el Punto de Acceso General de la AGE.

En dicho directorio se publicarán las sedes con expresión de su denominación, ámbito de aplicación, titular y la dirección electrónica de las mismas.

****Atención:** El establecimiento de una sede electrónica conllevará la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que

pueda accederse a través de la misma, salvo que se trate que de un enlace o vínculo a otra cuya responsabilidad corresponda a distinto órgano o Administración Pública.

5. EL REAL DECRETO 203/2021, DE 30 DE MARZO, POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE ACTUACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SECTOR PÚBLICO POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

En marzo de 2021 se aprobó el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo tiene por objeto el desarrollo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en lo referido a la actuación y el funcionamiento electrónico del sector público.

Este Real Decreto se dicta en el marco de la Agenda España Digital 2025 analizada en el epígrafe 3.2 y persigue **cuatro objetivos**:

- Mejorar la eficiencia administrativa
- Incrementar la transparencia y la participación
- Garantizar servicios digitales fácilmente utilizables
- Mejorar la seguridad jurídica

En cuanto a sus **principios generales**, son los siguientes:

- Los **principios de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad** al progreso de las tecnologías y sistemas de comunicaciones electrónicas.
- El principio de accesibilidad, entendido como el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los servicios electrónicos para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores.
- El **principio de facilidad de uso**, que determina que el diseño de los servicios electrónicos esté centrado en el usuario, de forma que se minimice el grado de conocimiento necesario para el uso del servicio.
- El **principio de interoperabilidad**, entendido como la capacidad de los sistemas de información y, por ende, de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información entre ellos.
- El **principio de proporcionalidad**, en cuya virtud sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones electrónicos.

En los siguientes epígrafes vamos a referir sus características más importantes, en relación con los contenidos analizados en el epígrafe 3.

5.1 PORTALES DE INTERNET, PAGE Y SEDES ELECTRÓNICAS

El Real Decreto parte de lo establecido en los artículos 38 (sede electrónica) y 39 (portal de internet) de la Ley 39/2015 y completa la referencia al Punto de Acceso General electrónico,

Así establece que el PAGE de cada Administración Pública facilitará el acceso a los servicios, trámites e información de los órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes de la Administración Pública correspondiente y que dispondrá de una sede electrónica, a través de la cual se podrá acceder a todas las sedes electrónicas y sedes asociadas de la Administración Pública correspondiente.

5.2 ASPECTOS DE LA LEY 39/2015 QUE DESARROLLA Y COMPLEMENTA EL REAL DECRETO 203/2021

El Real Decreto **contiene**:

- Disposiciones comunes a la identificación y autenticación y condiciones de interoperabilidad (arts. 15 a 17). Se refiere aquí a las cuestiones que se regularán en las diferentes secciones en relación con los sistemas de identificación, firma y contempla las plataformas de verificación de certificados electrónicos y de otros sistemas de identificación.
- Disposiciones que complementan la materia relativa a la identificación electrónica de las administraciones públicas y autenticación del ejercicio de su competencia (arts. 18 a 25)
- Disposiciones relativas a la identificación y firma de las personas interesadas (arts. 26 a 31)
- Disposiciones relativas a la acreditación de la representación de los interesados (arts. 32 a 36)
- El Real Decreto desarrolla lo establecido en el art. 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en relación con el registro electrónico, incluyendo las normas relativas a la presentación y tratamiento de documentos en registro, recogiendo una problemática concreta como es el exceso de capacidad de documentos registrados en relación al Sistema de Interconexión de Registros (SIR), habilitando para su sustitución por la puesta a disposición de los documentos, previamente depositados en un repositorio de intercambio de ficheros.
- En los artículos 38 y 40 regula el Registro Electrónico General de la Administración General del Estado y las Oficinas de asistencia en materia de registros en el ámbito de la Administración General del Estado.
- También detalla y completa el régimen de comunicaciones y notificaciones electrónicas (arts. 41 a 45)
- Desarrollando lo establecido en los arts. 26 y siguientes de la Ley 39/2015, regula el documento administrativo electrónico, y los requisitos de validez y eficacia de las copias auténticas de documentos, así como los órganos competentes para la emisión de copias auténticas de documentos en el ámbito estatal y el valor de las copias de documentos aportados en papel por el interesado.

- Regula la conservación de documentos electrónicos, como el archivo electrónico único que se define como el conjunto de sistemas y servicios que sustenta la gestión, custodia y recuperación de los documentos y expedientes electrónicos así como de otras agrupaciones documentales o de información una vez finalizados los procedimientos administrativos o actuaciones correspondientes.
- Se ocupa también de la colaboración entre las administraciones públicas que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 3.2 Ley 40/2015, de 1 de octubre, en el ejercicio de sus competencias, estarán obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes.
- Desarrolla el procedimiento de adhesión a las plataformas de la Administración General del Estado, disponiendo que la adhesión uso de las plataformas, registros o servicios electrónicos de la Administración General del Estado prevista en la Ley 39/2015, en la Ley 40/2015 y en el propio Real Decreto
- Recoge la obligatoriedad de uso de medios electrónicos en los procesos selectivos para el acceso al empleo público en el ámbito de la Administración General del Estado, para realizar la presentación de las solicitudes y documentación y, en su caso, la subsanación y los procedimientos de impugnación de las actuaciones de estos procesos selectivos a través de medios electrónicos.
- La disposición adicional segunda contempla la obligación de la Administración General del Estado de promover la formación del personal a su servicio para garantizar el derecho de las personas interesadas a ser asistidas en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la Administración Pública, establecido en la Ley 39/2015.
- Recoge la adhesión de las entidades de derecho privado vinculadas o dependientes de la Administración General del Estado en el ejercicio de potestades administrativas a las sedes electrónicas y sedes electrónicas asociadas y sistema de firma y notificaciones electrónicas aplicables.
- Igualmente, contempla la adhesión de los órganos constitucionales al uso de las plataformas, registros o servicios electrónicos de la Administración General del Estado, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 65 del propio Reglamento.

6. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La organización de la Administración ha evolucionado desde modelo burocrático de Weber hacia una nueva cultura administrativa, en la que prima el servicio de calidad al ciudadano. Como telón de fondo, tenemos el artículo 103 de la Constitución, y los principios que se incardinan en los artículos 3 y 4 de la Ley 40/2015, tales como la claridad y proximidad a los ciudadanos, la racionalización y agilización de los procedimientos administrativos, la responsabilidad por la gestión pública, los servicios prestados efectivamente a los ciudadanos o la simplicidad.

El marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado está integrado por un conjunto de programas para mejorar la calidad de los servicios públicos, proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones al

respecto y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a los ciudadanos.

Éste se regula por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Está integrado por 6 programas:

- Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.
- Programa de cartas de servicios.
- Programa de quejas y sugerencias.
- Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones.
- Programa de reconocimiento.
- Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

Pasamos a analizarlos

6.1 EL PROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS

Este programa tiene como **objetivo** conocer la opinión de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios, de detectar las necesidades y expectativas de los usuarios y de medir la percepción sobre los servicios entre la ciudadanía.

Para ello, los órganos, organismos y entidades de la AGE deben realizar estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de cuya prestación sean responsables, utilizando para ello técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas.

Los resultados serán utilizados para la elaboración de otros programas y llevar a cabo actuaciones de mejora.

La información obtenida por esta y otras vías será también utilizada por el Observatorio de la calidad de los servicios públicos, para analizar la calidad de los mismos, facilitando a los ciudadanos información global al respecto.

6.2 EL PROGRAMAS DE CARTAS DE SERVICIOS

Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

Las cartas de servicios deben expresar su contenido de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos su contenido, de acuerdo con los siguientes apartados:

- Información de carácter general y legal: incluyendo datos identificativos del órgano, principales servicios que presta o derechos concretos de los ciudadanos.
- Información sobre compromisos de calidad: contiene datos relacionados con los estándares de calidad, lugares y canales de atención al público, plazos previstos de tramitación, indicadores para la evaluación de calidad, etc.
- Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.
- Información de carácter complementario: referidos a direcciones telefónicas, telemáticas y postales de las oficinas donde se prestan los servicios y de la unidad operativa responsable sobre las cartas de servicios.

****Atención:** en el siguiente enlace se puede acceder a cartas de servicios de diferentes organismos:

<https://www.hacienda.gob.es/es-ES/EI%20Ministerio/Paginas/Calidad%20y%20Cartas%20de%20Servicios/carta%20de%20servicios.aspx>

En cuanto a sus **características**, podemos citar las siguientes:

- Los Subsecretarios de los Ministerios dispondrán lo necesario para que los órganos del departamento y los organismos vinculados o dependientes de él elaboren su correspondiente carta de servicios y para que lleven a cabo su actualización periódica.
- Corresponde a los titulares de los órganos y organismos a los que se refiera la carta de servicios la responsabilidad de su elaboración, gestión y seguimiento interno, así como la aplicación en cada caso de las medidas de subsanación
- Las cartas se actualizarán periódicamente en función de las circunstancias y, en cualquier caso, al menos cada tres años.
- **Las cartas de servicios y sus posteriores actualizaciones serán aprobadas mediante resolución del Subsecretario del departamento al que pertenezca el órgano o esté vinculado o adscrito el organismo proponente, previo informe Ministerio de Hacienda y Función Pública.**
- Dicha resolución se publicará en el “Boletín Oficial del Estado”.
- Además, cada órgano u organismo llevará a cabo las acciones divulgativas de su carta que estime más eficaces, garantizando siempre que puedan ser conocidas por los usuarios en todas sus dependencias con atención al público, en el servicio de atención e información al ciudadano del correspondiente ministerio y a través de Internet.
- Las cartas de servicios deberán estar disponibles, asimismo, en los servicios de información y atención al ciudadano del Ministerio de Hacienda y Función Pública y de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, así como en la dirección de Internet www.administracion.gob.es.

****Atención:** Los departamentos y organismos que cuenten con servicios electrónicos operativos publicarán, además de las mencionadas anteriormente, cartas de este tipo de servicios, en las que se informará a los ciudadanos sobre los servicios a los que pueden acceder

electrónicamente y en las que se indicarán las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad en su prestación.

6.3 EL PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Real Decreto 951/2015 indica que los organismos incluidos en su ámbito de aplicación deben determinar la unidad responsable de la gestión de las quejas y sugerencias con objeto de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad.

Dicha unidad deberá, asimismo, ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias, informarles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

La ubicación, dentro de cada órgano u organismo, de esta unidad se señalará de forma visible y será la más accesible para su localización y utilización por los usuarios.

Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos. Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Si las quejas o sugerencias se formulan presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario o registro diseñado a tal efecto por el órgano u organismo al que vayan dirigidas. Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia.

Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados en los apartados anteriores, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

Para identificar los motivos que originan las quejas y sugerencias y los aspectos a los que se refieren, las quejas y sugerencias se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio. La clasificación se adaptará a la estructura básica de códigos que se determine al efecto.

Recibida la queja o sugerencia, la unidad a la que se refiere el artículo 14 informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del departamento correspondiente para conocer los motivos de la falta de contestación y para que

dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

****Atención:** como ejemplo, se puede ver la tramitación electrónica de una queja o sugerencia al Ministerio del Interior en el siguiente enlace:

<https://sede.mir.gob.es/opencms/export/sites/default/es/procedimientos-y-servicios/formular-queja-o-sugerencia/index.html>

Por su parte, la **Inspección General de Servicios** de cada departamento hará el seguimiento de las quejas y sugerencias relativas a los órganos, unidades y organismos de su ámbito, tanto centrales como periféricos.

El seguimiento de las quejas y sugerencias de los servicios periféricos integrados en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno corresponderá a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

****Atención:** Las quejas formuladas conforme a lo previsto en el Real Decreto 951/2005 no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que en se consideren interesados en el procedimiento.

6.4 EL PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS ORGANIZACIONES

El Ministerio de Hacienda y Función Pública determinará los modelos de gestión de calidad reconocidos conforme a los que se realizará la evaluación de los órganos u organismos de la Administración General del Estado, sin perjuicio de otros modelos que ya se vengán aplicando o puedan aplicarse en distintos departamentos ministeriales. La evaluación se articulará en dos niveles: autoevaluación y evaluación externa.

La autoevaluación es un ejercicio regular por el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión para identificar los puntos fuertes y las deficiencias y determinar consecuentemente los oportunos planes de mejora.

La evaluación externa es el proceso por el que los órganos o unidades realizan un examen agregado de ámbito ministerial, con el fin de optimizar los resultados de la autoevaluación y de los planes de mejora establecidos.

Dentro de estos, encontramos el Programa de reconocimiento, cuyo objetivo es contribuir, mediante el reconocimiento de las organizaciones, a la mejora de la calidad y a la innovación en la gestión pública, a través de dos subprogramas o acciones:

- **El reconocimiento a la excelencia.**

El reconocimiento a la excelencia consiste en la certificación, por parte del Ministerio de Hacienda y Función Pública, de las organizaciones conforme a los modelos de gestión de calidad a los que se refiere el artículo 20 (evaluación de la calidad) y la concesión de un sello, según el nivel de excelencia comprobado.

Podrán solicitar esta certificación, siguiendo el procedimiento que se determine oportunamente, aquellas organizaciones que hayan realizado su correspondiente autoevaluación.

- **Los premios a la calidad e innovación en la gestión pública.**

Los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública se rigen por la Orden TFP/967/2019, de 18 septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, aprobado por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio y se convocan anualmente por Orden Ministerial.

Las tres modalidades de los premios son:

- **Premio a la Excelencia en la Gestión Pública.** Tiene el objetivo de reconocer al órgano u organismo que se haya distinguido muy especialmente por el incremento de la calidad de sus servicios y está orientado a la evaluación del rendimiento global de las organizaciones públicas conforme a modelos de referencia (EFQM, CAF).

- **Premio a la Innovación en la Gestión Pública.** Destinado a reconocer las prácticas innovadoras en la provisión de productos o servicios, así como las iniciativas que generen una mejora organizativa o de los procesos de gestión.

- **Premio Ciudadanía.** Destinado a reconocer la calidad e impacto en la ciudadanía de iniciativas singulares de mejora en los sistemas de relación con los ciudadanos o que reviertan en una mayor transparencia, participación, rendición de cuentas o integridad en la provisión de los servicios públicos.

7. LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El artículo 103.1 de la Constitución afirma la actuación objetiva de las Administraciones Públicas sirviendo los intereses generales conforme a los principios de coordinación, descentralización, eficacia, jerarquía, desconcentración y sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

Por su parte, el artículo 105 b) establece que la ley regulará el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos.

De acuerdo con estos dos preceptos constitucionales, la Ley desarrolla una serie de derechos de ciudadanos y administrados, entre los que destaca el derecho a la información administrativa.

7.1 EL DERECHO DE LOS CIUDADANOS A LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Podemos encontrarlo en:

- El artículo 13 d) de la Ley 39/2015, que establece el acceso a 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.
- El artículo 53 de la Ley, referido de forma expresa a los derechos en el marco de un procedimiento administrativo. Los interesados cuentan con la posibilidad de ejercer distintos derechos: conocer los órganos competentes de instrucción y resolución del procedimiento; acceder y obtener copias de los documentos del procedimiento; consultar información que les atañe; obtener información y orientación sobre los requisitos técnicos y jurídicos impuestos a proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Derecho a obtener información y orientación de acuerdo con la Ley de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, De acuerdo con su artículo 13, se entiende por información pública los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

7.2 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Se regulan en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

La información administrativa puede ser:

- **Información general**

Es la información administrativa relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas; la referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar; la referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

La información general se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Cuando resulte conveniente una mayor difusión, la información de carácter general deberá ofrecerse a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento.

- **Información particular**

Es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de las Administración General del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales, según el citado artículo 53 de la Ley 39/2015.

También podrá referirse a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas. La información sobre documentos que contengan datos de esta naturaleza estará reservada a las personas a que se refieran con las limitaciones y en los términos establecidos por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

7.3 ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

En cada Ministerio existirá una unidad de información administrativa que tendrá una interrelación activa y permanente con los centros directivos, entidades y organismos del Departamento. Estos deberán transmitirle las variaciones que se produzcan en sus bases de datos, y que pudiesen afectar a la información requerida por los ciudadanos sobre sus específicas áreas y materias de gestión.

Las unidades detentan, además, las siguientes **funciones**:

- Crear y mantener actualizada la base de datos de información administrativa del Departamento.
- Impulsar y supervisar el intercambio de material informativo entre los distintos centros directivos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Departamento.
- Participar en la elaboración y distribución de las publicaciones y demás medios de difusión informativa del Departamento, y mantener actualizado un catálogo de los mismos, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las unidades editoras departamentales.
- Colaborar activamente con la Comisión Ministerial de Información Administrativa, gestionando los asuntos que ésta le encomiende.
- Representar al Departamento ante los órganos colegiados de información administrativa.
- Dirigir las **oficinas de información y atención al ciudadano del Departamento**.

Las oficinas de información y atención al ciudadano que constituyen la red informativa general son las siguientes:

- **Oficinas de información y atención al ciudadano en los servicios centrales**

Aquí, podemos distinguir:

- Las oficinas centrales de información y atención al ciudadano, que radicarán en la sede de cada Departamento ministerial, salvo que circunstancias singulares aconsejen otro emplazamiento. Pueden tener oficinas delegadas o puntos de información en otros edificios con la misma consideración de oficinas centralizadas.
- Las oficinas de información y atención al ciudadano de entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración General del Estado de sus centros directivos y demás servicios cuya entidad y especialidad justifique la existencia de oficinas de información especializada o sectorial en los edificios donde se ubiquen los servicios u otras dependencias.

- **Oficinas de información y atención al ciudadano de los órganos territoriales de la Administración General del Estado**

Existen, con el carácter de oficinas centrales, oficinas de información y atención al ciudadano dependientes de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.

Pueden existir también, con carácter de oficinas sectoriales, en los servicios y dependencias provinciales de los Departamentos ministeriales y entidades de derecho público vinculadas o dependientes de ellos, cuando el volumen y la especialidad de la demanda informativa justifiquen su existencia.

Mediante convenio de colaboración, suscrito por distintas Administraciones públicas, podrá acordarse que desde las oficinas de información y atención de cualesquiera de ellas pueda ofrecerse a los ciudadanos la información administrativa de las otras, articulándose los mecanismos de comunicación necesarios para el intercambio de la información, así como la creación de oficinas integradas de información con participación de varias Administraciones públicas.

- **Oficinas integradas de atención al ciudadano**

Cabe destacar aquí el citado punto de acceso general “administracion.gob.es”, que sustituye a la anterior “Red 060” y que engloba los distintos canales de atención:

- Sede electrónica del punto de acceso general.
- Teléfono 060.
- Chat 060.
- Oficinas de información y atención al ciudadano.
- Buzón de atención.

Además, podemos citar **Centro de Información Administrativa del Ministerio de Hacienda y Función Pública**. Es competente para:

- Mantener actualizadas y distribuir las bases de datos de la Administración General del Estado, con la colaboración de las demás unidades departamentales de información administrativa.
- Sostener un sistema de información administrativa al ciudadano sobre los servicios públicos y trámites de toda la Administración General del Estado,
- Cooperar en el desarrollo de las unidades y oficinas de información de los demás Departamentos y organismos de la Administración General del Estado
- Promover y organizar, en colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública, cursos de capacitación en materias relacionadas con las funciones propias de las unidades de información

****Atención:** en el siguiente enlace puede encontrarse información sobre el Centro de Información Administrativa:

<https://administracion.gob.es/pagFront/atencionCiudadana/oficinas/detalleOficina.htm?idOficina=O00010300&direccion=&especialidad=Informacion%20y%20registro%20general&mostrarMapa=N&numPaginaActual=1&coordenadaX=-3.6807443&coordenadaY=40.4372153&cldUdOrganica=E04921301&idUnidOrganica=10&origenUO=gobiernoEstado&volver=volverFicha&id idioma=es>

Por último, podemos citar el **Programa Ventanilla Única Empresarial Online (VUE online)**. Se trata de un proyecto de las Cámaras de Comercio, con el apoyo del Fondo Social Europeo y la Administración General del Estado, que pretende universalizar la labor de asesoramiento para la creación de empresas y apoyo a emprendedores que presta la red de oficinas de Ventanilla Única Empresarial (Oficinas VUE).

Para ello, ofrece un **servicio de asesoramiento online abierto y gratuito**, que aspira a mantener un alto nivel de calidad, eficacia y rapidez en la gestión de las consultas recibidas.

El asesoramiento online complementa los servicios de asesoramiento presencial y de realización de trámites de creación de empresas que ofrece la red de Oficinas VUE, en las que participan la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas, las Entidades Locales y las Cámaras de Comercio.

VUE Online es también complementario al asesoramiento y apoyo a la tramitación que ofrecen los Servicios de Creación de Empresas y Antenas de la red cameral. Al mismo tiempo, VUE Online pretende ofrecer al emprendedor y al empresario, desde un único portal, todos los recursos ofrecidos en internet por las diferentes Administraciones Públicas españolas y la red cameral, para facilitar la creación de empresas

La Ventanilla Única Empresarial dispone de treinta centros presenciales de tramitación y de asesoramiento integral al emprendedor.

En línea con lo dicho, la **ventanilla única empresarial** permite que los prestadores de servicios puedan acceder electrónicamente y a distancia a:

- Información sobre los procedimientos necesarios para el acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Realizar los trámites preceptivos para prestar un servicio o crear una empresa,
- Actividades de los prestadores de servicios
- Conocer el estado de tramitación del procedimiento.
- Presentar los documentos y las solicitudes necesarias.
- Los requisitos de acceso a las actividades.
- Las vías de reclamación.
- Datos sobre las asociaciones sectoriales de los prestadores de servicios y las organizaciones de consumidores y usuarios.

Cabe mencionar, además, **el portal EUGO, Ventanilla Única de la Directiva de Servicios**, es un proyecto del Ministerio Hacienda y Función Pública, de acuerdo con lo establecido en la Directiva 123/2006/CE (Directiva de Servicios), incorporada al ordenamiento jurídico español en la Ley 17/2009, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

Está dirigido a los Prestadores de servicios (empresarios y emprendedores), de los Estados Miembros de la Unión Europea que quieran realizar su actividad empresarial en España.

8. CHECK LIST (RECUERDA)

- Objetivos de la CORA
- Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas:
 - Vinculación con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
 - Objetivos
 - Ejes de actuación
 - Iniciativas
- Agenda España Digital 2025:
 - Objetivo
 - Ejes estratégicos
 - Creación Consejo Consultivo
 - Informe Anual de Seguimiento
- Organización estructura
 - Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial
 - Secretaría General de Administración Digital
 - Resto de órganos existentes: competencias
- Funcionamiento electrónico de los servicios públicos
 - Personas obligadas a relacionarse con AAPP por medios electrónicos

- o Principal sede electrónica AGE
- o Definición portal de internet y actuación automatizada
- o Cómo se lleva a cabo el sistema de identificación de las Administraciones Públicas
- o Cuándo es obligatorio el uso de firma electrónica
- o Sistemas de firma electrónica válidos
- o Características principales y contenido del PAG
- o Características principales y contenido de las sedes electrónicas
- o Novedades Real Decreto 203/2021
- Calidad de los servicios
 - o Dónde están regulados
 - o Tipos de programas previstos. En qué consisten
 - o Quejas y sugerencias: plazos. Formas de presentación
 - o Cartas de servicio: forma de aprobación. Contenido.
- Derecho de información:
 - o Dónde está regulado
 - o Tipos de información
 - o Órganos competentes para proporcionar información administrativa

9. TIPS MNEMOTÉCNICOS

Materia	Qué he de recordar
Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025	<ul style="list-style-type: none"> ● En el marco de Plan de Transformación y Resiliencia ● Aprobado por el Gobierno ● Objetivo: mejorar accesibilidad a servicios públicos/mejora eficiencia ● Inversión: 1040 millones de euros ● Tres ejes de actuación <ul style="list-style-type: none"> o Iniciativas transversales digitalización o Proyectos “tractores” en ámbitos sectoriales o Digitalización AAPP territoriales ● Medidas <ul style="list-style-type: none"> o App Factory o Administración en un click o GobTechLab
Agenda España Digital 2025	<ul style="list-style-type: none"> ● Objetivo ODS: contribuir a frenar brecha digital

	<ul style="list-style-type: none"> ● 10 ejes estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Conectividad digital ○ Liderar tecnología 5G en Europa ○ Reforzar competencias digitales ciudadanos ○ Acelerar digitalización de empresas. ○ Acelerar digitalización del modelo productivo ○ Mejorar el atractivo de España como plataforma audiovisual europea ○ Transitar hacia economía del dato ○ Garantizar los derechos en el nuevo entorno digital ● Financiación de 20.000 millones de euros para 2020-22 ● Consejo Consultivo para la Transformación Digital ● Informe anual de seguimiento
Estructura Administración digital	<ul style="list-style-type: none"> ● Ministerio Asuntos Económicos y Transformación Digital <ul style="list-style-type: none"> ○ Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial ○ Secretaria General de Transformación Digital ● Comisión sectorial de Administración electrónica ● Comisión de Estrategia TIC ● Comisiones ministeriales para la Administración Digital ● Unidades TIC
ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS	
Dónde está regulado	Ley 39/2015 Ley 40/2015 RD 203/2021

Procesalia.

www.procesalia.com

Cuerpo de Gestión de la Administración del Estado

Sede electrónica	https://sede.administracion.gob.es <ul style="list-style-type: none"> • Medios para identificarse: certificados reconocidos o cualificados • Cada AP determina condiciones e instrumentos de creación
Actuación administrativa automatizada	Actuación que se lleva a cabo totalmente por medios electrónicos
Archivo electrónico de documentos	Por medios electrónicos, si es posible
Sistemas de identificación de las Administraciones Públicas	Uso de sello electrónico/certificado electrónico
Uso obligatorio de firma	<ul style="list-style-type: none"> • Formular solicitudes. • Presentar declaraciones responsables o comunicaciones. • Interponer recursos. • Desistir de acciones. • Renunciar a derechos.
Personas obligadas a relacionarse con AAPP por medios electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> • Las personas jurídicas. • Las entidades sin personalidad jurídica. • Quienes ejerzan una actividad profesional con colegiación obligatoria, para trámites y actuaciones en ejercicio de dicha actividad profesional. • Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración, • Los empleados de las Administraciones Públicas para trámites y actuaciones que realicen en su condición de empleado público
Ciudadanos no obligados a relacionarse con AAPP por medios electrónicos	AAPP les asisten en utilización de medios electrónicos
Sistemas de identificación de los interesados	<ul style="list-style-type: none"> • Firma electrónica incluida en la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación". • sello electrónico expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación». • Sistemas de clave concertada • Cualquier otro sistema que AAPP consideren válido
Sistemas de identificación de las AAPP	Sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica
Punto de Acceso General	<ul style="list-style-type: none"> • Orden HAP/1949/2014 • Titularidad: MHFP • Gestión: DG Gobernanza Pública • Punto único de acceso para el ciudadano a información • Servicio de atención personalizada
Sedes electrónicas	<ul style="list-style-type: none"> • Creación: Orden Ministerial

	<ul style="list-style-type: none">● Posibilidad de sedes compartidas● Contenido:<ul style="list-style-type: none">○ Identificación de la sede○ Información sobre utilización de la sede○ Servicios de asesoramiento electrónico○ Sistemas de verificación de certificados○ Sistemas de firma electrónica○ Información sobre protección de datos● MHFP: directorio de sedes electrónicas● Responsabilidad del titular de la sede
Materias reguladas en RD 203/2021	<ul style="list-style-type: none">● Principios:<ul style="list-style-type: none">○ Neutralidad tecnológica y adaptabilidad○ Accesibilidad○ Facilidad de uso○ Interoperabilidad○ Proporcionalidad● Identificación y autenticación (AAPP y personas interesadas)● Condiciones de interoperabilidad● Representación de los interesados● Registro Electrónico General de la Administración● Régimen comunicaciones y notificaciones electrónicas● Documento administrativo electrónico● Colaboración entre AAPP● Procedimiento de adhesión a las plataformas de la AGE● Obligatoriedad de uso de medios electrónicos en los procesos selectivos● Promoción formación del personal

	<ul style="list-style-type: none"> • Adhesión a sedes electrónicas por parte de entidades de Derecho privado vinculadas a AGE y de órganos constitucionales
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	
Preceptos legales	Art. 103 CE, arts. 3 y 4 Ley 40/2015, RD 951/2005
Programas de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios • Programa de cartas de servicios • Programa de quejas y sugerencias • Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones • Programa de reconocimiento. • Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos
Programa de análisis de la demanda	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y estudios por parte de AGE • Resultados utilizados para otros programas/mejoras
Cartas de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Contenido: <ul style="list-style-type: none"> o Información de carácter general y legal o Información sobre compromisos de calidad o Medidas de subsanación o Información de carácter complementario o Unidad a la que se refiere el servicio: competente para elaboración, gestión y seguimiento • Actualización periódica (al menos, cada 3 años) • Aprobadas por resolución del Subsecretario. Publicada en BOE • Acciones divulgativas difusión
Quejas y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> • Obligación de determinar unidad competente para gestión • Presentación presencial, por correo o telemática

	<ul style="list-style-type: none"> ● Plazo respuesta: 20 días hábiles ● Posible suspensión plazo: 10 días hábiles para que interesado aporte aclaraciones ● Si ausencia de respuesta: posibilidad de dirigirse a Inspección General de Servicios del departamento
Evaluación de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Reconocimiento a la excelencia ● Premios a la calidad e innovación en la gestión pública: <ul style="list-style-type: none"> ○ Premio a la Excelencia en la Gestión Pública ○ Premio a la Innovación en la Gestión Pública ○ Premio Ciudadanía
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	
Preceptos relativos a derecho a la información	<p>Art. 105b) CE Arts 13 y 53 Ley 39/2015 Art 13 LTAIPBG</p>
Organización de la información administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ● Unidad de información en los Ministerios ● Centro de Información Administrativa del MHFP ● Oficinas de información y atención al ciudadano de los órganos centrales ● Oficinas de información y atención al ciudadano de los órganos territoriales de la Administración General del Estado ● Oficinas integradas de atención al ciudadano ● Ventanilla única empresarial

Procesalia.

www.procesalia.com

Cuerpo de Gestión de la Administración del Estado