

UNIVERSIDAD DE JAÉN

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y EL ACCESO ELECTRÓNICO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Alumna: M^a del Rosario Siles Porras

Junio, 2015



UNIVERSIDAD DE JAÉN

La Administración Electrónica y el acceso electrónico
a los servicios públicos.

Grado en Gestión y Administración Pública.

Curso: 2014 – 2015

ÍNDICE

1. Introducción.

2. Objetivos.

2.1. Objetivo general.

2.2. Objetivos específicos.

3. Nuevo modelo de sociedad: la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

3.1. Consideraciones a destacar de la Sociedad de la Información.

3.2. Planes de acción para el desarrollo de la Sociedad de la Información en los países miembros.

3.2.1. La iniciativa *eEurope*.

3.2.2. La iniciativa *eEurope 2002*.

3.2.3. La iniciativa *eEurope 2005*.

4. Primeros pasos y concepto de Administración electrónica.

4.1. El impulso e implantación de las TIC en España.

4.2. Iniciativas de impulso de las TIC en la sociedad actual.

4.3. Qué entendemos por Administración electrónica y qué ventajas ofrece.

4.4. La red SARA.

5. La Administración electrónica de Andalucía.

5.1. Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios. (PLADOCS).

5.2. Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía. 2006-2010.

5.3. Normativa aplicable a la Administración electrónica andaluza.

5.3.1. El Estatuto de Autonomía Andaluz.

5.3.2. Acceso de los ciudadanos a través de Internet.

6. La Administración electrónica local.

6.1. Principios de la Administración electrónica local.

6.2. Normas de aplicación a la Administración electrónica local.

7. Protección de datos de carácter personal del ciudadano en la administración electrónica.

7.1. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

7.2. La protección de datos dentro de la Administración local.

8. La seguridad en la Administración electrónica.

8.1. La Firma Electrónica en las Administraciones Públicas.

8.1.1. Objetivos que se pretenden alcanzar con la instauración de la Firma Electrónica.

8.2. El DNI electrónico.

8.2.1. Componentes del DNLe.

8.2.2. Ventajas que ofrece.

9. Conclusiones.

10. Bibliografía.

RESUMEN

En los últimos años hemos asistido a un cambio profundo en la forma en que la ciudadanía, empresas y Administraciones se relacionan entre sí. Las nuevas tecnologías han jugado un papel muy relevante en este proceso: la informática, la telefonía fija y móvil, el fax, y más recientemente, Internet, han cambiado ya de manera permanente la forma en que trabajamos. El objeto de este trabajo se centra en el análisis y desarrollo de los instrumentos basados en las Tecnologías de la Información y la Comunicación que han implementado las Administraciones Públicas en España. Concretamente, profundizaremos en la implicación que ha supuesto para la ciudadanía el conocer este nuevo modelo de acceso a los servicios públicos, a través de la llamada Administración 2.0.

Palabras clave: Administración electrónica, Sociedad de la Información y la Comunicación, Servicios Públicos.

ABSTRACT.

Along the last few years, we have attended to a deep change in the way that citizenship, firms and Administrations are related to each other. The new technologies have played a very relevant role in this process: computers, land lines and mobile phones, fax and recently, Internet, have changed the way we work forever. The aim of this work focuses on the analysis and development of the instruments based on Information and Communication Technologies which have been introduced by the Spanish public Administrations, in particular, this work delves into the consequence that the new model to access to the public services has had among the citizenship knowledge, what it is called Administration 2.0.

Keywords: electronic Administration, Information and Communication Society, public services.

1. INTRODUCCIÓN.

Mediante este trabajo que expongo a continuación, se me ha permitido profundizar en los conceptos que hoy gobiernan nuestra vida diaria, siendo éstos el establecimiento y aparición de un nuevo tipo de sociedad, de los recursos y servicios ofrecidos por la misma, y las decisiones tomadas por las administraciones, tanto estatal, como autonómica y local, acerca de la implantación e impulso de esta sociedad entre nosotros.

La Administración Electrónica es un tema que a todos los ciudadanos nos inquieta. Ya sea por un desconocimiento general en su uso, por la poca frecuencia con la que la utilizemos, o por el escaso tiempo que lleva entre nosotros. La finalidad de este trabajo es profundizar en ella, aclarando aspectos que supongan algún tipo de incertidumbre y explicando aquellos que estén un poco dudosos.

Soy la primera interesada en dejar claros los conceptos que vamos a desarrollar y que me han llevado a explicar este trabajo, pues el día de mañana espero trabajar dentro de una Administración y ayudar a los ciudadanos en el uso de los nuevos servicios que se ponen a su disposición, evitando malentendidos o ralentizando los procedimientos, llegando a conseguir una Administración más eficiente y satisfactoria para ellos.

Pero no podemos entrar de lleno a hablar de lo que nos ocupa como tema principal de este trabajo, sin hacer mención a cómo llegamos a hablar de la Administración electrónica. Es por eso que hacemos una introducción a lo que es la Sociedad de la Información, los conceptos básicos que nos llevan a hablar de un nuevo modelo de sociedad, como es el uso masivo de los ordenadores que nos llevó a la creación de Internet y los planes de acción desarrollados por la Unión Europea en sus países miembros.

Más tarde, dedicamos un apartado a lo que se entiende por Administración electrónica y cómo hemos llegado a conocer esta expresión. Siendo el tema principal de este trabajo, no debemos apartar la idea de que han sido las tecnologías de la información y la comunicación las que han facilitado que las Administraciones Públicas de todo el país hagan uso de ella, por eso también merece la pena hacer mención al impulso y la iniciativa llevada a cabo para su implantación. Asimismo, las diversas ventajas que ofrece su uso, tanto para los ciudadanos como para la propia Administración, e igualmente, los inconvenientes de los que dispone.

Sin olvidar, por supuesto, que nos encontramos en una de las Comunidades Autónomas más extensas, en cuanto a territorio se refiere, de toda España, por lo que parece necesario dedicarle el quinto apartado de este trabajo a lo que entiende la Junta de Andalucía

por la idea de Administración electrónica en su región, las medidas que ha tomado para su implantación y la normativa de la que ha hecho uso para conseguir sus objetivos.

De forma paralela, parece importante destacar que la Administración local, siendo la más cercana y accesible para el ciudadano, merece el sexto apartado de este estudio. Ya no sólo en el ámbito autonómico de Andalucía, sino más bien a nivel estatal, ya que la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local se creó para todo el territorio nacional, y los Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales están en la obligación de realizar ordenanzas que reflejen lo establecido en las leyes estatales y autonómicas, aplicándolas a su demarcación municipal y los habitantes del municipio.

Por último, pero no menos importante, la Administración Pública Estatal ve oportuna la modificación del instrumento de identificación nacional. Por ello, y constituyendo éste su último apartado, damos a conocer el Documento Nacional de Identidad electrónico y la Firma Electrónica, y la ley creada para su regulación y uso adecuado por los ciudadanos, las empresas y las propias administraciones.

Todo ello bajo la más estricta regulación normativa de nuestro ordenamiento jurídico y las leyes y reales Decretos creados para este fin. Sin desatender la importancia que tiene la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, que tiene por objeto garantizar el derecho a la “intimidad personal”, reflejada en el artículo 18 de La Constitución Española.

2. OBJETIVOS.

2.1. Objetivo general.

Como objetivo general de este trabajo entramos a analizar y sistematizar lo que es la Administración electrónica y el acceso electrónico a los servicios que ofrece, entendiendo que es una gran desconocida por parte de la sociedad de nuestro tiempo, siendo como es un tema muy de moda entre todos los organismos públicos.

2.2. Objetivos específicos.

Como primer objetivo específico, elaborar un Estado de la Cuestión sobre lo que se entiende como Administración electrónica en el concepto de la Comunidad Autónoma de Andalucía, sin olvidar la normativa que a tener en cuenta para su explicación e investigación,

no sin antes establecer las pautas que llevaron a la instrucción de la misma en Europa y España.

De igual modo, y como segundo objetivo específico, concretar que es importante también hacer hincapié en cómo se desarrolla dentro del territorio autonómico, más en Andalucía y la Administración electrónica de la que dispone.

El tercer objetivo, pero no menos importante, trata sobre el desarrollo de la Administración electrónica en el ámbito local, sin olvidar la normativa aplicable para el uso de unos medios puestos a disposición del ciudadano, como son el Documento Nacional de Identidad¹ electrónico² y la firma electrónica.

3. NUEVO MODELO DE SOCIEDAD: LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO.

Actualmente, vivimos rodeados de unas comodidades que años atrás no habiéramos alcanzado a imaginar. Comprender el mundo tal y como lo vemos hoy, era un sueño en el que pocas personas tenían fe y creían, más allá de lo que la mayoría pensaba.

La informática y las telecomunicaciones son las nuevas tecnologías que mayores y más amplios impactos van a tener sobre la sociedad. Tan grandes, que ya parece justificado hablar de un nuevo modelo de sociedad, habitualmente denominado sociedad de la información o sociedad de la comunicación³.

A menudo se escucha a la gente⁴ de la tercera edad sorprenderse al ver cómo la sociedad ha avanzado tanto. Hasta hace sólo unos años, la única manera de comunicarse con un familiar o amigo que vivía en el extranjero era a través del correo postal mediante carta. Y hoy, sólo con un ordenador o un teléfono móvil, ya se pueden comunicar con esa persona.

¹El Documento Nacional de Identidad tuvo su origen a partir del año 1944 mediante el Real Decreto 2 de marzo, siendo el propio General Franco el primero en obtener dicho documento. Fue él mismo quien ideó este método para dar identidad (como su propio nombre indica) a los españoles durante la posguerra. (Recuperado el 21 de noviembre de 2014 de <http://www.revistadintel.es/Revista/Numeros/Numero9/Especial/VozAdmon/crespo.pdf> y de <http://www.abc.es/espana/20130619/abci-vida-historia-estos-fueron-201306181259.html>). A partir de ahora DNI.

²En adelante DNIE.

³Bericat Alastuey, E. (1996). *La Sociedad de la Información. Tecnología, cultura, sociedad*. Reis: Revista española de investigaciones sociológicas. ISSN 0210-5233, nº 76. p. 101. (Recuperado el 13 de noviembre de 2014. Disponible Online <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=758949>).

⁴En este contexto, se da a entender el término *gente* tal y como lo entiende, en su primera definición, la Real Academia Española, que es una “pluralidad de personas”. (Recuperado el 12 de noviembre de 2014. Disponible Online: <http://lema.rae.es/drae/?val=gente>).

Esto se debe a que nos encontramos en un momento álgido del mundo tecnológico, puesto que podemos hablar de lo que se conoce como “*la Sociedad de la Información y el Conocimiento*”.

Con la Sociedad de la Información y el Conocimiento se constituye un nuevo modelo de nación; otra forma de entender el entorno que nos rodea y las relaciones a las que estamos sujetos. Este nuevo concepto de vida hizo que se creara una normativa donde se regulara lo que se pretendía introducir en nuestro país. Se trata de la aprobación de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la Información y Comercio Electrónico, que tiene como finalidad la introducción de la Directiva 2000/31/CE de 8 de junio, del Parlamento Europeo y el Consejo, haciendo especial referencia a lo que se conoce como el comercio electrónico dentro del mercado interior de los países miembros.

Esta Ley no estaba dedicada sólo a la introducción de la Sociedad de la Información, también se ocupaba de las obligaciones y responsabilidades que adquirirían las empresas al prestar sus servicios mediante el uso de la vía electrónica, así como los contratos que se efectuaran mediante el mismo medio. Entrando a formar parte de nuestra legislación, en el año 2002, un nuevo marco de telecomunicaciones de la Unión Europea⁵, que incluía, entre otras condiciones, las de:

- Fomentar el desarrollo de las telecomunicaciones dentro de los países y, del mismo modo, la utilización adecuada de los servicios de los que constaba, y el acceso igualitario a los mismos.
- Conseguir que se hiciera un uso eficaz de los recursos que ofrecía.
- Estaba obligada a proteger y defender los intereses de los usuarios.
- Ayudar en el desarrollo de la industria de productos y servicios de telecomunicaciones.
- Contribuir al crecimiento del mercado interior de servicios de comunicaciones electrónicas de la Unión Europea.⁶

⁵Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 7 de marzo de 2002 relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas. (Recuperado el 15 de noviembre de 2014. Disponible Online <http://www.boe.es/doue/2002/108/L00033-00050.pdf>).

⁶Vicente Cuervo, M. R., López Menéndez, A. J. (2006) *La estrategia española para el desarrollo de la sociedad de la información*. Boletín Económico de ICE nº 2881. pp. 72 y 73 (Recuperado el 20 de noviembre de 2014. Disponible Online http://www.revistasice.com/CachePDF/BICE_2881_63-76_1B4BCF36F8EAC542E418B704309CD162.pdf).

Debemos señalar además, dentro de la exposición de motivos de la mencionada Ley 34/2002, que la Directiva 2000/31/CE denominaba “Sociedad de la Información” a la extraordinaria expansión de las redes de telecomunicaciones y de su medio más importante de transmisión, como era Internet. Todo esto nos hace llegar a un punto de inflexión, como es el establecimiento de un marco jurídico sólido y configurado para comprender qué es lo que se conoce y entendemos como Sociedad de la Información y la Comunicación.

Este marco jurídico al que nos referimos tuvo su culminación cuando, en 2003, se promulgó la Ley de Firma Electrónica que derogó a la que existía de 1999. El objetivo de esta ley era que la firma electrónica tuviera un uso más generalizado en la contratación de servicios de las Administraciones Públicas. Asimismo, instauraba las bases que regulaban el uso del DNIe, que se desarrollaría bajo el Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Pero, realmente, tenemos que empezar por saber qué se entiende por este concepto al que dedicamos el apartado, que no tiene una definición clara y concreta, aceptada a nivel mundial, sino que hay que contrastar las opiniones y definiciones que se han ido dando con el paso de los años.

Según Castells, la Sociedad de la Información es aquella donde cobra gran importancia la tecnología y la creación, distribución y manipulación de la información dentro de las actividades de carácter social, económico y cultural. Se trata de la obtención de la capacidad de compartir información en cualquier momento y lugar, en la forma que se prefiera, entre los miembros que la utilizan como son: los ciudadanos, las Administraciones Públicas y las empresas. Supone un cambio, ya no sólo a nivel colectivo, sino también históricamente hablando, ya que dejamos atrás un tipo de sociedad a la que estábamos acostumbrados, para empezar una nueva. Hablamos de la Sociedad Industrial, cuyo cambio de “época” también provoca un cambio en la forma de pensar⁷.

Incluso el Decreto 166/2001, de 10 de julio, sobre coordinación de actuaciones para el desarrollo de la Sociedad de la Información, establece, en su artículo 2, una definición para este nuevo modelo a implantar:

Según este Decreto, se entiende por Sociedad de la Información a la forma de desarrollo que, basada, en las nuevas condiciones tecnológicas de convergencia entre las telecomunicaciones, la informática y los contenidos audiovisuales, ha convertido a

⁷La expresión “Sociedad de la Información”. (Recuperado el 20 de noviembre de 2014. Disponible online: <http://www.greensys.es/Castells-SociedadIC.pdf>).

la generación, procesamiento y transmisión de la información en un factor fundamental de la actividad económica, social y cultural⁸.

Debemos hacer especial referencia a la creciente capacidad tecnológica que supone el replanteamiento de la estructura de las relaciones sociales, culturales y políticas de nuestro tiempo. Este tipo de sociedad, como hemos dicho anteriormente, sucede dado el avance del uso de las telecomunicaciones en las relaciones de los ciudadanos, rompiendo las barreras del tiempo y el espacio y facilitando una comunicación que avanza con el entorno y se adapta al mismo.

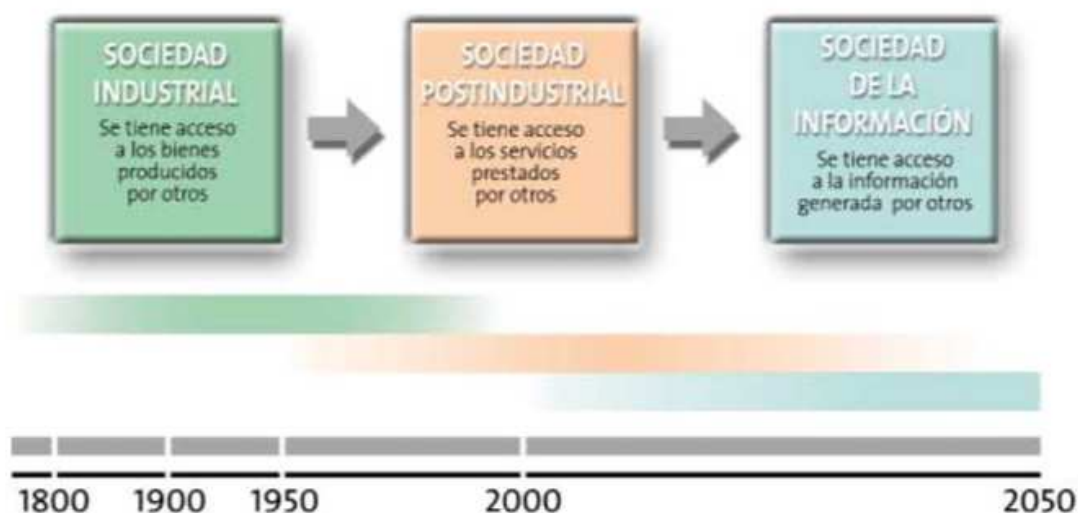
La Sociedad de la Información se caracteriza por el fácil acceso a la información y conocimiento que otros tienen, siendo incluso nosotros mismos, los cooperadores de esa información a la que accedemos. Es por tanto, un intercambio mutuo de información entre unos y otros, siendo ésta de carácter general e ilimitado.

Es por ello que el hecho de que esta nueva sociedad que se ha creado después de la Sociedad Industrial, caracterizada por la generación masiva de industrias y puestos de trabajo provocando un aumento del sector servicios en nuestro país, se conoce como Sociedad de la Información. Precisamente por el cambio al que da lugar en referencia al manejo de la información que disponemos, la forma de acceder a ella, y organizando los ámbitos económico y social. Como bien dice Eduardo Bericat Alastuey (1996, p. 112) *“la Sociedad Industrial se sustentaba sobre el uso de la energía mecánica, sobre la máquina y sobre la fábrica. Estos elementos pierden su importancia en la sociedad de la información, aunque no desaparecen, se transforman”*⁹.

⁸Decreto 16/2001, de 10 de julio. Disponible online: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Anterior/r1-and166-2001.html#i . (Recuperado el 20 de noviembre de 2014).

⁹Bericat, (1996). *La Sociedad de la Información*. Disponible Online: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=758949> . (Recuperado el 20 de noviembre de 2014).

Imagen 1: Evolución de la Sociedad Moderna.



Fuente: *La expresión “Sociedad de la Información”*. Recuperado el 20 de noviembre de 2015¹⁰.

Como bien se puede apreciar en la imagen 1, la evolución que se ha producido de la Edad Moderna hasta nuestros días ha supuesto grandes cambios. Desde que comenzara la Sociedad Industrial a partir del siglo XVIII, dando por finalizada la vida exclusivamente rural y el control de la misma bajo el poder de la nobleza; dando paso a una idea de vida basada en la industria con el nacimiento de una nueva clase social: la burguesía, cuya finalidad era la de producir servicios para los demás. Más adelante, comenzó a hablarse de la sociedad postindustrial, que no era más que la propia evolución de la Sociedad Industrial creada por la burguesía, donde ya no sólo era importante la producción de servicios, sino también la prestación de los mismos al resto de la población. Y así, se da paso a la sociedad de la que hemos estado hablando hasta el momento: la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Es, en definitiva, resultado del avance que ha supuesto el desarrollo de las Técnicas de la Información y Comunicación (en adelante TIC) en el siglo XXI, que nos ha llevado a hablar de esta sociedad denominada como Sociedad de la Información, mediante medios de uso reciente como son los ordenadores. No es más que una evolución de nuevas técnicas de investigación y estudio en nuestros días.

¹⁰ Disponible online: <http://www.greensys.es/Castells-SociedadIC.pdf> . (Recuperado el 22 de noviembre de 2015).

3.1. Consideraciones a destacar de la Sociedad de la Información.

Una vez establecido el concepto de lo que se entiende como Sociedad de la Información, pasamos a hablar de su configuración dentro de un marco jurídico, como es la Ley 34/2002, de 11 de julio.

Es bien sabido que en estos tiempos que corren toda la información de la que disponemos esta informatizada. Toda nuestra vida y lo que hacemos diariamente queda plasmado, bien en una conversación telefónica, una red social o, simplemente, en nuestro historial médico.

La búsqueda constante del hombre por satisfacer cada vez mejor su necesidad de comunicación ha sido el impulso que ha logrado la instauración en el mundo de instrumentos cada día más poderosos y veloces en el proceso comunicativo. Sólo basta una retrospectiva para definir cómo el ser humano ha logrado evolucionar sus formas de comunicación: desde rudimentarios métodos como la escritura jeroglífica, pasando por la invención del alfabeto y del papel, dando un leve salto hasta la llegada de la imprenta, y apenas uno más para la aparición del teléfono, el cine, la radio y la televisión. Todos estos instrumentos han sido ciertamente un avance en las formas de comunicación del hombre, y prácticamente todos, han sido posibles gracias a la tecnología, que a su vez, ha sido el instrumento cuya evolución ha determinado el avance de la humanidad.

Hace mucho tiempo dejamos de utilizar con asiduidad el bolígrafo y el papel para comenzar a transcribir los documentos a máquinas de escribir. Probablemente, sean muchos los conocedores de las primeras máquinas y los cursos de mecanografía que se impartían para escribir más rápido. Eso facilitó, en gran parte, la lectura de muchos de ellos puesto que en la mayoría de los casos, el autor de esos documentos poseía una caligrafía incomprensible y casi indescifrable.

A medida que avanzamos en el tiempo han ido apareciendo nuevas herramientas como ordenadores o computadoras. A raíz de eso, comenzaron a impartirse clases para aprender a escribir con teclado de ordenador, y muchos de aquellos que habían estado trabajando con máquinas de escribir, se vieron en la obligación de reciclarse. De este modo, todas las pilas de papeles que conformaban los archivos y documentos de una oficina o una administración, se informatizan y acumulan en bases de datos dentro del ordenador o computadora.

Pero, como sabemos, no son sólo los ordenadores los que controlan y son controlados, pues también existe en nuestros días un dispositivo portátil que usamos con frecuencia. Se

trata del teléfono móvil donde, aunque creamos que no, también dejamos constancia de lo que hacemos, mediante una llamada de teléfono o mensaje de texto.

Todo esto es lo que nos dice en qué tipo de sociedad vivimos: en una donde, aunque no identifiques el conductor del vehículo al que han sancionado, no importa porque la matrícula tiene un propietario al que pertenece; donde aunque pretendamos que un vídeo familiar guardado dentro del disco duro de nuestro portátil, siga siendo privado, tal vez deje de serlo porque, sin querer, lo descarguemos dentro de “la nube”¹¹.

Han sido todos estos cambios los que han llevado a la Administración a actualizarse y a crear nuevas leyes que, sobre todo, protejan al ciudadano, sus intereses y vida privada. Algunas de ellas pueden ser la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos¹², o la ya mencionada Ley 34/2002¹³. Incluso hablamos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, que impide al empleado público o trabajador de una empresa privada, facilitar cualquier tipo de información de una persona¹⁴.

Pero España llegó a un punto en el que tenía que actualizarse pues, como bien indican José Manuel Bocanegra Requena y Borja Bocanegra Gil (2011, p. 31) “*no podíamos perder el tren de la revolución tecnológica como en su día perdimos –o al menos llegamos con mucho retraso – los trenes de la revolución industrial, la apertura económica, la educación universal y el Estado del Bienestar*”. Ha sido, a consecuencia de ello, por lo que España ha avanzado tanto y tan rápido en cuanto a tecnología se refiere.

A tenor de lo dicho anteriormente acerca de la evolución de los servicios y su medio de acceso, volvemos a referirnos a la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad

¹¹“La computación en la nube es un sistema informático basado en Internet y centros de datos remotos para gestionar servicios de información de aplicaciones. La computación en nube permite que los consumidores y las empresas gestionen archivos y utilicen aplicaciones sin necesidad de instalarlas en cualquier computadora con acceso a Internet. Esta tecnología ofrece un uso mucho más eficiente de recursos, como almacenamiento, memoria, procesamiento y ancho de banda, al proveer solamente los recursos necesarios en cada momento.

El término “nube” se utiliza como una metáfora de Internet y se origina en la nube utilizada para representar Internet en los diagramas de red como una abstracción de la infraestructura que representa”. *¿Qué es la computación en Nube?* Recuperado el 2 de diciembre de 2014, de <http://www.computacionennube.org/computacion-en-nube/>.

¹² Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. «BOE» núm. 150, de 23 de junio de 2007.

¹³ Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. «BOE» núm. 166, de 12/07/2002.

¹⁴ Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. «BOE» núm. 298, de 14/12/1999.

de la información y de comercio electrónico, cuya última modificación fue realizada en mayo de 2014.

Dentro de la Exposición de Motivos de dicha ley, ya nos explica en qué se va a basar su contenido, como es, además de los trámites por vía electrónica que se pueden hacer (como el aprovisionamiento de información por esta vía), encontrar periódicos y noticiarios por la red, el hacer una copia de forma temporal de una página de Internet por petición del usuario, etc.

Como veremos, se aplica a los prestadores de servicios que tengan domicilio fiscal¹⁵ en España, y también conviene resaltar que se aplica a aquellos usuarios que, aún sin ser residentes en el país prestan servicios a través del “establecimiento permanente” situado en España. En el segundo caso, la ley es únicamente aplicable a ese caso concreto, en el que se prestan esos servicios en el ámbito donde está establecido el negocio, no a los que se presten en el extranjero¹⁶. Hay que añadir también que se permite la prestación de estos servicios, aunque con restricciones, a aquellas personas o empresas procedentes de otros países pertenecientes a la Unión Europea. Estas restricciones o límites a los que se refiere la Directiva 2000/31/CE son que no pueden alterar el orden público, causar daño o peligro graves a la salud pública ni a la protección de menores.

Esta ley tiene por objeto regular el régimen jurídico de los servicios que se prestan en la Sociedad de la Información y Comunicación mediante la vía electrónica, así como las

¹⁵“Con carácter general, el domicilio fiscal del contribuyente informa de la residencia fiscal y, por tanto, del sistema fiscal aplicable; de la oficina tributaria de adscripción del contribuyente; del lugar para la práctica de notificaciones y del lugar físico concreto declarado y vinculante para el obligado tributario a efectos de procedimientos administrativos y del control fiscal.

El artículo 48 de la Ley General Tributaria, define el domicilio fiscal como el lugar de localización del obligado tributario en sus relaciones con la Administración tributaria y, a continuación, concreta las reglas de determinación. El domicilio fiscal a los efectos tributarios será:

1. Para las personas naturales o físicas, el de su residencia habitual; y precisa que si la persona natural o física desarrolla principalmente actividades económicas, la administración tributaria podrá considerar como domicilio fiscal el lugar donde esté efectivamente centralizada la gestión administrativa y la dirección de las actividades desarrolladas.
2. El domicilio fiscal de las personas jurídicas y entidades residentes en territorio español será el de su domicilio social, siempre que en él esté efectivamente centralizada la gestión administrativa y la dirección de sus negocios. En otro caso, se atenderá al lugar en que se realice dicha gestión o dirección. En los supuestos en que no pueda establecerse el lugar del domicilio fiscal, de acuerdo con los criterios anteriores, prevalecerá aquél donde radique el mayor valor del inmovilizado.”

Domicilio fiscal. Recuperado el 5 de diciembre de 2014, de http://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio_es_ES/La_Agencia_Tributaria/Campanas/Censos_NIF_y_domicilio_fiscal/Empresas_y_profesionales_Declaracion_censal_Modelos_036_y_037/Informacion/Domicilio_fiscal.shtml.

¹⁶Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Recuperado el 10 de enero de 2015. (Disponible online <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758>).

obligaciones que adquiere aquella persona que presta el servicio. Y, no debemos olvidar, ser interpretadas o incluidas en otras normas, ya sean de carácter estatal o autonómico, o tengan como finalidad la protección de la salud y seguridad pública.¹⁷

Como estamos acostumbrados a ver, es más usual escuchar el concepto de “Sociedad de la Información” que “Sociedad del Conocimiento”. Esto se produce porque, como bien indica la el Diccionario de la Real Academia Española, “información” es la obtención de conocimiento de determinados medios que hablan de un término en concreto. Y “conocimiento” es la recapitulación y acumulación de esa información obtenida de determinados medios sobre algo en concreto¹⁸.

Por eso mismo, es más habitual oír la primera, ya que la información se obtiene antes que el conocimiento, pues el acopio de la misma es más tardío. Como consecuencia, debemos tener en cuenta algunas consideraciones¹⁹:

- Diversidad cultural: con este tipo de Sociedad, se pretende la heterogeneidad de las culturas de los diferentes países. Que se conozca todo de todos.
- Desigualdad: este tipo de Sociedad busca reducir esta disparidad entre unos ciudadanos y otros, ofertando el mismo acceso a ella para todos.
- Creatividad e innovación: esta característica de la Sociedad de la Información, puede conllevar la “clave del éxito”, pues las propuestas se reciclan o actualizan, muchas veces contando con la opinión de los habitantes de la nación, ya que les permite ser imaginativos y dar a conocer sus ideas.
- Conectividad para todos: la sociedad está informatizada, por lo que el hecho de que todo el mundo tenga acceso a un ordenador y a Internet se ha hecho casi imprescindible para estar al tanto de las medidas que se toman. Y para que se produzca este acceso de los ciudadanos a los servicios públicos, los precios

¹⁷Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Recuperado el 16 de febrero de 2015. (Disponible online <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758>). Artículos 1 y 2.

¹⁸Según la Real Academia Española: *información* es la “comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisa los que se poseen sobre una materia determinada” (definición número cinco). Y *conocimiento* es la “acción y efecto de conocer” o la “noción, ciencia, sabiduría” (definiciones número uno y nueve). Recuperado el día 17 de febrero de 2015 de <http://lema.rae.es/drae/?val=informaci%C3%B3n> y de <http://lema.rae.es/drae/?val=conocimiento>).

¹⁹Quiroz Waldez, F. J. *Sociedad de la información y del conocimiento*. Recuperado el 17 de febrero de 2015. (Disponible online en <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/Articulos/tecnologia/sociedad.pdf>).

ofrecidos deben ser asequibles para ellos, bien sea en el coste de los mismos o en el aumento de la renta de los habitantes.

- La era de las redes. Estamos en contacto de lo que pasa en el mundo a través de la red, y es el medio de comunicación y difusión más usado, tanto por los ciudadanos como por los políticos, pues proporciona la interacción entre unos y otros.
- El bienestar humano. Del mismo modo que se busca la participación de los residentes en la innovación de la toma de decisiones, se procura que la tecnología no incomode a los habitantes. Sin embargo no siempre se consigue, dándose casos donde se puede producir la incomodidad del mismo.
- La libertad. Ya sabemos que la libertad es un derecho fundamental recogido en La Constitución Española de 1978, en su artículo 17.1²⁰, así que la Sociedad de la Información debe favorecer la libertad humana, lo que ayudará al desarrollo de las facultades de las personas.
- Analfabetismo informático. Son muchos los países en los que consta que los ciudadanos no tienen acceso directo a un ordenador, cuánto menos conocimiento del uso del mismo. Esta Sociedad de la Información debe conseguir que los usuarios puedan acceder a ese servicio, para luego enseñarle a utilizarlo adecuadamente, y evitar, de este modo, que esta ignorancia en su uso se convierta en el problema principal a tratar en esa sociedad.
- El usuario. Todas las medidas adoptadas por los gobernantes son en beneficio del usuario, pero no siempre consiguen dar lo que el ciudadano espera recibir, y la Sociedad de la Información intentará que estén al tanto de ello a través de los medios informáticos.
- El cambio tecnológico. Junto con el avance que ha sufrido la sociedad de nuestra época, la tecnología también se ha visto afectada, y aunque se piensa que un cambio tecnológico podría provocar riesgos que no son fáciles de predecir, se presume que podría ser beneficioso para la sociedad en su conjunto.
- La opinión pública. Es muy importante saber qué opinan los que se van a ver afectados por estos nuevos cambios sociales y tecnológicos, ya que lo mismo que

²⁰“Toda persona tiene derecho a la libertad y a la seguridad. Nadie puede ser privado de su libertad, sino con la observancia de lo establecido en este artículo y en los casos y en la forma previstos en la ley”. Recuperado el 12 de febrero de 2015.

(Disponible online: <http://www.boe.es/legislacion/documentos/ConstitucionCASTELLANO.pdf>).

se van a beneficiar de su uso, también tendrán que hacerle frente a los costes que van a ocasionar.

- Los recursos humanos se entienden como una necesidad de este tipo de organización, puesto que su desarrollo no sólo va a depender del avance de la tecnología y la informatización de los servicios, sino que también de la educación que se les facilite a los ciudadanos acerca de esos servicios, futuros usuarios de los mismos.

Si bien existen estos puntos a tener en cuenta para el desarrollo de la Sociedad de la Información, existen políticas a nivel nacional que se pueden utilizar para alcanzar esos objetivos en donde también se puede pedir ayuda al resto de países a la hora de solucionar estos inconvenientes. Estos obstáculos pueden ser²¹:

- La fuga de cerebros. Se sabe que los especialistas de las distintas materias de nuestro país se ven en la obligación de viajar al extranjero, porque en nuestro país no se encuentran puestos de trabajo para ellos. Esto, a la larga, podría ralentizar nuestras ganas y fuerzas de introducirnos de lleno dentro de esta sociedad, y ponernos al nivel de otros países miembros de la Unión.
- El potencial humano. Nos encontramos en una época con bastantes oportunidades, al gozar de medios que así nos las facilitan, pero los ciudadanos deben confiar en sus gobernantes y diferentes instituciones para lograr que el país avance tecnológicamente.
- La dignidad humana. Podemos señalar que la dignidad humana se alcanza al lograr los objetivos que nos proponemos a nosotros mismos, aumentando nuestra seguridad al superar los diferentes desafíos que se nos presentan, hasta conseguir nuestras metas.

Desde el año 2000, España se ha ido haciendo un hueco entre los países de la Unión Europea. No obstante, aunque haya avanzado mucho en los últimos años, se siguen apreciando carencias en cuanto a su inmersión completa dentro de la Sociedad de la Información, así como un notable atraso en cuanto al uso de las tecnologías.

²¹Quiroz Waldez, F. J. *Sociedad de la información y del conocimiento*. Recuperado el 17 de febrero de 2015. (Disponible online en <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/Articulos/tecnologia/sociedad.pdf>).

Una de las variables más importantes que deberían haber tenido en cuenta los países interesados en introducir la Sociedad de la Información y el Conocimiento y el uso de las TIC en la vida cotidiana de los ciudadanos, era la variable “*tiempo*”. El tiempo que cada persona invierte en entretenerse o cumplir sus obligaciones es muy diferente dependiendo de quién y qué se trate.

3.2. Planes de acción para el desarrollo de la Sociedad de la Información en los países miembros.

No hay que olvidar que la primera interesada en la introducción e inmersión dentro de la Sociedad de la Información por parte de los países miembros, era la Unión Europea. La cual, ideó unos planes de desarrollo que fomentaran el interés por este nuevo tipo de sociedad. Estos proyectos planteaban la iniciativa de que las Administraciones públicas prestaran sus servicios en todo el territorio que abarca la Unión, bien a los ciudadanos que habitaban en él, o bien, con otras Administraciones.

De forma cronológica, y basándonos en la idea y desarrollo de Oller (2007, pp. 60-69), añadimos que fueron varias las iniciativas.

3.2.1. La iniciativa *eEurope*.

Esta iniciativa fue adoptada por la Comisión Europea, cuyo nombre fue el de “*eEurope. Una sociedad de la información para todos*”, el 8 de diciembre de 1999. Obtuvo el visto bueno del Consejo Europeo de Helsinki celebrado el 10 y 11 de diciembre del mismo año, quien pretendía que fuera presentada ante la Cumbre especial de Lisboa sobre el Empleo en marzo de 2000 donde, igualmente, fuera adoptada, estableciendo así los primeros pasos para la preparación de un plan de acción posterior presentado en el Consejo Europeo de Feira de junio de 2000, aprobando de ese modo, el *eEurope2002*.

El objetivo principal que encontramos dentro de esta iniciativa era ambicioso, consecuencia del planteamiento de la instauración de una conexión y acceso a Internet mucho más rápido y accesible, contando con un uso generalizado de los siguientes ámbitos de trabajo principales:

- Que la juventud europea tuviera un acceso a la era digital.
- Un servicio más barato de acceso a Internet.
- Estimular la implantación del comercio electrónico.

- Contar con un Internet rápido para su uso, tanto por investigadores como por estudiantes.
- Que las personas discapacitadas no se sintieran apartadas en este avance tecnológico, proporcionándole una participación en la cultura electrónica.

Hechas las propuestas, se pretendía llegar a unas metas antes del año 2000, entre las que podemos resaltar: un fácil acceso a la información legal y administrativa, información sobre el medio ambiente y, a tiempo real, sobre la situación del tráfico y saturación, etc.

3.2.2. La iniciativa *eEurope 2002*.

Este plan comienza a gestarse en el Consejo Europeo de Lisboa celebrado el 23 y 24 de marzo de 2000, y recibiría el nombre de “*eEurope 2002. Plan de Acción*”, de la Comisión Europea de 14 de junio de 2000, que conseguiría el respaldo de la Presidencia del Consejo de Feira de 19 y 20 de junio de ese mismo año. El objetivo principal de este plan era que la Unión se convirtiera en una economía basada en el conocimiento, siendo la más competitiva y dinámica del mundo.

Desde el Preámbulo del plan, la Comisión pide, no sólo una clara evidencia de la Administración electrónica, sino también la intención de las Administraciones de contar con infraestructuras telemáticas, produciéndose un cambio en las normas.

Entre las propuestas que pretendía este plan, podemos destacar la del uso de las TIC por parte de las Administraciones en su desarrollo por unos servicios más eficientes, basados en Internet y favoreciendo el acceso a la información y los servicios públicos, una mayor transparencia de la Administración pública o la creación de un mercado para la contratación electrónica.

La valoración que recibió el plan fue positiva pero, aun a pesar de la variedad de medios que existían a su favor, había que fomentar la utilización de los mismos.

3.2.3. La iniciativa *eEurope 2005*.

Evaluada el alcance y defectos que tuvo la anterior iniciativa y con el fin de superar esas carencias, se propuso a la Comisión el plan de acción “*eEurope 2005: Una sociedad de la información para todos*”. En ese nuevo plan no era tan focalizada la idea de un acceso a Internet para todos, sino el desarrollo y uso de la banda ancha, es decir, un rápido acceso y permanente, donde la práctica de Internet era muy importante en el comercio electrónico y los servicios públicos.

Las acciones previstas a desarrollar dentro de este plan, se pueden dividir en dos grupos. Las primeras destinadas a reforzar los servicios, aplicaciones y contenidos; y las otras, a abordar la infraestructura de la banda ancha y las cuestiones relativas a la seguridad.

Los objetivos propuestos por este plan dieron resultados satisfactorios. Sin embargo, cabe destacar que aquellos que hacían referencia a la Administración electrónica, debían ser un poco más estudiados. Esto se debía a que el uso de Internet y la banda ancha ya era un hecho, pero no existía correspondencia con el aumento de la oferta de servicios electrónicos y el no crecimiento de la demanda. A todo esto había que sumar que los países que contaban con buenas experiencias acerca de su uso, no compartían opiniones con aquellos que aún se sentían inseguros con la idea de su utilización. Y estos defectos, debían ser resueltos.

3.2.4. La iniciativa i2010.

Poco a poco, y desde la primera iniciativa ideada por Europa, se fueron resolviendo las carencias y defectos de unas y otras, mejorando los objetivos y medios para conseguirlos, así como sus resultados entre los países miembros.

De este modo, se plantea ante la Comisión de 1 de junio de 2005 una nueva iniciativa titulada “*i2010. Una Sociedad de la Información europea para el crecimiento y el empleo*”, en la que se presentaba un nuevo marco de prioridades:

- La construcción de un Espacio único Europeo de Información, donde se establecieran el máximo nivel alcanzado de intercambio de información, contando con una velocidad adecuada y una mayor seguridad en la red.
- Un esfuerzo por la innovación e inversión en el uso y desarrollo de las TIC.
- El logro de una comunidad europea basada en la inclusión, creando empleo de forma coherente con un desarrollo sostenible, dando prioridad a los servicios públicos y a una mejora de la calidad de vida.

4. PRIMEROS PASOS Y CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

La Administración electrónica surgió debido al uso masivo de los ordenadores por los ciudadanos en la actualidad. Las Administraciones se plantearon si era conveniente establecer un medio de acceso electrónico por los usuarios a las mismas, ya que hoy por hoy, todo es movido por la informática y los ordenadores. Tanto los ciudadanos como las Administraciones se vieron inmersos en un avance absoluto de las TIC, lo cual provocó un desafío tecnológico a nivel mundial de ambas partes.

No es sólo el uso de estos ordenadores o computadoras lo que dio lugar a que surgiera una Administración electrónica o al uso de los medios electrónicos a través de los mismos. Fue más con el nacimiento de lo que hoy conocemos como Internet, que no es más que “*una red de ordenadores conectados a nivel mundial por medio de transmisión radiotelefónica*”²².

Internet nació en Estados Unidos, cuya madurez fue alcanzada en la década de los ochenta. Se trataba de un sistema de tecnología abierta que interconectaba unos ordenadores con otros. Supuso un gran avance para la sociedad de esa época, provocando una revolución a nivel mundial en áreas como la educación, la cultura, etc. Poco a poco, se fue haciendo paso en el continente europeo, pero en España aún era un murmullo aquello que empezaba a cobrar fuerza en algunos países europeos. Los investigadores españoles fueron interesándose cada vez más por ese sistema, en la medida en que buscaban nuevas formas de desarrollar los recursos a su alcance, por medios tecnológicos.

En referencia a este término, bien podemos hacer uso de las palabras de Manuel Castells (1996, pp. 36 y 37):

Como es sabido, Internet se originó en un audaz plan ideado en la década de los sesenta por los guerreros tecnológicos del Servicio de Proyectos de Investigación Avanzada del Departamento de Defensa estadounidense (Advanced Research Projects Agency, el mítico DARPA), para evitar la toma o destrucción soviética de las comunicaciones estadounidenses en caso de guerra nuclear. En cierta medida, fue el equivalente electrónico de las tácticas maoístas²³ de dispersión de las fuerzas de guerrilla en torno a un vasto territorio para ponerse al poder de un enemigo con versatilidad y conocimiento del terreno. El resultado fue una arquitectura de red que, como querían sus inventores, no podía ser controlada desde ningún centro, compuesta por miles de redes informáticas autónomas que tienen modos innumerables de conectarse, sorteando las barreras electrónicas.

Hecha esta aclaración, concretemos que España sólo ha sido un eslabón más dentro de la cadena que formó la Unión Europea al impulsar la entrada de la Administración electrónica en sus estados miembros (Oller, 2007, p. 49). Europa busca la supresión de barreras en la transmisión de información, y de igual modo, la colaboración de los medios de radiodifusión y televisión para ello.

²²López López, C. (2007). *La Administración Electrónica en Andalucía*. Granada: CEMCI Publicaciones. “El concepto de Administración Electrónica”, p. 19.

²³Según la Real Academia Española, el término *maoísta* quiere decir “perteneciente o relativo al maoísmo” (primera definición). Y el término *maoísmo* tiene dos significados:

“1. Transformación del leninismo que ideó y aplicó a la revolución comunista china Mao Tse-tung, político y revolucionario chino del siglo XX.

2. Movimiento político inspirado en la doctrina de Mao.” Recuperado el 21 de febrero de 2015. (Disponible online: <http://lema.rae.es/drae/?val=mao%C3%ADsmo>).

4.1. El impulso de las TIC en España.

Se ha comenzado a especular que dentro de unos años los periódicos dejarán de ser impresos en papel. Hay incluso quienes vaticinan que Google tendrá el monopolio de la información que circule en la red. Estos presagios, más que a opinar si llegarán a ser ciertos o no, a lo que deben llevarnos es a una reflexión sobre la influencia de las TIC en los cambios que se observan en los últimos años en los medios tradicionales, en los fundamentos del trabajo de los comunicadores y en el manejo de la información a nivel global.

Etimológicamente, *tecnología* significa “Ley o tratado de la técnica” porque se compone de los términos *techne* (técnica) y *logos* (Ley o Tratado). Del diccionario de la Real Academia Española podemos extraer dos definiciones, una teórica y otra práctica. Como teórica podríamos considerar la de “conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico”. Y, en sentido práctico, el “conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto”²⁴.

Bajo esta perspectiva, la concepción moderna de las TIC comprende entonces aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, texto e imágenes, manejables en tiempo real, relacionándose con equipos de computación, software, telecomunicaciones, redes y bases de datos.

Volviendo a la idea de Internet como un medio de interconexión de redes²⁵, hay que señalar que es, sin duda alguna, un medio de comunicación, aunque no puede decirse que se trate de un medio de comunicación de masas porque para ello sería necesario una masa de receptores que recibieran el mismo contenido, cuyo caso no es el de Internet²⁶. Es mucho más que eso. De ahí que el mismo mensaje pueda enviarse al mismo tiempo a una gran cantidad de personas, pero no todas las personas sabrán de él al mismo tiempo.

No obstante, ha llegado a hablarse de una posible revolución de la inteligencia, desarrollada por una gran evolución de la humanidad. Esta invención no es física, sino más bien virtual, puesto que no tiene que ver con el hardware sino con el software²⁷. Esta

²⁴Definiciones primera y cuarta. Recuperado el 20 de febrero de 2015 de <http://lema.rae.es/drae/?val=tecnolog%C3%ADa>.

²⁵Es conocida como *red de redes* debido a que está constituida por un conjunto de redes que se interconectan entre sí.

²⁶Cuando se habla de *medios de comunicación de masas*, se hace referencia a instrumentos que permiten la emisión de un mismo mensaje, al mismo tiempo, a una gran cantidad de personas.

²⁷Entendiendo *hardware* como el “conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora”; y *software* como el “conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar

invención es la de *World Wide Web* (que significa en inglés “telaraña global”), la WWW o, simplemente, la “Web”.

Este término (Word Wide Web) se inventó a finales de los años ochenta en el CERN, el Laboratorio de Física de Partículas más importante del mundo. Se trata de un sistema de distribución de información multimedia basado en marcas de hipertexto²⁸. A partir de la invención de la WWW, muchas personas empezaron a conectarse a la Red desde sus domicilios, como mero entretenimiento. Internet recibió un gran impulso, hasta el punto de que hoy en día, casi siempre que hablamos de Internet, nos referimos a WWW.

Pero, ¿y qué hay de la implantación de las TIC en nuestro país? No debemos olvidar que tratamos este tema desde un punto de vista legal y funcional. Siendo así estamos obligados a mencionar otra ley, que fue la que impulsó el uso de los medios telemáticos en el contacto entre Administraciones Públicas y ciudadanos. Se trata de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, cuya exposición de motivos (apartado Noveno) hace referencia al Título IV de la propia ley donde se habla de una gran incorporación de medidas informáticas y telemáticas en la relación entre Administración-ciudadano²⁹.

Teniendo en cuenta que es una ley la que nos obliga o sugiere la utilización de las TIC para realizar nuestras gestiones, se han de proponer medidas concretas que consigan esos objetivos. En primer lugar, para llegar al final del camino debemos empezar a caminar. Y para ello, el punto de partida ha de ser la implantación de las TIC en las escuelas. No sólo con la obligación de impartir una asignatura que lleve por nombre principal o accesorio “informática”, sino también concienciando a los alumnos y profesores de lo necesario que es y será el uso de la misma en la gestión de los recursos administrativos. Han de establecerse pautas de seguimiento tanto de alumnos como de profesores, así como un proceso de reciclaje y formación para ellos. De igual modo, los alumnos deben tener acceso a un ordenador que facilite un aprendizaje más personalizado y adaptado a las necesidades o carencias de éste. Incluso se ha llegado a barajar la posibilidad de que los propios padres puedan contactar con

ciertas tareas en una computadora”. (Recuperado el 7 marzo de 2015 de <http://lema.rae.es/drae/?val=hardware> y de <http://lema.rae.es/drae/?val=software>).

²⁸El *hipertexto* consiste en presentar documentos en los que existen elementos destacados, denominados enlaces o “links”, de forma que al seleccionar un enlace con el ratón, éste nos llevará a otro documento que tiene información relacionada con el elemento que hemos seleccionado.

²⁹Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. (Disponible online: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1992-26318>).

el Colegio, Instituto o Centro de Formación a través de este medio, fomentando la fase de aprendizaje desde casa.

En segundo lugar, se habla de la implantación de las TIC en las Universidades. Y es que, después de las escuelas y centros formativos, los ciudadanos³⁰ aguardan la oportunidad de comenzar una carrera universitaria³¹. Por consiguiente, hay que buscar el modo en que las Universidades introduzcan estos medios dentro de sus enseñanzas, tanto a profesores como a alumnos. Precisamente, la Universidad de Jaén cuenta con un avanzado servicio en cuanto a TIC se refiere, a disposición del usuario que lo desee, al cual se puede acceder a través de su Página Web (<https://www10.ujaen.es/>)³².

Y por último, pero no menos importante, concienciar a los ciudadanos del uso de las TIC tanto para el puesto de trabajo como en el hogar. Para ello, se han de desarrollar cursos formativos para los ciudadanos que los ilustren en el funcionamiento de las mismas y del servicio de Internet. Esto no sólo debe ser llevado a cabo en centros colaboradores, lo ideal sería que también las propias empresas impartieran estos cursos para sus trabajadores, enseñándoles nuevas técnicas de funcionamiento y desarrollo del puesto, siempre contando con el apoyo recíproco entre las diferentes Administraciones, tanto estatal, como autonómica y local, siendo las dos últimas las que más fácil lo tienen por su cercanía al ciudadano³³.

4.1.1. Iniciativa de impulso de las TIC en la sociedad actual.

En el año 2000, el Consejo de Lisboa quiso que todos los países que conforman la Unión Europea tuvieran el mismo acceso a la Administración electrónica, y a todas las

³⁰En especial, los adolescentes que acaban una etapa de su vida y tienen la aspiración de labrarse un futuro. Aunque no menos importante son también aquellas personas que perdieron su oportunidad cuando tenían dieciocho años y se animan a hacerlo ahora, compaginando a la perfección trabajo y estudio. E, incluso, aquellas otras que aún teniendo en su poder un título universitario, gozan del privilegio de poder acceder a estudiar otro.

³¹Antes denominadas como Licenciatura, que se componía de dos ciclos: el primero de tres años, y el segundo de dos. Al acabar, obtenías el título de licenciado o licenciada. Y la Diplomatura, que constaba sólo del primer ciclo: tres años. Al acabar, obtenías el título de diplomado o diplomada, con posibilidad de acceder a un segundo ciclo. A partir del año 2010, España entró a formar parte de lo que se conoce como “Plan Bolonia”, transformando las anteriores titulaciones a lo que se conoció como Grado, que constaba de cuatro años. Así, las Diplomaturas y Licenciaturas pasaron a ser de cuatro años cada una, variando el nombre de la titulación, en algunos casos.

³²Concretamente: <https://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/sinformatica> desde el cual se nos ofrece un amplio abanico de posibilidades del que hacer uso.

³³Aprovechar la Oportunidad de la Sociedad de la Información en España. *Recomendaciones de la Comisión Especial de Estudio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información*. Madrid, 1 de abril de 2003. pp. 26-29. (Recuperado el 13 de marzo de 2015. Disponible online: http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/SiteCollectionDocuments/Subsitios2/Telecomunicaciones/pdf/informe_ComisionEspecial.pdf).

ventajas que suponía la Sociedad de la Información. Para ello se procedió a la instauración de una Sociedad de la Información europea.

Para iniciar la utilización de las TIC en el desarrollo de nuestras actividades y gestión de los recursos, se llevaron a cabo diversos proyectos de implantación de las mismas. Esto se consiguió mediante la aplicación de la Ley de Fomento y Coordinación de la Investigación Científica y Técnica de 1986, que dio lugar en 1988, “al primer Plan Nacional de Investigación y Desarrollo”, el cual tenía en cuenta a las TIC como herramientas de trabajo³⁴.

Relacionado con esto, se presentó la iniciativa Info XXI, que pretendía lo mismo: un acceso igualitario a todos los países de la Unión a la Sociedad de la Información. Pero no todo esfuerzo tiene su recompensa, y pronto fracasó la iniciativa Info XXI. Aún así, España seguía estando muy atrasada en comparación a otros países de la Unión.

4.3. Qué entendemos por Administración electrónica y qué ventajas ofrece.

Para empezar, y antes de entrar en profundidad en los servicios que nos ofrece esta nueva tipología de administración, nos encontramos en la obligación de establecer el concepto. Qué entendemos o entienden nuestros autores contemporáneos por el concepto de “Administración electrónica”.

De acuerdo con Oller (2007, p. 50):

El concepto de Administración electrónica (*eGovernment*) se refiere, pues, a la aplicación de nuevas tecnologías de la información y al desarrollo de la sociedad de la información en el seno y en la actividad de las Administraciones Públicas –en sus relaciones inter-administrativas y con los ciudadanos– generando nuevas vías de comunicación y mejorando la calidad en la prestación de los servicios públicos³⁵.

Por otro lado, Domingo Laborda³⁶ entiende que la Administración electrónica es:

El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración para que, en conjunto con ciertos cambios organizativos y nuevas destrezas de los

³⁴Vicente Cuervo, M. R. *La estrategia española*. (Recuperado el 20 de febrero de 2015. Disponible online: http://www.revistasice.com/CachePDF/BICE_2881_63-76_1B4BCF36F8EAC542E418B704309CD162.pdf) p. 64.

³⁵Citando a López Blanco, C. y Avelló López, L. “El uso de la firma electrónica por las Administraciones públicas: nuevos modos de relación y de calidad en la gestión pública” en *Administración electrónica... op. cit.*, p. 24.

³⁶Laborda Carrión, D. (2004). Una administración en red para una sociedad conectada: el gobierno electrónico en España. *El Gobierno conectado*. (p. 101). Recuperado el 25 de mayo de 2015. (Disponible online: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan047719.pdf>).

empleados públicos, se pueda mejorar la eficiencia, productividad, velocidad y comodidad en la provisión de servicios al público general.

Actualmente, el uso del concepto de Administración electrónica, ya no constituye un rasgo de vanguardismo³⁷, es más bien un requisito indispensable que caracteriza una buena Administración, diferenciándose del resto de administraciones gracias al cercano y rápido servicio que ofrece para el ciudadano.

El uso de la informática en la Administración pública ha sido determinante para empezar a hablar de este concepto de Administración electrónica. De ahí, que en la exposición de motivos de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se abre a la tecnificación y modernización de la actuación administrativa y a la adaptación permanente al ritmo de las innovaciones tecnológicas.

En este contexto, encontramos que la propia Ley 11/2007, de 22 de junio, en su artículo primero, reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas mediante los medios electrónicos, regulando así los aspectos básicos en la utilización de las TIC en el desarrollo de la actividad administrativa. Como finalidad, tiene la de garantizar los derechos del ciudadano y, más aún, la garantía de seguridad jurídica de las actuaciones administrativas en el plano de la tecnología.

Como objetivos reflejados en la presente Ley, el artículo tres nos enumera los siguientes:

- Facilitar el ejercicio de derechos y cumplimiento de los deberes de los ciudadanos mediante medios electrónicos.
- Permitir el acceso por los ciudadanos, mediante dichos medios, a la información y procedimiento administrativo, intentando en la medida de lo posible, la eliminación de barreras.
- Buscar la proximidad del ciudadano así como la transparencia administrativa.
- Contribuir con el desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito de las Administraciones Públicas y en la sociedad en general.

³⁷Entendiéndolo como un rasgo novedoso o de actualidad.

Estas son algunas de las finalidades propuestas por la Ley 11/2007, a las Administraciones Públicas. De aquí, podemos extraer ciertas ventajas³⁸, tanto para el ciudadano como para la Administración.

Tabla 1: Ventajas que influyen tanto en ciudadanos como Administración.

VENTAJAS	
Para los ciudadanos	Para la Administración Pública
Rapidez y comodidad: - Evitar colas, desplazamientos o disponibilidad horaria. - Acceso a la información de manera rápida, cómoda y sencilla. - Acceso universal, independiente de la ubicación geográfica o proximidad de las oficinas administrativas.	Reducción de costes.
	Disminución de los tiempos de tramitación procedimentales.
	Aumento de la productividad y eficiencia.
	Mayor satisfacción para el funcionario, minorando el extenso proceso burocrático.
Fomento de la participación ciudadana mediante una relación interactiva.	Mayor transparencia con el ciudadano.
Promoción del aprendizaje ciudadano: Sociedad de la Información.	Mejora de la imagen administrativa.
Simplificación de los procedimientos (Ventanilla única) ³⁹ .	

Fuente: Elaboración propia. (A partir de López Tallón).

Habría que decir también que son muchos los límites⁴⁰ que nos hemos encontrado como consecuencia del inicio de la Administración electrónica:

- No se ha producido una suficiente penetración en las TIC dentro de la población.
- La falta de experiencia en su uso, ha dificultado enormemente el avance tecnológico.

³⁸López Tallón, A. (2010). Guía del Usuario de Aplicaciones de Administración Electrónica. p. 13-14. Recuperado el 27 de marzo de 2015. (Disponible online: http://www.isciii.es/ISCIII/es/contenidos/fd-publicaciones-isciii/fd-documentos/Guia_eAdmin.pdf).

³⁹El concepto de *ventanilla única* no se refiere sólo a facilitar al ciudadano desde un único punto, toda la información relativa al acceso y ejercicio de una actividad. Es una forma de garantizar, por parte de las Administraciones, que se puedan llevar a cabo todos los trámites necesarios para el acceso y ejercicio de sus actividades de servicios a través del mismo. Recuperado el 20 de marzo de <http://www.minhap.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/Internacional/Union%20Europea/Paginas/Respuesta%206.aspx>.

⁴⁰López Tallón, A. (2010). Guía del Usuario de Aplicaciones de Administración Electrónica. p. 15. Recuperado el 27 de marzo de 2015. (Disponible online: http://www.isciii.es/ISCIII/es/contenidos/fd-publicaciones-isciii/fd-documentos/Guia_eAdmin.pdf).

- Tenemos miedo a lo desconocido, y eso provoca una desconfianza en los medios electrónicos que se ponen a disposición del usuario.
- Mucha gente ni siquiera sabe qué es la Administración electrónica, en qué consiste y qué servicios ofrece.
- Sigue habiendo administraciones que aún no cuentan con los medios y útiles necesarios para prestar un servicio telemático competente y adecuado a sus ciudadanos.

Todas estas observaciones se relacionan con el grado de evolución e implantación del que han disfrutado las TIC en la población.

4.4. La red SARA⁴¹.

El artículo 43 de la Ley 11/2007 establece la obligación de adoptar las medidas necesarias para incorporar las tecnologías necesarias que posibiliten una interconexión de sus redes con la finalidad de interconectar las Administraciones Públicas españolas entre sí y con otras redes, como pueden ser la de las Instituciones de la Unión Europea y de otros Estados Miembros⁴². Para ello, se creó la red SARA que permitiera la conexión de las redes de la Administración de una manera fiable, segura, capaz y flexible.

Esta red es un instrumento fundamental para seguir avanzando en el desarrollo de la Administración electrónica. De hecho, en 2012 se implantó el servicio de SARA nube, que consistía en una nube privada al servicio de la Administración, donde éstas pudieran intercambiar información para su puesta en común, ofrecido a cualquier organismo o Administración⁴³. Las Comunidades Autónomas que forman parte de esta red hasta el momento son: Andalucía, Asturias, Cataluña, Castilla-La Mancha, Madrid y País Vasco. (López, 2007, p. 43).

⁴¹Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones públicas.

⁴²Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. (Disponible online: http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-12352).

⁴³Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (junio 2013). *Informe presentado al Consejo de Ministros de 10 de enero de 2014 sobre el grado de avance de la implantación de la Administración electrónica en la Administración General del Estado*. p. 42.

5. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE ANDALUCÍA.

La Comunidad Autónoma de Andalucía ha sido una de las principales pioneras en la introducción de la Sociedad de la Información y las TIC en el servicio ofrecido a sus ciudadanos. La Junta de Andalucía tenía en mente dos metas:

- El desarrollo y regulación de la Sociedad de la Información.
- La implantación de la Administración electrónica en el ámbito de sus competencias.

La introducción de esta sociedad dentro de la comunidad andaluza se llevó a cabo a través del Decreto 166/2001, de 10 de julio, vigente desde el 15 de agosto, sobre coordinación de actuaciones para el desarrollo de la Sociedad de la Información, el cual suponía un reto y requería una respuesta por parte de la Administración de la Junta de Andalucía.

Por estarazón se creó la nueva Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico y como bien indica la Exposición de Motivos⁴⁴ del mencionado Decreto:

Con el objetivo de impulsar la innovación y la implantación de las nuevas tecnologías en los ámbitos empresarial y del empleo y la atribución a la Consejería de la Presidencia de la competencia de coordinación de las políticas relacionadas con la Sociedad de la Información, constituyen una clara muestra de la apuesta decidida del Gobierno Andaluz para abordar este reto.

Creándose en el año 2000, la Secretaría General para la Sociedad de la Información, que sería dependiente de la Consejería de la Presidencia, como órgano competente para ejercer la planificación, coordinación e impulso de las políticas relacionadas con la Sociedad de la Información.

Para alcanzar el objetivo de la implantación de la Sociedad de la Información en Andalucía, se crea, según el artículo 4 del Decreto 166/2001, la Comisión Interdepartamental como órgano colegiado adscrito a la Consejería de la Presidencia, que *“tiene como objeto impulsar y coordinar la elaboración, desarrollo y evaluación de las actuaciones de la Administración Autonómica en relación con la Sociedad de la Información”*⁴⁵. Este mismo

⁴⁴Decreto 166/2001, de 10 de julio, sobre coordinación de actuaciones para el desarrollo de la Sociedad de la Información. Disponible online: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Anterior/r1-an-d166-2001.html#i . Recuperado el 28 de marzo de 2015.

⁴⁵Ídem.

Decreto detalla las funciones, composición, funcionamiento y financiación de las actividades de la Comisión Interdepartamental.

Además, en relación con lo anterior, la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, en su artículo 10. 3. 12º establece “*la incorporación del pueblo andaluz a la sociedad del conocimiento*”⁴⁶.

Actualmente, y para cumplir con el segundo objetivo marcado por la Junta de Andalucía, se centró la atención en la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, y en una política avanzada que comprometió a la educación y a las empresas en el avance de las TIC, asimismo, en la Sociedad de la Información. De forma paralela, también atribuía a la Consejería de Justicia y Administración Pública la implantación de la deseada Administración electrónica⁴⁷.

En vista de que tanto España como Andalucía habían perdido la oportunidad de subirse al tren de la Revolución Industrial a finales del siglo XIX y principios del XX, se intentó que no ocurriera lo mismo con la Sociedad de la Información. Esto daría paso a que la Junta de Andalucía, en 1999, comenzara una campaña denominada “La segunda modernización de Andalucía” que “*es la condición objetiva de oportunidad para la incorporación de Andalucía a la Sociedad del Conocimiento, y representa la firme voluntad política de llevar a cabo este proceso transformador*”⁴⁸.

El Presidente de la Junta abría un debate entre la ciudadanía andaluza en general, con la finalidad de que se propusieran iniciativas de utilidad pública que fueran capaces de situar a Andalucía en una posición privilegiada y competitiva, siendo solidaria en el ámbito de una sociedad avanzada, que fuera justa y equitativa en términos de bienestar, cultura y riqueza, obteniendo mayor peso frente a España y Europa. Este debate desplegó un amplio abanico de actividades entre las que se encontraba el uso de las nuevas tecnologías al alcance de cualquier ciudadano, facilitándole el uso de estos instrumentos, e introduciendo al mismo tiempo, a las empresas más destacadas dentro de la región en estas nuevas técnicas.

El objetivo principal de esta modernización era el de poner en marcha los procesos modernizadores, dando lugar a una Comunidad más integrada en Europa, obteniendo la

⁴⁶ Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía. Disponible online: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-5825> . Recuperado el 30 de marzo de 2015.

⁴⁷ López López, C. (2007). La estrategia de Administración electrónica de la Junta de Andalucía. *La Administración Electrónica en Andalucía*. Granada: CEMCI. p. 89.

⁴⁸ Plan de innovación y modernización de Andalucía. (s. f.). Recuperado el 30 de abril de 2015 de http://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/otri/contenidos/politica_cientifica/regional/1185451124994_pima.pdf . p. 15.

igualdad real, tanto para hombres como para mujeres y generando mayores índices de empleo⁴⁹.

De este debate, surgen dos instrumentos claves que se acuerdan por la Administración Autonómica andaluza: i@landalus y PLADOC, ambos relacionados con el Plan de acción *e-Europe 2002*, aprobado por la Unión Europea en Feira, y por el Plan de acción *e-Europe2005*, aprobado por el Consejo Europeo en Sevilla, en julio de 2002.

La Junta de Andalucía siguió en su empeño de separar la Sociedad de la Información y la Administración electrónica. Por lo que cada uno de los instrumentos se dedicó a un tema, respectivamente. De este modo, el i@landalus o el “Plan de iniciativas estratégicas para el desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía”, fue puesto en marcha en el año 2001, desarrollando numerosos proyectos, mediante la creación de servicios electrónicos que fueran de calidad, concienciación de los ciudadanos acerca de las TIC, y el despliegue equilibrado del mismo entre las infraestructuras. Mientras que el segundo instrumento, PLADOCS o “Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios”, se elaboró en el año 2002 por la Consejería de Justicia y Administración Pública, que contó con una inversión de 57 millones de euros para seguir avanzando en la modernización de los servicios y responder a las nuevas demandas y necesidades sociales.

5.1. Plan director de organización para la calidad de los servicios (PLADOCS).

Una de las finalidades de esta Segunda Modernización de Andalucía era la implantación de la Administración electrónica entre la población, haciendo uso de las nuevas tecnologías, con el objetivo de facilitar el acceso a los procedimientos ofrecidos por la Administración Pública andaluza a los ciudadanos.

Este plan se elaboró en 2002 y estuvo vigente hasta el año 2005, y durante esos años, destacan los siguientes puntos, entre otros⁵⁰:

- Clasificación de los procedimientos administrativos existentes en 19 familias de tramitación.
- Proyecto W@nda, sistema integrado de gestión de expedientes.
- Plataforma de autenticación y firma digital.

⁴⁹Plan de innovación y modernización de Andalucía. (s. f.). Recuperado el 30 de abril de 2015 de http://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/otri/contenidos/politica_cientifica/regional/1185451124994_pima.pdf. pp. 15-16.

⁵⁰López (2007). La estrategia en Administración electrónica... Granada: CEMCI. p. 104.

- Registro único de entrada y salida.
- Desarrollo normativo: Decreto 183/2003, de 4 de junio, que regula la información y atención al ciudadano y tramitación de procedimientos electrónicos; Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio, que regula las Cartas de Servicios.

5.2. Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía 2006-2010⁵¹.

En el Acuerdo de 20 de junio de 2006 del Consejo de Gobierno, publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (en adelante, BOJA) nº127, de 4 de julio de 2006, se aprobó esta estrategia con el fin de establecer los objetivos claves que serían necesarios para el avance de la Administración Pública, resultando más fácil, accesible y transparente al ciudadano.

Anterior a este plan, el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía aprobó, el 7 de junio de 2005, el Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (PIMA), que recogía distintas actuaciones de la Administración Pública en el nuevo contexto de la Sociedad de la Información, *“como productora de servicios públicos digitalizados de calidad, que tienen como centro la ciudadanía, que es la impulsora y el ejemplo de procesos innovadores”*⁵².

A continuación, se acordó el día 14 de febrero de 2006, la elaboración de esta estrategia de Modernización de los Servicios Públicos andaluces, cuya vigencia sería hasta el año 2010, y que sería encargado a la Consejería de Justicia y Administración Pública.

Para explicar mejor en qué consiste, haremos uso de las palabras utilizadas en el propio Acuerdo acerca de sus pretensiones, siendo estas:

Vertebrar las actuaciones de la Administración de la Junta de Andalucía desde valores que continúen situando a la ciudadanía en el centro de todas sus actuaciones, para conseguir una administración más próxima, más moderna, flexible y participativa, que avance con el reconocimiento de la sociedad y que contribuya a mejorar el bienestar y calidad de vida de la ciudadanía.

Por lo que centra todas sus actuaciones en el bienestar de la ciudadanía, atendiendo las expectativas de los diferentes grupos de la sociedad.

⁵¹Disponible Online: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2006/127/3> . Recuperado el 5 de mayo de 2015.

⁵²Acuerdo de 20 de junio de 2006 del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía 2006-2010. Disponible Online: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2006/127/3> . Recuperado el 5 de mayo de 2015.

Este plan secunda la Estrategia de Lisboa, que les llevó a aprobar el Plan de acción i2010, consistiendo en cinco líneas estratégicas para su óptimo desarrollo:

- Alcanzar una Administración más próxima.
- Objetivos orientados a dar buenos resultados, y contar con el compromiso público.
- Creación de valor a través de las personas profesionales.
- Gestión del conocimiento.
- Y cooperación entre los diferentes sectores⁵³.

5.3. Normativa aplicable a la Administración electrónica andaluza.

Es importante, sobre todo a la hora de hablar de la Administración electrónica, la legislación vigente que rige este tema, tanto a nivel estatal como autonómico. En este caso, nos dirigiremos al ámbito autonómico y las atribuciones que le corresponden a la Junta de Andalucía desarrollar en el territorio.

5.3.1. El Estatuto de Autonomía Andaluz.

No debemos olvidar, que la ciudadanía andaluza tiene sus derechos y deberes reflejados en la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

Así hacemos mención al artículo 1. 4. que dice que *“la Unión Europea es ámbito de referencia de la Comunidad Autónoma, que asume sus valores y vela por el cumplimiento de sus objetivos y por el respeto de los derechos de los ciudadanos europeos”*.

De igual modo, debemos referirnos a los deberes y derechos de los que gozan los ciudadanos bajo esta nueva reforma del Estatuto de Autonomía de Andalucía, recogidos en el Título I (Derechos sociales, deberes y políticas públicas), en su Capítulo II (Derechos y deberes). Destacamos el artículo 32, acerca de la protección de datos mediante el cual *“se garantiza el derecho de todas las personas al acceso, corrección y cancelación de sus datos personales en poder de las Administraciones públicas andaluzas”*; y el artículo 34 de acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación donde *“se reconoce el derecho de acceder y usar las nuevas tecnologías y a participar activamente en la sociedad del conocimiento, la información y la comunicación, mediante los medios y recursos que la ley establezca”*. Estos dos artículos, aunque recaen sobre la población de la Comunidad

⁵³López (2007). La estrategia en Administración electrónica... Granada: CEMCI. p. 105.

Autónoma de Andalucía, se encuentran más desarrollados en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, de carácter nacional; y, respectivamente, el artículo 34 encuentra su correspondencia en Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la Información y Comercio Electrónico.

En contraste con el artículo 34, el artículo 37 perteneciente al Capítulo III (Principios rectores de las políticas públicas), en su apartado 15 recoge *“el acceso a la sociedad del conocimiento con el impulso de la formación y el fomento de la utilización de infraestructuras tecnológicas”*. Por lo que mutuamente, ambos artículos se apoyan respecto a la inclusión de la comunidad andaluza en la Sociedad de la Información y el Conocimiento mediante el uso de las TIC.

Esta reforma del Estatuto también recoge ciertas competencias aplicables a la Comunidad Autónoma, en consonancia con las ya atribuidas por la Constitución, que serán aplicadas en todo el territorio, sin excepciones más que las reconocidas por el Estatuto. Estas competencias están recogidas en el Título II (Competencias de la Comunidad Autónoma), en su Capítulo II (Competencias) y hemos de extraer de todas ellas la recogida en el artículo 82, sobre la Protección de Datos:

Corresponde a la Comunidad Autónoma de Andalucía la competencia ejecutiva sobre protección de datos de carácter personal, gestionados por las instituciones autonómicas de Andalucía, Administración autonómica, Administraciones locales, y otras entidades de derecho público y privado dependientes de cualquiera de ellas, así como por las universidades del sistema universitario andaluz.

Como resultado de la aprobación de esta Ley Orgánica, se deroga la Ley Orgánica 6/1981, de 30 de diciembre, de Estatuto de Autonomía para Andalucía.

5.3.2. Acceso de los ciudadanos a través de Internet.

Avanzando en nuestro estudio hemos mencionado que los ciudadanos hacen uso de los medios telemáticos en su acceso a los procedimientos que ofrecen las Administraciones Públicas a través de los mismos medios.

Para ello, debemos subrayar la importancia del Decreto 183/2003, de 24 de junio, que regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet), cuya Exposición de Motivos hace especial incidencia en que este avance de las TIC en las últimas décadas, ha supuesto *“un reto para*

*convertir a nuestra Comunidad Autónoma en una de las más avanzadas de Europa y ello en el marco de la segunda modernización de Andalucía*⁵⁴.

Este Decreto se fundamenta en la legislación básica sobre Administración electrónica contenida en la Ley 30/1992. Lo cual nos lleva a resaltar la necesidad de la firma electrónica en el uso de los recursos ofrecidos por la Administración andaluza, que se basa en el Real Decreto-Ley 14/1999, de 17 de septiembre, modificado y derogado por la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma electrónica⁵⁵.

A este respecto, añadir que el sistema *port@firma*, regulado por Orden de 11 de octubre de 2006, según López (2007, p. 112):

Es la herramienta de *interfaz* destinada a facilitar en la Junta de Andalucía el uso de la firma electrónica reconocida de documentos, que tiene el mismo valor que la firma manuscrita. Incluye un código seguro de verificación generado electrónicamente que permite contrastar su integridad y autenticidad accediendo por medios telemáticos al documento archivado en el sistema.

6. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA LOCAL.

De la misma forma que existe una regulación estatal y autonómica, así como conceptos claves a tener en cuenta en cada uno de estos ámbitos, no hay que dejar de lado lo concerniente a la Administración local y los ciudadanos que se ven afectados por ella, ya que se trata de una Administración más cercana, manteniendo una estrecha relación en cuanto a procedimientos administrativos se refiere.

Como bien nos indica Cerrillo i Martínez (2009, p. 28), *“el impulso y desarrollo de la administración electrónica local es el resultado de la confluencia de diferentes factores, aunque generalmente se ha visto vinculado al liderazgo que en esta materia se haya ejercido el propio ayuntamiento”*. Relacionado con esto, vemos que el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, recoge una serie de derechos de los que disfruta el ciudadano a la hora de relacionarse con la Administración, que va unido a lo dispuesto en el artículo 45 de la misma ley donde se regula la incorporación de los medios electrónicos. Siendo así posible obtener o presentar alegaciones o documentación necesaria exigida para determinados trámites mediante esta vía.

⁵⁴Decreto 183/2003, de 24 de junio, que regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet). Recuperado el 4 de junio de 2015. (Disponible Online: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2003/134/1>).

⁵⁵López López, C. (2007). La normativa sobre Administración electrónica propia de la Junta de Andalucía. *La Administración Electrónica en Andalucía*. Granada: CEMCI. p. 110.

Dicho lo cual, es obvio que la Administración local debe ser regulada por una norma que recoja lo dispuesto en los artículos anteriormente señalados, y lo amplíe para que no existan lagunas entre la actividad que debe desarrollar el funcionario que trabaje para la administración, y el ciudadano que requiera los servicios por ella ofrecidos.

En consecuencia, la mejor manera de asegurar que todo lo anterior se lleve a la práctica, viene de la correcta incorporación de las TIC en el funcionamiento de la Corporación. Tal regulación supondrá una mayor seguridad ante su uso, ya que ampliará lo estipulado por otras normas dentro del ámbito autonómico o estatal. De ahí que hablemos también de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y de la ya mencionada Ley 11/2007, de 22 junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, creándose así un marco jurídico desde el punto de vista local que supondrá un punto de partida para la implantación de la Administración electrónica en los ayuntamientos.

6.1. Principios de la Administración electrónica local.

Parece necesario establecer una serie de principios comunes a toda Administración electrónica, aunque en algunos casos se trate de principios ya establecidos en el procedimiento administrativo, en otros casos se tratará de principios que derivan de otros ya conocidos más generales (Ochoa y Martínez, 2007, p. 170-172).

Así podemos encontrar que los diversos principios a recoger por la norma local son:

- El principio de no discriminación, bajo el cual, los medios utilizados por la Administración con respecto al ciudadano no deben suponer discriminación alguna para el mismo.
- El principio de no obligatoriedad de la utilización de los medios electrónicos, que determina que el uso de estos medios por los ciudadanos ha de hacerse de forma voluntaria, salvo que la ley prevea otra cosa, en cuyo caso podrán seguir utilizándose medios tradicionales.
- El principio de intercambiabilidad, que permite la posibilidad de cambiar la tramitación del procedimiento en cualquier momento en que éste esté siendo tramitado.
- El principio de accesibilidad y usabilidad, como su nombre bien indica, la Administración se ve obligada a facilitar lo máximo posible ese acceso al uso de

las TIC, así como la sencillez en su uso y la disponibilidad de medios para aquellas personas que no gocen de ellos.

- Principios de eficacia y eficiencia. Estos dos principios se concretan a su vez en otros dos, sirviéndose de ellos para alcanzar el fin que pretenden. Son el principio de impulso de los medios electrónicos, mediante el cual la Administración debe conseguir que los ciudadanos tengan conocimiento de los mismos y los utilicen; y el principio de simplificación que tratará de simplificar, en la medida de lo posible, los trámites, eliminando los que no sean necesarios o reduciendo el tiempo de espera para la resolución de otros.
- El principio de transparencia, que obliga a la Administración municipal a difundir públicamente sus trámites así como los medios que utiliza para alcanzar sus metas, y las ponga en conocimiento del ciudadano.
- El principio de participación, a través del que, una vez puesto en conocimiento de los ciudadanos esta información, anima a que ellos mismos hagan uso de los medios electrónicos.
- El principio de confidencialidad, bajo el que deben funcionar todos los demás principios, pues esa es la mayor garantía de la que consta la Administración siendo esta la protección de datos del ciudadano, basándose en la confianza que depositan en ella los usuarios.

Todos estos principios deben ser considerados antes de establecer ningún tipo de normativa que regule la Administración electrónica, así como el uso de las TIC por los ciudadanos, quienes se convierten en usuarios de la misma porque disfrutan de las ventajas que ellos suponen en el desarrollo de sus trámites con la administración.

6.2. Normas de aplicación a la Administración electrónica local.

Durante muchos años se ha considerado que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, ha sido la norma de cabecera en el desarrollo e impulso de las TIC en España y, de igual modo, ocurre con la Administración electrónica. Pero esto sólo era un pensamiento, existiendo diversos factores que participaron en la creación e implicación de las administraciones territoriales en el fomento de estos mecanismos de evolución electrónica.

Sin embargo, los Ayuntamientos y diputaciones no estuvieron desde un principio, y su incorporación a esta iniciativa fue más tardía en comparación con la Administración General

del Estado. Como consecuencia, los responsables políticos se sumaron al proceso y aprovecharon las ventajas que ofrecían las TIC, dándose más tarde, el nacimiento de una nueva norma, que sería la Ley 11/2007, de 2 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos al acceso de los servicios públicos; y, de forma paralela, crecía el deseo de incorporarse a este desarrollo tecnológico y la demanda de la ciudadanía. (Blasco Díaz, 2009, pp. 54-55)⁵⁶.

Como bien hemos dicho anteriormente, la primera norma en reflejar el acceso de los ciudadanos a la Administración por medios electrónicos, fue la Ley 30/1992, en su artículo 45. 1. que dice:

Las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes⁵⁷.

Aunque el empeño en que esta previsión se hiciera efectiva no cesó aquí, pues a partir de la reforma efectuada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Modernización del Gobierno Local, su artículo 70 bis.3) estableció que

Las entidades locales y, especialmente, los municipios, deberán impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas⁵⁸. (Blasco, 2009, pp. 56-57).

No obstante existían algunas lagunas porque no se reflejaba la relación que los ciudadanos pudieran mantener con la Administración, dejando en manos de la misma la oportunidad de sumarse al proceso tecnológico o no. Esta situación vino a resolverse con la aparición de la Ley 11/2007. En su artículo 1 podemos encontrar la clara respuesta que se dio al problema mencionado acerca de la relación que mantenían ciudadanos y Administración:

La presente Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento

⁵⁶Blasco Díaz, J. L. (2009). Marco legal de la administración electrónica local. En *Informe sobre la administración electrónica local*. Barcelona: Fundació Carles Pi I Sunyer.

⁵⁷Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común. (Disponible Online: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1992-26318>). Recuperado 5 de junio de 2015.

⁵⁸Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Modernización del Gobierno Local. (Disponible Online: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23103>). Recuperado el 6 de junio de 2015.

común entre ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica⁵⁹.

Y en su apartado dos, hace referencia al uso de las TIC:

Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

Como bien indica Blasco (2009, pp. 59-60), esta Ley “supondrá un punto de inflexión en todos los niveles del poder público territorial, pero especialmente, y por lo que venimos señalando en la escala local”, pues es su artículo 2. 1b) la que menciona que la aplicación de ésta será también a “*las Entidades que integran la Administración Local*”⁶⁰.

De ningún modo hay que olvidar que los ciudadanos tienen derechos con respecto a la Administración (sea cual sea el ámbito en el que trabaje) de los que pueden hacer uso siempre que deseen, establecidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992. Estos derechos podrán ser ejercidos por el ciudadano, bien mediante papel o por vía electrónica. Para ello, los Ayuntamientos han de contar con una página web disponible y de fácil acceso y uso a disposición de los usuarios, donde se les anime no sólo a obtener la información necesaria, sino también la documentación pertinente a presentar en cada momento del procedimiento administrativo que inicien con el ente público. De igual modo, la Administración, o en este caso, Ayuntamiento, está en la obligación de contestar en cualquier procedimiento que se inicie⁶¹.

7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

Desde que se empieza a hablar de las TIC y el uso tan masivo al que se han visto expuestas, es natural que los propios usuarios de las mismas guarden cierto reparo a la hora de usarlas. Esto también influye negativamente en la implantación de la Administración electrónica, ya que el desconocimiento acerca de qué se hace con los datos personales de cada uno, es un punto en contra.

⁵⁹ Artículo 1.1. de la Ley 11/2007. (Disponible Online: http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-12352). Recuperado el 6 de junio de 2015.

⁶⁰ Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. (Disponible Online: http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-12352). Recuperado el 6 de junio de 2015.

⁶¹ Artículo 42 de la citada Ley 30/1992. (Disponible Online: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1992-26318>). Recuperado el 6 de junio de 2015.

Ante todo, hemos de saber que en este apartado se dirigirá a hablar de la legislación que protege uno de los derechos fundamentales recogido por nuestra Constitución. El artículo 18.4 dice que *“la ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos”*⁶². De manera análoga, la Ley 11/2007, también hace una breve referencia a este tema en su artículo 4.a), se establece:

El respeto al derecho a la protección de datos de carácter personal en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, en las demás leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y en sus normas de desarrollo, así como a los derechos de honor y a la intimidad personal y familiar⁶³.

7.1. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Para hacer que los ciudadanos se sientan seguros y se animen a utilizar los nuevos recursos que la Sociedad de la Información ofrece, han de verse respaldados por alguna norma de nuestro ordenamiento que así lo disponga.

Es por eso que las Cortes Generales crean la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, sobre la protección de datos de carácter personal en el uso de las TIC dentro de la Administración electrónica, garantizando así una comunicación segura y confidencial entre ciudadanos y administraciones.

De otro lado encontramos los interesados que de un procedimiento deseen acceder al mismo y ver los documentos de los que consta, del mismo modo que tienen derecho de hacerlo de un procedimiento iniciado por vía electrónica. Asimismo, el artículo 3.3 de la Ley 11/2007, establece que una de las finalidades es crear una condición de confianza para el uso de los medios electrónicos, procurando la integridad de los derechos fundamentales, y más tratándose de los relacionados con la intimidad y la protección de datos de carácter personal, mediante la *“garantía de la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones y los servicios electrónicos”*⁶⁴.

Además, dentro del Título Primero, el artículo 6, que habla sobre los derechos de los ciudadanos, apartado 2.b) dice:

⁶²La Constitución Española de 1978. (Disponible Online: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>). Recuperado el 6 de junio de 2015.

⁶³Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. (Disponible Online: http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-12352). Recuperado el 6 de junio de 2015.

⁶⁴Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. (Disponible Online: http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-12352). Recuperado el 6 de junio de 2015.

No aportar datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos⁶⁵.

El artículo 1 de la Ley Orgánica 15/1999, sólo reitera lo que ya un día dijo la Constitución, pues su objeto es “*garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar*”⁶⁶.

En cuanto a su ámbito de aplicación, el artículo 2.1 dice que esta Ley Orgánica será aplicada a los datos de carácter personal que figuren en soporte físico e, igualmente, en los usos posteriores que se puedan derivar de ellos, en los sectores tanto público como privado, y de forma análoga hace referencia al tratamiento de estos datos dentro o fuera del territorio nacional, y qué normas les han de ser aplicadas, pues en caso de utilizarse fuera del Estado español, le será “*de aplicación la legislación española que sea aplicable a normas del Derecho Internacional público*” (apartado b).

El apartado 2, de este mismo artículo, establece los casos en los que el régimen de la protección de datos de carácter personal no será de aplicación. Estos casos son: los ficheros mantenidos por personas físicas en el tratamiento de actividad domésticas o personales, los ficheros sometidos a una normativa sobre protección de materias clasificadas, o los ficheros establecidos para la investigación del terrorismo y formas graves de delincuencia organizada.

Esta Ley tiene en consideración una serie de principios de la protección de datos. El artículo 4, en referencia a la calidad de los datos de carácter personal, por el que se establece que los datos han de ser veraces y exactos, o en caso contrario, deberían de ser cancelados y sustituidos en caso de que se encuentren incompletos o sean inexactos, prohibiendo de manera explícita la recogida de datos mediante medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

El referido al derecho de información de recogida de datos sería el artículo 5. Esto es que en caso de solicitar estos datos para la realización de cuestionariosu otros impresos, los

⁶⁵Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. (Disponible Online: http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-12352). Recuperado el 6 de junio de 2015.

⁶⁶Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. (Disponible Online: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1999-23750&b=1&tn=1&p=20031231#preambulo>). Recuperado el 7 de junio de 2015.

interesados han de ser previamente informados de forma expresa, precisa e inequívoca. Igualmente ocurre cuando estos datos han dejado de ser utilizados para el fin con el que habían sido solicitados. No sucede lo mismo en caso de que el tratamiento de estos datos tenga fines históricos, estadísticos o científicos, ya que para ello, el interesado los habrá facilitado voluntariamente.

En cuanto al consentimiento del afectado (artículo 6), viene a decirnos que en todo momento, el tratamiento de estos datos requiere del consentimiento inequívoco del interesado, excepto para los trámites que se vean en la obligación de realizar los trabajadores de la Administración, que necesiten hacer uso de éstos para iniciarlos.

También existen una serie de datos que están especialmente protegidos, como son los recogidos en el artículo 7, pues como bien indica su apartado 1, *“de acuerdo con lo establecido en el apartado 2 del artículo 16 de la Constitución, nadie podrá ser obligado a declarar sobre su ideología, religión o creencias”*, así como el interesado tiene derecho de no prestarlos. El apartado 2 va más lejos pues *“sólo con el consentimiento expreso y por escrito del afectado podrán ser objeto de tratamiento los datos de carácter personal que revelen la ideología, afiliación sindical, religión y creencias”*⁶⁷, exceptuándose de este apartado los ficheros que estén en poder de partidos políticos, sindicatos, iglesias, etc., siempre y cuando no traten de cederlos sin el consentimiento previo de los afectados. Algo semejante ocurre cuando se trata de los datos de carácter personal que hagan referencia al origen racial, a la salud y a la vida sexual, pudiendo ser recabados cuando una ley así lo disponga o por voluntad propia del interesado.

El artículo 9, en cuanto a la seguridad de los datos, trata de que el encargado de éstos debe adoptar las medidas necesarias que sean precisas para garantizar su seguridad, evitando así su alteración, pérdida o tratamiento o acceso no autorizado, pues aunque gocemos de un estado avanzado de la tecnología, son muchos los medios que se pueden utilizar en caso de querer acceder a estos datos de forma ilícita y fraudulenta.

Nada que añadir acerca del artículo 10 y el deber de guardar secreto de estos datos, en cualquier tratamiento de ellos. Existe la posibilidad de que los datos sean comunicados a un tercero en el cumplimiento de fines relacionados con las funciones legítimas del órgano cesionario y cedente, previo consentimiento siempre del interesado (artículo 11 y 12 de la

⁶⁷Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. (Disponible Online: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1999-23750&b=1&tn=1&p=20031231#preambulo>). Recuperado el 7 de junio de 2015.

Ley). Y no sólo es la administración o sus funcionarios quienes tienen acceso a esos datos, pues el interesado podrá acceder a sus datos siempre que lo desee, siendo cancelados o sustituidos en caso de ser inexactos o estar incompletos. (Artículos 13 y siguientes). También, la ley prevé que en caso de lesión a los derechos del interesado causados por el encargado del tratamiento de los datos, la persona que se vea afectada puede ser indemnizada (artículo 19).

El Título V es acerca del movimiento internacional de datos. Un tema relevante si tenemos en cuenta que Internet funciona en términos internacionales y cualquier persona puede acceder a los datos personales de cada uno, aunque sea en contra de la ley. Por eso mismo, esta Ley regula de forma expresa este apartado, teniendo como norma general su artículo 33, por el cual:

No podrán realizarse transferencias temporales ni definitivas de datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento o hayan sido recogidos para someterlos a dicho tratamiento con destino a países que no proporcionen un nivel de protección equiparable al que presta la presente Ley, salvo que, además de haberse observado lo dispuesto en ésta, se obtenga autorización previa del Director de la Agencia de Protección de Datos.

El Título VI pasa a hablarnos de la Agencia de Protección de Datos, que fue creada por el Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Protección de Datos. Este Real Decreto está integrado por 39 artículos y tres disposiciones adicionales, donde nos especifican en qué consiste, cuáles son sus funciones y órganos integradores, así como las funciones que les corresponden. Sin embargo, en la Ley 15/1999, los artículos 35 a 42, nos resumen en cierta medida lo contenido en el Real Decreto. De este modo debemos resaltar, de su artículo 35, que:

1. La Agencia de Protección de Datos es un ente de derecho público, con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada, que actúa con plena independencia de las Administraciones públicas en el ejercicio de sus funciones. Se regirá por lo dispuesto en la presente Ley y en un Estatuto propio, que será aprobado por el Gobierno.

En su apartado dos, viene a referirse a que el ejercicio de sus funciones lo llevará a cabo bajo lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. El apartado tres nos dice que los cargos desempeñados dentro de la Agencia serán realizados por los propios funcionarios de las Administraciones públicas o el personal que se contrate para tal fin, estando obligados a guardar secreto de los datos de carácter personal que conozca en el desarrollo de sus funciones.

Asimismo, corresponde a la Agencia de Protección de Datos un amplio abanico de funciones (artículo 37), a destacar entre: velar por el cumplimiento de la legislación sobre la protección de datos, atender a las reclamaciones o peticiones formuladas por las personas afectadas, ejercer potestad sancionadora en los términos previstos en el Título VII de la Ley 15/1999 y redactar una memoria anual y remitirla al Ministerio de Justicia⁶⁸. Un órgano muy importante dentro de la Agencia, es el Registro de Protección de Datos, donde los ficheros deben ser inscritos (artículo 39).

Como no podía ser de otra forma, y más tratándose de una Ley Orgánica que regula derechos fundamentales de los ciudadanos, consta de un Título dedicado a las infracciones y sanciones aplicables a las tanto a las Administraciones públicas como a los responsables del trato de la información y los datos de las personas interesadas en los procedimientos que realizan. Estas infracciones se pueden calificar de leves, graves o muy graves, reguladas en el artículo 44.

De forma análoga, existen diversos tipos de sanciones reflejadas en el artículo 45, donde se pueden observar una serie intervalos económicos dependiendo del tipo de infracción cometida, e igualmente, esta sanción será mayor o menor dependiendo de la naturaleza de los derechos personales afectados, los beneficios obtenidos, la reincidencia, etc. También hay que puntualizar que estas infracciones prescriben al año, a los dos años o a los tres años, dependiendo si se tratan de leves, graves o muy graves, respectivamente (artículo 47), así como que el momento de inicio será a partir del día en que se haya cometido la infracción (artículo 47.2).

7.2. La protección de datos dentro de la Administración local.

Resulta conveniente resaltar la importancia que ha cobrado la protección de datos dentro de las Administraciones locales, pues son las que más ficheros e instrumentos utilizan para resolver procedimientos o iniciarlos tomando los datos de carácter personal de los ciudadanos, tratándose de la administración más cercana de cara a la población, y la más utilizada.

⁶⁸Para profundizar acerca de la Agencia de Protección de Datos, se puede consultar el Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Protección de Datos (Disponible Online: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1993-11252>), así como la propia Página Web de la que dispone, cuyo enlace es el siguiente: <http://www.agpd.es/portalwebAGPD/index-ides-idphp.php> , donde se puede encontrar todo tipo de información acerca de ella, así como la localización o el modo de contactar con ella.

Sobre todo, cabe señalar, como bien dicen Valero Torrijos y Fernández Salmerón (2009) que la legislación cobra especial interés dentro de esta administración por la informatización de los padrones municipales, y más tras la reforma de la Ley Orgánica 14/2003, de 20 de noviembre, que permite a la Dirección General de la Policía utilizar los datos que contiene el Padrón Municipal con la finalidad de ejercer sus competencias en materia de extranjería (p. 177).

Aunque no es sólo la informatización del Padrón de lo que las Administraciones locales tienen que estar al tanto, sino también de la magnífica oportunidad que se les ofrece a los ciudadanos de poder acceder, a través de Internet, al ejercicio de sus derechos mediante las páginas web, puesto que cuando inician un procedimiento por este medio, sus datos personales pueden verse expuestos a aquellos curiosos visitantes que tengan la tentación de acceder a aquellos datos que están registrados. Además, estas páginas web no sólo están dedicadas a la actividad administrativa que lleva a cabo el Ente local, sino que hay muchas que también se reservan un apartado donde animan a los ciudadanos a participar en las actividades propuestas por el ente, los servicios que ofrece o las medidas que se van a tomar o se hayan tomado por consenso (Valero, 2009, pp. 177-178).

Conviene subrayar lo referente al personal funcionario dentro de las administraciones. Para este tema, resulta importante contar con un personal adecuado y preparado para hacerse responsable de la informatización adecuada de los servicios de la Administración, tanto como de la administración interna, que en muchos municipios resulta algo escasa. Haciendo uso de las palabras de Valero (2009, p. 179) *“en ocasiones resulta casi imprescindible externalizar ciertos servicios vinculados a la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa, particularmente el diseño de las aplicaciones o la implementación de medidas de seguridad”*.

Una novedad que han incorporado las administraciones locales es la utilización de la sede electrónica para la difusión de información administrativa, y como servicio ofertado debe contar también con la debida responsabilidad y transparencia en su uso.

Por otra parte, las Administraciones locales hacen uso de los Diarios oficiales⁶⁹ y los Tablones de Edictos⁷⁰, donde los datos de carácter personal de los ciudadanos pueden ser usados, tanto por medios tradicionales como por medios electrónicos. Los Diarios oficiales merecen especial atención en cuanto a los Ayuntamientos se refieren porque a la hora de la

⁶⁹Generalmente conocido como Boletín Oficial.

⁷⁰Coloquialmente hablando, se trataría del Boletín Oficial de las Administraciones locales.

publicación de notificaciones o incorporaciones del padrón, hacen uso de esos datos, pero siempre en consonancia con lo recogido en la Ley Orgánica 15/1999, en cuanto al uso de los datos por terceros. Igualmente toma importancia la publicación en Tablones de Edictos, sobre todo con respecto a hacerlo por medios telemáticos, ya que la publicación y los datos que contienen están restringidos a la Página web del Ayuntamiento, dando la información que sea imprescindible para la correcta comprensión de los interesados, sin facilitar toda la información del afectado de la que consta la Administración local, no infringiendo la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter personal.

8. LA SEGURIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

La aparición de Internet a partir de la segunda parte de la década de los noventa nos abrió muchas puertas. Cosas tan cotidianas como mirar el estado de la cuenta del banco o comprar ropa, ahora podemos hacerlo sin movernos de nuestra casa. Tan sólo teniendo un ordenador cerca y conexión a Internet.

A pesar de que en la actualidad España sigue aún un poco atrasada en cuanto a medios de acceso a Internet se refiere, así como a velocidad y uso con respecto a Estados Unidos, que fue la pionera de este sistema, no hemos tardado en alcanzar los niveles de otros países, aunque carezcamos de años de historia en referente al uso de Internet. Pues hemos sido los ciudadanos los que más se han interesado en saber cómo acceder a él y aprender a utilizarlo⁷¹.

Todo ello ha despertado gran interés en las Administraciones Públicas en su deseo de llegar a todos por igual, buscando ser más eficientes y eficaces en sus recursos. Siempre se ha pretendido formar una Administración abierta que llegue por igual a todos: empresas y particulares, y esto se consigue instaurando la tecnología dentro de las Administraciones, con una participación directa por parte de los usuarios.

La Administración Pública, así como el propio Estado, cobran más importancia en cuanto a la implantación de las TIC y el uso generalizado de las mismas, se refiere. El esfuerzo que realizan no es en vano, pues puede apreciarse cada vez más la intención que tienen porque la inclusión en la Sociedad de la Información y el uso de las tecnologías y recursos que ofrece, sea un mecanismo de uso reciente y accesible para todos. Sin dejar de lado que este acceso a los recursos debe estar sujeto a un marco jurídico adecuado, de modo que ofrezca seguridad y confianza a quienes hagan uso de ellos. Es por eso que la información

⁷¹ Sanz, M. A. *Fundamentos históricos de la Internet en España y en Europa*. Recuperado el 18 de diciembre de 2014, de <http://www.rediris.es/difusion/publicaciones/boletin/45/enfoque2.html> .

de la que disponen las Administraciones Públicas ha de ser tratada con cautela, siempre centrada en la búsqueda del interés general y respetando los derechos y obligaciones de los ciudadanos.

Actualmente se habla de dos instrumentos muy importantes que permiten el acceso seguro y fiable de los ciudadanos a este nuevo modelo de Administración, que son la Firma Electrónica y el uso del DNLe.

8.1. La Firma Electrónica en las Administraciones Públicas.

La instauración de la Firma Electrónica ha querido suponer un avance y una mejoría dentro de este tipo de Administración. Ha implicado una novedad tanto para los organismos públicos como para los usuarios, ya que no necesitan intermediarios para realizar los trámites necesarios. Este medio ha sido una forma de afianzar la confianza y seguridad del usuario con la Administración, conservando la integridad en los servicios prestados, la confidencialidad con los ciudadanos en sus diligencias, la autenticidad y la garantía de que se reciban las solicitudes (De Rato y Figaredo, (2004, pp. 3-13)).⁷²

Ya hemos recalcado, al principio de este trabajo, la importancia de la Sociedad de la Información en nuestros días, y el papel primordial que Internet tiene dentro de ella. Por lo que ahora debemos preguntarnos acerca de qué se entiende por Firma Electrónica y para qué sirve.

Para ello, extraemos las palabras utilizadas en la Exposición de Motivos de la Ley 59/2003, de Firma Electrónica que nos dice que este concepto nació para dar respuesta a la *“necesidad de conferir seguridad a las comunicaciones por internet”*.

Constituye un instrumento capaz de permitir una comprobación de la procedencia y de la integridad de los mensajes intercambiados a través de redes de telecomunicaciones, ofreciendo las bases para evitar el repudio, si se adoptan las medidas oportunas basándose en fechas electrónicas⁷³.

Este tipo de firma surge como un descubrimiento; un añadido a lo que conocemos como la firma en papel o rúbrica, puesto que es la única manera de asegurar que quien la usa es el verdadero dueño de la misma, generando una confianza entre el usuario y la

⁷²De Rato y Figaredo, R. (2004). Prólogo. En *Administración electrónica y procedimiento administrativo*. Real Casa de la Moneda. Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre. Madrid.

⁷³Ley 59/2003, de 22 de junio, de Firma Electrónica. Exposición de Motivos (II). Recuperado el 1 de junio de 2015. (Disponible Online: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23399>).

Administración. Como se ha mencionado anteriormente, es una medida que permite saber que el mensaje que se transmite es auténtico e íntegro, puesto que al utilizar la firma (ya sea manuscrita o electrónica) evita que el texto sea alterado.

Claramente, el uso de la firma electrónica tiene diferentes puntos de vista, a saber: en la esfera privada entre los particulares, o en la esfera pública, en la relación entre Administraciones con los particulares (López Blanco y Avelló López, (2004, pp. 23-26))⁷⁴.

Para los interesados fue un descubrimiento el hecho de poder obtener las mismas garantías mediante este tipo de firma, tanto en las actividades comerciales de su entorno como en las actividades comerciales internacionales. No cabe duda de que la implantación de la firma electrónica en España ha sido muy importante a nivel comercial, ya que el país y los que lo habitan, pueden realizar transacciones y acciones con otros del entorno.

Es una manera de incrementar el comercio telemático, pues la firma electrónica se convertirá en un sistema bastante utilizado por todos, seguro, fiable y eficaz, que dé las posibilidades de acceso con la máxima comodidad posible.

Con respecto a la esfera pública de las Administraciones deben salvaguardar esa seguridad a la que ahora se atienen al facilitar el uso de esta firma por los usuarios, ya que ellos confían en que las gestiones que realicen a través de ellas sean fiables y certeras.

Como bien indica López Blanco (2004, p. 33):

El régimen jurídico principal en España de la firma electrónica venía establecido en el Real Decreto-Ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica, que se aprobó incluso con anterioridad a la promulgación de la Directiva 1999/93/CE⁷⁵, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 13 de diciembre de 1999, sobre firma electrónica, con el que la Unión Europea pretende unificar la regulación de aquellos aspectos de la firma electrónica que son básicos para favorecer la aceptación y utilización de este instrumento por los ciudadanos y empresas para asegurar la libre circulación de servicios y entidades de certificación en el territorio europeo.

Posteriormente, para lidiar con esta desconfianza provocada por el desconocimiento de los instrumentos de los que se sirve la Administración para la tramitación o inicio de los procedimientos, se crea la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

⁷⁴López Blanco, C, y Avelló López, L. (2004). El uso de la Firma Electrónica por las Administraciones Públicas: nuevos modos de relación y de calidad en la gestión pública. En *Administración electrónica y procedimiento administrativo*. Real Casa de la Moneda. Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre. Madrid.

⁷⁵Disponible Online:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2000:013:0012:0020:ES:PDF> . Recuperado el 7 de junio de 2015.

A raíz de esta Ley, se creará el DNLe, que permite a los interesados identificarse y firmar documentos telemáticamente.

Adicionalmente, la Ley (59/2003) establece un marco de obligaciones aplicables a los prestadores de servicios de certificación, en función de si éstos emiten certificados reconocidos o no, y determina su régimen de responsabilidad, teniendo en cuenta los deberes de diligencia que incumben a los firmantes y a los terceros destinatarios de documentos firmados electrónicamente⁷⁶.

Una de las novedades que incluye la ley es la introducción del concepto de “firma electrónica reconocida” para identificar con mayor claridad que cumple los requisitos necesarios para ser equivalente a la firma manuscrita.

8.1.1. Objetivos que se pretenden alcanzar con la instauración de la Firma Electrónica.

Según el capítulo desarrollado por López Blanco y Avelló López, en el libro “*Administración electrónica y procedimiento administrativo*” (2004, pp. 35-41), se establecen una serie de objetivos que persigue la Administración Pública para el uso de la firma entre los usuarios. De aquí, debemos destacar:

- La seguridad técnica en el ámbito de las comunicaciones electrónicas, desarrollándose un sistema de seguridad y encriptación (como es la firma electrónica) de los mensajes, haciendo muy difícil o imposible el acceso de terceras personas no autorizadas, puesto que la información que tratan con la Administración puede llegar a afectar directamente los intereses de los usuarios.
- Se busca el fomento del comercio electrónico, pues en todo momento, la mayor pretensión de la Administración electrónica es el uso y puesta en conocimiento de la misma dentro de las relaciones mercantiles y comerciales, siendo mucho más sencillo y menos costoso el trámite realizado entre las empresas y las Administraciones. Este apartado es sumamente importante en cuanto a competitividad con otros países se refiere, aumentando el comercio entre las pequeñas y medianas empresas que son tan numerosas dentro de la industria española, viéndose éstas beneficiadas por la posibilidad de la apertura a nuevos mercados internacionales.

⁷⁶Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. Disponible Online: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23399> . Recuperado el 7 de junio de 2015.

- En todo momento, con el uso de estos instrumentos, se pretende un mayor acercamiento al ciudadano, pudiendo acceder desde su propio domicilio sin necesidad de desplazarse físicamente al lugar desde el que tramitar sus solicitudes, y sin estar restringidos por los horarios que la Administración imponga a sus trabajadores.
- La complejidad que supone la Administración para el ciudadano siempre ha sido un problema. Con el uso de la Firma se pretende paliar, en cierta manera el grado de complejidad administrativa, organizativa y competencial a nivel territorial, en todas las administraciones, ya sea la europea, estatal, autonómica o local. Como bien indican estos autores, se tornan los roles. Ya no es la Administración la que tiene que acercarse al ciudadano, sino el ciudadano el que le haga ver a la Administración oportuna qué derecho u obligación desea ejercer, y ser dirigido al órgano o sección competente para ello.
- La mejora en las relaciones entre administraciones. Como es bien sabido, muchas veces ni siquiera las propias administraciones se entienden unas con otras, trabajando en el mismo ámbito. De hecho, de una Administración local a otra del pueblo vecino, pueden cambiar muchas cosas, como el área al que te debes dirigir para iniciar uno u otro trámite, o incluso, quién es el encargado de ayudarte en el inicio del mismo. Mediante este instrumento, se permite que las relaciones entre unas y otras administraciones sean más rápidas y fluidas, invirtiendo menos tiempo y esfuerzo, beneficiando siempre al ciudadano, que es el más afectado en las gestiones de sus obligaciones.
- También se busca la mejora en el desempeño interno de las funciones y la calidad y eficacia de la prestación de los servicios, optando al desempeño de las mismas de forma más rápida e incrementando la productividad en el ejercicio de sus competencias, y, paralelamente, la eficacia al alcanzar los objetivos fijados, siendo menor el tiempo invertido en los procedimientos y agilizando los trámites con el ciudadano.

8.2. El DNI electrónico.

El segundo instrumento del que hace uso la Administración electrónica para el acceso a los servicios que ofrece por parte de los ciudadanos, es el DNLe. La Ley 11/2007, de 22 de

junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en su artículo 14 establece:

Las personas físicas podrán, en todo caso y con carácter universal, utilizar los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad en su relación por medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El régimen de utilización y efectos de dicho documento se regirá por su normativa reguladora.

Este instrumento ha demostrado ser, desde su implantación en España, de una gran utilidad y aplicabilidad en sus relaciones jurídico-privadas. (Cospedal (2004, p. 191)⁷⁷. De hecho, Cospedal añade que *“el servicio que presta a los ciudadanos es la razón de su pervivencia, al estar basado en la neutralidad de un número irrepetible, en la eficacia de ser el propio Estado el garante de la identidad personal”*.

Haciendo mención a lo recogido el Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre⁷⁸, hemos de decir que el uso de este DNIE tiene los mismos efectos legales que el DNI no electrónico, pues permite la identificación de la persona titular del mismo, así como la realización de la firma electrónica en los documentos que así lo precisen, teniendo los mismos efectos legales que la firma manuscrita. Es decir, aunque cambiara el medio de presentación del DNI o la firma, los resultados eran exactamente los mismos, sólo que quedaban reflejados de diferente forma: pues uno era en papel, y otro por vía telemática⁷⁹.

A este DNI tradicional, se le añaden dos certificados digitales, como son la firma electrónica (de la que ya hemos hecho referencia) y la identidad personal, ambos pudiéndose corroborar digitalmente. El DNIE acreditará la identidad del titular, disfrutando de los mismos

⁷⁷Cospedal García, M. D. (2004). Utilización de la firma electrónica en la Administración Española IV: identidad y firma digital. El DNI electrónico. En *Administración electrónica y procedimiento administrativo*. Real Casa de la Moneda. Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre.

⁷⁸Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica. (Recuperado el 1 de junio de 2015. Disponible Online <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-21163>).

⁷⁹ “1. El Documento Nacional de Identidad es un documento personal e intransferible emitido por el Ministerio del Interior que goza de la misma protección que a los documentos públicos y oficiales otorgan las leyes. Su titular estará obligado a la custodia y conservación del mismo.

2. Dicho Documento tiene suficiente valor, por sí solo, para acreditar la identidad y los datos personales de su titular que en él se consignen, así como la nacionalidad española del mismo.

5. La firma electrónica realizada a través del Documento Nacional de Identidad tendrá respecto de los datos consignados en forma electrónica el mismo valor que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel”.

Artículo 1 del Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre. (Recuperado el 16 de noviembre de 2015. Disponible Online <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-21163>). Para más información, consultar el resto de la normativa.

efectos jurídicos que si se entregara en su forma física. Es más o menos lo que ocurre con la firma electrónica. En cuanto al régimen jurídico, el DNIE se registrará por su normativa vigente, siendo esta la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

8.2.1. Componentes del DNIE.

La apariencia es similar ala del anterior, pero con una característica que añade ese DNIE en España, que lo hace diferente al que existía anteriormente, es la incorporación de un chip electrónico, añadiendo a sus funcionalidades propias, las de Autenticación⁸⁰ y No Repudio⁸¹ en el mundo digital. *“Por ello, el DNI electrónico se sustenta en una tarjeta inteligente, que contiene un procesador con capacidades criptográficas”* Cospedal, (2004), p. 203.

Esta tarjeta inteligente se integra dentro de la Infraestructura de Clave Pública del DNIE, cuyas principales características son que permite almacenar, de forma segura, las claves y certificados, calcular y verificar las firmas y que tiene una capacidad mínima de 32 Kbytes. (Cospedal, 2004, pp. 203-204).

Así mismo, Cospedal también señala que el procesador de tarjeta tiene una serie de características, como son:

- La *Zona Privada* del procesador, que contiene dos claves privadas asociadas al ciudadano el certificado de firma. El acceso a esta zona se realizará únicamente por el ciudadano mediante un código de acceso, o bien mediante la verificación de la huella dactilar.
- La *Zona Restringida* que contiene la fotografía del ciudadano, la imagen de la firma manuscrita, la huella dactilar y los datos impresos de la tarjeta. El acceso a esta zona se hará mediante el código que sólo sabe el ciudadano que pueda verificar el contenido.

⁸⁰Cospedal realiza una definición muy acertada acerca de este término, pues permite “asegurar la identidad de un usuario, bien como designatario de documentos o para garantizar el acceso a servicios distribuidos en red, ya que sólo él puede conocer su clave privada, evitando así la suplantación”. (2004, p. 201).

⁸¹La definición que utiliza para este término es: “impedir que una vez firmado un documento el signatario se retracte o niegue haberlo redactado”. (Cospedal, (2004, p. 201)).

8.2.2. Ventajas que ofrece⁸².

El DNIE ofrece una serie de ventajas para todos aquellos usuarios (ya sean ciudadanos, empresas o las propias administraciones entre ellas) que hacen mucho más fácil el tratamiento de la información y los procedimientos a tratar por cada una de las partes, que procedemos a relatar a continuación.

Las ventajas que ofrece en contraposición con el DNI anterior, además de identificar físicamente al titular, es que podemos garantizar nuestra identidad en Internet cuando realicemos trámites administrativos o de acceso bancario, y que la información que enviemos no será alterada porque para ello haremos uso de la firma electrónica. Al ser reciente y adaptado a las nuevas tecnologías, incorpora mejores medidas de seguridad que hacen imposible su falsificación.

Para la obtención del DNI anterior había que esperar un plazo de unos quince días. Éste formato es expedido de forma inmediata, y además está formado por un material más robusto y duradero que el anterior.

Con respecto a la ciudadanía, permite la realización de múltiples gestiones a través de Internet con las Administraciones Públicas, de forma segura y sin tener que desplazarse ni depender de horarios para la tramitación de solicitudes, lo que facilita en gran medida, el acceso de personas discapacitadas.

Para las empresas resulta una herramienta de trabajo útil para la negociación con empresas, ya que permite la realización de numerosas gestiones a través de Internet, evitando desplazamientos. Se convierte también en un factor de dinamización empresarial en el sector de las TIC, surgiendo métodos y servicios ligados a la utilización del DNIE.

Sin olvidarnos de las ventajas que suponen para las Administraciones Públicas, el DNIE se trata de un instrumento seguro y fiable en su utilización con las Administraciones Públicas, garantizado la autenticidad de los actos que se llevan a cabo dentro de ellas. Al ser una herramienta que permite que el ciudadano acceda a las Administraciones desde la comodidad

⁸²Guía práctica para la utilización del DNI electrónico. (s. f.). (Recuperado el 5 de junio de 2015 de http://www.usatudni.es/dnie/sites/default/files/preguntas_frecuentes.pdf). Para más información, consultar la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos; la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica; el Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula el documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica; el Real Decreto 1586/2009, de 16 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 1553/2005; Cospedal García, M. D. (2004). Utilización de la firma electrónica en la Administración española IV. El DNI electrónico. En *Administración electrónica y procedimiento administrativo*; o el documento “DNI electrónico. Guía de Referencia Básica” (julio de 2014).

de su hogar, sin desplazamientos ni horarios, reduce y optimiza los procedimientos administrativos, mejorando la eficiencia de las administraciones y sus trabajadores.

9. CONCLUSIONES.

Actualmente nos encontramos sumergidos en una época de grandes cambios tecnológicos y sociales, donde los más jóvenes están más implicados en estos avances, quedando obsoleto el sector de la tercera edad de la población que un día fueron pioneros en la evolución de la sociedad. En definitiva, vemos que el concepto de Sociedad de la Información, aún no es un término muy actual en los tiempos que corren. Muy poca gente ha oído hablar de ella, y aún habiéndolo hecho, no la identifican como tal. Es, por ende, necesario concienciar a la población de la que formamos parte, que estamos intentando encajar este nuevo tipo de sociedad en nuestros tiempos, como ya una vez hicimos con la Sociedad Industrial, dejándola cambiar nuestra forma de vida por completo.

Resultando que lo que las leyes, el Gobierno de la Nación y la propia Comunidad Europea pretenden, es unificar a todos sus ciudadanos para que esta Sociedad de la Información sea igualitaria para todos, y esté a nuestro alcance. Facilitándonos los medios necesarios para el acceso a ella, sin discriminación de uso; poniendo en común los conocimientos de unos y otros para avanzar y establecer un nivel de inmersión lo más parecido al que ya tienen algunos países de la Unión Europea.

También es importante recalcar la clara evidencia que han supuesto la informatización de los recursos y procedimientos a través de la Administración electrónica, siendo ésta un pilar fundamental de la sociedad que hemos tratado como antecedente. Aunque se trata de una herramienta que causa gran desconcierto por la falta de medios que existen que instruyan a la población.

Ya es costumbre ver que hasta los niños y niñas usan el teléfono móvil de manera más ágil que sus propios abuelos, pero realmente no es hasta la edad adulta cuando comienzan a entender el significado de esta Administración y los servicios ofrecidos, no tanto por la falta de legislación vigente que protege a ambas partes en los procedimientos, como la insuficiencia cultural en los centros formativos y los propios hogares, cuando son los propios padres los que muestran un desinterés por las nuevas formas de relación con las administraciones de su entorno.

Igualmente es necesario reiterar la falta de implicación por parte de los Entes Públicos en darse a conocer y dar a conocer sus vías de acceso. Aunque, simultáneamente, la tardía

aparición de las TIC en ellas también ha influido mucho, porque no se trata sólo de la desconfianza provocada a los ciudadanos; sino también la falta de información facilitada por los funcionarios de las Administraciones, las que han ocasionado que haya otros países muy por delante de nosotros.

Pero no todo pueden ser inconvenientes, y hay que darle un voto a favor a la Administración General del Estado en cuanto a la implantación del DNIE se refiere, pues aún son muchos los países que siguen retrasados en establecer una herramienta tan importante y de tanta utilidad como es esta. Además, la forma inmediata de expedición, y la alta seguridad con la que cuenta al establecer un sistema de firma y contraseña, únicamente conocida por el titular y propietario del mismo, ha conseguido que cada vez sean más los interesados en acceder desde su casa a los servicios que ofrecen las administraciones.

Tal vez, cabe decir, que una de las más atrasadas pueden ser las Administraciones locales ya que aún son muchos los municipios donde no se cuenta con el personal necesario para desarrollar esos mecanismos. Puede que sea por la falta de preparación de sus trabajadores, o el escaso espacio material del que hace uso; incluso la falta de preocupación de sus habitantes, que siguen acudiendo a resolver sus problemas al Ayuntamiento. Para estos casos, las Diputaciones Provinciales deben ser las que presten atención y animen al ente a realizar los trámites necesarios para no quedarse rezagados con respecto a otras administraciones de su entorno. Incluso son las que supervisan las páginas webs de los Ayuntamientos, para asegurarse de que tiene un correcto funcionamiento y son accesibles e informan adecuadamente al ciudadano.

En definitiva, llegar a todos los ciudadanos del territorio nacional parece una meta difícil de conseguir, pero no es imposible. La implicación de las administraciones y los cada vez más interesados ciudadanos hacen viable la idea de que, en un futuro no muy lejano, contemos con un amplio y desarrollado sistema de técnicas informáticas a nuestro alcance.

Por otro lado, la seguridad y confianza que nos aporta la legislación española en cuanto a tratamiento de la información y datos se refiere, resulta bastante completa, mostrándose un amplio ámbito normativo donde se establecen medidas de protección a esta información. Así mostramos la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal; la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos; y la propia Constitución, sin cuya regulación de derechos fundamentales de los ciudadanos, los Órganos Institucionales tal vez ni se preocuparían de establecer un sistema normativo adecuado.

Sin embargo, no se descarta la posible aparición de lagunas legales a medida que avanza la sociedad y los recursos, y para ello, siempre podremos contar con que las Cortes Generales van a estar al pendiente de que, a medida que avance la sociedad, también lo hagan las leyes; actualizándose y derogando otras anteriores cuyo contenido quede anticuado dentro de la nueva ley aprobada.

Por último, resaltar la importancia de la que gozamos nosotros los ciudadanos, pues sin nuestro interés, implicación e, incluso, descontento con respecto a la Administración, ésta no se habría visto en la necesidad y tesitura de comprometerse a prosperar en un nuevo tipo de sociedad al alcance de todos, llegando a ser uno de los principales países de la Unión Europea en hacer uso de las TIC y la creación de las herramientas necesarias para facilitar, en todo momento, el fácil y rápido acceso y la transparencia en sus procedimientos con el ciudadano.

10. BIBLIOGRAFÍA.

Bocanegra Requena, J. M. y Bocanegra Gil, B. (2011). *La administración electrónica en España. Implantación y Régimen Jurídico*. Barcelona: Atelier Libros Jurídicos.

Castells, M. (1996). *La era de la Información: la sociedad red*. (3ª ed.). (Vol. 1). Madrid: Alianza Editorial.

Cerrillo i Martínez, A. y Galán Galán, A. (Dir.) (2009). *Informe sobre la administración electrónica local*. Barcelona: Fundació Carles Pi I Sunyer.

Ministerio de Economía. (2004). *Administración electrónica y procedimiento administrativo*. Real Casa de la Moneda. Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre. Madrid.

López López, C. (2007). *La Administración Electrónica en Andalucía*. Granada: CEMCI.

Ochoa Monzó, J. y Martínez Gutiérrez, R. (2007). La permeabilidad de la actividad administrativa al uso de las tecnologías de la información y de la comunicación: hacia la Administración electrónica y el procedimiento administrativo electrónico. *La Administración electrónica en España: experiencias y perspectivas de futuro*. (pp. 161-184). Castelló de la Plana: Publicaciones de la Universitat Jaume I.

Oller Rubert, M. (2007). La Administración electrónica en Europa. En Modesto Fabra Valls y José Luis Blasco Díaz (Eds.) *La Administración electrónica en España: experiencias y perspectivas de futuro*. (pp. 43-70). Castelló de la Plana: Publicaciones de la Universitat Jaume I.

Quiroz Waldez, F. J. *Sociedad de la información y del conocimiento*. Disponible Online: <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/Articulos/tecnologia/sociedad.pdf> . Recuperado el 17 de febrero de 2015.

Sergio Godoy, E. (2011). *Tiempo, medios de comunicación y Sociedad de la Información*. Cuadernos de Información nº 14. Disponible Online: <http://cuadernos.uc.cl/uc/index.php/CDI/article/view/188> . Recuperado el 20 de febrero de 2015.

Vicente Cuervo, M. R., López Menéndez, A. J. *La estrategia española para el desarrollo de la sociedad de la información*. Boletín Económico de ICE nº 2881. 2006. Disponible Online: http://www.revistasice.com/CachePDF/BICE_2881_63-76_1B4BCF36F8EAC542E418B704309CD162.pdf . Recuperado el 20 de febrero de 2015.

WEBGRAFÍA.

Boletín Oficial del Estado: <http://www.boe.es/>

Real Academia Española de la Lengua: <http://www.rae.es/>

Boletín Oficial de la Junta de Andalucía: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/index.html>

LEGISLACIÓN.

Constitución Española de 1978. «BOE» núm. 311, de 29/12/1978.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. «BOE» núm. 298, de 14 de diciembre de 1999.

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la Información y Comercio Electrónico. «BOE» núm. 166, de 12/07/2002.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. «BOE» núm. 150, de 23 de junio de 2007.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. «BOE» núm. 285, de 27/11/1992.

Real Decreto 166/2001, de 10 de julio, sobre coordinación de actuaciones para el desarrollo de la Sociedad de la Información. «BOJA» núm. 93. Sevilla, 14 de agosto de 2001.

Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía. «BOE» núm. 68, de 20 de marzo de 2007.

Real Decreto 183/2003, de 24 de junio, que regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet). «BOJA» núm. 134, de 15/07/2003.

Ley 59/2003, de 22 de junio, de Firma Electrónica. «BOE» núm. 150, de 23/06/2007.