

La Administración Electrónica de Castilla y León

El papel fundamental que las TIC ejercen en la
Administración Pública de Castilla y León

Andrés Vilán Hernández

Zulima Sánchez Sánchez

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

FACULTAD DE TRADUCCIÓN Y DOCUMENTACIÓN

GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Trabajo de Fin de Grado

La Administración Electrónica de Castilla y León

The Electronic Administration of Castile and Leon

El papel fundamental que las TIC ejercen en la
Administración Pública de Castilla y León

The important role played by the ICT in the Public
Administration of Castile and Leon

Andrés Vilán Hernández

Zulima Sánchez Sánchez

Salamanca, 2018

VILAN, Andrés

Texto (visual) : sin mediación

La Administración Electrónica de Castilla y León: el papel fundamental que las TIC ejercen en la Administración Pública de Castilla y León / Andrés Vilán Hernández, Zulima Sánchez Sánchez. – Salamanca : Universidad de Salamanca, Facultad de Traducción y Documentación, 2018
63 p. ; x cm. – Trabajo de Fin de Grado en Información y Documentación

1. Administración Pública—Tesis. I. Sánchez Sánchez, Zulima, aut. II. Título

Resumen

En este mundo en constante progreso, la Administración de Castilla y León y la de sus Entes Locales, han experimentado una sistemática evolución innovativa consecuencia de la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. La revolución digital que ha supuesto su implementación ha repercutido en la simplificación de los procedimientos administrativos, la reducción de costes y cargas burocráticas, el incremento en la eficacia de las tramitaciones y las consultas y, la fructificación de una óptima y más democrática comunicación entre la Administración Pública y la ciudadanía. La comprensión de la utilidad radical de las diferentes plataformas y servicios digitales que la Administración de Castilla y León pone a nuestra disposición, es fundamental para entender la relevancia que, durante los últimos años, han tenido estas tecnologías en el proceso de renovación digital y adaptación a la realidad del Siglo XXI.

Palabras clave: Administración Pública, tecnologías, comunicación, eficacia, interoperabilidad, participación, firma electrónica, simplificación documental, vía telemática, documento electrónico, identificación electrónica, metadatos, gestión, conservación, ciudadanía.

Abstract

In a world of gradual progress, both the Public Administration of Castile and Leon and of its Local Entities, have experimented a systematic innovative evolution which has been a consequence of the Information and Communications Technologies. The digital revolution that these technologies have brought, has contributed to the simplification of the administrative processes and the reduction of costs and bureaucratic complexities. In addition, this has had positive benefits in a long-term and more democratic communication between the Public Administration and the society. The comprehension of the utility of the digital platforms and services offered by the Castile and Leon Administration, is crucial in order to understand the importance that during the last years, these technologies have had in this process of digital renovation and adaptation to the 21st – Century reality.

Key words: Public Administration, technologies, communication, effectiveness, interoperability, participation, electronic signature, documentary simplification, electronic document, metadata, electronic identification, management, conservation, society.

Índice de contenido

1. Introducción.....	1
2. La Administración Electrónica (e-Administración).....	4
2.1. Concepto y evolución de la Administración Pública	4
2.2. Comparación entre la Administración tradicional y la Administración electrónica.....	6
3. La Administración Electrónica de Castilla y León. Características principales.....	15
3.1. Relevancia de la interoperabilidad en la e-Administración de Castilla y León.....	16
3.2. El expediente electrónico en la nueva Administración Pública.....	19
4. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la Administración Pública de Castilla y León.....	22
4.1. Importancia y desarrollo de la Administración electrónica de Castilla y León gracias a la implantación de las TIC. <i>Plan de Implantación de la Administración Electrónica en Castilla y León 2009-2011</i>	22
4.2. Herramientas que la e-Administración de Castilla y León pone a disposición de la ciudadanía y las empresas para la actividad administrativa.....	26
4.2.1. Las principales plataformas digitales establecidas por la Administración General del Estado y su importancia para el Sector Público castellano y leonés.....	26
4.2.2. Servicios electrónicos de mayor relevancia en la Administración Pública de Castilla y León.....	30
5. Conclusiones.....	38
6. Referencias Bibliográficas.....	40
7. Anexos.....	47

1. Introducción

La Administración es una disciplina empírica de carácter global pues puede ser desarrollada plenamente en cualquier subsistema de una organización. Presenta, del mismo modo, una caracterización fuertemente sistemática, y una directa y necesaria vinculación con el resto de disciplinas. Por ende, y teniendo en cuenta su carácter multidisciplinar, ha de cooperar conjuntamente con éstas para la consecución última de sus objetivos.

El término Administración Pública, refiriéndonos a su consideración más prominente, concierne el funcionamiento general y la estructura organizativa del Estado. Este concepto, que posee como radical la estructura latina *ad-ministratre* (servir) o *ad manus trahere* (gestionar), engloba las funciones desempeñadas por el ente estatal con el objeto último de lograr un sistemático y óptimo desarrollo de la sociedad; constituyendo la base que proporciona un sentido conceptual a la propia Administración Pública y, en definitiva a la existencia del Estado.¹ Esta responsabilidad administrativa del Estado, determinada como una obligación fundamental de éste para con la sociedad a la que gobierna, ha experimentado la necesidad de ir paulatinamente incorporando los cambios digitales y las innovaciones tecnológicas que, de un tiempo a esta parte, han ido esculpiendo la sociedad y el entorno que envuelve a la misma.

Las complejidades burocráticas de la Administración Pública “tradicional” se han ido sistemáticamente difuminando con la incorporación de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) al entorno de las Administraciones Públicas. Gracias a estas tecnologías se han ido paulatinamente simplificando procedimientos y proporcionando eficacia a los trámites y consultas realizados por la ciudadanía.

Esta sistemática modificación en la forma de “interactuar” con las Administraciones Públicas, ha posibilitado el desarrollo de diversas herramientas y servicios que las administraciones, tanto la Administración General del Estado, como las Administraciones de las Comunidades o las de los Entes Locales, ponen a disposición de la ciudadanía y de las empresas para que éstas, por medio de las TIC, desarrollen y establezcan una positiva comunicación con los Entes Públicos; convirtiéndolas en instrumentos imprescindibles para el correcto funcionamiento del Estado y, no en elementos que no contribuyan a reducir la carga burocráticas y los interminables y caros procedimientos administrativos.

Esta paulatina incorporación de las TIC a la sociedad ha posibilitado que la Administración Pública haya mejorado sustancialmente la necesaria y hasta entonces pobre comunicación con la ciudadanía. La constante implicación de estas tecnologías beneficia ponderosamente a los ciudadanos, quienes, mediante el uso de la e-

¹ Ivanega, M. M. (2008). Control Público. Administración. Gestión. Responsabilidad. *RAP*, 348, 361-368.

Administración, observan la consecución de la misma en lo referente a la supresión de obligaciones Administrativas innecesarias y a tramitaciones burocráticas incongruentes.

Es fundamental la generación de elevados niveles de confianza y de seguridad por parte de la ciudadanía en lo relativo a la utilización de las TIC cuando se comuniquen con la Administración Pública y, realicen por ende, los procedimientos administrativos requeridos de una manera más eficaz y simple. En la sociedad de la información esto se convierte en un reto, pues como parte fundamental de nuestras vidas, las tecnologías se han consolidado como una herramienta de inmediata consulta y envío de ingentes cantidades de información. Este reto radicado en proporcionar suficientes niveles de seguridad en el nuevo entorno digital, comenzó a fructificar tiempo ha debido a la imparable incorporación de las TIC; y debe lograrse en su plenitud por medio de una sostenible inversión económica que permita su eficaz utilización y, una consolidada base normativa que proporcione óptimos niveles de regulación.²

Este último requisito constituye una sana realidad plasmada en un conjunto completo de legislación, que dictamina, entre otros, los modos de incorporación de las TIC a la Administración Pública, los elementos y características de las mismas, los procedimientos que han de llevarse a cabo, la documentación requerida, los periodos de tramitación y consulta, y un largo etcétera de normas a nivel nacional y regional que iremos especificando de una manera más detallada en este trabajo que prosigue.

La descentralización política española obliga y, al mismo tiempo, permite una mayor y más eficaz proximidad democrática de cada uno de los niveles administrativos con la ciudadanía y las empresas. En la Comunidad de Castilla y León las similitudes con lo expuesto previamente son varias, pues las TIC han permitido que la Administración de esta Comunidad sea un ente cercano, disponible en cualquier momento, simple, eficaz y democrático. Los servicios prestados a través de sus plataformas digitales permiten que la ciudadanía y las empresas, por medio de una identificación electrónica, realicen los correspondientes trámites por vía telemática, siendo la eficacia, la inmediatez y la simplicidad estandartes de la comunicación con la e- Administración.

Esta descentralización de nuestro Estado repercute positivamente en la importancia de la interoperabilidad, es decir, del intercambio de documentación electrónica entre diferentes Administraciones Públicas, pudiendo consultarlos cuando se cree oportuno y dotando a la resolución de los trámites de una mayor velocidad y pertinente coherencia. Congratulados nos hayamos, pues al observar que ya no es requisito necesario desplazarse a diferentes puntos de la provincia, o incluso de la Comunidad, para la entrega o consulta de documentos que daban lugar a pérdidas incoherentes de tiempo,

² Tome, B. (2010). El Plan de Acción Info XXI. La Sociedad de la Información para Todos. *Economía Industrial*, 338. Recuperado de: <http://www.minetad.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/338/02tome338.pdf>

de dinero y de papel. Con esto se persigue incansablemente la efectividad en todos los procedimientos desempeñados, una comunicación más directa y cercana con la ciudadanía, que favorece el óptimo conocimiento y uso de los nuevos servicios electrónicos; el efecto positivo en el frecuentemente olvidado planeta y, en el incierto futuro en el que las innovaciones tecnológicas seguirán constituyendo indudablemente los cimientos sobre los que se estructurará la sociedad.

Mediante un minucioso proceso de documentación, basándome en la utilización de recursos bibliográficos impresos y en formato digital y, de la normativa nacional y autonómica vigentes, perfilaré las óptimas consecuencias que la paulatina incorporación de las TIC a las Administraciones Públicas ha presentado durante los últimos años, comparando, siempre que el propio beneficio de tal símil me lo permita, las ventajas de su utilización, con los inconvenientes que el sector público “pre-TIC” suponían.

La comprensión de la importancia que la Administración Pública, y de su idónea utilización, han presentado durante los últimos siglos, requiere su especificación inicial para un consiguiente entendimiento de la relevancia que tiene en nuestra sociedad y en el correcto funcionamiento del Estado. Desgranar los elementos que fundamentalmente la determinan como una disciplina destacable, nos posibilita clarificar que ésta ha de evolucionar progresivamente para con la sociedad, objeto radical de su necesaria existencia. Esta evolución implica la incorporación de las innovaciones tecnológicas que, con el paso de los años representa una realidad a la que inevitablemente nos debemos “subir” o pereceremos en un inmovilismo contrario al inevitable progreso. Por ende, fundamental en este trabajo es la relevancia dada a la necesidad que la Administración Pública encuentra en la incorporación, en todos sus procedimientos, de las tecnologías de la información.

Contextualizando necesariamente el entorno de la Administración Pública en términos generales y, debido a la descentralización política de España, las Administraciones Públicas de las Comunidades Autónomas son de considerable importancia en sus correspondientes competencias. Por ello, y con Castilla y León como ejemplo, especificaremos cómo se han modificado los procedimientos administrativos con la incorporación de las TIC y las plataformas electrónicas que la Junta pone a disposición de la ciudadanía castellano y leonesa para la realización de sus obligaciones para con el sector público. Observaremos pues que esto repercute inevitablemente en una mayor comunicación entre la Administración y la ciudadanía, incrementándose la publicidad y las interconexiones; y posibilitando el establecimiento de una Administración Pública más eficaz, simple, rápida y en consonancia con la realidad digital del siglo XXI.

2. La Administración Electrónica

2.1. Concepto y evolución de la Administración Pública

La Administración Pública, en la consideración más general del término, es la responsable última de asegurar que los recursos del Estado sean productivos y, por consiguiente desarrollar un progreso sistemático y estable de la economía. Considerando esto como la base fundamental de la importancia que radicó en su creación y posterior evolución, no es extraño observar una rápida extensión y adaptación de la misma como estructuradora y organizadora de la sociedad en su conjunto.

La Ciencia de la Administración es, en efecto, la ciencia de las relaciones entre la comunidad y los individuos, y los medios de conservación de esas mismas relaciones por la acción de las leyes y de los magistrados sobre las personas y las propiedades, en todo a lo que interesa el orden social. (Bonnin, 1834)³

Existen manifestaciones de carácter administrativo desde tiempos remotos. En el Antiguo Egipto, por ejemplo, los gobernantes utilizaban diversos soportes de escritura donde se reflejaban las responsabilidades y las normas de los mismos para con sus súbditos. En China también se han producido, a lo largo de la historia, considerables progresos en lo referente al elemento administrador de los gobernantes.⁴

Las transformaciones que la sociedad ha ido experimentado a lo largo de los siglos han encontrado un elemento caracterizador de las mismas en las diferentes formas de organización, pasando de una sociedad puramente agraria a una sociedad donde la Revolución Industrial introdujo sistemáticamente nuevas formas de organización social y de desarrollo económico.⁵

Este concepto, algo “abstracto” dependiendo del contexto en el que hagamos uso del mismo, ha sido utilizado a lo largo de la historia para referirse a una autoridad de carácter público, es decir, la gestión por parte de un gobierno,⁶ autoridad pública, o de carácter privado, lo que es lo mismo, dirección de una entidad privada, una empresa. La

³ Bonnin, C. J. B. (1834). *Compendio de los Principios de Administración* (D. J. M. Saavedra, trad.). Madrid: Imprenta de Palacios. Recuperado de:

https://books.google.es/books?id=HxfKhGtYl_IC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

⁴ Maqueda, C. y Morán, R. (2011). *Historia de la Administración en España: de la España Romana a la España Medieval*. Madrid: Universitat.

⁵ Gladen, E. N. (1972). La Administración Pública y la Historia. *Revista Internacional de Ciencias Administrativas*, 38 (419.729), 11-13.

⁶ Refiriéndonos como *Gobierno* a la autoridad gobernante de un conjunto político cuyas funciones fundamentales son las de controlar y administrar las instituciones que conforman la estructura del Estado con un mayor o menor nivel de autoridad. Éste, representante en la mayor parte de países del Poder Ejecutivo, lidera el Estado que gobierna administrando los recursos públicos que posee con el fin de satisfacer las necesidades requeridas por la sociedad para la que gobierna.

imperante vaguedad de su contenido, así como la dificultad para establecer los límites específicos de sus funciones y de su intervención, han contribuido a que haya sido complicado designarla como una disciplina en sí.⁷ Por ello, en gran número de ocasiones, se la sitúa en un espectro disciplinar que, durante los últimos siglos, y por consiguiente también en la actualidad, agrupa el conjunto de actividades administrativas y acciones del gobierno. En este sentido María Amparo de la Encarnación determina que “la Administración Pública es una organización dependiente del Gobierno, que actúa conforme a la ley y que busca satisfacer los intereses de la sociedad.” (2009)⁸

Volviendo al desarrollo puramente histórico o narrativo de la estructuración de la Administración Pública, es el siglo XIX el periodo histórico que sienta las bases para la consolidación de este concepto y de la importancia fundamental del mismo para el desarrollo de nuevas formas y estructuras de organización. Varios fueron los intelectuales que se refirieron a la Administración Pública como la “actividad organizadora del Estado” y a la función que ésta desempeña como “arquitecta” de la estructura del Estado.⁹ Por ende, y de la misma manera que ocurre en la administración de un ente privado, ésta busca la optimización de los recursos que están a su disposición para la obtención de beneficios, cumpliendo con los requerimientos del individuo para que éste cumpla los suyos propios, posibilitando un correcto funcionamiento del sistema.

La consolidación del concepto de *Capitalismo* a finales del siglo XIX¹⁰ posibilitó que la Administración Pública obtuviera una relevante independencia orgánica de otras disciplinas e instituciones políticas constituyéndose como ciencia interdisciplinar y pilar fundamental de la obligación pública del Gobierno hacia la sociedad. Del mismo modo, esto desembocó en una inevitable diferenciación entre el Gobierno de un Estado y la sociedad gobernada, cuyas características económicas, las condiciones materiales propias y las tendencias políticas predominantes, perfilaron el papel fundamental que la Administración Pública comenzó a profesar para la consecución de un óptimo orden económico-social.¹¹

⁷ Tradicionalmente la administración como ciencia, ha estado directamente vinculada a las disciplinas de la economía y de la política. Aunque esta vinculación con otras ciencias y técnicas la ha coadyuvado, sin embargo, no ha impedido que desarrollara sistemáticamente un alto nivel de especificidad. Las especificaciones fundamentales para la Administración Pública como ciencia son: el proceso Administrativo mismo, la disciplina de estudio y la enseñanza e investigación de la gestión pública.

⁸ Encarnación, M. A. (2009). *Administración Pública*. Madrid: S.A. Ediciones Paraninfo.

⁹ Veytia, M. (1982). Naturaleza, límites y organización general de la administración. *RAP*.

¹⁰ Durante la época *precapitalista*, diferentes teorías económicas de influencia puramente clásica se fueron consolidando, proponiendo fundamentalmente la división del trabajo con la finalidad de incrementar la productividad y por ende los beneficios.

¹¹ Uvalle Berrones, R. (2011). Las ciencias sociales y las políticas públicas en el fortalecimiento del arte de gobernar. *Convergencias*, 37-68.

La sociedad, que como ya apuntábamos previamente ha experimentado sucesivas transformaciones a lo largo de la historia, se sitúa en el centro de la Administración Pública. La sociedad es pues, portadora indiscutible de la legitimidad y justificación de la existencia de la Administración y de las funciones que le son propiamente atañidas.¹²

Esta Administración Pública, encargada de instaurar los parámetros fundamentales para el cumplimiento de la legalidad vigente constituye, del mismo modo, una herramienta de importancia considerable que posibilita la interacción directa de la sociedad con el Gobierno. En este sentido la Constitución española de 1978 establece que “La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.”¹³ Este nexo sirve como elemento indispensable para la resolución de conflictos y pugnas entre el Gobierno y la ciudadanía, resolución que desemboca en una necesaria estabilidad y en un imprescindible equilibrio, base fundamental de una óptima gobernabilidad. Adriana de los Santos Morales señala que “la Administración Pública regula la organización y funcionamiento del Estado, toda vez que la estructura orgánica de la Administración Pública forma parte del elemento gubernamental del ente estatal.” (2012)¹⁴

Durante el desarrollo económico y político del siglo XIX, y en concreto en torno al año 1840, se generalizó la idea de que la Administración Pública es la cadena que enlaza el conjunto de componentes del Estado, siendo en ella sobre la que recae la responsabilidad de subsanar los inconvenientes y las dificultades que los errores y los hábitos vetustos contrarían el necesario progreso.¹⁵ Múltiples han sido, fundamentalmente desde el siglo XIX, y siguen siendo las incansables tareas desempeñadas por la Administración Pública para suprimir paulatinamente esos impedimentos que el estancamiento en “lo tradicional” y el rechazo al progreso producen, dificultando la consecución de los suficientes niveles de subsistencia económica y de desarrollo social.

2.2. Comparación entre la Administración tradicional y la Administración electrónica.

Bien es cierto que la incorporación de las TIC al ámbito de las Administraciones proporciona un gran espectro de ventajas y avances positivos en la manera en la que nos comunicamos con el sector público, sin embargo han existido y aún existen,

¹² Biblioteca Digital (Sin fecha). Primera Lección: la Administración Pública. *Principios de Administración Pública*. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/sites/csa/principio/leccion1.html#definicion> [19/12/2017]

¹³ Constitución Española. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 29 de diciembre de 1978, núm. 311, pp. 29313-29424.

¹⁴ Santos Morales, A. (2012). *Derecho Administrativo I*. Red Tercer Milenio.

¹⁵ Krieger, M. (1995). Los nuevos desafíos en materia de gestión del sector público. *Revista Chilena de Administración Pública*, 4, 19.

incertidumbres e inconsistencias en la paulatina y sistemática transformación de la Administración tradicional y densamente burocrática, a la ya consolidada Administración electrónica.

Encontramos, por ende, algunos inconvenientes que dificultan una efectiva y completa incorporación de las TIC, imposibilitando la consecución de los objetivos que su utilización persigue. Relevante es el caso de las Administraciones Locales¹⁶ de municipios pequeños. Éstas carecen de recursos económicos suficientes para invertir en nuevas tecnologías y, por consiguiente, adquirir un sistema informatizado suficientemente eficiente y eficaz para desempeñar los correspondientes procedimientos y satisfacer las demandas básicas de la ciudadanía, adaptándose al imparable progreso tecnológico de la sociedad del siglo XXI.¹⁷

La Comunidad Autónoma de Castilla y León, tiene un total de 2.248 municipios y una población de 2.425.801 habitantes.¹⁸ De este total de municipios, 1.994, es decir un 88%, no superan los 1.000 habitantes.¹⁹ Teniendo en consideración estos datos, observamos que los recursos económicos que la mayor parte de estos Ayuntamientos, y a veces también Diputaciones, usufructúan son notablemente limitados. Es, por ende, incuestionable la limitación en el uso de los pocos recursos municipales en innovaciones tecnológicas y avances electrónicos.

Tomando en sensata consideración lo previamente expuesto, la inexistencia o insuficiencia de Tecnologías de la Información y la Comunicación, así como de aplicaciones informáticas en las Administraciones de estos municipios es una realidad. Realidad que desemboca en un inevitable retroceso en lo referente a accesibilidad administrativa y al carácter comunicativo de la misma con respecto a su ciudadanía y a otros municipios próximos.

Empero, debemos destacar los considerables esfuerzos realizados en esta dificultosa tarea de poner a disposición, no solo de la Administración Pública, sino también de la ciudadanía los medios tecnológicos necesarios para posibilitar el derecho a una

¹⁶ Con la denominación *Administración Local* nos referimos al conjunto de instituciones de ámbito local (municipios, provincias, comarcas...), encargadas de gestionar y controlar los recursos que poseen para con la sociedad a la que gobiernan. Engloba la Entidad Local básica del conjunto de la organización del Estado, el Municipio, la Entidad que agrupa a estos, Provincias, así como otras múltiples agrupaciones y subdivisiones de la misma. Las instituciones de la Administración Local poseen, según el artículo 140 y siguientes de la Constitución española (1978), personalidad jurídica propia y autonomía suficiente para gestionar sus recursos y administrar sus intereses.

¹⁷ Campos, M. C. (2016). *El nuevo procedimiento Administrativo Local tras la Ley 39/2015*. Madrid: El Consultor.

¹⁸ Dirección General de Presupuestos y Estadísticas de Castilla y León. (2017). *Población total de Castilla y León a 01/01/2017*. Recuperado de:

<http://www.jcyl.es/sie/sas/broker? PROGRAM=mddbpgm.v2.indexv2.scl& SERVICE=sasweb& DEBUG=0&menu=index> [11/12/2017].

¹⁹ De ese total de 2.248 Municipios en la Comunidad Autónoma de Castilla y León, el 97% tienen menos de 5.000 habitantes, el 28% no llegan a los 100 habitantes y el 10% del total de Municipios castellano y leoneses no tienen ni 50 habitantes. (*Ídem*)

comunicación directa y simple entre ésta y el sector público. Muchas son las acciones desempeñadas por estos municipios para implantar la nueva e-Administración, dotando a sus Ayuntamientos de equipamiento y aplicaciones informáticas, posibilitando un óptimo funcionamiento, por ejemplo, de los sitios web o de la interconexión de registros y archivos entre administraciones.²⁰

Aunque podríamos extendernos de manera considerable en ésta, aún sensible realidad en cientos de Ayuntamientos, sin embargo, éste no es el tema principal que nos atañe en este punto, pero fundamental es indicar estas complejas situaciones, debiendo considerar esta realidad como la base para comprender la importancia y los beneficios obtenidos por la utilización de la e-Administración.

En el nuevo entorno de la, como algunos la denominan, Administración por vía telemática, podemos encontrar una modificación terminológica importante. Términos varios, aplicaciones, funciones o procedimientos modifican su denominación tradicional, aun en muchos casos conservando la finalidad del mismo. Estas modificaciones en lo referente a denominación, base sustancial para la comprensión de las diferencias fundamentales entre ambas Administraciones, tienen su base jurídica en las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas²¹ y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.²² Esta última Ley, creada tras el establecimiento de la Comisión para la reforma de las Administraciones Públicas,²³ busca incansablemente una profunda modificación del sector público español mediante, entre otras medidas, la supresión de duplicidades innecesarias.

Algunos ejemplos concisos que nos van a ayudar prodigiosamente en la comprensión de esta transformación terminológica, son los expuestos a continuación:²⁴

- El término “Autenticación” pasa a denominarse “Sistemas de identificación”.
- Relacionada con la anterior, el apartado “autenticación de ciudadanos por funcionario público” deja de utilizar esta denominación para emplear: “Ayuda en la utilización de los medios electrónicos a los interesados”.

²⁰ Lasala Calleja, P. (2012). *La Administración Electrónica como herramienta de Inclusión Digital*. Zaragoza: Pressas Universitarias de Zaragoza.

²¹ Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 2 de octubre de 2015, núm. 236, pp. 89343-89410.

²² Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 2 de octubre de 2015, núm. 236, pp. 89411-89530.

²³ La Comisión para la reforma de las Administraciones Públicas, por sus siglas CORA, se estableció en el año 2012 por el Consejo de Ministros, y estaba dirigida a estudiar pormenorizadamente la situación en la que se encontraban las Administraciones Públicas, fijando como meta la consecución de un sector público eficaz, simple e innovador.

²⁴ *Ibidem*.

- “Certificado electrónico de empleado público” se cambia por “Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas”.
- “Interconexión de redes” pasa a denominarse “Transmisión de datos entre Administraciones Públicas”.
- Desaparece “la Ventanilla única” como concepto.

Estos ejemplos en lo concerniente a modificaciones terminológicas varias y las correspondientes normas que los establecen, constituyen una base fundamental e imprescindible para la realización del inevitable *shift* de la Administración tradicional a la electrónica.

Estas leyes deslindan la obligación de la transformación tecnológica en el ámbito de la Administración Pública en varios casos concisos, indicados por las mismas. Empero, y como ya hemos especificado previamente, la falta de recursos económicos, en situaciones en las que éste sea el motivo, imposibilitan el desarrollo de esta transformación y de la subsecuente aplicación de un sistema electrónico óptimo.

La comunicación entre la Administración Pública y la ciudadanía y las empresas es uno de los elementos que presenta un cambio de significación mayor en este necesario proceso de aplicación de las TIC en el entorno administrativo. Esta sistemática modificación en el proceso comunicativo entre ambas partes, engloba procedimientos básicos que antes requerían la utilización de papel, la personificación del usuario (entendido como ciudadano o empresa) en la correspondiente Administración Pública para la realización de trámites, o la inversión innecesaria de tiempo para la solicitud, consulta, tramitación o presentación de documentos; “que los ciudadanos tengan posibilidades de elección allí donde sea posible y expresen sus necesidades mediante las distintas vías de participación. Pero también, la Administración Pública debe mostrar los resultados obtenidos en el desempeño de sus funciones.” (Sánchez, 2007)²⁵

Las Administraciones Públicas poseen una ingente cantidad de información y de datos personales sobre la ciudadanía, información necesaria para la realización y el desempeño de gran parte de sus responsabilidades y, por consiguiente, para el desarrollo de los procedimientos administrativos. Esto es pues, un motivo fundamental para que la comunicación externa de la Administración sea lo suficientemente óptima y segura. Esto, ligado intrínsecamente a una sustancial y democrática publicidad, facilita la participación de la ciudadanía no solo en los procedimientos administrativos iniciados por ella, o en los que tenga una relevancia extraordinaria, sino también en otros

²⁵ García Sánchez, I. M. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 47, 37-64. Recuperado de: http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf

procesos en los que su intervención sea necesaria y, consecuentemente positiva para la consolidación de una Administración Pública más democrática.²⁶

Las TIC han posibilitado un desarrollo más adecuado de esta comunicación externa, es decir, entre la Administración y la ciudadanía/empresa, pero también en lo referente a comunicación interna,²⁷ el dialogo y la integración de todos los componentes dentro del seno de la propia Administración.²⁸

En este sentido, Ana María Feijoo Casado (2009), directora del Archivo Municipal de Valladolid, señala:

La relación entre las administraciones públicas en el despliegue definitivo de la administración electrónica constituye uno de los principales motores para facilitar su desarrollo. Todos reconocemos la necesidad de los beneficios que se derivan de la interoperabilidad. Si continuamos desarrollando la administración electrónica de manera independiente, no lograremos los propósitos deseados y el ciudadano no percibirá los beneficios derivados de la implantación de la e-administración. (p. 163)²⁹

Por ende, y consecuentemente con lo establecido en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, una óptima comunicación precipitará y, recíprocamente viabilizará, una optimización de la transparencia en la actividad pública, inexistente en la Administración tradicional, con un aumento de las obligaciones en publicidad activa, facilitando el acceso a la información que por derecho sea requerida, y la determinación de la obligación al desarrollo de *buen gobierno* por parte de los representantes de la Administración Pública.³⁰

Esta comunicación entre las Administraciones Públicas y la ciudadanía ha experimentado un significativo incremento en lo referente a simplicidad y a celeridad, desembocando en óptimos resultados en los procesos administrativos. La incesante mejora en la comunicación se relaciona con una demanda cada vez mayor de

²⁶ Zafirovski, M. (2001). Administration and Society: Beyond Public Choice? *Public Administration*, 79 (3), 665-688.

²⁷ Una notable comunicación interna, optimizada por el uso de las TIC, repercute en positivos niveles de comunicación externa con la ciudadanía y las empresas. Informar sobre los objetivos de la Administración, simplificando el proceso de toma de decisiones y resolviendo intereses contrarios, son ejemplos concretos que las Administraciones Públicas de Castilla y León y Castilla-La Mancha establecen para mejorar la comunicación interna de los servicios públicos.

²⁸ Consejería de Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha. (2009). *Comunicación en las Administraciones Públicas y aproximación a los ciudadanos*. Recuperado de: <http://pagina.jccm.es/ear/descarga/A1T7.pdf> [19/12/2017].

²⁹ Feijoo Casado, A. M. (2009). "La e-Administración" el paso de la gestión tradicional a la gestión electrónica. *Revista General de Información y Documentación*, 19, 161-171.

³⁰ Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 10 de diciembre de 2013, núm. 295, pp. 97922-97952.

participación ciudadana.³¹ Esta comunicación/participación experimenta un sistemático incremento de significación debido al desarrollo e implantación de mecanismos útiles para la transmisión eficiente de información, la simplicidad en la obtención de la misma y en la tramitación efectiva de los requerimientos de la ciudadanía.³²

En definitiva, un óptimo sistema de comunicación favorece la adquisición de conocimiento y por ende la participación ciudadana en la vida pública, que cada vez es más significativa, haciendo uso de todos los medios que la Administración pone a su disposición. La conocida como “escucha activa” ha de constituir un pilar básico en la incesante búsqueda de las preocupaciones, opiniones y propuestas de la ciudadanía. La Administración electrónica ha hondado en dos vías en este proceso de mejora de la comunicación administrativa:

- La obtención de información más completa en lo concerniente a los trámites y procedimientos que implican directamente al usuario.
- La mejora en el sistema comunicativo de tipo inter-administrativo que repercute positivamente en la atención al ciudadano.³³

Sin embargo, hemos de tener en cuenta que la consagración del derecho de la ciudadanía a comunicarse de una manera dinámica con las Administraciones Públicas por medio de vías electrónicas, conlleva una obligación recíproca por parte de las mismas. Esta obligación posee, como requisitos, la sistemática promoción para que la posibilidad real de comunicación sea efectiva y segura; y la consecuente remoción de impedimentos que dificulten el necesario requisito de neutralidad tecnológica y de mejora en lo relativo al progreso de las TIC, proveyendo a la ciudadanía independencia en su elección en el uso de las mismas y en su consiguiente desarrollo.³⁴ El objetivo es, por ende, reducir la sustancial carga burocrática de la Administración tradicional redundando en un diálogo más activo y una comunicación más participativa con el *usuario-ciudadano*.

Otro elemento relevante que caracteriza la Administración por vía electrónica es la interconexión de las diferentes Administraciones. Esto posibilita que un determinado documento, registrado en una administración en concreto, esté presente para su

³¹ Luksic Lagos, J. (Sin fecha). La Comunicación como instrumento fortalecedor de la participación ciudadana: hacia una democracia inclusiva. *Transparencia y probidad en la gestión pública*.

Recuperado de: http://www.kas.de/upload/auslandshomepages/chile/Teoria_Politica/Teoria_Politica_part7.pdf

³² En el 2015, el Gobierno consideró que debía impulsarse aún más la implantación de las TIC en las Administraciones Públicas buscando fundamentalmente mejores índices de *democracia interna y externa*, entendida ésta como el logro de mayores niveles de participación ciudadana, de transparencia y de dialogo (por ejemplo: encuestas, foros, cuestiones...) entre la ciudadanía y las propias Administraciones Públicas.

³³ Campillo, C. (2011). *Comunicación Pública y Gestión Estratégica Municipal. Un estudio exploratorio sobre la agenda temática*. Sevilla : Instituto Andaluz de Administración Pública.

³⁴ Real Decreto 4/2010, 8 de enero de 2010, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 29 de enero de 2010, núm. 25, pp. 8139-8156.

consulta y utilización en cualquier otro organismo público.³⁵ La ventaja de esta compartición de registros electrónicos radica en la simplificación y celeridad en lo que concierne la tramitación de todo tipo de documentación, suprimiendo la necesidad de dirigirse a otra Administración para la solicitud de documentos, que ahora están disponibles por vía telemática en cualquier Organismo Público.³⁶

En esta referencia inevitable en lo relativo a la compartición de datos de registros electrónicos entre las Administraciones Públicas, destacamos ponderosamente el hecho de que la paulatina simplificación de los procedimientos y la subsecuente mejora de los servicios ofrecidos a la ciudadanía y a las empresas, conlleva un necesario aumento de la eficiencia y de la eficacia, de carácter fundamentalmente interno, por parte de las Administraciones Públicas. Esto requiere un perfeccionamiento de la gestión del conjunto total de datos del que se dispone, compartiendo la información que sea similar en cada caso y, repercutiendo, de tal modo, en la beneficiosa eliminación de cantidades ingentes de documentación que el ciudadano debe presentar.

La implantación de este novedoso sistema de interconexiones electrónicas entre administraciones, repercute no solo en la eliminación de la imperiosa necesidad de dirigirse a diferentes administraciones para la realización de diversos trámites, sino que, del mismo modo, contribuye a la supresión sistemática en la utilización del papel para la impresión de esta documentación y en su consiguiente tránsito entre administraciones. Consecuentemente esto permite la generación de copias digitales auténticas y su circulación en formato electrónico entre las correspondientes Administraciones Públicas.³⁷ Es cierto que la eliminación total del papel en los procedimientos administrativos es complicada, empero la e-Administración ha abierto el camino para la paulatina reducción en su utilización, repercutiendo óptimamente en la minimización del gasto económico y en las negativas consecuencias de su desorbitada producción; consolidándose ésta como una de las principales innovaciones que la utilización de las TIC ha proporcionado en el incesante proceso hacia una completa y eficaz gestión pública electrónica.³⁸

³⁵ Gamero, E. (2009). Interoperabilidad y Administración Electrónica. *Revista de Administración Pública*, 179, 291-332.

³⁶ El Sistema de Interconexión de Registros (SIR) y La Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE), representan dos servicios que posibilitan la interconexión entre Administraciones mediante la digitalización de la documentación y su envío al Organismo Público correspondiente.

³⁷ Estas copias auténticas de documentos públicos administrativos, que tendrán la misma validez que los originales, deben incluir los correspondientes metadatos, siempre que sean copias electrónicas, que certifiquen su condición de copia y, del mismo modo, un código electrónico de verificación para aquellas en formato papel.

³⁸ Dunleavy, P.J. y Hood, C. (1994). From old Public Administration to new Public Management. *Public Money and Management*, 14 (3), 9-16.

El uso de las diferentes plataformas que las Administraciones electrónicas ponen a disposición para este intercambio de registros, proporciona altos índices de seguridad³⁹ en los diferentes procedimientos, y siempre conforme a la legalidad y a la normativa vigentes. En lo relativo a esta necesidad de determinar elevados niveles de seguridad, el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)⁴⁰ y sus Normas Técnicas, establecen normativas para, en primer lugar, facilitar y promover esta compartición de datos entre las Administraciones Públicas y, en segundo lugar, establecer niveles imprescindibles de seguridad y de disponibilidad de dicha información.

Consecuencia directa de la interconexión entre Administraciones Públicas es el ahorro sistemático de dinero, característica manifiesta de la implantación y utilización de la Administración por vía telemática en lugar de la tradicional. Del mismo modo, esta supresión de gastos innecesarios permite una mayor inversión en la utilización de tecnologías en el entorno de la Administración. Un ejemplo claro son los 1.453 millones de Euros que en 2012 la Administración General del Estado invirtió en TIC, promoviendo la “digitalización” de la Administración Pública y de todos los procesos que la misma realiza.⁴¹ Cuatro años después, en el 2016 prácticamente la totalidad, exactamente un 95%, de procedimientos administrativos realizados por ciudadanos y empresas se llevó a cabo por vía telemática. Este ahorro y consecuente inversión en tecnologías junto con la importancia de la intermediación de datos y de la firma electrónica, constituyen elementos fundamentales en la consecución de una progresiva incorporación de las TIC en las diferentes Administraciones Públicas.⁴²

Este ejemplo referente a la sustanciosa inversión económica del Estado español en el año 2012 en las TIC, es un conciso ejemplo de los relevantes beneficios económicos que el uso de las TIC tiene con respecto a la Administración tradicional. Consecuencia significativa es la reducción de cargas administrativas por parte de la ciudadanía y las empresas con la Administración, repercutiendo positivamente en el ahorro monetario del Estado; y la óptima inversión de tal dinero posibilita una mejora de los servicios

³⁹ La seguridad en el entorno de la Administración electrónica está regulada en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de enero de 2010, núm. 25, pp. 8089-8138.

⁴⁰ El ENI se establece mediante el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 29 de enero de 2010, núm. 25, p. 8139.

⁴¹ Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica. (2013). *Las Tecnologías de las Información y las Comunicaciones en la Administración del Estado. Informe REINA 2013*. Recuperado de:

<https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae/Biblioteca/pae/PublicacionesPropias/informes-periodicos-administracion-electronica.html#.WliimDdG200>

⁴² Esta cuantiosa inversión en el uso de las TIC en el período de 2012 (que se muestra de manera concisa en una tabla en el Informe previamente especificado) determina que casi un 60% del total invertido se concentra en tres Ministerios: Interior, Empleo y Seguridad Social y Hacienda y Administraciones Públicas.

digitales prestados, favoreciendo el desarrollo de los correspondientes procedimientos administrativos.

Importante para una propicia “evolución” de la Administración tradicional a la electrónica es, la Comisión de Estrategia TIC que, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, posee como función fundamental “actuar como Observatorio de la Administración electrónica para conocer su situación y evolución y proponer, en su caso las medidas correctoras oportunas.”⁴³ En la Administración General del Estado, esta Comisión recaba información relevante referente al uso de las TIC en la Administración Pública, determinando la evolución de la misma, la implantación de estas tecnologías y su correcto uso. El Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, en su Art. 4, establece otras funciones destacadas de la Comisión de Estrategia TIC:

- Establecer las líneas estratégicas, en lo relativo a las TIC para el impulso de la Administración digital.
- Confirmar la propuesta de Estrategia TIC de la Administración General del Estado para su elevación al Consejo de Ministros, definiendo las prioridades de inversión en TIC conforme a los objetivos establecidos por el Gobierno.
- Informar sobre los proyectos de disposiciones reglamentarias, cuyo objeto sea la regulación en materia TIC en la Administración General del Estado.
- Impulsar la cooperación con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales para el desarrollo de servicios interadministrativos e infraestructuras técnicas con el fin de favorecer la racionalización de los recursos TIC. Impulsar también la cooperación con la Unión Europea y otras Organizaciones Internacionales.

La Administración de Justicia⁴⁴ constituye una de las Administraciones en la que la aplicación de las TIC se ha hecho necesaria, experimentando una profunda modificación en el desarrollo de sus procesos, en el acceso ciudadano a la misma y en su respuesta. Ésta, al igual que otras Administraciones Públicas a nivel nacional, regional y local, presenta la obligatoriedad en el uso de la vía electrónica y de las ventajas que ésta ofrece

⁴³ Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, sobre organización e instrumentos operativos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 26 de septiembre de 2014, núm. 234, pp. 75263-75278.

⁴⁴ El amplio término de *Administración de Justicia* engloba una equivocación en sí mismo, pues haciendo referencia a uno de los tres poderes que componen cualquier estado democrático, el Poder Judicial, este término designa a la *Administración*, que, como ya hemos indicado, se refiere a la gestión y al gobierno del Estado, desempeñado por aquél que ostenta el Poder Ejecutivo. Por ende, este término se refiere fundamentalmente a la organización judicial, es decir, al personal que forma parte de la estructura judicial y a los diversos Tribunales que componen la organización jerárquica de la Justicia. Lo utilizamos como ejemplo por su relevante significación y por la importante labor desempeñada en la incorporación de las TIC a sus procedimientos, incluso no siendo el Ministerio que más dinero reciba para tal fin.

para la realización de los correspondientes procedimientos y el establecimiento de una comunicación por medios electrónicos con la ciudadanía y las empresas.

El Punto de Acceso General de la Administración de Justicia⁴⁵ permite, entre otras cosas, la presentación telemática de escritos, su consulta, la verificación de documentos o la recepción de notificaciones. Estas funcionalidades características de la incorporación de las TIC al entorno judicial, posibilita una comparación entre la Administración de Justicia puramente tradicional, o al menos entre los procedimientos administrativos ordinarios caracterizados por una gran carga burocrática,⁴⁶ y aquellos en los que la innovación y los avances tecnológicos se han impuesto de una manera ponderosa; y que nos permite destacar diferenciaciones considerables, haciendo referencia no solo a un cambio superficial, sino a una profunda modificación técnica y comunicativa.

La sustitución del sistema administrativo de Justicia imperante hasta el momento por una Administración caracterizada por la utilización de las TIC, conlleva la supresión de la obligatoria necesidad de que las personas jurídicas tengan que acudir a las Sedes de los Órganos Judiciales, permitiendo la entrega, solicitud y consulta de documentación mediante vías telemáticas.

La incorporación de las TIC implica, por consiguiente, la obligación intrínseca relativa a que las personas jurídicas presenten la documentación a los correspondientes Órganos Judiciales a través de la *Sede Judicial Electrónica del Ministerio de Justicia*.⁴⁷ En Castilla y León, Comunidad Autónoma cuyas competencias en temas de Justicia siguen siendo gestionadas y controladas directamente por el propio Ministerio de Justicia, las notificaciones y comunicaciones judiciales realizadas por los Órganos Judiciales a las personas jurídicas, se realizará por medio de la *Dirección Electrónica Habilitada (DEH)*.⁴⁸

La innovación y el progreso tecnológico emprendido en la Administración de Justicia, nos sirve como ejemplo para comprender la relevancia que las TIC tienen en la supresión de pérdidas innecesarias de tiempo que las tramitaciones vetustas requerían. Se incrementan, por lo tanto, la rapidez, la agilidad, la eficiencia y la simplicidad en la entrega, presentación, consulta y, en definitiva, en toda tramitación de documentos en cualquier Administración Pública.

⁴⁵ Enlace al Punto de Acceso General de la Administración de Justicia: <https://www.administraciondejusticia.gob.es/>

⁴⁶ Lasheras Merino, M. A. y Ruiz-Huerta Carbonell, J. (1992). Algunas consideraciones sobre dimensión y eficacia del sector público en España. *Economistas*, núm. 52, 188-191.

⁴⁷ Enlace a la Sede electrónica del Ministerio de Justicia: <https://sede.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Sede/es/inicio>

⁴⁸ El conjunto total de comunicados de tipo judicial que las correspondientes Administraciones judiciales lleven a cabo dentro del terreno competencial del Ministerio de Justicia a las personas jurídicas que corresponda, se efectúa por medio de su *Dirección Electrónica Habilitada (DEH)*.

3. La Administración electrónica de Castilla y León. Características principales.

En este escenario de sistemáticos desarrollos tecnológicos y mejoras digitales, es imprescindible que todos aquellos elementos que constituyen el engranaje de una óptima gobernabilidad, evolucionen hacia este imparable progreso tecnológico. La Administración Pública, pieza fundamental de esta estructura, no solo ha sabido implantar los avances digitales y comunicativos, sino que busca insistentemente progresar con el fin de ofrecer servicios públicos de calidad a la ciudadanía.⁴⁹

La Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León no es, ni ha sido, una excepción. La Junta de Castilla y León ha trabajado arduamente durante los últimos años para que así sea, ofreciendo una plataforma en la red donde los altos niveles de eficiencia y eficacia constituyan las insignias indispensables de su Administración.⁵⁰

La Administración de esta Comunidad Autónoma pone a disposición de la ciudadanía su Sede electrónica⁵¹ que, ejerciendo el *rol* de “oficina electrónica”, ofrece al usuario toda la información relevante en lo referente a las tramitaciones y servicios públicos correspondientes y al cómputo de plataformas digitales para la realización efectiva y segura de los múltiples procedimientos administrativos.

Establecida por Orden Administrativa/2272/2009, 16 de noviembre por la que se establece la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León,⁵² y regulada por el Decreto 7/2013, de 14 de febrero, de utilización de medios electrónicos en la Administración de la Comunidad de Castilla y León,⁵³ esta Sede electrónica posibilita la consulta, visualización y, si precisa, la descarga y utilización de todo tipo de documentación necesaria para la realización de trámites por vía telemática.

⁴⁹ Dunleavy, P.J. y Hood, C. (1994). From old Public Administration to new Public Management. *Public Money and Management*, 14 (3), 9-16.

⁵⁰ Consejería de Administración Autonómica. (2009). *Plan de implantación de la Administración Electrónica en Castilla y León 2009-2011*. Recuperado de: http://www.jcyl.es/web/jcyl/Gobierno/es/Plantilla100Detalle/1246464876027/_/1239800528476/Comunicacion?plantaObligatoria=PlantillaContenidoNoticiaHome [13/12/2017]

⁵¹ Enlace a la Sede electrónica de la Administración Pública de la Junta de Castilla y León: <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es/>

⁵² Orden Administrativa/2272/2009, 16 de noviembre, por la que se establece la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. *Boletín Oficial del Castilla y León*. Valladolid, 23 de diciembre de 2009, núm. 245, p. 35633.

⁵³ Decreto 7/2013, 14 de febrero, de utilización de medios electrónicos en la Administración de la Comunidad de Castilla y León. *Boletín Oficial del Castilla y León*. Valladolid, 15 de febrero de 2013, núm. 32, pp. 10467-10491.

3.1. Relevancia de la interoperabilidad en la e-Administración de Castilla y León.

Una de las grandes ventajas de esta Administración electrónica es que permite obtener documentos y realizar trámites correspondientes con otra Administración Pública, sin la necesidad expresa de presenciarse en la misma. Esta significativa novedad, junto con la sistemática supresión de trámites burocráticos innecesarios y duplicidades incongruentes, busca mejorar la calidad de los servicios públicos que la Administración ofrece a su ciudadanía, otorgando una especial importancia a la imprescindible labor comunicativa con la misma.⁵⁴ Comunicación que requiere generar elevados niveles de confianza, que los usuarios, ciudadanos y empresas, deben tener en las TIC y en sus positivos beneficios. Por consiguiente, la seguridad en la utilización de estas tecnologías se presenta como uno de los retos fundamentales en la, a veces, difícil tarea de soslayar la incertidumbre y la tenuidad que para algunas personas puede presentar la vía telemática.⁵⁵

Los Organismos Públicos no deben solamente incorporar, de una manera sistemática, las TIC a los diferentes procedimientos y servicios administrativos porque el contexto y la época presentes lo requieran de tal modo, sino que la legislación vigente, tanto a nivel nacional como regional, determina esta obligatoriedad en la prestación de servicios administrativos por vía telemática. Diferente es que el usuario decida como comunicarse con la Administración Pública, teniendo la opción de recurrir a los métodos más tradicionales si las circunstancias imposibilitan el uso coherente de las tecnologías. En este sentido el Art. 14 del Título II de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que “Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no...”, indicando que “las personas jurídicas, entidades...estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas...” (p.89356)⁵⁶

La Junta de Castilla y León, a través de las Leyes y Decretos aprobados para conferir a la Administración electrónica una base normativa,⁵⁷ pretende el establecimiento de una

⁵⁴ Criado, J. I. (2009). *Entre Sueños Utópicos y Visiones Pesimistas. Internet y las TIC en la Modernización de las Administraciones Públicas*. Madrid: Instituto Nacional Administración Pública.

⁵⁵ El Decreto 7/2013, de 14 de febrero, trata con gran relevancia el tema de la seguridad en la Administración Electrónica de Castilla y León, regulando la utilización de técnicas de Administración Electrónica por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

⁵⁶ Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 2 de octubre de 2015, núm. 236, pp. 89343-89410.

⁵⁷ La Reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, aprobada mediante Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, fue fundamental para el establecimiento de una considerable mejora en lo referente al funcionamiento institucional de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, y en concreto, en su art. 12 se

sólida cohesión social y territorial reforzando la interacción directa ciudadano-administración, empresa-administración y administración-administración. Otro de los objetivos fundamentales de la Junta de Castilla y León, en este mismo contexto, es la potenciación de la eficacia, consecuencia directa del incremento en sostenibilidad social, económica y medioambiental que conlleva la utilización de la Administración electrónica.⁵⁸

En obvia relación con este incremento en eficiencia y sencillez que supone la utilización de la tramitación por vía telemática, en la Administración electrónica de Castilla y León se otorga una importancia de relevancia considerable a la transparencia en lo concerniente al acceso a la información y la comunicación entre ciudadanía y empresas con el Sector Público. La consecución de tal fin comienza con una optimización comunicativa dentro de la propia Administración Pública, principalmente entre divergentes administraciones, que han de disponer de los medios necesarios para el eficaz intercambio de información, y el rápido y tenaz progreso de los procedimientos administrativos.

El concepto de interoperabilidad,⁵⁹ vinculado intrínsecamente con el de comunicación, resulta de una importancia mayúscula para un óptimo desarrollo de la e-Administración, y para que ésta cumpla con los requisitos de eficacia que de ella son exigidos.⁶⁰ Esta interoperabilidad es imprescindible para la cooperación, el desarrollo y la prestación de servicios conjuntos entre las Administraciones Públicas (que a nivel de Castilla y León posibilita una positiva cooperación entre los diferentes Entes Locales), para el intercambio no solo de información, sino también de tecnologías y la subsecuente reutilización, en la búsqueda incesante de una mayor eficacia de las aplicaciones digitales, para una dinámica contribución entre dichas aplicaciones tecnológicas y su paulatino desarrollo; permitiendo una progresiva optimización de los servicios prestados por la Administración electrónica, persiguiendo, de tal forma, un sistemático desarrollo de la sociedad de la información en su conjunto.⁶¹

determina el derecho de la ciudadanía a una “Buena Administración”, mediante, como establece el art.16, unos servicios públicos de calidad (p. 9).

⁵⁸ El logro de esta eficacia en los procedimientos, posibilita un claro ahorro de tiempo y económico que supone la tramitación electrónica de las obligaciones administrativas de la ciudadanía y de las empresas.

⁵⁹ El Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, en sus Disposiciones Generales, define Interoperabilidad como “la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que estos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.” (p.8139)

⁶⁰ Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Protocolos de intermediación de datos. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 26 de julio de 2012, núm. 178.

⁶¹ Real Decreto 4/2010, 8 de enero de 2010, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 29 de enero de 2010, núm. 25, pp. 8139-8156.

La base estructural sobre la que se han ido sistemáticamente incorporando y perfeccionando las innovaciones tecnológicas en la Administración Pública de Castilla y León, se caracteriza por una sostenible racionalización digital que posibilita la interoperabilidad y la eficacia en el ofrecimiento de servicios públicos a la ciudadanía y a las empresas. La propia Administración Pública y sus herramientas tienen, como uno de sus objetivos, el desarrollo y perfeccionamiento de su estructura digital, mejorando los servicios prestados a la ciudadanía, al conjunto empresarial y, a los empleados públicos, pieza fundamental del engranaje administrativo. Como especifica Ana María Feijoo Casado:

La interoperabilidad será el motor de la administración electrónica ya que es la capacidad de los sistemas de información y, por consiguiente, de los procedimientos a los que dan soporte, de compartir datos y posibilitar el campo de información y conocimiento entre ellos. Sin la consecución de este punto no será posible hacer realidad los beneficios de la administración digital. La base es proporcionar estándares que puedan relacionarse y que sean accesibles a los ciudadanos. (2009)⁶²

Por lo tanto, la Administración General del Estado (AGE) y fundamentalmente las Administraciones Públicas de las Comunidades Autónomas en particular, se enfrentan a un reto fundamental en lo que concierne los inevitables efectos propiciados por la Administración digital, y los procesos de interoperabilidad entre las Administraciones. Uno de los núcleos centrales de este reto radica, en la consecución de una óptima gestión y conservación de la documentación administrativa y de los expedientes electrónicos durante todo su ciclo vital.

3.2. El expediente electrónico en la nueva Administración Pública

Observando la importancia sustancial de una positiva interoperabilidad, la Junta de Castilla y León ha establecido las estructuras organizativas y técnicas necesarias para facilitar una óptima y progresiva recuperación y conservación de los documentos electrónicos, tanto de aquellos que han sido creados electrónicamente como de los digitalizados. Por consiguiente, y como determina la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las Administraciones Públicas de las Comunidades Autónomas deben mantener un archivo electrónico único de toda aquella documentación digital correspondiente a un

⁶² Feijoo Casado, A. M. (2009). "La e-Administración" el paso de la gestión tradicional a la gestión electrónica. *Revista General de Información y Documentación*, 19, 161-171.

determinado procedimiento administrativa que haya finalizado. (Art. 17, p. 22) ⁶³ Es, por ende, importante destacar la relevancia del expediente electrónico que reúne estos documentos y, de las óptimas medidas encaminadas a su correcta gestión y conservación.

La Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente electrónico, en su Sección III, establece los componentes del mismo:

- Documentos electrónicos.⁶⁴
- Índice electrónico, que proporcionará niveles de integridad al expediente electrónico y permitiendo su recuperación.
- Firma del Índice electrónico por la Administración, Órgano o Entidad competencial conforme a la normativa correspondiente.
- Metadatos del expediente electrónico. (p. 87110)

Teniendo esto en consideración, la Ley 39/2015, de 1 de octubre y el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, definen expediente como: “el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla.” (p.89381) ⁶⁵ (art. 70.1, p.43)⁶⁶

Por su parte, la Ley 39/2015, de 1 de octubre también establece que “los expedientes tendrán formato electrónico y se formarán mediante la agregación ordenada de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias deban integrarlos” indicando que deberá incorporarse “un índice numerado de todos los documentos que contenga cuando se remita...” (art. 70.2, p.44). En el mismo apartado y, en lo concerniente a la remisión del mismo, esta Ley establece que “...se hará de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en las correspondientes Normas Técnicas de Interoperabilidad, y se enviará completo, foliado, autenticado y acompañado de un índice...de los documentos que contenga...” (art. 70.3, p.40).

⁶³ Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 2 de octubre de 2015, núm. 236, pp. 89343-89410.

⁶⁴ La Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico determina las características y el formato propios del documento administrativo en el entorno digital y de sus componentes, incluyendo los metadatos mínimos obligatorios. La Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documentos Electrónico, establece dicha Norma.

⁶⁵ Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 22 de diciembre de 1986, núm. 305.

⁶⁶ Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 2 de octubre de 2015, núm. 236, pp. 89343-89410.

Partiendo de lo establecido en esta Ley y en el Esquema Nacional de Interoperabilidad a este respecto, podemos determinar una serie de medidas horizontales, incluidas por la Junta de Castilla y León, y encaminadas a propiciar una óptima recuperación y conservación de los expedientes electrónicos y de sus documentos en las Administraciones Públicas:

- *InSIDE* (Infraestructura y Sistemas de Documentación Electrónica), constituye una plataforma de productos para la gestión de documentación y expedientes electrónicos. Permite una eficaz gestión y modificación de la documentación de expedientes electrónicos producidos, debido al inicio de un trámite, y de sus correspondientes metadatos. Posibilita, inclusive, la validación de dichos documentos y sus expedientes.⁶⁷
- *Archive*, Archivo definitivo que mantiene la Administración, de expedientes y documentos electrónicos.
- *eEMDGE* (Esquema de Metadatos para la Gestión del Documento Electrónico), referente al esquema de metadatos obligatorios para la óptima gestión de documentos electrónicos, determinados por las Normas Técnicas de Interoperabilidad de Documento electrónico y Expediente electrónico. Establece también los valores requeridos para completar los “valores de los metadatos” y la descripción, características y obligatoriedad de los mismos, que constituyen una herramienta de gestión global de toda Administración Pública, mediante la incorporación del concepto multi-entidad.⁶⁸
- Especificaciones propias de documentación electrónica y de expedientes electrónicos en lo relativo al formato y al tratamiento diferenciado otorgado a cada uno.

La Administración Pública de Castilla y León, como el resto de Administraciones Públicas, ha perpetuado un conjunto de soluciones resolutorias y organizacionales fundamentales, para desarrollar una congruente interoperabilidad tras una conveniente gestión y tratamiento de los documentos electrónicos durante todo su ciclo vital. Para ello, y dentro de este conjunto de medidas, es reseñable una correcta creación y organización de cada expediente electrónico y de sus correspondientes documentos desde el comienzo del trámite. En este sentido el art. 21.1 del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración electrónica, especifica que “Las Administraciones públicas adoptarán las medidas organizativas y técnicas necesarias con el fin de garantizar la interoperabilidad

⁶⁷ Este servicio de validación y visualización de la documentación electrónica y la gestión de las firmas digitales, está disponible a través de la *Red SARA*, a la cual nos referiremos.

⁶⁸ Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2016). *Esquema de Metadatos para la Gestión del Documento Electrónico (e-EMDGE). Versión 2.0. Documentación complementaria a la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos*. Recuperado de:

<https://www.igpa.es/documents/11156/194456/Esquema+de+Metadatos+para+la+Gesti%C3%B3n+del+Documento+Electr%C3%B3nico+%28e-EMDGE%2C%20v.2.+2016%29./f076ab7d-4c1d-4201-9535-b08e8aaa9f90>

en relación con la recuperación y conservación de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida.” (p.8148)⁶⁹

Hemos de señalar también, que la incorporación de dichos expedientes a un índice electrónico, creado y firmado por la propia Administración Pública, es importante para la consecución de su idónea recuperación. Esto permitirá identificar unívocamente cada documento, facilitando su clasificación y, por ende, su recuperación. Otro índice, o esquema, en este caso el de metadatos, requiere una estructuración sostenible y la incorporación a éste, de todos los metadatos obligatorios y complementarios, consustanciales con el documento electrónico.

Para el logro de una óptima interoperabilidad entre Administraciones Públicas, han de determinarse periodos de conservación⁷⁰ y de disponibilidad de la documentación electrónica. En este respecto, la Junta, en concordancia con las NTI y la demás normativa vigente, establece comisiones calificadoras, que según dicha legislación y las obligaciones jurídicas, determinan unos períodos u otros; del mismo modo esclarece los medios para la consulta online de los documentos por parte de la ciudadanía, permitiendo una detallada visualización de los mismos y su notable y pertinente recuperación por medio de su copia o descarga. La correcta conservación, a largo plazo, de la documentación electrónica, beneficia ponderosamente en lo referente a su valor probatorio como, valga la redundancia, prueba “electrónica” de los procedimientos llevados a cabo y de la fiabilidad última de las Administraciones Públicas competenciales con dichas tramitaciones.

Es, por consiguiente, destacable las medidas implantadas por la Junta de Castilla y León, teniendo las NTI como base normativa fundamental, y encaminadas a la consolidación de una estructura sostenible que posibilite la interoperabilidad a medio y largo plazo entre las Entidades de Derecho Público de esta Administración. Este positivo intercambio de expedientes entre repositorios electrónicos, que favorece su conservación y recuperación, establece las bases para posibilitar la funcionalidad de la Administración telemática y de sus ventajas, proporcionadas por un eficaz uso de las TIC.

La Junta, como ya se especificara en la Reforma del Estatuto Autonomía, entiende que una eficaz publicidad a través de sus Sedes electrónicas (tanto la propia de la Comunidad como de sus Entidades Locales), es requisito indispensable para comunicar a la ciudadanía y a las empresas, las declaraciones de conformidad, las normativas vigentes y las posibilidades ofrecidas por esta interoperabilidad. Con esto busca mejorar la

⁶⁹ Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 29 de enero de 2010, núm. 25, p. 8139.

⁷⁰ El Art. 22 del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, establece las medidas necesarias para posibilitar la conservación de los documentos electrónicos durante todo su ciclo de vida, permitiendo su recuperación posterior, según lo determinado por el plazo mínimo de conservación; y la pertinencia de que la ciudadanía pueda consultarlos durante el tiempo de conservación de los mismos o, por lo menos, de la firma electrónica, sello de tiempo u otro certificado digital que los identifique.

comunicación con los destinatarios de sus procedimientos, para los que fidedignamente trabaja y que dan sentido final a su existencia y a su innegable importancia.⁷¹

4. Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en la Administración de Castilla y León.

4.1. Importancia y desarrollo de la Administración electrónica de Castilla y León gracias a la implantación de las TIC. *Plan de Implantación de la Administración Electrónica en Castilla y León 2009-2011*

La mayor parte de la normativa vigente en lo relativo a la Administración electrónica en Castilla y León, establece que la eficacia, la efectividad, la simplicidad y la rapidez han de constituir los estandartes de esta nueva Administración. Esta legislación, en su incesante empeño de conferir una base normativa a la nueva realidad “tecnológica”, establece medidas destinadas a la simplificación documental en los procedimientos administrativos, suprimiendo la obligación de presentar determinada documentación. En lo referente a Castilla y León, la Administración Pública de la Comunidad busca mejorar la calidad de los servicios que proporciona, evitando que la ciudadanía tenga que presentar documentos que ya se encuentren en posesión de la Administración y ésta lo pueda comprobar por vía telemática.⁷² Esta no obligatoriedad de presentar determinada documentación es posible, entre otros motivos, por la viabilidad de su consulta y su disponibilidad cuando ésta haya sido presentada previamente en otra Administración Pública o, porque la normativa vigente determine que no ha de ser presentada. Esto evidencia un considerable incremento en la celeridad en la ejecución de los procedimientos al suprimirse trámites incongruentes.

Como ya destacábamos en el punto precedente, el establecimiento de plataformas electrónicas para la consulta y el intercambio de documentación entre Administraciones, es relevante para favorecer la comunicación y desarrollar eficazmente los procedimientos administrativos. Esta consulta de la documentación tanto por parte del usuario como de la propia Administración, requiere de una serie de medidas identificativas y de certificaciones electrónicas válidas para la comprobación de la identificación del ciudadano que realiza el trámite y que requiere dicha consulta;⁷³ y de

⁷¹ Biglino Campos, P. (2004). Reforma de los Estatutos de Autonomía y distribución de competencias. *Revista Jurídica de Castilla y León*, número extraordinario: la Reforma de los Estatutos de Autonomía.

⁷² Decreto 23/2009, de 26 de marzo, de medidas relativas a la simplificación documental en los procedimientos administrativos. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 1 de Abril de 2009, núm. 62. Según lo establecido en el art. 3 de este Decreto, la Administración de Castilla y León no podrá exigir la presentación de documentación que dicha norma no establezca y, aquélla cuya obligación de presentarse haya sido suprimida.

⁷³ Este tema relativo a la firma y los certificados electrónicos, los trataremos con mayor detalle en el punto 4.2.

la Administración que, bajo la normativa vigente y la previa confirmación del usuario, pretende examinarla.

El Acuerdo 29/2009, de 12 de marzo, de la Junta de Castilla y León por el que se aprueba el Plan de Implantación de la Administración Electrónica en Castilla y León, determina, como estrategia fundamental, el incremento en la eficiencia, eficacia y facilidad en la realización de los procesos administrativos internos.⁷⁴

Tomando como base este “Plan estratégico”, la Junta de Castilla y León ha puesto en marcha diferentes proyectos con el objeto de potenciar una óptima incorporación de las TIC a la Administración de la Comunidad: como el “Programa CYL Digital”⁷⁵ cuyo objeto es la formación tecnológica y la contribución en el progreso digital consolidando los servicios de la Sociedad Digital del Conocimiento en esta Comunidad; el “Programa de Actuación Optimiza”, dirigido fundamentalmente a simplificar los diversos procedimientos en la Administración digital; el programa “Lidera”, encaminado a la incorporación de técnicas varias que impulsen el liderazgo y las competencias en el entorno de la Administración electrónica; el programa de Actuación “Impulsa” del Plan Estratégico de Modernización, que persigue el apoyo técnico y la utilización de idóneas herramientas para la modernización del Sector Público en Castilla y León; el programa de actuación “En Red”, ejemplo claro en el incesante ímpetu de sensibilizar y formar a la ciudadanía en el uso de diferentes servicios tecnológicos de la Sociedad Digital, característicos de la Administración electrónica.

La Administración de la Comunidad de Castilla y León ha fundamentado, a lo largo de la última década, la actual e-Administración de la región en un paulatino incremento de la eficiencia y de la eficacia de la actividad administrativa, repercutiendo positivamente en la consecución de una comunicación “más cercana” con los ciudadanos. Este proceso de modernización, que desembocó en dicho Plan, comenzó a desarrollarse con el Decreto 40/2005, de 19 de mayo, por el que se regula la utilización de técnicas de administración electrónica por la Administración de la Comunidad de Castilla y León.⁷⁶

Para el logro de tan osado fin y garantizar una innovación constante, ha implantado una sólida y a la vez, simple estructura interna que posibilita una óptima coordinación y, consiguiente implementación de medidas que buscan mejorar la comunicación “intra-administrativa” en lo que se refiere a la recopilación y consulta de datos y documentos

⁷⁴ Acuerdo 29/2009, de 12 de marzo, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueba el Plan de Implantación de la Administración Electrónica en Castilla y León. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 18 de marzo de 2009, núm. 53, pp. 8632-8661.

⁷⁵ Este Programa fue impulsado por la Dirección General de Telecomunicaciones de la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Castilla y León, con la finalidad de que ciudadanía, Administración y empresas adquieran un aprendizaje en la utilización de las TIC para que puedan aplicar a su entorno laboral.

⁷⁶ Decreto 40/2005, de 19 de mayo, por el que se regula la utilización de técnicas de administración electrónica por la Administración de la Comunidad de Castilla y León. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 25 de mayo de 2005, núm. 99, pp. 9071-9074.

presentados, debido a diferenciaciones competenciales, en otra Administración Pública.⁷⁷

Este Plan de Implementación constituye la base sobre la que se han levantado los cimientos del proceso de modernización y de reorganización tecnológica que la Junta de Castilla y León emprendió años ha y, persiste a día de hoy, en la consolidación y simplificación de la misma.

Los objetivos que fundamentalmente persigue este Plan son los que a continuación se especifican:⁷⁸

- Mejorar la prestación de servicios por parte de los Organismos Públicos de la Comunidad.
- Perfeccionar los sistemas de información y comunicación para que estos sean más eficaces y simples de utilizar, desembocando en procedimientos efectivos caracterizados por elevados niveles de seguridad jurídica.
- Cooperar con las Entidades Locales buscando la incorporación de las TIC y de sus ventajas en la esfera competencial que a ellas les corresponde.
- Modernizar la gestión “intra- Administrativa” de la Comunidad de Castilla y León, teniendo los considerables beneficios de las TIC como centro de la mejora en el funcionamiento y, comunicación interna de la Administración de la región.
- Reducir los cuantiosos gastos y los extensos periodos que requiere la implantación de estas medidas.

Para simplificar el cambio paulatino de una Administración a otra y, facilitar el uso de las TIC, este Plan incluía, en un primer momento, la instalación de terminales públicos de consulta al Portal de la Administración electrónica de Castilla y León.⁷⁹ Estos terminales se establecen en las Oficinas y Puntos de información y atención a la ciudadanía; requiriéndose para la consulta de dicha información y para la correspondiente utilización de dichos servicios, el uso de los diferentes medios de identificación electrónica (firma o certificados) pertinentes.

En este Plan de Implementación se especifican los procedimientos concretos que la entonces Consejería de Administración Autonómica desarrolló en lo concerniente a la coherente distribución de los recursos económicos disponibles. La correcta gestión de

⁷⁷ Decreto 23/2009, de 26 de marzo, de medidas relativas a la simplificación documental en los procedimientos administrativos. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 1 de abril de 2009, núm. 62.

⁷⁸ El *Plan de Implantación de la Administración Electrónica en Castilla y León 2009-2011*, fue diseñado y establecido por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios y por la Dirección General de Innovación y Modernización Administrativa de la entonces Consejería de Administración Autonómica.

⁷⁹ Si bien es cierto este Plan de Implantación de la Administración Electrónica en Castilla y León se refería al periodo 2009/2011 y, novedoso fue. Empero, otras mejoras se han ido progresivamente incorporando en los años posteriores, dejando un poco vetustos estos terminales públicos de consulta al Portal de la Administración electrónica; depositando una mayor relevancia en la Sede electrónica de Castilla y León y, en su consulta por medio de dispositivos electrónicos personales.

estos recursos, que han visto un incremento considerable debido a la reducción de gastos que conllevaba la Administración “tradicional”, permite una óptima incorporación de las TIC en todos los procedimientos y la consiguiente formación en este “mundo” digital tanto de los trabajadores públicos en toda la región, como de los usuarios.

La suficiente disponibilidad monetaria que posibilite una progresiva incorporación de la e-Administración en Castilla y León, allana el terreno para el establecimiento de un conjunto de elementos necesarios para el procesamiento de la información y la resolución efectiva de los procedimientos. Este Plan determina que, bajo los principios fundamentales de confidencialidad, no repudio, disponibilidad, seguridad y conservación de la información empleada, estos elementos contribuyen al fortalecimiento de una seguridad jurídica y normativa concisas. Castilla y León, a través de su Sede electrónica y por medio de la *Plataforma corporativa de Administración electrónica* posibilita un efectivo intercambio de información entre las Consejerías, el resto de Entes Locales y la ciudadanía. Este “Sistema de Información Administrativa Único” en el que se basa su sede web, es de considerable importancia para que la documentación electrónica disponga de una base normativa segura en los procesos de interoperabilidad propios de la Administra telemática. (p.35-36)⁸⁰

4.2. Herramientas que la e-Administración de Castilla y León pone a disposición de la ciudadanía y las empresas para la actividad administrativa.

Las Administraciones Públicas tienen la obligación de ofrecer a la ciudadanía y al conjunto empresarial, las herramientas y los elementos fundamentales que las TIC, base de la sociedad de la información, proporcionan. Diversos son los instrumentos que la Administración electrónica ha desarrollado y pone, por ende, a disposición de la ciudadanía y de las empresas para el desempeño eficaz y eficiente de la actividad administrativa.

⁸⁰ Consejería de Administración Autonómica. (2009). *Plan de implantación de la Administración Electrónica en Castilla y León 2009-2011*. Recuperado de:
http://www.icyl.es/web/icyl/Gobierno/es/Plantilla100Detalle/1246464876027/_/1239800528476/Comunicacion?plantillaObligatoria=PlantillaContenidoNoticiaHome

4.2.1. Las principales plataformas digitales establecidas por la Administración General del Estado y su importancia para el Sector Público castellano y leonés.

Sería incongruente e incoherente detallar los servicios que caracterizan la e-Administración de Castilla y León, sin antes especificar y reseñar las principales plataformas digitales que la Administración General del Estado pone al servicio de la ciudadanía y demás entidades para el desempeño de la actividad administrativa.

En este novedoso entorno de interconexión entre las Administraciones Públicas, los servicios digitales desarrollados por la Administración General del Estado,⁸¹ tienen una repercusión tanto en los procedimientos administrativos que son competencia de las Administraciones regionales y locales, como en las diversas plataformas establecidas en el entorno electrónico de la actividad pública a nivel, en este caso, de la Comunidad de Castilla y León, y de sus diferentes Administraciones Locales.⁸² Por ende, debemos reseñar la importancia caracterizadora que los servicios digitales, detallados a continuación, presentan para el implemento de una Administración Electrónica eficaz y democrática:⁸³

- Red SARA (Sistemas de Aplicación y Redes para las Administraciones)⁸⁴ del Portal de la Administración Electrónica. Ésta es una herramienta digital de uso generalizado en todo el conjunto de la Administración del Estado, empero, es de importancia considerable para la e-Administración a nivel regional, como es el caso de Castilla y León, pues posibilita la óptima interconexión de las múltiples redes de las Administraciones Locales. Esto ofrece la posibilidad de mejorar la eficacia en el procesamiento y en el intercambio de ingentes cantidades de información y en la disponibilidad de la misma para la ciudadanía y las empresas

⁸¹ El cómputo de plataformas digitales de la AGE encuentra un núcleo centralizador en el “Catálogo de Servicios de la Administración Digital”. Éste, establecido por la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC), se encarga de difundir los diferentes servicios compartidos y comunes y, las soluciones tecnológicas al conjunto de Administraciones Públicas con el fin de propiciar una mejora en el desarrollo paulatino de la e-Administración y de los servicios puestos a disposición del usuario. La versión electrónica de este Catálogo puede ser encontrada en:

http://www.minhafp.gob.es/Documentacion/Publico/SGT/CATALOGO_SEFP/010_Catalogo_servicios_AD.pdf

⁸² Navarro, C. y Criado, J. I. (2010). Treinta años de políticas de modernización administrativa en España: entre la inercia burocrática y la innovación tecnológica en la Administración General del Estado (1978-2008). *Revista Vasca de Administración Pública*, 86, 61-99.

⁸³ Información fundamental sobre dichas plataformas proporcionada por el PAE (Portal Administración Electrónica), de la Administración General del Estado, cuyo sitio web es;

<https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home.html#.WkP5BjdG3IU>. Por su parte, el sitio web del Punto de Acceso General (PAG) de la Administración General del Estado es el siguiente: <http://administracion.gob.es/>.

⁸⁴ Esta “Red” fue establecida en el Art. 43 de la Ley 11/2007 LAECSP (hoy derogada, suplida por la Ley 39/2015). Del mismo modo, también se establece en el Art. 13 del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en la Administración Electrónica, y en la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos.

de la Comunidad Autónoma. Posee, en definitiva, una importancia considerable como instrumento de ahorro en lo referente a procedimientos innecesarios, el establecimiento de sistemas de comunicaciones y en la supresión de duplicidades.

- La plataforma digital *@firma*, posibilita la validación de firmas electrónicas reconocidas o cualificadas basadas en certificados electrónicos y otras formas de e-firma de carácter múltiple, permitiendo una identificación simple y una eficaz y rápida autenticación por parte del usuario.⁸⁵

Este servicio de validación del Ministerio de Hacienda y Función Pública es aplicable al conjunto de servicios electrónicos puestos a disposición por parte de las diferentes Administraciones Públicas.⁸⁶ Cumple, del mismo modo, los requisitos fundamentales de interoperabilidad establecidos en los Arts. 18, 19 y 20 del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

En diferentes Administraciones Públicas, como la Administración Pública de Castilla y León y, según lo establecido en el Art. 11 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, solamente se podrá solicitar el empleo de los susodichos certificados de firma electrónica en los siguientes supuestos: (p.19)

- En la presentación de declaraciones responsables o de comunicaciones.
- En la interposición de recursos.
- Cuando se desistan acciones.
- Cuando se formulen solicitudes.
- Cuando se renuncie a derechos.

Dentro de la Plataforma *@firma*, encontramos otros tres servicios de considerable importancia. La *Plataforma de sellados de tiempos (TS@)* que proporciona servicios de sellados de tiempo en concordancia con la hora oficial del Estado, constatando la fecha y la hora de la tramitación realizada.⁸⁷ La

⁸⁵ Los diversos servicios que ofrece la plataforma *@firma*, permiten cumplir con los requerimientos de identificación y autenticación establecidos en los Art. 9 y 10 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

⁸⁶ Los servicios y las variadas posibilidades ofrecidas por esta plataforma pueden ser utilizados para todos los certificados electrónicos cualificados, publicados por todo aquel organismo capacitado para la expedición de certificados electrónicos, y siempre supervisados por el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. Estos organismos capacitados, forman parte de la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación", prestadores que expiden certificados de firma electrónica para su empleo en sistemas de firma y de sello electrónico avanzados como *@firma*.

⁸⁷ La fecha y la hora oficial de las diferentes Sedes electrónicas de las Administraciones Públicas están establecidas conforme a lo dispuesto en los art. 16 y 31 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Del mismo modo, se encuentran reguladas por el Real Decreto 4/2010, de 8

plataforma *Cliente de Firma electrónica de @Firma (Cliente)*, servicio de firma electrónica ejecutada en el ordenador del propio usuario. El portal de servicio de *Validación de firmas y certificados Online y Demostrador de servicios de @firma (VALIDe)*, que presenta un conjunto de servicios on-line para la generación, comprobación de la validez legal y autenticidad de firmas y certificados electrónicos. También podemos generar firmas electrónicamente y, para demostrar servicios web de la plataforma *@firma*.

- *Cl@ve*. Es un sistema digital cuya función principal consiste en la unión y simplificación en lo referente al acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos, pudiendo utilizar claves concertadas, es decir, el mismo usuario y la misma contraseña para identificarse en el conjunto total de servicios públicos de las diferentes Administraciones.⁸⁸ Las aplicaciones y servicios de esta plataforma no interfieren en los propios de la anterior, sino que, por el contrario, los complementa.
- *Notific@*.⁸⁹ Este sistema de notificaciones electrónicas desempeña las funciones básicas en lo relativo a la emisión y conocimiento de las múltiples comunicaciones y notificaciones realizadas por la Administración Pública a la ciudadanía y a las empresas. Para ello emplea la plataforma *Carpeta ciudadana*.⁹⁰ A través de sistemas de información mecanizados posibilita la

de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. En el art. 15.2 de este Real Decreto se especifica que la sincronización de la fecha y la hora se efectuará con el Real Instituto y Observatorio de la Armada, conforme a lo establecido sobre la hora legal en el Real Decreto 1308/1992, de 23 de octubre, por el que se declara al Laboratorio del Real Instituto y Observatorio de la Armada como laboratorio depositario del Patrón Nacional de Tiempo y laboratorio asociado al Centro Español de Metrología. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 24 de noviembre de 1992, núm. 282, pp. 39812-39813.

⁸⁸ El funcionamiento y la estructuración de esta plataforma de identificación se regula por medio de la Orden PRE/1838/2014, de 8 de octubre, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros, de 19 de septiembre de 2014, por el que se aprueba *Cl@ve*, la plataforma común del Sector Público Administrativo Estatal para la identificación, autenticación y firma electrónica mediante el uso de claves concertadas. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 9 de octubre de 2014, núm. 245, pp. 82203-82209. Y, también, la Resolución de 14 de diciembre de 2015, de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se establecen las prescripciones técnicas necesarias para el desarrollo y aplicación del sistema *Cl@ve*. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 29 de diciembre de 2015, núm. 311, pp. 122956-122970.

⁸⁹ Inicialmente constituyó una solución tecnológica a las medidas *CORA* (Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas) establecidas con la “Reforma de las Administraciones Públicas” que comenzó en el 2012 y que, entre otras finalidades, buscaba la concentración eficaz de las notificaciones/comunicaciones electrónicas. Del mismo modo, la entrega de las notificaciones se realiza o, a través de la *Carpeta Ciudadana* alojada en el *PAG* (Punto de acceso general) o en las correspondientes Sedes electrónicas. Del mismo modo el usuario, entendiéndose ciudadanía o empresa, recibe dichas notificaciones o en formato papel o por medio de la *Dirección Electrónica Habilitada (DEH)* que coopera con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, proveedora de la anterior.

⁹⁰ Es un servicio que interopera con todas las Administraciones Públicas, y cuya función principal es la mejora de la comunicación entre éstas y la ciudadanía. Para ello y, a través de su identificación *Cl@ve*, los usuarios pueden: consultar sus datos personales, revisar los expedientes en tramitación, comprobar la situación de las solicitudes realizadas, y las notificaciones y representaciones existentes.

concentración del cómputo total de notificaciones hechas por las Administraciones Públicas, entre ellas la de Castilla y León, para transmitir las de forma eficaz y simple a sus destinatarios.

En lo referente al intercambio de registros electrónicos, base de la interconexión entre Administraciones Públicas, destacamos el *Sistema de Interconexión de Registros (SIR)* y el *Registro Electrónico General*. El primero posibilita el intercambio, de manera segura y con arreglo a la legislación vigente, de información a través de la utilización de un extenso conjunto de aplicaciones o de servicios de registro electrónico, contando con la certificación de *SICRES 3.0*.⁹¹ La Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece por su parte el Registro Electrónico General, determinando que “cada Administración dispondrá de un Registro Electrónico General, en el que se hará el correspondiente registro de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo, Organismo público o Entidad vinculado o dependiente a éstos.” (art. 16.1, p.21)

Del mismo modo, *ORVE* (Oficina de Registro Virtual de Entidades) proporciona un servicio online, eficiente y simple de intercambio de registros y de documentación adjunta entre Administraciones, permitiendo la digitalización de la documentación y su remisión al destino a través del *Sistema de Interconexión de Registros* según lo establecido en la Ley 39/2015, y la Norma Técnica de Interoperabilidad *SICRES 3.0*.

La Administración de la Comunidad de Castilla y León, por medio de la Consejería de la Presidencia, forma parte de la plataforma *ORVE*, con el objetivo fundamental de proporcionar dicho servicio a las Entidades Locales.⁹² Persigue insistentemente, como ocurre a nivel nacional, unificar procedimientos y mejorar la comunicación con la ciudadanía, en un intento de reducir la tan negativa brecha digital.

4.2.2. Servicios electrónicos específicos de la Administración Pública de Castilla y León

Junto con lo expuesto en el punto precedente y, en especial la plataforma electrónica *ORVE*, los servicios digitales prestados por la Administración Pública de Castilla y León son varios y muy útiles, presentando como base de desarrollo y ejecución los servicios y plataformas de la propia Administración General del Estado, pues estos últimos son de importancia grandilocuente en el efectivo proceso de desarrollo de los procedimientos administrativos en las Comunidades Autónomas.

⁹¹ Esta Norma determina unívocamente el cambio recíproco de registros electrónicos entre Entidades Registrales. *SICRES 3.0*, que constituye una parte fundamental de las soluciones tecnológicas del *Servicio de gestión de Registros*, puede ser establecido aun tratándose de procedencias o direcciones diferentes al Sistema de Registro en cuestión.

⁹² Resolución de 3 de mayo de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se establecen las condiciones para la adhesión de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales a la plataforma *ORVE*, como mecanismo de acceso al registro electrónico y al sistema de interconexión de registros. *Boletín oficial del Estado*. Madrid, 8 de mayo de 2017, núm. 109, pp. 37063-37072.

La Sede electrónica de la Administración Pública de Castilla y León representa la herramienta principal que la Comunidad pone a disposición de sus usuarios para establecer una comunicación de carácter electrónico.⁹³ Varios son los servicios que ésta ofrece para posibilitar que la ciudadanía y las empresas lleven a cabo la actividad administrativa de una manera eficaz, simple y reduciendo los costes y las cargas burocráticas innecesarias. Uno de los más reseñables es el “Buscador de trámites y servicios” que posibilita realizar una búsqueda avanzada por materia, tipo de trámite o Consejería. En lo referente al primero, nos ofrece una completa lista de licencias, registros, certificados, solicitudes en diferentes materias como el comercio y consumo, cultura y Patrimonio, o Economía y Empresa entre otras.

La *Ventanilla Electrónica del Ciudadano* es un servicio de usuario final de la Administración Pública de Castilla y León, que establece los medios requeridos para que la ciudadanía y las empresas puedan consultar los procedimientos ya iniciados y, realizar las solicitudes correspondientes para el inicio de una determinada tramitación electrónica.⁹⁴ En lo relativo, de manera concreta, a la consulta de la situación en la que se encuentra la tramitación de los expedientes previamente iniciados, la *Ventanilla Electrónica del Ciudadano* sirve de plataforma para la fácil y simple consulta del estado del expediente en cuestión.

Del mismo modo que la Administración General del Estado ofrece la posibilidad de depositar y conservar documentos originales en formato electrónico de manera segura y eficaz, la Administración electrónica de la Comunidad pone a disposición de la ciudadanía el *Depósito de Originales Electrónicos (DOE)*⁹⁵ que permite:

- la conservación en Custodia Documental⁹⁶ de documentos electrónicos firmados con certificación electrónica válida y que formen parte de expedientes administrativos tramitados electrónicamente;
- el depósito de los metadatos necesarios para realizar una óptima conservación y conexión de dicha documentación con sus correspondientes trámites administrativos;

⁹³ Se trata de la dirección electrónica de Internet que la Administración Pública de la Comunidad pone a disposición de la ciudadanía castellano y leonesa, constituyendo su “oficina electrónica”.

Su dirección web es: <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es/>.

⁹⁴ La Junta de Castilla y León pone a disposición de la ciudadanía formularios en formato PDF para la realización electrónica de solicitudes. Del mismo modo, existe la posibilidad de obtener un resumen de la tramitación electrónica realizada (con un número de registro propio), por ejemplo, de la información del propio registro o de la solicitud.

⁹⁵ Según el art. 40.2 del Decreto 7/2013, de 14 de febrero, el DOE “será único para toda la Administración de la Comunidad de Castilla y León, garantizará la calidad y protección de los documentos almacenados, su integridad, disponibilidad y conservación en el tiempo.” (p.10485) Por otro lado, y como también especifica este Decreto, la consulta de la documentación incluida en el DOE se realizará por medio de su identificador o localizador universal.

⁹⁶ Se refiere a la forma de velar y proteger la documentación con firma electrónica, conservando sus garantías jurídicas durante el tiempo.

- la simplificación en la gestión electrónica de procedimientos y servicios, teniendo en cuenta su consideración de herramienta corporativa común de la Administración electrónica de la Comunidad de Castilla y León;
- la revisión y consulta de la documentación perteneciente al expediente tramitado, con sus certificaciones electrónicas válidas y los metadatos previamente incorporados;
- el conocimiento de quién realiza dichas consultas, tanto por parte de la Administración Pública como de terceros, quiénes han de contar con el consentimiento previo del ciudadano;
- la digitalización de documentos y la realización de copias originales en diferentes formatos.

Estos documentos custodiados en el *DOE*, que pueden ser consultados a través de la *Ventanilla Electrónica del Ciudadano*, se caracterizan por una consistente base normativa y una seguridad óptima, requeridas ambas para una positiva protección y una sostenible conservación de la documentación electrónica.

Del mismo modo que *@firma* ofrece servicios de firma electrónica, de validez de la misma y de certificados digitales cualificados o reconocidos a nivel nacional, la Junta de Castilla y León ha establecido una plataforma de certificación electrónica, imprescindible para verificar la validez de las identificaciones en el contexto de la e-Administración.⁹⁷ Esta plataforma digital que, como el resto de aplicaciones digitales, están disponibles en la *Ventanilla Electrónica del Ciudadano*, pone a plena disposición de la ciudadanía los siguientes servicios:⁹⁸

- firmar electrónicamente, de manera válida y reconocida, desde la Sede electrónica mediante cualquier dispositivo informático que disponga de los requerimientos tecnológicos necesarios;
- firmar electrónicamente por medio de un certificado digital emitido por un prestador de servicios de certificación reconocido y mediante certificado digital que presente clave privada;
- identificar y autenticar la validez de firmas y certificados electrónicos utilizados en todos los servicios de administración electrónica, tanto de la Administración Pública de la Comunidad como de las Administraciones de los Entes Locales;

⁹⁷ La Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece que las Sedes electrónicas utilizarán sistemas de firma electrónica basados en certificados seguros, para la identificación de personas jurídicas y de entidades sin personalidad jurídica.

⁹⁸ Del mismo modo, la Dirección General de Telecomunicaciones, dependiente de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente de Castilla y León, especificó cómo utilizar la plataforma de certificación electrónica AutoFirma, mediante una publicación en enero de 2017, titulada: *los Requisitos técnicos para firmar con AutoFirma. Acciones necesarias para preparar mi equipo para realizar firmas electrónicas con aplicación nativa AutoFirma*.

- autenticar la validez legal de firmas electrónicas y certificaciones digitales realizadas, de manera legal y segura, por terceros;
- identificarse en las aplicaciones de la e-Administración a través de la utilización de certificados electrónicos centralizados (inclusive el DNle) y claves previamente establecidas mediante la plataforma *Cl@ve*.

La Administración Pública de la Comunidad permite la utilización de todos aquellos certificados válidos y reconocidos expedidos por alguno de los centros de la “Lista de confianza de prestadores de servicios de certificados” (TSL) que establece tanto a nivel regional como nacional, el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.⁹⁹

En relación con lo previamente expuesto y conforme a la normativa vigente, la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM)¹⁰⁰ ha ejercido el papel principal en la emisión de certificados electrónicos válidos.¹⁰¹ Para el inicio de cualquier tramitación administrativa y la correspondiente certificación de documentos, el ciudadano o la empresa pueden solicitar dicho certificado a través de *CERES* (CERTificación Española),¹⁰² disponible en el sitio web de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) o, por el contrario, recurrir a la Administración “tradicional” acudiendo a las Oficinas que proporcionan los certificados necesarios para las tramitaciones administrativas correspondientes. Por ejemplo, para personas jurídicas, éste puede ser obtenido en las Delegaciones de Hacienda, mientras que, para las Personas Físicas, éste será expedido: en los Ayuntamientos que tengan convenios con la Administración Pública, en las Subdelegaciones del Gobierno, en el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) o también en las Tesorerías de la Seguridad Social (TSS).

La normativa vigente confiere una serie de competencias a la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad en lo que a identificación electrónica se refiere. En concreto el Decreto 7/2013, de 14 de febrero, en su Capítulo II establece que dicha Consejería efectuará “la aprobación política de firma electrónica y certificados de la Administración de la Comunidad de Castilla y León... verifica y gestiona las firmas electrónicas, incluyendo las características exigibles a los certificados de firma”, también determina

⁹⁹ La lista (TSL) ha sido publicada en la Sede electrónica de dicho Ministerio conforme a la Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 18 septiembre de 2014, núm. 226, pp. 72336-72386. Ésta parte del Reglamento (UE) N° 910/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE. *Diario Oficial de la Unión Europea*. Bruselas, 28 de agosto de 2014.

¹⁰⁰ Principal Prestador de Servicios de Certificación a través de su Sede electrónica: <https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados>

¹⁰¹ CamerFirma, Firma Profesional, Agencia de Certificación de la Abogacía, Agencia Notarial de Certificación y Registradores de la Propiedad, son otras de las entidades que oficialmente expiden certificaciones electrónicas válidas.

¹⁰² Consiste en una propuesta de identificación innovadora en su sector. Establecida por la Administración Pública y desarrollada por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM), se trata de una “Entidad Pública de Certificación” que posee las herramientas necesarias para autenticar y proveer altos niveles de confidencialidad en las comunicaciones entre la ciudadanía, las empresas y la Administración Pública.

“y estableciendo las directrices y requisitos que garanticen la autenticación y el reconocimiento de firmas y certificados como elemento clave para la interoperabilidad.” (art. 5, p.10470)¹⁰³ En el mismo Capítulo de este Decreto, se establecen otras de las funciones que esta Consejería debe desempeñar en lo relativo a la Administración electrónica de Castilla y León.¹⁰⁴ Las más destacadas son: gestionar la Sede electrónica, coordinando su estructura y contenidos; controlar y promover el desarrollo de la e-Administración buscando la mejora de sus servicios; determinar y gestionar la política de seguridad de los sistemas de información prestados por ésta; incorporar nuevas herramientas a la Sede electrónica, estableciendo indicadores destinados a evaluar la Administración electrónica y elaborar informes referentes al nivel de las TIC en la Comunidad y; promover la transferencia tecnológica a terceros. (art. 5, p.10470)¹⁰⁵

El *DNI electrónico*¹⁰⁶ ocupa un lugar privilegiado en este cómputo de herramientas que la e-Administración de Castilla y León pone a disposición de los usuarios; pues la Junta de esta Comunidad fue la primera Administración autonómica en posibilitar la utilización del DNle en los diferentes procedimientos y trámites administrativos, específicamente en el Registro de Centros de Diálisis de la Consejería de Sanidad. Entre otras finalidades de importancia equiparable, el DNle permite identificar a la persona titular del mismo, confirmar electrónicamente su identidad y que ésta pueda firmar digitalmente documentos electrónicos con los máximos requerimientos de validez y seguridad.¹⁰⁷

La identificación electrónica del usuario mediante las plataformas digitales ofrecidas por la Administración, es imprescindible para la interconexión de procedimientos y de documentación electrónica entre Administraciones Públicas, constituyendo la base fundamental de la nueva realidad de la digitalización administrativa. La Administración Pública de Castilla y León ha establecido la estructura necesaria para que este intercambio pueda realizarse con las correspondientes Entidades Locales y con la Administración General del Estado.

¹⁰³ Decreto 7/2013, de 14 de febrero, de utilización de medios electrónicos en la Administración de la Comunidad de Castilla y León. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 15 de febrero de 2013, núm. 32, pp. 10467-10491.

¹⁰⁴ La Orden HAC/219/2015, de 9 de marzo, por la que se aprueba la política de firma electrónica y de certificados de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y se anuncia su publicación en la Sede electrónica, es de relevante importancia en lo referente a la competencia otorgada a la Consejería para la dirección y ejecución de políticas de firma electrónica y certificados en la Administración electrónica de la Comunidad de Castilla y León.

¹⁰⁵ *Ídem*.

¹⁰⁶ Según el Portal de Administración Electrónica (PAE) de la Administración General del Estado, el DNle es un documento emitido por la Dirección General de la Policía que contiene, en un “chip”, la misma información personal que posee el DNI “tradicional”. El DNle incluye también los certificados de Firma Electrónica correspondientes usuario.

¹⁰⁷ El DNle está regulado por el Real 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. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 24 de diciembre de 2005, núm. 307, pp. 42090-42093. Este Decreto completa la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, que en este respecto ha conferido al DNle un conjunto de novedades en lo referente a utilidades y efectos consecuentes, como la posibilidad de identificarse electrónicamente.

Para la consecución de tal fin, la Junta de Castilla y León dispone del *Catálogo de Simplificación Documental*¹⁰⁸ que simplifica las obligaciones de presentación de documentos innecesarios, reduciendo ponderosamente los requerimientos burocráticos que las tramitaciones ordinarias suponían.¹⁰⁹ Por ende, los documentos electrónicos necesarios en el entorno digital y que hayan sido presentados en una determinada Administración de la Comunidad, pueden ser consultados, y en su caso descargados, desde la opción de “certificados consultados” ofrecida por la Sede electrónica de Castilla y León. En este sentido, El Capítulo II del Decreto 23/2009, de 26 de marzo, establece los documentos que a nivel de Castilla y León no requieren ser presentados en la Sede de la Administración Pública. Los más destacados son:

- Certificado de empadronamiento.
- Certificado del cumplimiento de las obligaciones tributarias y de las obligaciones frente a la Seguridad Social.
- Certificaciones e informes del cumplimiento de requisitos emitidos por la Consejería o Ente Público de derecho privado que lo solicita.
- Documentación e inscripción en un registro de la Consejería o Ente Público de derecho privado que tramita.
- Documento del Título de Familia Numerosa expedido por la Comunidad de Castilla y León.

Existe una innegable “conexión” entre este intercambio eficaz de información y la disponibilidad de herramientas de certificación digital que provean este intercambio con niveles superiores de *confidencialidad* en lo relativo a la información administrativa compartida entre el emisor y el receptor de la misma (este emisor y receptor pueden ser la ciudadanía y las empresas con las Administraciones Públicas o entre las diferentes Administraciones Públicas); de *integridad* del conjunto documental intercambiado de menara electrónica, proveyendo una óptima seguridad; y de *no repudio* que impide que una tercera persona genere una firma electrónica vinculada con su certificado imposibilitando pues, el intercambio de dicha información. Del mismo modo, es relevante la existencia de un eficaz sistema de interoperabilidad interna que, en lo referente a las certificaciones electrónicas, permite un simple y rápido intercambio de las mismas entre las Consejerías y, entre éstas con los Entes Locales.

La Junta de Castilla y León también ofrece Notificaciones Electrónicas, un servicio que posibilita que la ciudadanía reciba telemáticamente las notificaciones concernientes a sus correspondientes tramitaciones. La Junta para proporcionar la mayor eficacia a este servicio de mensajería electrónica, crea el Buzón Electrónico del Ciudadano "BEC" a

¹⁰⁸ El Art. 6 del Decreto 23/2009, de 26 de marzo, establece este Catálogo de Simplificación Documental.

¹⁰⁹ Decreto 23/2009, de 26 de marzo, de medidas relativas a la simplificación documental en los procedimientos administrativos. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 1 de abril de 2009, núm. 72.

través del Sistema de Notificaciones y Comunicaciones Electrónicas. En este Buzón, el Ciudadano, previa solicitud en su BEC, puede recibir notificaciones y comunicaciones¹¹⁰ de la Junta de Castilla y León y de otros servicios públicos donde se estén desarrollando sus trámites. Requisito indispensable es la posesión, por parte del mismo, de un DNle o de un certificado electrónico válido, que le permita identificarse telemáticamente.

Para la creación de un BEC¹¹¹ y la consulta de las notificaciones recibidas, el ciudadano o la entidad debe iniciar sesión en la Ventanilla Electrónica del Ciudadano por medio del Sistema *Cl@ve* u otro Sistema de certificación digital reconocido por la Junta de Castilla y León. Cuando hayan sido identificados correctamente, podrán suscribirse, mediante su firma electrónica, a “Procedimientos” para la recepción de notificaciones electrónicas de los correspondientes procesos.

También, la Junta ha puesto a disposición de la ciudadanía y de las entidades, las Notificaciones por Comparecencia. Una solicitud expresa por parte del receptor de tales comunicados se presenta obligatoria, como ocurre con el BEC y, entonces, la Junta u otro órgano encargado del trámite, remite una Notificación Electrónica al ciudadano o entidad por medio de un correo electrónico.¹¹² Una considerable diferencia con respecto al BEC, es que una identificación electrónica (DNle o certificado digital) previa no es requisito imprescindible, pues el correo electrónico al que se le remite la notificación es considerado como personal y único.

La Junta de Castilla y León también utiliza sistemas de mensajería instantánea para posibilitar la remisión, con discernimiento del estado de los mismos, de mensajes, fundamentalmente de carácter informativo, al ciudadano con respecto a sus procedimientos administrativos y la perpetuación de servicios para la remisión de dichos mensajes a la Junta por parte del ciudadano. En este sentido no hemos de desprestigiar de ningún modo el servicio de atención telefónica 012 que, ejerciendo una función de servicio público de información administrativa, es sustancial también como soporte para el comienzo de un trámite (todo aquel que sea incumbencia de la esfera competencial de la Administración de la Comunidad de Castilla y León), la remisión de las correspondientes solicitudes u otros documentos que el interesado ha de rellenar y,

¹¹⁰ Las Comunicaciones electrónicas se diferencian de las notificaciones, en que las primeras no pueden ser rechazadas por el ciudadano, no presentando un plazo fijo para su lectura y consulta, como los 10 días que sí se establecen para las notificaciones.

¹¹¹ Cuando la creación de un BEC haya sido solicitada, el usuario recibirá un “identificador de Buzón” que, junto a su información personal (la cual ha de corresponder con los datos que figuran en su certificado digital), constituirá un obligado para la ejecución de las operaciones y tramitaciones que el ciudadano desempeñe.

¹¹² La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en concreto en el art. 41.6, especifica que se notificará electrónicamente al ciudadano mediante un correo electrónico. El art. 43.2, por su parte, determina la obligatoriedad de notificar por vía telemática en los casos estipulados por la Ley y siempre que el interesado lo haya solicitado. 10 días naturales, es el plazo máximo que el interesado tiene para consultar el contenido de la notificación remitida mediante correo electrónico, entendiéndose rechazada, si dicho plazo expirara según establece el art. 43 de esta Ley.

dónde los ha de enviar. Será de utilidad ponderosa para la solución de incidencias técnicas que la ciudadanía tenga cuando haga uso de la e- Administración.

Junto con el Libro de Sugerencias y Quejas que ya se estableciera por Orden PAT/1452/2004, de 3 de septiembre, por la que se regula el Libro de Sugerencias y Quejas de la Administración de la Comunidad de Castilla y León,¹¹³ la Sede electrónica de la Administración Pública de Castilla y León cuenta también con la plataforma “Buzón Virtual de Sugerencias y Quejas” donde la ciudadanía, centro en definitiva de sus procedimientos, puede formular todo tipo de quejas, cuestiones y reclamaciones en lo relativo al funcionamiento y a los medios que la Administración ofrece, con el fin último de mejorar los servicios electrónicos prestados y la comunicación en general. En este sentido el art. 7 del Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, determina que “las sugerencias y quejas formuladas por los ciudadanos serán objeto de admisión e impulso administrativo.” (p. 147)¹¹⁴ Del mismo modo, en el Capítulo V de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, se establece que “Los ciudadanos tienen derecho a formular quejas para poner de manifiesto los retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía que observen en los órganos y unidades administrativas o en el funcionamiento de los servicios públicos.” (art. 23, p.13)¹¹⁵

Los medios que esta Sede electrónica ofrece para que la ciudadanía pueda mostrar su opinión sobre el funcionamiento y los procedimientos desempeñados por la Administración, son de relevancia extraordinaria pues la ciudadanía es en definitiva la razón de la existencia y de la importancia de la Administración Pública y de sus responsabilidades, por lo que ha de ser la sociedad la que evalúe, valore y determine el óptimo funcionamiento de la misma; y si los procedimientos que ésta desempeña persiguen coherentemente sus fines últimos, teniendo las TIC, los comportamientos democráticos y la positiva comunicación y publicidad como base fundamental de su trabajo y de su progreso continuo.¹¹⁶

¹¹³ En concreto, en el art. 2.1 de esta Orden PAT/1452/2004, de 3 de septiembre, se establece que este Libro de Quejas tiene como objeto constatar las reclamaciones y quejas que la ciudadanía formule en lo concerniente al funcionamiento de los servicios públicos y del conjunto de la Administración Pública de la Comunidad de Castilla y León. (p. 13653)

¹¹⁴ Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 3 de enero de 2003, núm. 2. pp. 147-152.

¹¹⁵ Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 22 de mayo de 2010, núm. 55.

¹¹⁶ Para la consecución de tal fin, la Junta de Castilla y León ofrece la plataforma electrónica ya indicada, donde el usuario puede mostrar sus quejas u opiniones mediante la “Hoja de sugerencias y quejas”. El enlace a dicho formulario es el que a continuación se muestra:

4. Conclusiones

En la denominada sociedad de la información, han sido las TIC las que han establecido las bases para posibilitar un sistemático progreso de la sociedad en su conjunto. Estas tecnologías han permitido y permiten, una constante y necesaria evolución, con el fin de lograr elevados niveles de innovación que posibiliten una adaptación coherente de los diferentes sectores, facilitando el inevitable y beneficioso progreso.

La Administración Pública ha encontrado en las TIC las herramientas que tanto requería para favorecer un proceso evolutivo que se estaba demorando. Éstas han posibilitado el establecimiento de plataformas online y servicios digitales encaminados a “actualizar” los múltiples procedimientos administrativos y, a incorporar elementos varios cuyo propósito fundamental ha sido procurar el progreso del relevante sector público.

La Administración Pública de Castilla y León, como la del resto de Comunidades de España, ha vislumbrado un significativo cambio en la forma de trabajar y de comunicarse con la sociedad. Un cambio que ha trazado el camino para simplificar considerablemente los procedimientos, proveyendo con más eficacia, rapidez y sostenibilidad los trámites y las consultas realizadas por parte de la ciudadanía y las empresas. La Sede electrónica de nuestra Comunidad ofrece los servicios requeridos para una más idónea realización de trámites por vía telemática.

Las TIC, en su incesante ímpetu por estrechar el tenue distanciamiento entre la Administración Pública y la sociedad, han facilitado la comunicación entre ambas partes, poniendo a disposición de las mismas las herramientas necesarias para que esta inevitable comunicación sea más directa, sencilla y democrática.

Relacionada con la evidencia previa, la interoperabilidad se consolida como una de las consecuencias más positivas de la incorporación de las TIC en el entorno de la Administración Pública de Castilla y León. Este intercambio de información entre diferentes Organismos Públicos repercute óptimamente en un incremento de efectividad, reduciéndose los costes innecesarios de desplazamiento y las pérdidas incongruentes de tiempo que la solicitud de un documento en concreto requería. Se han establecido, por ende, las bases para una mayor y más directa interconexión que permita el inmediato envío y la consulta de aquellos datos y documentos que hayan sido previamente presentados en una determinada Administración, y sean requeridos para el comienzo de un trámite en otra.

<http://servicios2.jcyl.es/pdfserver/servlet/PDFServletEngine?op=get&file=quju/quju.pdf>

Por otro lado, existe la posibilidad de exponer estas quejas o reclamaciones por escrito, enviándolas al Ente Público en cuestión, en consonancia con los lugares determinados en el art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Se ha establecido, del mismo modo, una consistente estructura normativa tanto a nivel nacional como regional que la imparable consolidación de las TIC requería y, que ha otorgado una base legal a la e-Administración.

Varias han sido las medidas impulsadas para la óptima gestión de la documentación electrónica generada como consecuencia del comienzo de un trámite. Los expedientes que reúnen estos documentos y sus correspondientes metadatos han encontrado una sostenible y segura conservación de los mismos y, una sustancial simplicidad en los procesos de intercambio telemático entre Administraciones.

Se han desarrollado eficaces y seguros sistemas de identificación digital. Los certificados de firma electrónica válida, no solamente reúnen el cómputo de datos del usuario, sino que también le permite identificarse de manera segura cada vez que pretende iniciar un trámite, consultar su estado de tramitación o revisar documentación específica. La compulsación de tales documentos mediante firma electrónica se perpetúa como una de las innovaciones más reseñables de la Administración electrónica.

Como en todos los sectores de la sociedad, la e- Administración también presenta sus “claros y oscuros”. Y si bien los claros predominan mayoritariamente, sin embargo la existencia de limitaciones en lo referente a la disponibilidad y consiguiente utilización de las TIC, constituye una evidente realidad en muchas Administraciones Públicas. En este sentido, destaca ponderosamente la falta de recursos económicos de determinados Entes Locales para destinar a la consecución de tal fin. Esto va unido, en algunos casos, a una cierta escasez de interés por parte de responsables de la Administración Pública de estos municipios en emplear una coherente cantidad económica en el incremento y mejora de sus servicios digitales.

En definitiva, si alguien todavía cree que las tecnologías son solamente una innovación positiva cuya incorporación voluntaria en nuestro trabajo o simplemente en nuestro día a día es beneficiosa, se equivoca. Pues aun siendo lo previo evidentemente cierto, las TIC son una realidad, la única realidad posible y su utilización es inevitable.

La Administración Pública, con gran preponderancia en lo referente a Castilla y León, ha comprendido que para desempeñar coherentemente las imprescindibles labores de gestión que le son atañidas, ha de establecer las innovaciones tecnológicas como base fundamental de todos sus procedimientos y, en definitiva de su necesaria comunicación con la ciudadanía y de su democrática actividad de publicidad. Si persiste en ésta, a veces complicada adaptación innovativa y, se determinan normas que regulen los posibles cambios que se hayan de establecer, la Administración Pública seguirá perpetuándose como el elemento fundamental de este complejo engranaje llamado Estado.

5. Referencias bibliográficas

- Biglino Campos, P. (2004). Reforma de los Estatutos de Autonomía y distribución de competencias. *Revista Jurídica de Castilla y León*, (número extraordinario: la Reforma de los Estatutos de Autonomía).
- Bonnin, C. J. B. (1834). *Compendio de los Principios de Administración*. (D. J. M. Saavedra, trad.). Madrid: Imprenta de Palacios. Recuperado de: https://books.google.es/books?id=HxfKhGtYl_IC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Campillo, C. (2011). *Comunicación Pública y Gestión Estratégica Municipal. Un estudio exploratorio sobre la agenda temática*. Sevilla : Instituto Andaluz de Administración Pública.
- Campos, M. C. (2016). *El nuevo procedimiento Administrativo Local tras la Ley 39/2015*. Madrid: El Consultor.
- Consejería de Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha. (2009). *Comunicación en las Administraciones Públicas y aproximación a los ciudadanos*. Recuperado de: <http://pagina.iccm.es/ear/download/A1T7.pdf> [19/12/2017].
- Criado, J. I. (2009). *Entre Sueños Utópicos y Visiones Pesimistas. Internet y las TIC en la Modernización de las Administraciones Públicas*. Madrid: Instituto Nacional Administración Pública.
- Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2016). *Esquema de Metadatos para la Gestión del Documento Electrónico (e-EMGDE). Versión 2.0. Documentación complementaria a la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos*. Recuperado de: <https://www.jgpa.es/documents/11156/194456/Esquema+de+Metadatos+para+I+a+Gesti%C3%B3n+del+Documento+Electr%C3%B3nico+%28e-EMGDE%2C%20v.2.+2016%29./f076ab7d-4c1d-4201-9535-b08e8aaa9f90>

- Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica. (2013). *Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración del Estado. Informe REINA 2013*. Recuperado de:

<https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae/Biblioteca/pae/PublicacionesPropias/informes-periodicos-administracion-electronica.html#.WlilmDdG200>
- Dirección General de Presupuestos y Estadísticas de Castilla y León. (2017). *Población total de Castilla y León a 01/01/2017*. Recuperado de:
<http://www.jcyl.es/sie/sas/broker?PROGRAM=mddbpgm.v2.indexv2.scl&SERVI CE=sasweb1&DEBUG=0&menu=index> [11/12/2017]
- Dunleavy, P.J. y Hood, C. (1994). From old Public Administration to new Public Management. *Public Money and Management*, 14 (3), 9-16.
- Encarnación, M. A. (2009). *Administración Pública*. Madrid: S.A. Ediciones Paraninfo.
- Feijoo Casado, A. M. (2009). “La e-Administración” el paso de la gestión tradicional a la gestión electrónica. *Revista General de Información y Documentación*, 19, 161-171.
- Gamero, E. (2009). Interoperabilidad y Administración Electrónica. *Revista de Administración Pública*, 179, 291-332.
- García Sánchez, I. M. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 47, 37-64. Recuperado de:

http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf
- Gladen, E. N. (1972). La Administración Pública y la Historia. *Revista Internacional de Ciencias Administrativas*, 38 (419.729), 11-13.
- Ivanega, M. M. (2008). Control Público. Administración. Gestión. Responsabilidad. *RAP*, 348, 361-368.
- Krieger, M. (1995). Los nuevos desafíos en materia de gestión del sector público. *Revista Chilena de Administración Pública*, 4, 19.
- Lasala Calleja, P. (2012). *La Administración Electrónica como herramienta de Inclusión Digital*. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza.
- Lasheras Merino, M. A. y Ruiz-Huerta Carbonell, J. (1992). Algunas consideraciones sobre dimensión y eficacia del sector público en España. *Economistas*, 52, 188-191.

- Luksic Lagos, J. (Sin fecha). La Comunicación como instrumento fortalecedor de la participación ciudadana: hacia una democracia inclusiva. *Transparencia y probidad en la gestión pública*. Recuperado de:

http://www.kas.de/upload/auslandshomepages/chile/Teoria_Politica/Teoria_Politica_part7.pdf
- Maqueda, C. y Morán, R. (2011). *Historia de la Administración en España: de la España Romana a la España Medieval*. Madrid: Universitas.
- Navarro, C. y Criado, J. I. (2010). Treinta años de políticas de modernización administrativa en España: entre la inercia burocrática y la innovación tecnológica en la Administración General del Estado (1978-2008). *Revista Vasca de Administración Pública*, 86, 61-99.
- Robbins, S. P. (1996). *Fundamentos de administración*. Prentice Hall.
- Rodríguez Escanciano, S. (2009). *Cláusulas sociales y licitación pública : análisis jurídico*. Sevilla : Instituto Andaluz de Administración Pública.
- Santos Morales, A. (2012). *Derecho Administrativo I*. Red Tercer Milenio.
- Tome, B. (2010). El Plan de Acción Info XXI. La Sociedad de la Información para Todos. *Economía Industrial*, 338. Recuperado de:

<http://www.minetad.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/338/02tome338.pdf>
- Uvalle Berrones, R. (2011). Las ciencias sociales y las políticas públicas en el fortalecimiento del arte de gobernar. *Convergencias*, 37-68.
- Veytia, M. (1982). Naturaleza, límites y organización general de la administración. *RAP*.
- Zafirovski, M. (2001). Administration and Society: Beyond Public Choice? *Public Administration*, 79 (3), 665-688.

Legislación

- Constitución Española. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 29 de diciembre de 1978, núm. 311, pp. 29313-29424.
- Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, de 3 de diciembre de 2007, núm. 234. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 1 de diciembre de 2007, núm. 288.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 20 de diciembre de 2003, núm. 304, pp. 45329-45343.
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 29 de diciembre de 2007, núm. 312, pp. 53701-53719.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 10 de diciembre de 2013, núm. 295, pp. 97922-97952.
- Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 18 septiembre de 2014, núm. 226, pp. 72336-72386.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 2 de octubre de 2015, núm. 236, pp. 89343-89410.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 2 de octubre de 2015, núm. 236, pp. 89411-89530.
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 22 de diciembre de 1986, núm. 305.
- Real Decreto 1308/1992, de 23 de octubre, por el que se declara al Laboratorio del Real Instituto y Observatorio de la Armada como laboratorio depositario del Patrón Nacional de Tiempo y laboratorio asociado al Centro Español de Metrología. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 24 de noviembre de 1992, núm. 282, pp. 39812-39813.
- Real 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. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 24 de diciembre de 2005, núm. 307, pp. 42090-42093.

- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 29 de enero de 2010, núm. 25, pp. 8089-8138.
- Real Decreto 4/2010, 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 29 de enero de 2010, núm. 25, pp. 8139-8156.
- Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, sobre organización e instrumentos operativos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 26 de septiembre de 2014, núm. 234, pp. 75263-75278.
- La Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documentos Electrónico, *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 30 de junio de 2011, núm. 182, pp. 87094-87107.
- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 30 de julio de 2011, núm. 182, pp. 87108-87120.
- Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Protocolos de intermediación de datos. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 26 de julio de 2012, núm. 178.
- Resolución de 29 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo de aprobación de la Política de Firma Electrónica y de Certificados de la Administración General del Estado y se anuncia su publicación en la sede correspondiente. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 13 de diciembre de 2012, núm. 299, pp. 85139-85141.
- Resolución de 14 de diciembre de 2015, de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se establecen las prescripciones técnicas necesarias para el desarrollo y aplicación del sistema Cl@ve. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 29 de diciembre de 2015, núm. 311, pp. 122956-122970.
- Resolución de 3 de mayo de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se establecen las condiciones para la adhesión de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales a la plataforma ORVE, como mecanismo de acceso al registro electrónico y al sistema de interconexión de registros. *Boletín oficial del Estado*. Madrid, 8 de mayo de 2017, núm. 109, pp. 37063-37072.

- Orden PRE/1838/2014, de 8 de octubre, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros, de 19 de septiembre de 2014, por el que se aprueba Cl@ve, la plataforma común del Sector Público Administrativo Estatal para la identificación, autenticación y firma electrónica mediante el uso de claves concertadas. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 9 de octubre de 2014, núm. 245, pp. 82203-82209.

- Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 22 de mayo de 2010, núm. 55.

- Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 3 de enero de 2003, núm. 2, pp. 147-152.

- Decreto 40/2005, de 19 de mayo, por el que se regula la utilización de técnicas de administración electrónica por la Administración de la Comunidad de Castilla y León. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 25 de mayo de 2005, núm. 99, pp. 9071-9074.

- Decreto 23/2009, de 26 de marzo, de medidas relativas a la simplificación documental en los procedimientos administrativos. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 1 de abril de 2009, núm. 62.

- Decreto 7/2013, de 14 de febrero, de utilización de medios electrónicos en la Administración de la Comunidad de Castilla y León. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 15 de febrero de 2013, núm. 32, pp. 10467-10491.

- Decreto 79/2013, de 26 de diciembre, por el que se aprueba el Plan Estadístico de Castilla y León 2014-2017. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 30 de diciembre de 2013, núm. 249.

- Orden PAT 1452/2004, de 3 de septiembre, por la que se regula el Libro de Sugerencias y Quejas de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 28 de septiembre de 2004, núm. 188, pp. 13653-13654.

- Orden PAT/365/2007, de 20 de febrero, por la que se modifica la Orden PAT/1452/2004, de 3 de septiembre, por la que se regula el Libro de Sugerencias y Quejas de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 8 de marzo de 2007, núm. 48, pp. 5183-5184.

- Orden Administrativa/2272/2009, 16 de noviembre, por la que se establece la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 23 de diciembre de 2009, núm. 245, p. 35633.
- Orden HAC/219/2015, de 9 de marzo, por la que se aprueba la política de firma electrónica y de certificados de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y se anuncia su publicación en la sede electrónica. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 26 de marzo de 2015, núm. 59, pp. 22133-22134
- Acuerdo 29/2009, de 12 de marzo, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueba el Plan de Implantación de la Administración Electrónica en Castilla y León. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 18 de marzo de 2009, núm. 53, pp. 8632-8661.
- Reglamento (UE) N.º 910/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE. *Diario Oficial de la Unión Europea*. Bruselas, 28 de agosto de 2014.

6. Anexos

Las representaciones gráficas son fundamentales para la observación comparada de datos, generalmente numéricos, en lo referente a un tema en cuestión. Estableciéndose como temática la tratada en el trabajo previo, se determina a continuación, una comparación en lo referente a la utilización de las TIC en el entorno de la Administración Pública de Castilla y León y la propia del Estado. Se especifica, por ende, la evolución porcentual en el uso de estas tecnologías en los trámites administrativos realizados por la ciudadanía y las empresas entre los años 2010 a 2016.

Estos porcentajes se representan por medio de gráficos de columnas (los porcentajes de TIC utilizadas por la ciudadanía) y de barras (los porcentajes de TIC empleadas por las empresas), refiriéndose a determinados trámites como la descarga de formularios, la remisión de los mismos por vía electrónica, la cumplimentación de la Declaración de impuestos telemáticamente por las empresas o la obtención de información a través de las Sedes electrónicas, entre otras.

Es fundamental, por otro lado, reseñar que los porcentajes correspondientes al conjunto de población que ha empleado las TIC para la realización de los correspondientes trámites, se corresponde a aquella que disponía de conexión a internet; mientras que las personas y las empresas que no han realizado tales procedimientos por vía telemática se ha debido, no tanto porque no disponían de la tecnología correspondiente, sino al hecho de no contar con certificados de identificación electrónicos y por la preferencia de realizar dichos procedimientos por vía ordinaria (fundamentalmente en el caso de la ciudadanía).

Por lo tanto, mediante la presentación de dichas gráficas, se pretende completar el análisis previamente realizado, las afirmaciones establecidas en dicho trabajo y la información proporcionada para refutarlas.

2010-2011

Del cómputo total de personas que han hecho uso de las TIC en su interacción con las Administraciones Públicas durante este año en Castilla y León y en el resto de España, se pueden obtener los siguientes resultados. 58,3% de los castellanos y leoneses han recopilado información a través de las Sedes electrónicas de las Administraciones Públicas de la región. Un 36,8% del total han procedido a la descarga de algún impreso o formulario oficial proporcionado por la Administración Pública de Castilla y León. El 21,1%, por su parte, constituye el porcentaje de la ciudadanía que ha remitido dichos formularios a las Administraciones Públicas por vía telemática.

En lo que se refiere a las empresas, durante el año 2010 un 84,4% del conjunto empresarial de Castilla y León llevó a cabo determinados procedimientos utilizando las TIC. Un 72,3% las emplearon para la obtención de información, un 70,4% para la descarga online de impresos o formularios, 67,5% hicieron uso de las TIC para remitir dichos formularios una vez cumplimentados, el 51,3% desempeñó diversas gestiones electrónicas, el 24,5% del total consultó la documentación electrónica referente a contrataciones de la Administración Pública, mientras que el 3,8% empleó estas tecnologías para la presentación de propuestas comerciales a licitación pública en España, y un 1,5% en el resto de países de la Unión Europea. El 96,4% del conjunto empresarial de la región empleó la firma electrónica.

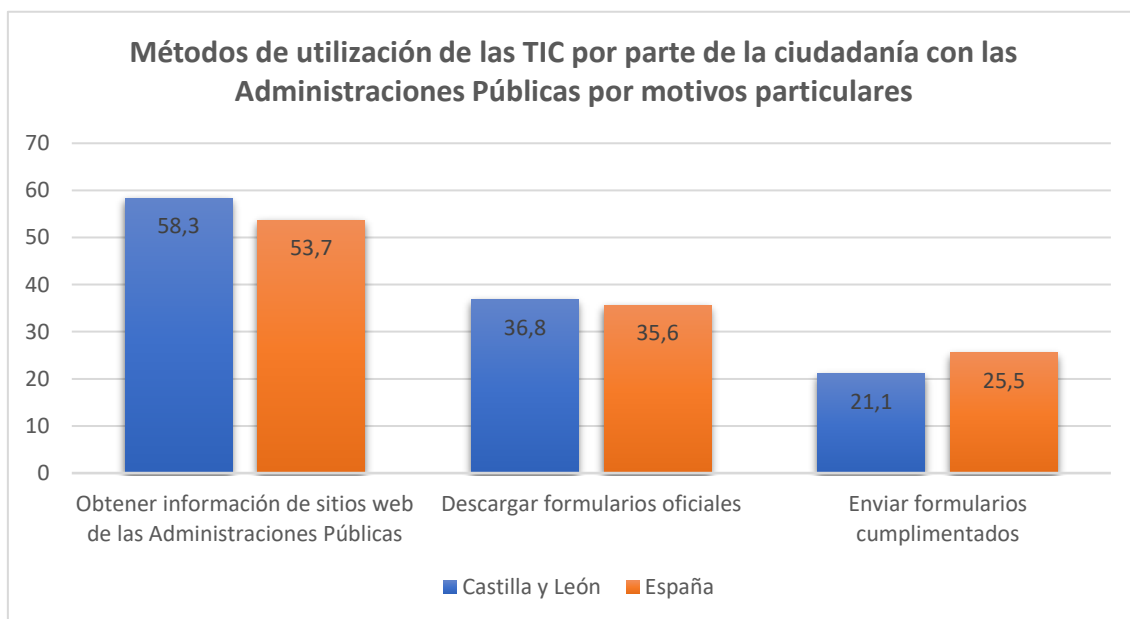


Gráfico 1 Métodos de utilización de las TIC por parte de la ciudadanía con las Administraciones Públicas por motivos particulares. Año 2010^{117 118}

¹¹⁷ Instituto Nacional de Estadística. (2011). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares*. Recuperado de: http://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=t25/p450/base_2011/a2010/lo/&file=08010.px

¹¹⁸ Consejería de Hacienda Dirección General de Presupuestos y Estadística. (2011). *Equipamiento y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación 2010-2011*.

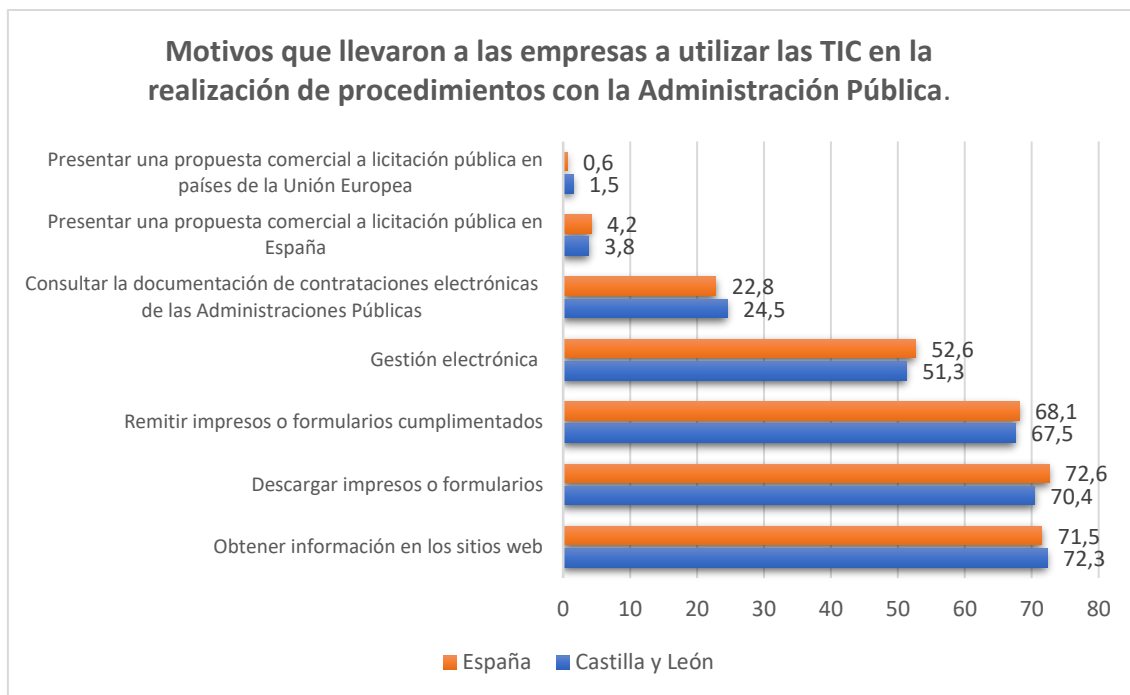


Gráfico 2 Motivos que llevaron a las empresas a utilizar las TIC en la realización de procedimientos con la Administración Pública. Año 2010 ^{119 120}

2011-2012

Durante el año 2011 el 60.3% de la población de Castilla y León realizó algún trámite administrativo por medio de las TIC. De manera más detallada, y como se especifica en el gráfico que a continuación se presenta, el 60.3%, es decir, dos décimas más que durante el año previo, empleó las TIC para la obtención de información en las diversas plataformas puestas a disposición de la Administración Pública; el 41.8% hizo uso de los formularios en formato PDF que las Sedes electrónicas de las Administraciones Públicas de Castilla y León y de sus Entes Locales ponen a disposición de la ciudadanía, siendo ésta enviada también por vía telemática por parte de una 28.5% de la ciudadanía. Este último dato es positivo, pues representa una subida de siete décimas con respecto a 2010.

En el entorno empresarial fue el 90,1% de las empresas en la región las que desempeñaron sus responsabilidades con el sector público empleando las TIC. El 80,9% obtuvo información en sus sitios web, el 77,7%, casi siete décimas más, descargó impresos o formularios, el 60,8% desempeñó gestiones electrónicamente, el 67,8% remitió electrónicamente los formularios que previamente habían descargado y el 62,6%

¹¹⁹ Instituto Nacional de Estadística. (2011). *Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico (CE) en las empresas 2010-2011*. Recuperado de: <http://ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t09/e02/a2010-2011/I0/&file=02001.px>

¹²⁰ Consejería de Hacienda Dirección General de Presupuestos y Estadística. (2011). *Equipamiento y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación 2010-2011*.

gestionó la Declaración de impuestos de manera electrónica. Del mismo modo, casi la totalidad, exactamente un 97,7% empleó la firma electrónica digital.

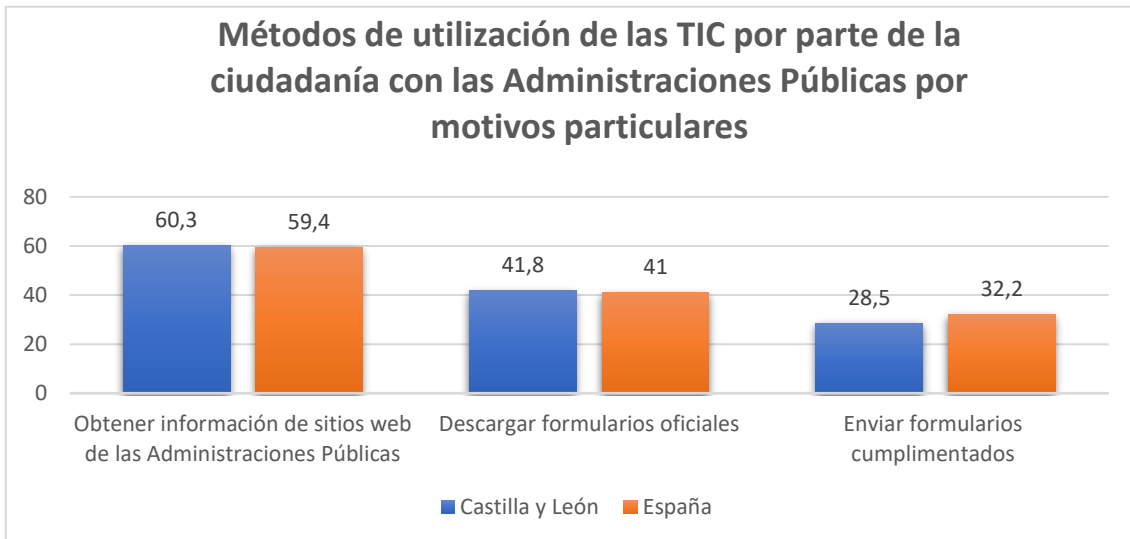


Gráfico 3 Métodos de utilización de las TIC por parte de la ciudadanía con las Administraciones Públicas por motivos particulares. Año 2011¹²¹ ¹²²

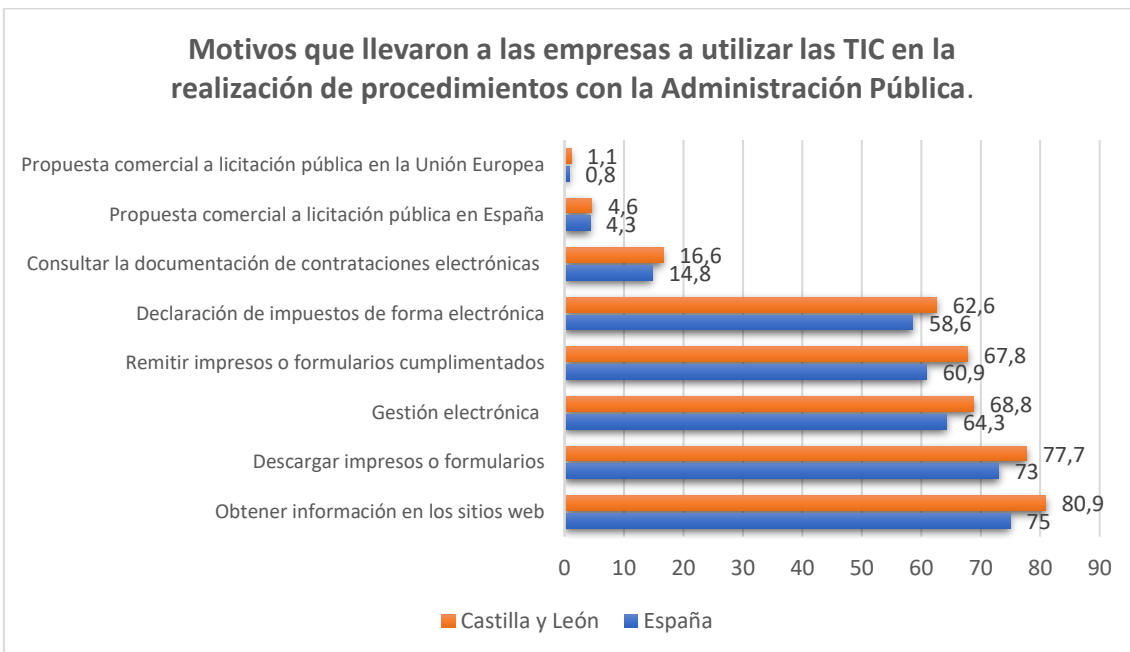


Gráfico 4 Motivos que llevaron a las empresas a utilizar las TIC en la realización de procedimientos con la Administración Pública. Año 2011¹²³ ¹²⁴

¹²¹ Instituto Nacional de Estadística. (2012). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares*. Recuperado de:

http://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t25/p450/base_2011/a2011/I0/&file=08019.px

¹²² Consejería de Hacienda Dirección General de Presupuestos y Estadística. (2012). *Equipamiento y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación 2011-2012*.

¹²³ Instituto Nacional de Estadística. (2012). *Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico (CE) en las empresas 2011-2012*. Recuperado de: <http://ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t09/e02/a2011-2012/I0/&file=02001.px>

¹²⁴ Consejería de Hacienda Dirección General de Presupuestos y Estadística. (2012). *Equipamiento y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación 2011-2012*.

2012-2013

En lo referente al año 2012, el 54,4% de la ciudadanía castellano y leonesa hizo uso de las TIC para el cumplimiento de algún procedimiento administrativo. Esto representa seis décimas por debajo que en 2011. El 54,5% localizó en los sitios web de la Administración Pública de Castilla y León información de relevancia. El 37,3%, una reducción de casi cinco décimas, obtuvo los formularios oficiales requeridos en su Sede electrónica. Del total, el 27,8% decidió enviar dichos formularios por vía telemática. Del mismo modo, el 44,8% realizó de forma electrónica la Declaración de impuestos y el 36,1% utilizó las tecnologías específicas para la solicitud de documentos personales y certificados.

Las empresas llegan hasta el 93,0% en su interacción con la Administración Pública castellano y leonesa y las de sus Entidades Locales. Este porcentaje representa tres décimas más que durante el año 2011. El 79,9% recopiló información por medio de los sitios web de la Administración, mientras que el 77,3% descargó los formularios en su Sede electrónica y, el 74,9%, es decir, 12,3 décimas más que el año previo, realizó la Declaración de impuestos por vía telemática. Como en los años precedentes, casi el 100%, específicamente un 98,2% de las empresas emplearon la firma digital.

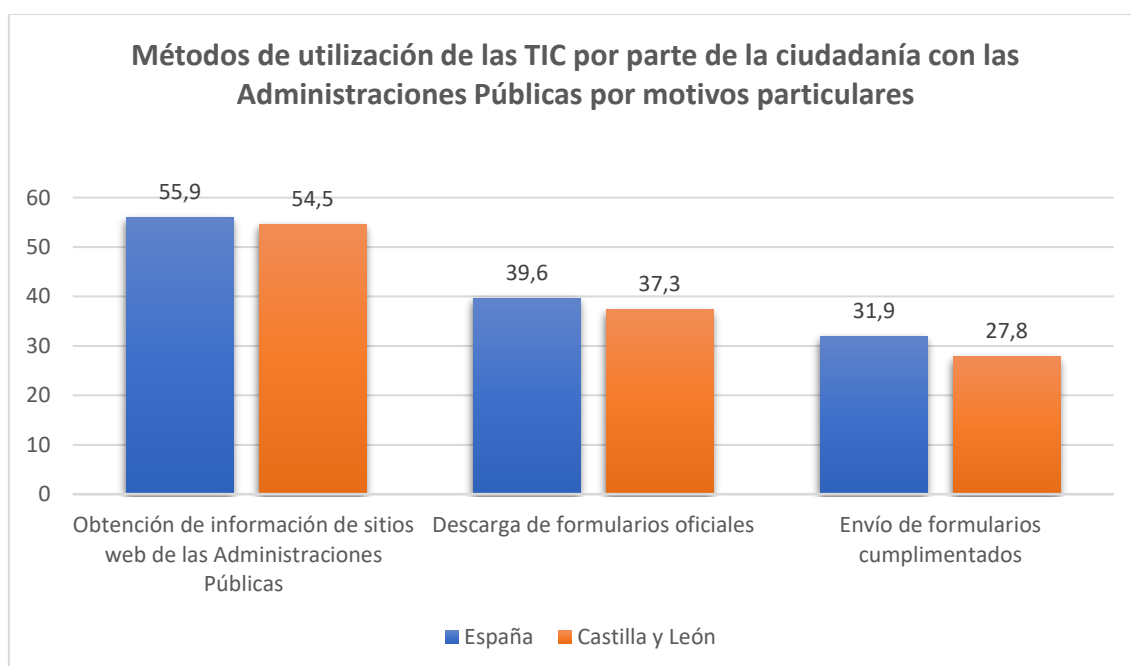


Gráfico 5 Métodos de utilización de las TIC por parte de la ciudadanía con las Administraciones Públicas por motivos particulares. Año 2012^{125 126}

¹²⁵ Instituto Nacional de Estadística. (2013). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares*. Recuperado de:

http://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t25/p450/base_2011/a2012/I0/&file=08017.px

¹²⁶ Consejería de Hacienda Dirección General de Presupuestos y Estadística. (2013). *Equipamiento y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación 2012-2013*.

Motivos que llevaron a las empresas a utilizar las TIC en la realización de procedimientos con la Administración Pública.

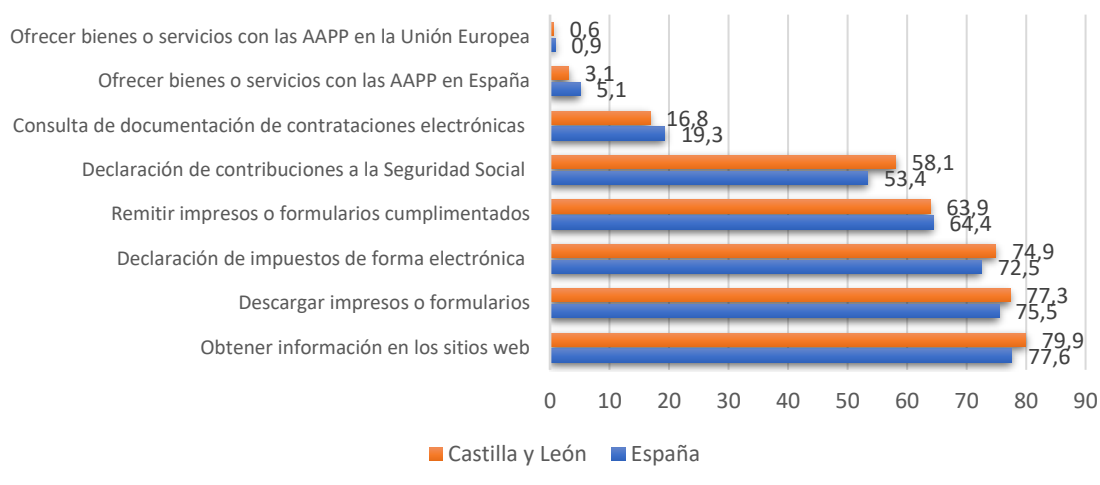


Gráfico 6 Motivos que llevaron a las empresas a utilizar las TIC en la realización de procedimientos con la Administración Pública. Año 2012¹²⁷ ¹²⁸

2013-2014

El 2013 es un año en el que el 55,2% del total poblacional de la región decidió realizar determinados trámites administrativos por vía telemática. Relativamente más que el año previo, concretamente 11,7 décimas, el 66,2% obtuvo información de forma electrónica. El 39,7% descargó formularios telemáticamente, y el 29,1%, 1,3 décimas más que el año precedente, de estos formularios fueron remitidos a la Administración Pública mediante los servicios ofrecidos por su Sede electrónica.

El conjunto empresarial vio reducido hasta el 91,1% el total de empresas que interactuaron electrónicamente con la Administración Pública de la Comunidad. Incrementándose estos resultados en lo referente a la obtención de información, un 79,8%; a la descarga de formularios, un 80,1% y un 78,8% del total cumplimentó la Declaración de impuestos de forma electrónica. Considerablemente alto, como en los años previos, fue el porcentaje de empresas que utilizaron la firma electrónica, en concreto un 98,4%.

¹²⁷ Instituto Nacional de Estadística. (2013). *Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico (CE) en las empresas 2012-2013*. Recuperado de: <http://ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t09/e02/a2012-2013/l0/&file=02001.px>

¹²⁸ Consejería de Hacienda Dirección General de Presupuestos y Estadística. (2013). *Equipamiento y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación 2012-2013*.

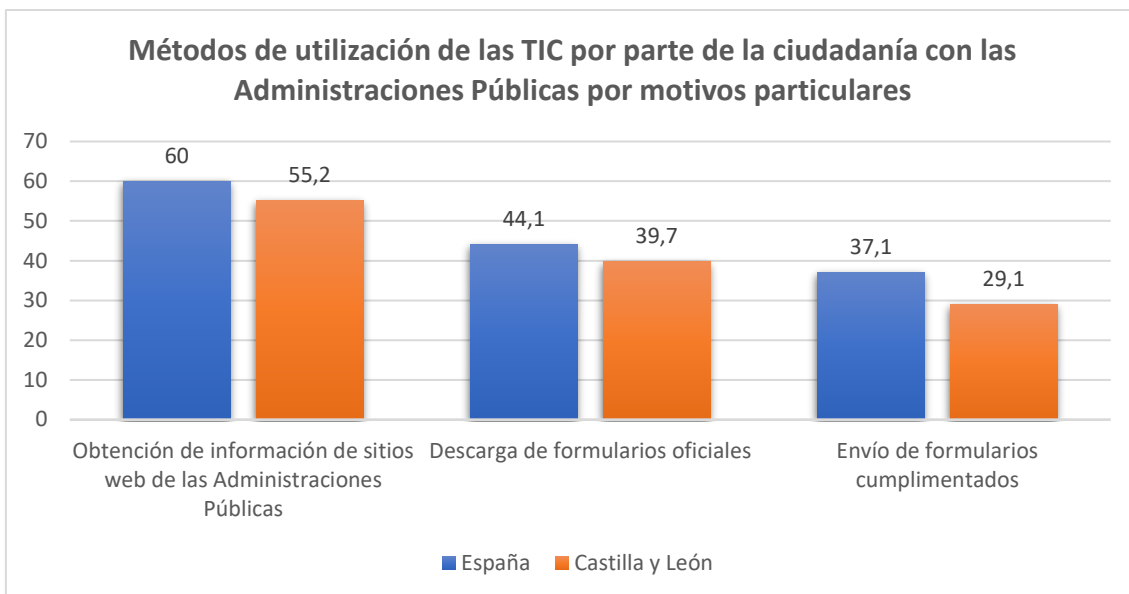


Gráfico 7 Métodos de utilización de las TIC por parte de la ciudadanía con las Administraciones Públicas por motivos particulares. Año 2013 ^{129 130}

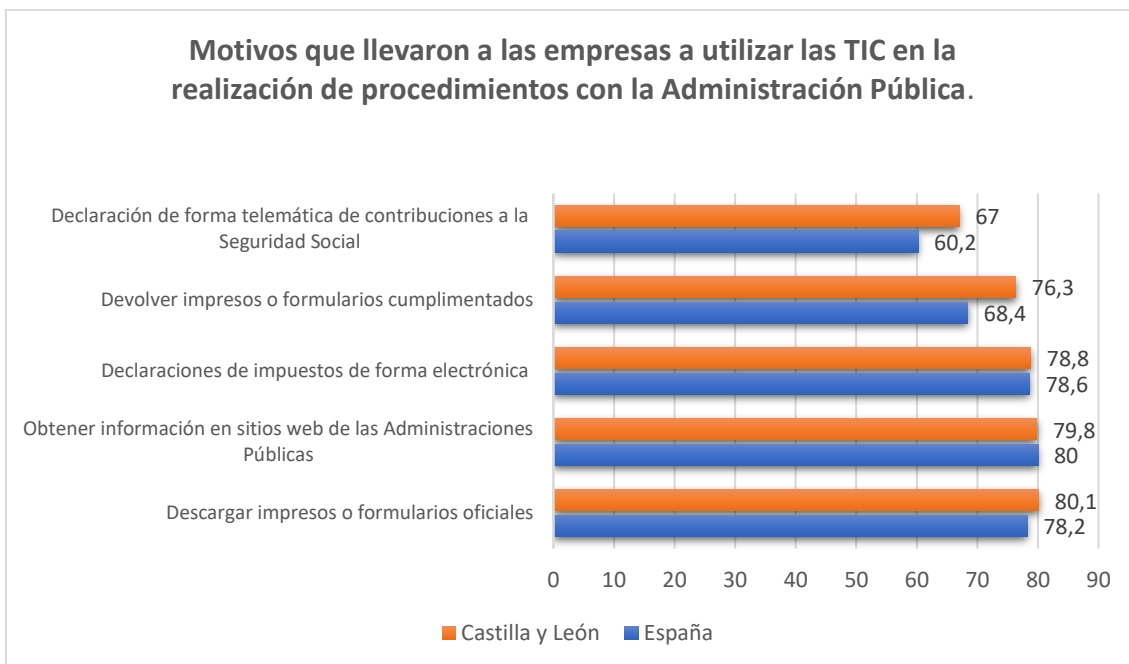


Gráfico 8 Motivos que llevaron a las empresas a utilizar las TIC en la realización de procedimientos con la Administración Pública. Año 2013^{131 132}

¹²⁹ Instituto Nacional de Estadística. (2014). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares*. Recuperado de: http://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t25/p450/base_2011/a2013/I0/&file=08009.px

¹³⁰ Consejería de Hacienda Dirección General de Presupuestos y Estadística. (2014). *Equipamiento y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación 2013-2014*.

¹³¹ Instituto Nacional de Estadística. (2014). *Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico (CE) en las empresas 2013-2014*. Recuperado de: <http://ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t09/e02/a2013-2014/I0/&file=02001.px>

¹³² Consejería de Hacienda Dirección General de Presupuestos y Estadística. (2014). *Equipamiento y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación 2013-2014*.

2014-2015

En este año la media porcentual del total de la ciudadanía que dispuso de las TIC para la realización de diferentes trámites de carácter administrativo se mantiene, llegando al 52,8%, aunque 2,4 décimas por debajo que el año previo. El 62,8% dice haber obtenido información de diferentes plataformas online de la Administración Pública de Castilla y León, mientras que un 43,8% y un 37,7% hacen referencia, respectivamente, al porcentaje de personas que utilizaron los formularios puestos a disposición por esta Administración en su sitio web, y aquéllas que decidieron remitirlos, una vez cumplimentados, por vía telemática.

Un 95% de las empresas confiaron en el papel fundamental ejercido por las TIC para realizar los correspondientes trámites, tanto con la Administración Pública de Castilla y León como la de sus Entes Locales. El 83,7% del total, en concreto 3,9 décimas más, obtuvo formularios electrónicamente, mientras que el 79,5% cumplimentó la Declaración de impuestos también por vía telemática. El 99,2% de las mismas utilizó la firma o certificado electrónico en sus comunicaciones con el Sector Público.

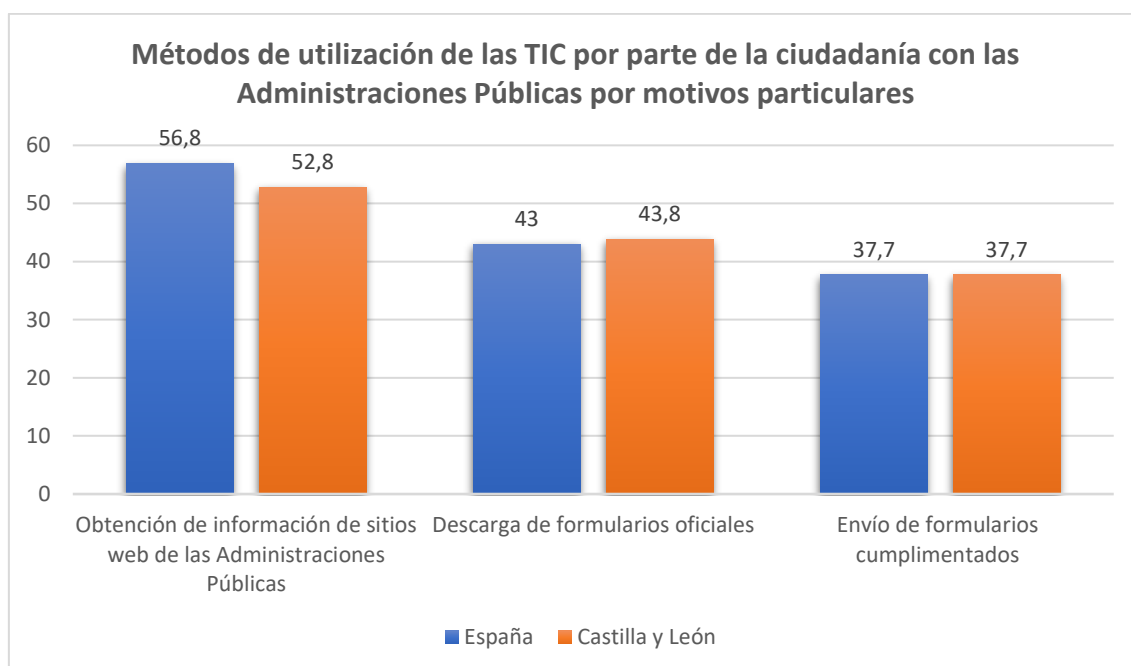


Gráfico 9 Métodos de utilización de las TIC por parte de la ciudadanía con las Administraciones Públicas por motivos particulares. Año 2014¹³³ ¹³⁴

¹³³ Instituto Nacional de Estadística. (2015). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares*. Recuperado de: http://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t25/p450/base_2011/a2014/I0/&file=08018.px

¹³⁴ Consejería de Hacienda Dirección General de Presupuestos y Estadística. (2015). *Equipamiento y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación 2014-2015*.

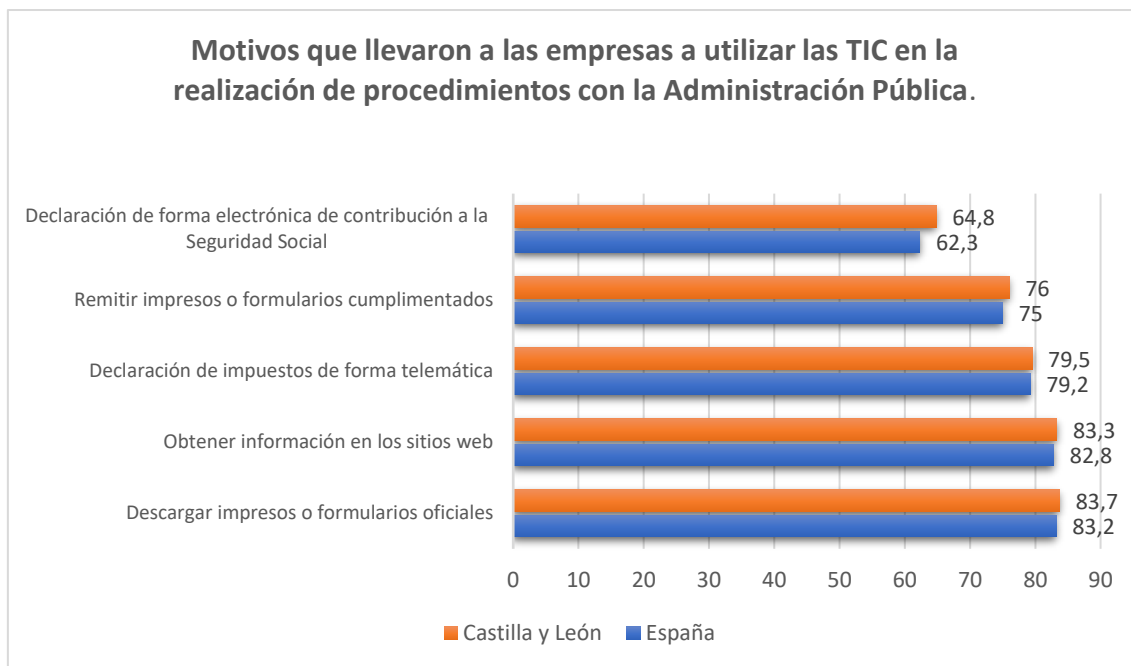


Gráfico 10 Motivos que llevaron a las empresas a utilizar las TIC en la realización de procedimientos con la Administración Pública. Año 2014^{135 136}

2015-2016

Este es un año relevante para el positivo papel desempeñado por las TIC en la Administración Pública de esta Comunidad pues casi un 60%, es decir, un 57,1% de la ciudadanía castellano y leonesa, decidió comunicarse con el Sector Público de esta región por vía electrónica. Del mismo modo, los porcentajes observaron una subida en lo referente a la obtención de información en la Sede electrónica de esta Administración, un 57,1% en concreto, subiendo casi tres décimas hasta el 46,2% en lo referente a las descargas de impresos o formularios, y casi dos décimas, un 39,2% en concreto, aquéllos que fueron enviados electrónicamente.

Una disminución considerable fue la de las empresas que decidieron desempeñar sus responsabilidades administrativas por vía telemática y, es que solo el 87,2% de las mismas usó las TIC para tal fin. Más específicamente, un 62,2% realizó la Declaración a la Seguridad Social de forma electrónica y un 73,4%, seis décimas por debajo del año previo, hizo lo propio con la Declaración de impuestos. Por su parte, el 99,4% del conjunto empresarial utilizó la firma digital como certificado electrónico válido.

¹³⁵ Instituto Nacional de Estadística. (2015). *Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico (CE) en las empresas 2014-2015*. Recuperado de: <http://ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t09/e02/a2014-2015/I0/&file=02001.px>

¹³⁶ Consejería de Hacienda Dirección General de Presupuestos y Estadística. (2015). *Equipamiento y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación 2014-2015*.

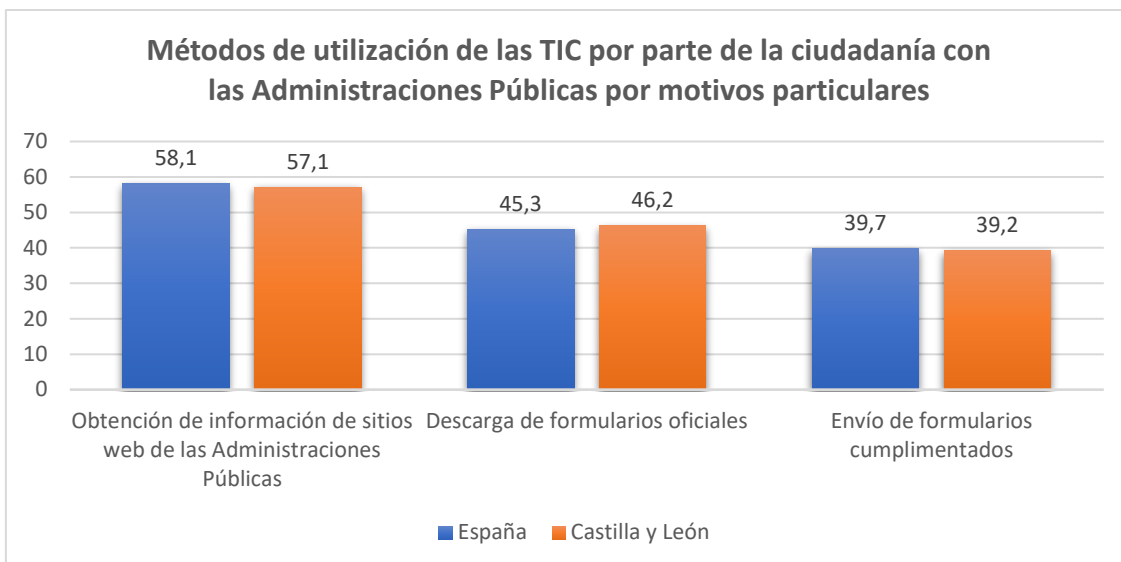


Gráfico 11 Métodos de utilización de las TIC por parte de la ciudadanía con las Administraciones Públicas por motivos particulares. Año 2015^{137 138}

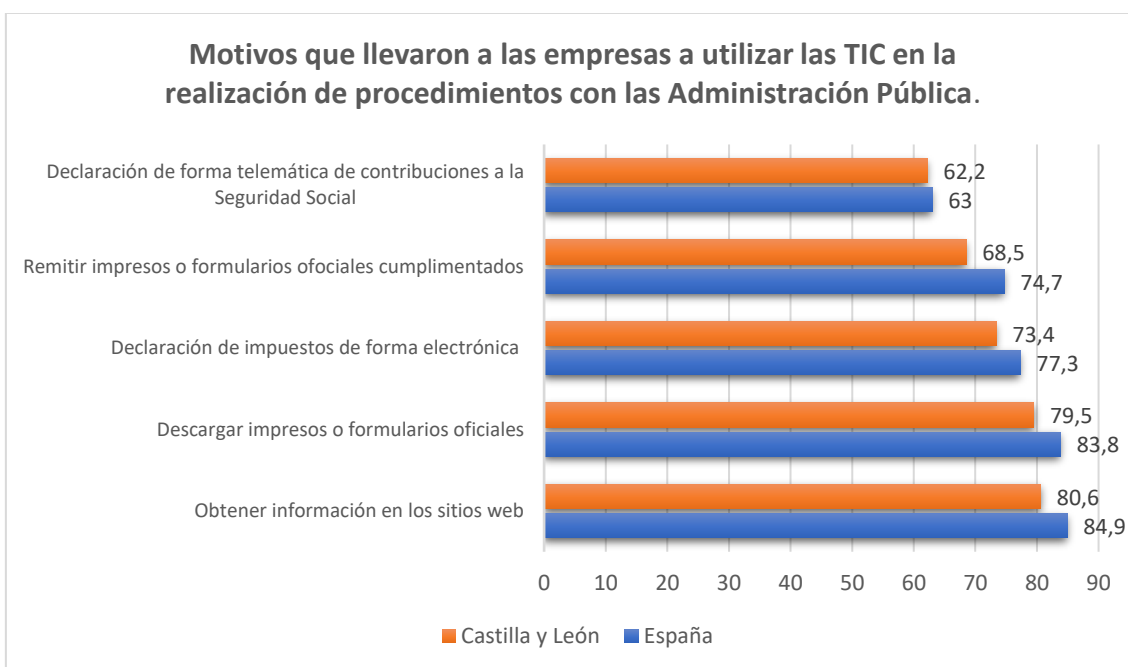


Gráfico 12 Motivos que llevaron a las empresas a utilizar las TIC en la realización de procedimientos con la Administración Pública. Año 2015^{139 140}

¹³⁷ Instituto Nacional de Estadística. (2016). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares*. Recuperado de: http://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t25/p450/base_2011/a2015/I0/&file=08009.px

¹³⁸ Consejería de Hacienda Dirección General de Presupuestos y Estadística. (2016). *Equipamiento y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación 2015-2016*.

¹³⁹ Instituto Nacional de Estadística. (2016). *Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico (CE) en las empresas 2015-2016*. Recuperado de: <http://ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t09/e02/a2015-2016/I0/&file=02001.px>

¹⁴⁰ Consejería de Hacienda Dirección General de Presupuestos y Estadística. (2016). *Equipamiento y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación 2015-2016*.

2016-2017

En el último año registrado tanto en el Instituto Nacional de Estadística (con respecto al año 2017 se especifica solamente el primer trimestre) como en el *Plan Estadístico de Castilla y León 2014-2017*,¹⁴¹ se observa una considerable similitud con respecto al año previo en lo referente a la utilización de las Tecnologías de la información y la Comunicación por parte de la ciudadanía para con la Administración. En concreto, el 57,2% de la ciudadanía obtuvo información a través de la Sede electrónica, un 42,3% descargó formularios online, casi tres décimas por debajo con respecto al año previo y un 40,4%, una décima más que en el anterior año, los envió electrónicamente.

El 92,8% de las empresas interactuaron con las Administraciones Públicas en la realización de los correspondientes trámites. Un 76,2% devolvió impresos o formularios de forma telemática y un 70,8% realizó la Declaración de contribuciones a la Seguridad Social con ayuda de las TIC. El 99,7% del cómputo empresarial castellano y leonés empleó la firma digital.

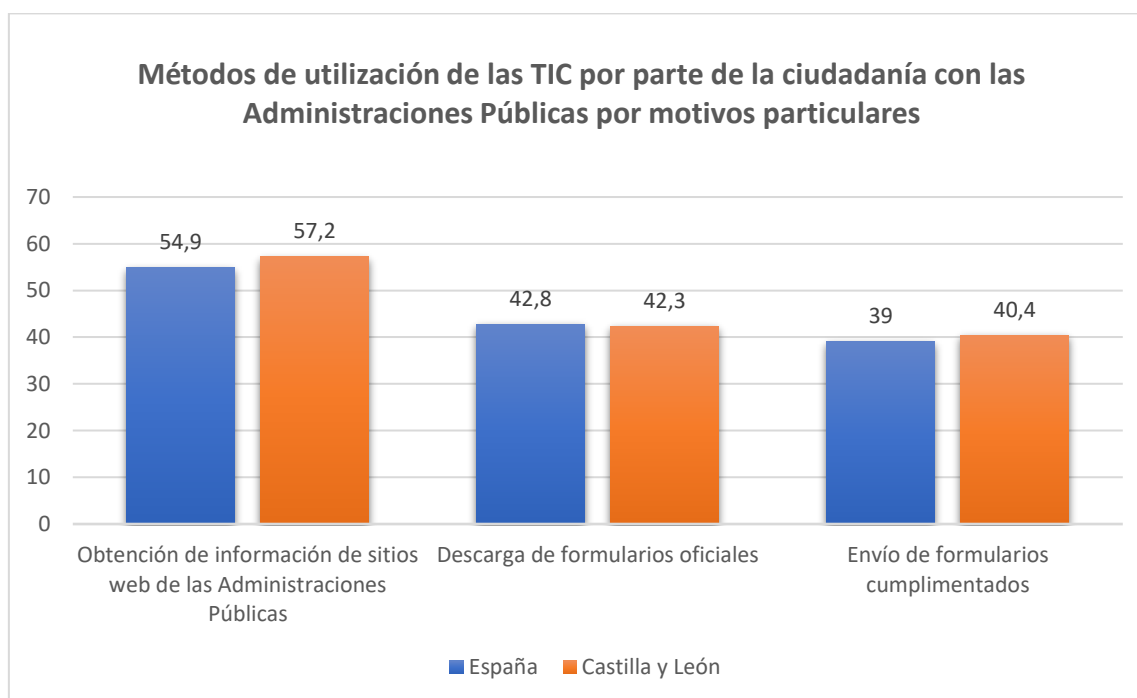


Gráfico 13 Métodos de utilización de las TIC por parte de la ciudadanía con las Administraciones Públicas por motivos particulares. Año 2016^{142 143}

¹⁴¹ Este Plan se establece por medio del Decreto 79/2013, de 26 de diciembre, por el que se aprueba el Plan Estadístico de Castilla y León 2014-2017. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Valladolid, 30 de diciembre de 2013, núm. 249.

¹⁴² Instituto Nacional de Estadística. (2017). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares*. Recuperado de: http://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t25/p450/base_2011/a2016/10/&file=08008.px

¹⁴³ Consejería de Hacienda Dirección General de Presupuestos y Estadística. (2017). *Equipamiento y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación 2016-2017*.

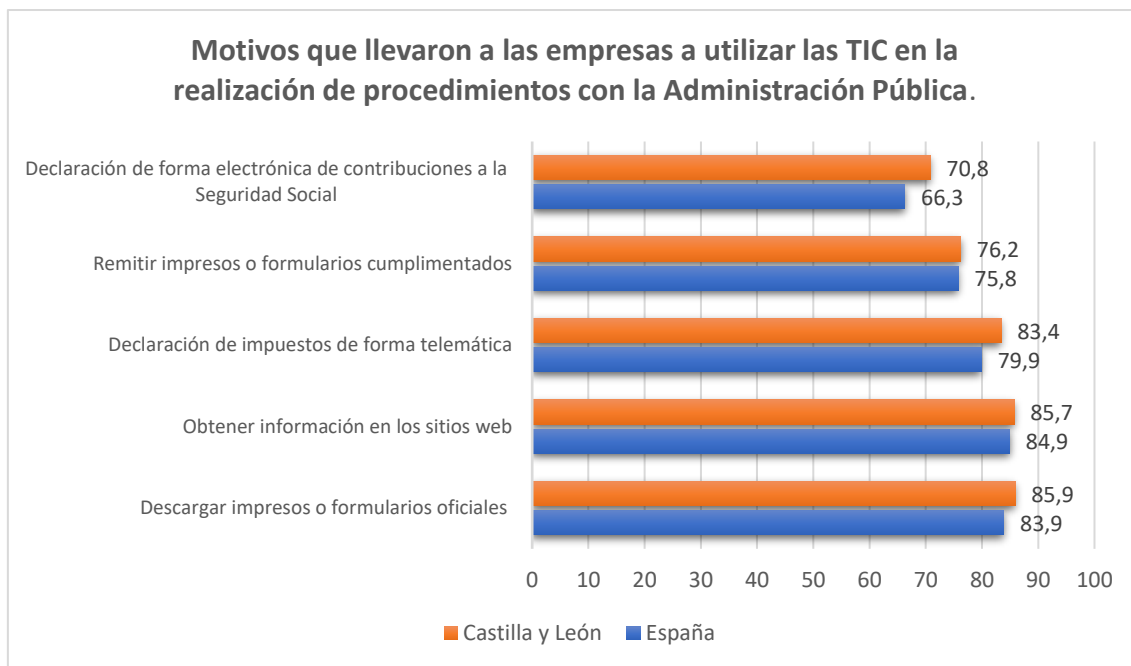


Gráfico 14 Motivos que llevaron a las empresas a utilizar las TIC en la realización de procedimientos con la Administración Pública. Año 2016¹⁴⁴ ¹⁴⁵

¹⁴⁴ Instituto Nacional de Estadística. (2017). *Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico (CE) en las empresas 2016-2017*. Recuperado de: <http://ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=3976&capsel=3972>

¹⁴⁵ Consejería de Hacienda Dirección General de Presupuestos y Estadística. (2017). *Equipamiento y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación 2016-2017*.