

# GRADO EN COMERCIO

TRABAJO FIN DE GRADO

“Administración Electrónica y  
Creación de Empresas Online”

Rubén Francisco Álvarez

FACULTAD DE COMERCIO  
VALLADOLID, FECHA



UNIVERSIDAD DE VALLADOLID  
GRADO EN COMERCIO

CURSO ACADÉMICO 2020/21

TRABAJO FIN DE GRADO

“Administración Electrónica y  
Creación de Empresas Online”

Trabajo presentado por: Rubén Francisco Álvarez

Tutor: Leticia Moreno Pérez

FACULTAD DE COMERCIO  
Valladolid, 30/06/2021



## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	6
AGRADECIMIENTOS .....	7
2. La Administración Electrónica.....	8
2.1 Regulación normativa de la Administración Electrónica .....	8
3. Funcionamiento de la Administración electrónica. ....	11
3.1 Sede Electrónica.....	12
3.2. Portal de Internet .....	14
3.3 Punto de acceso General Electrónico de la Administración.....	15
3.4 Registro Electrónico General .....	15
3.5 La Carpeta Ciudadana .....	16
4. Relaciones electrónicas entre empresas y Administraciones Públicas. ....	17
4.1 Sujetos obligados a relacionarse electrónicamente.....	17
4.2 Sistemas de identificación en las Administraciones Públicas .....	18
4.3. Sistemas de firma admitidos en las Administraciones Públicas.....	20
4.4. Sistema de Transmisión de datos en entornos cerrados de comunicación.	21
5. La Seguridad aplicable a la Administración Electrónica .....	22
5.1. La seguridad en las relaciones electrónicas .....	22
5.2 Los riesgos o problemas de seguridad derivados de la aplicación de la Administración electrónica.....	23
5.3 Regulación normativa en materia de seguridad: Esquema Nacional de Seguridad.....	24
5.4 Estrategias en materia de seguridad: Protección de datos de carácter personal .....	26
6. La tramitación electrónica y su influencia en la Simplificación Administrativa ...	28
7. Empresas y la tramitación electrónica .....	30
7.1. La Ventanilla Única Electrónica.....	30



7.2. Creación de empresas on-line .....	30
7.3 Trámites electrónicos necesarios para la creación de una empresa .....	32
8. Ventajas y desventajas de la implantación de la Administración Electrónica ....	35
9. Análisis y estudio de las encuestas realizadas a empresas y entrevistas a la Administración de la Comunidad de Castilla y León en relación a la tramitación electrónica .....	37
9.1 Trámites realizados electrónicamente .....	38
9.2 Aspectos más valorados por las Administraciones Públicas .....	39
9.3.a Ventajas de la administración Electrónica para los Empleados Públicos..	40
9.3.b Ventajas de la administración Electrónica para empresas y ciudadanos..	41
9.4.a Desventajas de la administración Electrónica para los Empleados Públicos .....	42
9.4.b Desventajas de la administración Electrónica para empresas y ciudadanos .....	43
10. Conclusiones.....	48
Bibliografía .....	52

## ÍNDICE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Sede Electrónica Administración General del Estado .....	12
Ilustración 2 Sede Electrónica Castilla y León .....	13
Ilustración 3 Portal Administración Electrónica .....	14
Ilustración 4 Punto de Acceso General.....	15
Ilustración 5 Punto de Acceso Electrónico General .....	16
Ilustración 6 Obtención Certificado Electrónico.....	19
Ilustración 7 Creación de empresa de forma electrónica .....	32



## ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1 Trámites realizados de forma electrónica .....	38
Gráfico 2 Aspectos más valorados en relación con las Administraciones Públicas .....	39
Gráfico 3 Ventajas que ha supuesto la Administración Electrónica para su empleo .....	40
Gráfico 4 Desventajas de la Administración Electrónica para su empleo.....	42
Gráfico 5 Seguridad en los trámites electrónicos.....	44



## 1. INTRODUCCIÓN

A mediados del siglo XX tiene lugar una profunda transformación digital que origina el nacimiento de la llamada “Sociedad de la Información”.

Administraciones Públicas, empresas y la sociedad en general se ven inmersas en profundos cambios tecnológicos. La innovación en aplicaciones informáticas, equipos y sistemas de seguridad llega a la Administración Pública que la incorpora paulatinamente en su organización, así como al desarrollo de trámites y procedimientos dando lugar a la denominada Administración Electrónica.

La administración electrónica debe entenderse como el uso de las nuevas tecnologías en la Administración Pública con el objetivo de simplificar y facilitar la gestión de trámites y procedimientos entre ciudadanos, empresas y los diferentes órganos de las Administraciones Públicas.

En relación con la Administración Electrónica la Comunicación de la Comisión Europea al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité de las Regiones “El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa” (Bruselas 26 de septiembre de 2003, COM (2003) (EEE, s.f.) 567 final define la administración electrónica como “el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”.

Ante este nuevo escenario de transformación digital las Administraciones Públicas incorporan las herramientas digitales en la tramitación de los procedimientos administrativos con la convicción de que las nuevas tecnologías permitirán prestar un mejor servicio a los ciudadanos y a las empresas.

El objetivo por tanto es incorporar las nuevas tecnologías de la información a la organización administrativa, a los trámites, procedimientos y relaciones con los administrados y así mejorar el servicio público, teniendo en cuenta que la puesta en marcha de la e-administración requiere de importantes cambios en cuanto a medios materiales, humanos y tecnológicos para alcanzar una Administración Pública más eficiente, más moderna y más segura.

A lo largo de este trabajo se analizará la implantación y uso de la Administración electrónica en las Administraciones Públicas y su influencia en el tejido empresarial de nuestro país para explicar si esta forma de relacionarse electrónicamente favorece la creación y funcionamiento de las empresas. Para ello se analizarán las encuestas realizadas a empresas, así como las entrevistas efectuadas a empleados públicos.



## AGRADECIMIENTOS

*En primer lugar, agradecer a mi tutora D<sup>a</sup>. Leticia Moreno Pérez por su inestimable colaboración y apoyo, por el tiempo que me ha dedicado y por sus valiosos consejos en la elaboración de este Trabajo de Fin de Grado.*

*A la Universidad de Valladolid por ofrecerme la oportunidad de formarme como profesional y como persona.*

*Y por último gracias a todos mis profesores por todo lo que me han enseñado y a mis compañeros con quienes he compartido trabajo e ilusión durante estos años.*

*A todos muchas gracias.*



## 2. La Administración Electrónica

La Comisión Europea en su comunicación de “The Role of e-Government for Europe’s Future” (CNECT.D.4, s.f.) aporta la definición de administración electrónica adoptada con carácter general en todos los ámbitos:

“La administración electrónica es el uso de las tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”.

Es por tanto una forma de interactuar entre las empresas, ciudadanos y Administraciones Públicas en la que las nuevas tecnologías desempeñan un papel fundamental permitiendo simplificar trámites y procedimientos para lograr una mayor eficacia en desarrollo de la actividad administrativa.

La administración electrónica incorpora las nuevas tecnologías de la información a procedimientos y trámites administrativos como medios de comunicación entre Administración Pública, ciudadanos y empresas.

Para implantar la Administración Electrónica las Administraciones Públicas han desarrollado las herramientas y los servicios necesarios para que a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) los procedimientos administrativos se realicen de forma automatizada y con plena seguridad jurídica.

El objetivo es alcanzar un funcionamiento electrónico integral a través de un uso eficiente de los recursos públicos, dotar de mayor agilidad los trámites, conseguir la simplificación de los procedimientos administrativos y acercar la administración a los ciudadanos y a las empresas.

La tramitación electrónica de los procedimientos realizada por ciudadanos, empresas y Administración Pública permite que hoy en día ya no sea necesario desplazarnos a diferentes organismos públicos para constituir una empresa, solicitar documentación o realizar determinados trámites con la pérdida de tiempo y dinero que esto supone ya que disponemos de las plataformas de administración electrónica para realizar estos trámites a partir de procedimientos administrativos telemáticos más ágiles, eficaces y cercanos.

### *2.1 Regulación normativa de la Administración Electrónica*

La transformación digital de las Administraciones Públicas requiere de un desarrollo normativo con la finalidad de establecer el marco jurídico regulatorio para las actuaciones



administrativas telemáticas, regulando el desarrollo de las relaciones entre empresas y Administraciones Públicas. A partir de estas premisas, el derecho administrativo introduce relevantes modificaciones con los procedimientos tramitados electrónicamente, tanto en las relaciones con los ciudadanos y empresas, como en las relaciones interadministrativas, en aras a una mayor eficacia, celeridad y seguridad jurídica en la tramitación electrónica.

Las Administraciones Públicas deben incorporar la administración electrónica a los diferentes servicios administrativos no solo porque así lo demandan ciudadanos y empresas, sino además porque la legislación vigente les impone esta obligatoriedad y para ello se desarrolló una regulación normativa del funcionamiento de la Administración Electrónica.

El derecho administrativo se caracteriza por ser innovador, en este sentido se pronunciaba en alguna conferencia el Catedrático de Derecho Público Eduardo García Enterría al referirse al Derecho Administrativo como una “auténtica legislación motorizada” por lo rápido que cambia y por las numerosas modificaciones que se producen para adaptarse a las necesidades de la sociedad. La implantación de la Administración Electrónica lo refleja perfectamente, a partir de su puesta en marcha surgen numerosas normas con el objeto de regular esta materia.

Dentro de este marco regulatorio la Unión Europea establece los principios básicos de las relaciones electrónicas; con la Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio conocida como “**Directiva sobre el Comercio Electrónico**” se establece un marco jurídico de seguridad con la inclusión de medidas armonizadas para el intercambio seguro de bienes y servicios.

Al amparo de esta Directiva en nuestro país se dicta la **Ley 34/2002, de 11 de junio, sobre el comercio electrónico** que establece el marco regulatorio para la contratación de bienes y servicios por vía electrónica, el suministro de la información, la transmisión de datos a través de redes de comunicaciones, búsquedas por internet y todos aquellos servicios relacionados con el intercambio de información electrónica, regulando los prestadores de servicios establecidos en España y estableciendo una serie de obligaciones y responsabilidades para estos en relación con el tratamiento de datos de carácter personal.

Posteriormente en 2005 el Gobierno aprueba el Plan Avanza con el cual se pretende dar un impulso a la sociedad de la información en base a la premisa de que las tecnologías de la información son la clave del crecimiento económico y la mejora de la productividad y la competitividad.



Con la **Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos**, hoy derogada por la Ley 39/2015, de **Procedimiento Administrativo Común** se regula la llamada “Administración Electrónica” y que tiene como objetivo adaptar la Administración Pública a la progresiva utilización de comunicaciones electrónicas, derivada del reconocimiento del derecho a comunicarse electrónicamente con la Administración, y que posibilita la adaptación de ésta –recursos humanos y materiales– a una nueva forma de relacionarse con los ciudadanos, y también la manera de adaptar sus formas de actuación y tramitación de los expedientes y en general adaptar los procedimientos a la nueva realidad que imponen las nuevas tecnologías.

Dice esta Ley que “el impulso de una administración electrónica supone también dar respuesta a los compromisos comunitarios y a las iniciativas europeas puestas en marcha a partir de Consejo Europeo de Lisboa y Santa Maria da Feira, continuando con sucesivas actuaciones hasta la actual comunicación de la Comisión 2010: Una Sociedad de la Información Europea para el crecimiento y el empleo”.

Posteriormente aparece la factura electrónica en el marco del comercio electrónico y se establecen mecanismos para alcanzar una mayor seguridad en la navegación por Internet y otros aspectos regulatorios de la Sociedad de la Información que se introducen con **Ley 56/2007, de 28 de diciembre de Medidas de impulso de la Sociedad de la Información**.

Pero es con la aprobación de las leyes 39/2015 y 40/2015 donde se regula el uso de las tecnologías electrónicas, informáticas y telemáticas dentro de la administración y especialmente en las relaciones con los ciudadanos y las empresas.

En el Preámbulo de la **Ley 39/2015, de 30 de octubre del Procedimiento Administrativo Común** se dice: “la tramitación electrónica no puede ser todavía una forma especial de gestión de los procedimientos, sino que debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados....”

**La Ley de Procedimiento Administrativo Común (Ley 39/2015, de 1 de octubre)** regula la administración electrónica, la asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados, el derecho y la obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas y la práctica de notificaciones por medios electrónicos. A su vez la Ley de **Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas (Ley 40/2015, de 1 de**



**octubre)** incorpora en su articulado el funcionamiento electrónico del Sector Público a través de la Sede Electrónica, el Portal de Internet y el punto de acceso general electrónico.

La regulación normativa en materia de administración electrónica es numerosa debido a la necesidad de establecer un marco jurídico que dote de seguridad la utilización de las nuevas tecnologías en las relaciones con las Administraciones Públicas para garantizar la privacidad, la transparencia y la seguridad en el intercambio de la información a través de medios telemáticos, por ello se ha mencionado a grandes rasgos la regulación básica.

### 3. Funcionamiento de la Administración electrónica.

La transformación digital en las administraciones públicas se inicia con la automatización de procesos como la contabilidad, la gestión de personal, nóminas, gestión de infraestructuras y gestión presupuestaria para dotarlos de mayor rapidez, eficacia y calidad. Se sustituyen las máquinas de escribir por equipos y aplicaciones para el tratamiento de la información, cambio que no resultó sencillo y que supuso un importante esfuerzo de inversión en medios materiales y humanos. Se realizó una transformación desde dentro de la Administración hacia fuera, se automatizó la organización para ofrecer un servicio de calidad a sus usuarios, no se trata de un proceso de meses, ni de años; el cambio es continuo y permanente.

Las empresas incursas en un entorno abierto y altamente competitivo constituyen la palanca impulsora para el desarrollo creciente de las nuevas tecnologías de la información en las Administraciones Públicas y son las responsables en gran parte de la expansión de la cultura electrónica en el sector público para la gestión de trámites de forma ágil, transparente y segura.

Esta expansión de la cultura electrónica requiere de un esfuerzo por parte de los organismos públicos para implantar la tramitación electrónica con la adquisición de equipos informáticos y aplicaciones compatibles que permitan la intercomunicación entre empresas, ciudadanos y Administraciones Públicas. No podemos olvidar que las aplicaciones informáticas, los dispositivos electrónicos y sistemas de seguridad se encuentran en permanente cambio y actualización lo que obliga a su renovación periódica para garantizar la compatibilidad y el intercambio de información de forma segura.

Con la Administración electrónica se pretende facilitar a las empresas y a ciudadanos el uso de medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos y en la gestión telemática de solicitudes, así como el desarrollo de trámites a través de la Sede Electrónica, reduciendo plazos y esperas innecesarias.



Los organismos públicos disponen de canales a través de los cuales los administrados pueden acceder a las diferentes instituciones en un entorno seguro, así como realizar trámites por medios electrónicos, como es la denominada Sede Electrónica, el Portal de Internet de cada Administración Pública, el Punto de acceso General Electrónico de la Administración y el Registro Electrónico General, así como la carpeta ciudadana.

### 3.1 Sede Electrónica.

La Ley 40/2015 de 1 de octubre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas la define en su artículo 38: “la Sede Electrónica es aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a o varios organismos públicos o entidades de derecho Público en el ejercicio de sus competencias.”

La Sede Electrónica es por tanto una dirección electrónica de Internet disponible para los ciudadanos a modo de oficina electrónica. En la Administración General del Estado esta dirección es: <https://www.sede.administracion.gob.es> y en la Comunidad de Castilla y León es <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es/>.

Ilustración 1 Sede Electrónica Administración General del Estado



Imagen 1

Fuente: Pública



Ilustración 2 Sede Electrónica Castilla y León



Imagen 2

Fuente: Administración de la Comunidad de Castilla y León

Esta Sede Electrónica permite a las empresas y a los ciudadanos realizar trámites y acceder a servicios a través de medios electrónicos con las mismas garantías que si lo hicieran presencialmente. Debe cumplir una serie de requisitos como la responsabilidad que tiene su titular respecto de garantizar la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma. Es por tanto una “oficina electrónica” que ofrece a las empresas y ciudadanos toda la información relativa a trámites y servicios públicos digitales que pueden realizarse a través de ella.

Cada Administración debe garantizar la integridad de la información que contiene su Sede Electrónica, la cual debe ser completa, evitando modificaciones o alteraciones no autorizadas de la información o de los servicios que ofrece y asegurar además la veracidad ofreciendo datos reales y exactos, que respondan a una gestión pública eficaz y responsable, manteniendo permanentemente actualizados los datos y los servicios que ofrece.

El artículo 38.3 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas establece el régimen de creación de una Sede Electrónica y determina que cada Administración Pública definirá las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso obliga a garantizar la identificación del órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas. Corresponde, por tanto, a cada Administración pública determinar el proceso de creación y las condiciones que ha de



cumplir su sede o sedes electrónicas si bien deberá respetar los principios básicos establecidos en el artículo 38.3 de la citada Ley.

Las sedes electrónicas disponen además de otros contenidos como lo son un directorio geográfico de las oficinas de asistencia en materia de registros más próxima al domicilio del particular o de la empresa, los códigos de identificación de las unidades administrativas y el calendario de días inhábiles a efectos de tramitación y plazos de los diferentes procedimientos administrativos.

En definitiva la Sede Electrónica es un sitio web disponible para ciudadanos y empresas que pertenece a una Administración Pública que será la responsable de gestionarla y garantizar su seguridad y a través de la cual se podrán efectuar trámites con las mismas garantías que los realizados presencialmente en las oficinas administrativas.

### 3.2. Portal de Internet

El Portal de Internet se define en el art. 39 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas (Ley 40/2015 de 1 de octubre) como el punto de acceso electrónico cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, organismo público o entidad de Derecho Público que permite el acceso a través de internet a la información publicada y, en su caso, a la Sede Electrónica correspondiente.

En los portales de internet de los diferentes organismos encontramos los enlaces a las principales redes sociales para su interacción y comunicación con la ciudadanía y que no se encuentran en la Sede Electrónica.

Ilustración 3 Portal Administración Electrónica



Imagen 3

Fuente: Administración General del Estado



### 3.3 Punto de acceso General Electrónico de la Administración

La Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas establece en su artículo 13 el derecho de las personas en sus relaciones electrónicas a comunicarse con las administraciones públicas a través de un Punto de Acceso General Electrónico.

El Punto de Acceso General (PAG) es un portal web de la Administración General del Estado y que permite el acceso a los sitios web oficiales de los distintos Ministerios y sus Organismos Autónomos, Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

Los ciudadanos y las empresas tienen el derecho al acceso a través de un único punto a todos los servicios y procedimientos de todas las Administraciones Públicas, disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://administracion.gob.es/>

Ilustración 4 Punto de Acceso General



Imagen 4

Fuente: Pública

### 3.4 Registro Electrónico General

Este Registro Electrónico General en la actualidad convive con los Registros presenciales, y son unidades administrativas en las que ciudadanos y empresas pueden presentar solicitudes y documentación en un procedimiento administrativo. En un futuro próximo serán sustituidos por las oficinas de asistencia en materia de registros donde se digitalizan los documentos que presentan los ciudadanos y las empresas en papel para incorporarlos al expediente electrónico, devolviendo el original al interesado. De acuerdo con lo previsto en el artículo 27 de la Ley de Procedimiento Administrativo Común "los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas



deberán ser digitalizados, por la oficina de asistencia en materia de registro en la que hayan sido presentados, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en soporte específico no susceptibles de digitalización”.

Las personas jurídicas recibirán por parte de las oficinas en materia de registro apoyo en la tramitación electrónica procediendo a la digitalización de documentos auténticos, asistencia en materia de identificación y firma electrónica, otorgamiento de apoderamiento por comparecencia y se les dará un recibo consistente en una copia auténtica del documento de que se trate, incluyendo fecha y hora de presentación y número de entrada de registro, así como un recibo acreditativo de otros documentos que acompañen.

Ilustración 5 Punto de Acceso Electrónico General



Imagen 5

Fuente: Ministerio de Política Territorial y Función Pública

### 3.5 La Carpeta Ciudadana

La carpeta ciudadana facilita la relación de las empresas con la Administración Pública y permite el acceso al estado de los expedientes, a las notificaciones y a los datos personales. El acceso a esta carpeta se realizará a través de los sistemas de identificación como el DNI electrónico, certificado digital, o sistema CI@ve. (sede.administración.gob.es)



## 4. Relaciones electrónicas entre empresas y Administraciones Públicas.

### *4.1 Sujetos obligados a relacionarse electrónicamente*

En un principio los interesados pueden elegir la forma de comunicarse con las Administraciones Públicas, ya sea presencialmente o de forma telemática. Sin embargo se puede establecer la obligatoriedad de utilizar medios electrónicos para ciertos colectivos que por su actividad profesional, capacidad económica y otros aspectos quede acreditado que tienen acceso a los medios electrónicos necesarios para comunicarse de forma telemática.

La nueva Ley de Procedimiento Administrativo Común (Ley 39/2015, de 1 de octubre) regula el derecho que tienen las personas físicas a elegir en cualquier momento, y que pueden cambiar en un momento posterior, la forma de relacionarse con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones, es decir pueden decidir si se relacionan por medios telemáticos o bien presencialmente.

No obstante el artículo 14.1 determina unos colectivos que están obligados a relacionarse a través de medios electrónicos como son las personas jurídicas (las empresas), los representantes de las personas jurídicas, las entidades sin personalidad jurídica (como las comunidades de bienes) y aquellos que ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para la realización de aquellos trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional (en este colectivo se entienden incluidos los Notarios y Registradores de la propiedad y mercantiles).

Dice la ley que reglamentariamente podrá establecerse la obligatoriedad de relacionarse por medios electrónicos para determinados procedimientos administrativos y a aquellos colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros medios quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

Las empresas, como personas jurídicas que son, están por tanto obligadas a realizar los trámites administrativos de forma electrónica a través del Registro Electrónico General.

Una de las principales novedades de la administración electrónica es la disponibilidad ya que el registro electrónico permite la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día y desde



cualquier punto de nuestra geografía, dotando de mayor agilidad y eficacia al procedimiento administrativo.

Esta disponibilidad ha supuesto ventajas para los ciudadanos y las empresas como la cercanía de la Administración al ciudadano, reducción de la brecha digital entre zonas rurales y grandes núcleos de población, reducción de plazos, supresión de costes de envío, mayor seguridad jurídica y transparencia.

#### *4.2 Sistemas de identificación en las Administraciones Públicas*

Para relacionarnos a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas es necesario identificarse, es decir acreditar nuestra personalidad. Si actuamos como personas físicas nos identificaremos a través del Documento Nacional de Identidad. Las personas jurídicas se identificarán a través de su nombre o razón social contenida en las escrituras de constitución o en sus Estatutos, y a través de los certificados digitales de empresa.

“Jurídicamente la identificación se define como la acreditación de la personalidad del actor o interviniente”. (DIFUSIÓN JURÍDICA, 2021). Establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común que las Administraciones Públicas están obligadas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo, mediante la comprobación de su nombre y apellidos, denominación o razón social, según corresponda, que consten en su documento Nacional de Identidad.

Dice la Ley que los interesados podrán identificarse electrónicamente ante las Administraciones Públicas a través de cualquier sistema que cuenten con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad, admitiendo como válidos los siguientes sistemas:

- Sistemas basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de sello electrónico.
- Sistemas basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica.
- Sistemas de clave concertada y cualquier otro sistema que las Administraciones Públicas consideren válido.

En todo caso, establece la Ley, la aceptación de alguno de estos sistemas por la Administración General del Estado servirá para acreditar frente a todas las Administraciones Públicas, salvo prueba en contrario.



Cada Administración puede decidir el medio más adecuado de identificación necesario para un determinado procedimiento o trámite concreto, garantizando en todo caso la utilización de sello electrónico y firma electrónica.

En la Sede Electrónica de cada Administración deberá recogerse la relación de los sistemas de firma electrónica admitidos, así como los prestadores que la expidan.

Las empresas en concreto podrán utilizar sistemas de firma electrónica de persona jurídica para los procedimientos y trámites que deban realizar ante las Administraciones Públicas. Pueden actuar por medio de representante nombrado al efecto y que deberán acreditar para la presentación de solicitudes, recursos, comunicaciones, declaraciones responsables, desistir de acciones o renunciar a derechos.

La acreditación de la representación podrá efectuarse por cualquier medio válido en derecho y del que quede constancia fidedigna.

Prácticamente todos los trámites realizados de forma telemática requieren de la autenticación de la empresa o de la persona física que los transmite para garantizar la seguridad jurídica de los documentos y de los datos asociados a ellos.

Ilustración 6 Obtención Certificado Electrónico

**Sede Electrónica**  
Real Casa de la Moneda  
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre

Obtener Certificados Electrónicos | Trámites

Inicio > Obtener Certificados Electrónicos

**Persona Física**  
Certificado de Representante  
Sector Público  
Certificados de componente  
Soporte Técnico

### Certificados

La FNMT-RCM como Prestador de Servicios de Certificación pone a su disposición diferentes tipos de certificados electrónicos mediante los cuales podrá identificarse y realizar trámites de forma segura a través de Internet.

En función del destinatario de los mismos, la FNMT-RCM emite los siguientes tipos de certificados digitales que podrá solicitar a través de nuestra SEDE Electrónica:

**Persona Física**  
Ir a Persona Física en la web de la Sede

El Certificado FNMT de Persona Física, que se emite sin coste a cualquier ciudadano que esté en posesión de su DNI o NIE, es la certificación electrónica expedida por la FNMT-RCM que vincula a su Suscriptor con unos Datos de verificación de Firma y confirma su identidad personal.

Este certificado le permitirá identificarse de forma telemática y firmar o cifrar documentos electrónicos.

**Certificado de Representante**  
Representante de Administrador Único o Solidario

Certificado de representante para administradores únicos y solidarios es la certificación electrónica expedida por la FNMT-RCM que vincula un firmante con unos datos de verificación de firma y confirma su identidad. El firmante actúa en representación de una persona jurídica en calidad de representante legal con su cargo de administrador único o solidario inscrito en el Registro Mercantil.

**Representante de Persona Jurídica**  
Certificado de representante de persona jurídica es la certificación electrónica

**Fecha y Hora Oficial**  
15/06/2021  
14:42:08

**Información Destacada**  
Exportar / Importar un Certificado  
Utilidad de Firma y Verificación  
Atención a Usuarios

Imagen 6

Fuente: FNMT-RCM



### *4.3. Sistemas de firma admitidos en las Administraciones Públicas*

Los sistemas de firma electrónica permiten la autenticación de los interesados y la acreditación de su voluntad y consentimiento, y garantizan la inalterabilidad e integridad del documento que está firmando.

La identificación del interesado es el primer paso para iniciar un procedimiento administrativo electrónico y es un requisito de seguridad jurídica para el intercambio de información, documentos, datos de carácter personal entre Administraciones Públicas y empresas en entornos seguros de comunicación.

En determinados trámites será suficiente con identificarse ante la Administración, pero se contemplan determinadas actuaciones en las que se exigirá la firma electrónica para afianzar la seguridad técnica y jurídica en la tramitación de los procedimientos administrativos, entre estos trámites tenemos la presentación de solicitudes, declaraciones responsables y comunicaciones, interponer recursos, desistir de acciones y cuando no esté prohibido por el ordenamiento jurídico renunciar a sus derechos.

El artículo 10 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre establece que se considerarán válidos a efectos de firma los siguientes sistemas:

- a) Sistemas de firma electrónica cualificada y avanzada basados en certificados electrónicos cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la “Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación”.
- b) Sistemas de sello electrónico cualificado y avanzado basados en certificados electrónicos cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la “Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación”.
- c) Cualquier otro sistema que las Administraciones Públicas consideren válido en los términos y condiciones que se establezca, siempre que cuente con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad, previa autorización por parte de la Secretaría General de la Administración Digital del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

Cada Administración pública determinará el sistema de firma que será admitido, garantizando la utilización de los mencionados en los apartados a y b, firma electrónica y sello electrónico para todos los trámites y procedimientos, y el previsto en la letra c para determinados procedimientos que se establezcan por las Administraciones Públicas.

En la actualidad con el funcionamiento del DNI electrónico y de los certificados digitales (personales y profesionales), cuya obtención es sencilla y rápida las relaciones entre los ciudadanos y empresas con las Administraciones Públicas se han dotado de mayor agilidad y seguridad.



Los autónomos como personas físicas podrán utilizar su DNI electrónico para relacionarse con las Administraciones Públicas y realizar trámites a través de Internet. Las personas jurídicas (las empresas) necesitarán un certificado digital de empresa para identificarse ante las instituciones públicas como la Tesorería General de la Seguridad Social, el Servicio Público de Empleo Estatal y con cualquier otro ente público de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

En función del trámite a realizar en la Sede Electrónica de las distintas Administraciones Públicas a las que acceda el empresario o autónomo podrá escoger entre los distintos sistemas de identificación para acreditar su identidad, y los sistemas de firma para dejar constancia de la expresión de su voluntad y consentimiento.

#### *4.4. Sistema de Transmisión de datos en entornos cerrados de comunicación.*

Como ya hemos visto la administración electrónica conlleva la transmisión de datos, documentos, archivos entre las diferentes Administraciones Públicas, órganos, organismos y entidades de derecho público. Estas comunicaciones se realizan en entornos cerrados de comunicación y a través de canales específicos diseñados para el envío de estos datos, de esta forma se garantiza la protección de los datos que se transmiten, así como la validez y autenticidad de los documentos transmitidos.

Como dice D. Javier Guillén Caramés, Profesor Titular de Derecho Administrativo, en su escrito sobre Administración Electrónica (Caramés) conviene recordar que las Administraciones son titulares de auténticas bases de datos con numerosa información sobre cuestiones de diversa naturaleza que es necesaria para el correcto funcionamiento de las mismas y que, por tanto, debe ser gestionada de acuerdo con parámetros de máxima eficacia, y es precisamente ahí, donde puede desempeñar un papel clave el uso de los nuevos instrumentos tecnológicos.

Los documentos y los datos serán transmitidos en entornos cerrados de comunicación regulados en el artículo 44 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y serán válidos a los efectos de identificación y autenticación de los emisores y receptores que intervienen. El intercambio de la información se realizará a través de los canales establecidos por cada Administración Pública y entre los organismos autorizados para ello.

Cuando estos emisores y receptores pertenecen a una misma Administración Pública, esta deberá establecer las condiciones en las que se realizará la transmisión de la información y quiénes están autorizados para el envío de documentos.



Si la comunicación se realiza entre diferentes Administraciones Públicas es necesario diseñar el instrumento regulador correspondiente, mediante convenio entre ambas en el que se definen los emisores y receptores válidos, así como las medidas de protección de datos de carácter personal y las condiciones de seguridad en las que realizará el intercambio de información entre ellas.

## 5. La Seguridad aplicable a la Administración Electrónica

### 5.1. La seguridad en las relaciones electrónicas

La seguridad en las relaciones electrónicas se regula en la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común y Ley 40/2015 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y se establecen las condiciones en las que se llevarán a cabo las comunicaciones electrónicas.

Determina la Ley de Procedimiento Administrativo Común que “...quienes de conformidad con el artículo 3, tienen capacidad de obrar antes las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos: A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y la confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas”.

Se trata por tanto de garantizar a ciudadanos y empresas que la transmisión de documentos, intercambio de información y la protección de sus datos de carácter personal se realice con las condiciones de seguridad adecuadas.

Aspecto importante también el relacionado con la conservación de la información, en este sentido la Ley de Procedimiento Administrativo Común establece que “los documentos electrónicos deberán conservarse en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento, así como su consulta con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión”, y también que “los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad, de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad, que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados.”

Por su parte la Ley de Régimen Jurídico determina que las Administraciones Públicas se relacionarán entre sí a través de medios electrónicos, los cuales deberán garantizar la interoperabilidad y seguridad, así como asegurar la protección de datos de carácter personal.



La seguridad y la confidencialidad son principios básicos y necesarios para ofrecer servicios públicos de calidad y por ello las Administraciones Públicas deben establecer mecanismos para garantizar las relaciones electrónicas. En este sentido se ha elaborado por el Gobierno Central una agenda para la transformación digital que establece unas pautas de seguridad para el tratamiento de la información entre otros aspectos.

Esta agenda para la transformación digital (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital) trata la seguridad como núcleo en el uso de las tecnologías, en ese sentido de tecnoempoderamiento tiene gran relevancia la utilización segura y responsable de las nuevas tecnologías. Se asume que el uso de herramientas digitales comporta nuevas oportunidades, pero también ciertas amenazas. La ciberseguridad se ha convertido en un aspecto de vital importancia para todas las organizaciones, y una gran responsabilidad en el caso de las Administraciones Públicas, pues de ello depende garantizar derechos esenciales de los ciudadanos, como son la integridad de la información y de los datos personales, o la disponibilidad en la prestación de los servicios públicos.

### *5.2 Los riesgos o problemas de seguridad derivados de la aplicación de la Administración electrónica*

En la actualidad empresas y ciudadanos nos relacionados con mayor frecuencia a través de medios electrónicos. Disponemos de acceso a las Administraciones Públicas desde nuestro teléfono móvil, tablet, ordenadores y esto nos permite realizar trámites desde nuestro domicilio, o desde nuestras oficinas, así como presentar solicitudes y otros trámites sin desplazarnos hasta las sedes físicas de las Instituciones.

Estamos sin duda, ante una nueva era de la Función Pública, en la que organismos, empleados públicos y empresas están en la Red, a unos clicks de distancia entre ellos y esto entraña riesgos como el robo de datos, virus y ataques informáticos.

Por lo tanto las comunicaciones telemáticas deben llevar aparejadas las medidas de seguridad necesarias y deben observarse tanto por empresas y ciudadanos como por las Administraciones Públicas. Los medios utilizados para la transmisión de la información serán los establecidos en las respectivas sedes electrónicas y se exigirán los medios de identificación y firma reconocidos legalmente para garantizar la autenticidad y veracidad de la información transmitida.

Las Administraciones Públicas y los Centros Directivos de Telecomunicaciones e Informática son los responsables de vigilar que se cumplan con las medidas de seguridad necesarias para que las comunicaciones a través de medios telemáticos sean seguras.



A través de las Plataformas de administración electrónica las empresas podrán tele tramitar sus solicitudes y procedimientos a través de Internet con todas las garantías jurídicas y de seguridad necesarias, ya que como hemos explicado el intercambio de información se produce en entornos cerrados de comunicación.

Sin embargo las ciberamenazas son un riesgo potencial para la administración electrónica, todos los dispositivos conectados son susceptibles de ser atacados o robados.

La información que obra en poder de las Administraciones Públicas constituye un activo de gran valor para los *hackers*. “El Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) afirma que gran parte de los ataques y fallos se centran en el sistema público y ya se han dado casos de extorsión en algunas Administraciones Públicas”. (Grupo Willis Towers Watson, 2021).

Ataques de fraude informático (*phising*), virus informáticos (*malware*) y secuestro de datos (*ransomware*) están al orden del día. Cuando una Administración Pública sufre una brecha de seguridad está obligada a activar el protocolo establecido para la protección de la información, datos e intereses tutelados.

Las medidas de seguridad que deben aplicarse en el intercambio de información entre los distintos organismos públicos y las empresas se recogen en “El Esquema Nacional de Seguridad (ENS) que tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos, y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que garanticen adecuadamente la seguridad de la información tratada”, protege por tanto los servicios prestados por las Administraciones Públicas a ciudadanos y empresas a través de medios electrónicos y la información comunicada entre unos y otros.

### *5.3 Regulación normativa en materia de seguridad: Esquema Nacional de Seguridad*

En relación a la seguridad de la información el artículo 17 de la Ley de Procedimiento Administrativo Común (Ley 39/2015 de 1 de octubre) determina que los documentos electrónicos deberán conservarse en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento, así como su consulta con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión, y que los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad, de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad, que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados.



Es un objetivo fundamental para las distintas Administraciones Públicas que la información intercambiada entre empresas y ciudadanos cuente con los estándares de protección adecuados para evitar su difusión o que pueda utilizarse para fines distintos de los deseados.

El Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, modificado por el Real Decreto 951/2015 regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) se limita a establecer los principios básicos y requisitos mínimos que, de acuerdo con el interés general, naturaleza y complejidad de la materia regulada, permiten una protección adecuada de la información y los servicios prestados por las Administraciones Públicas.

La finalidad del Esquema Nacional de Seguridad es establecer las condiciones necesarias de confianza en el uso de los medios electrónicos, a través de medidas para garantizar la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos, que permita a los ciudadanos y a las Administraciones Públicas, el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de deberes a través de estos medios.

Se trata por tanto de garantizar la seguridad de las redes y de la información, entendidas, como así establece el ENS, como la capacidad de resistir, con un determinado nivel de confianza, los accidentes o acciones ilícitas o malintencionadas que comprometen la disponibilidad, autenticidad, integridad y confidencialidad de los datos almacenados o transmitidos y de los servicios que dichas redes y sistemas ofrecen o hacen accesibles.

El Real Decreto 3/2010 de 8 de enero por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad persigue los siguientes objetivos:

- Crear las condiciones necesarias de seguridad en el uso de medios electrónicos, a través de medidas para garantizar la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos y que permita el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de estos medios.
- Promover la gestión continuada de la seguridad.
- Promover la prevención, detección y corrección, para una mejor resistencia en el escenario de ciberamenazas y ciberataques.
- Promover un tratamiento homogéneo de la seguridad que facilite la cooperación en la prestación de servicios públicos digitales cuando participen diversas entidades. Esto supone proporcionar los elementos comunes que han de guiar la actuación de las entidades del Sector Público en materia de seguridad de las tecnologías de la información; también



aportar un lenguaje común para facilitar la interacción, así como la comunicación de los requisitos de seguridad de la información a la Industria.

- Servir de modelo de buenas prácticas en línea con lo apuntado en las recomendaciones de la OCDE “Digital Security Risk Management for Economic and Social Prosperity – OECD Recommendation and Companion Documents”. (OECD, s.f.)

El Esquema Nacional de Seguridad establece un marco de seguridad en las transmisiones electrónicas y permite ofrecer una respuesta ágil y efectiva ante posibles amenazas. El Centro Criptológico Nacional (CCN) será el encargado de dar respuesta a los problemas de seguridad y actuará sin perjuicio de las capacidades de respuesta a incidentes de seguridad que pueda tener cada Administración Pública. Para ello las Administraciones Públicas deberán poner en conocimiento del Centro Criptológico Nacional los incidentes de seguridad que se producen en su organización y cómo afectan a la información manejada y a los servicios prestados.

#### *5.4 Estrategias en materia de seguridad: Protección de datos de carácter personal*

Partimos desde la premisa de que la protección de datos de carácter personal es un Derecho Fundamental de los ciudadanos españoles y ello deriva de la aplicación del artículo 18.4 de la Constitución Española que determina “La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos”.

El derecho a la protección de datos afecta a cualquier tipo de dato personal cuyo conocimiento por terceros puede afectar, restringir o desvirtuar el derecho del que disponen los titulares a su protección.

En la actualidad el derecho a la protección de datos de carácter personal se encuentra regulado en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, de aplicación directa a todos los Estados Miembros de la Unión Europea y contiene aspectos novedosos en cuanto a las obligaciones de los responsables del tratamiento de los datos, así como el enfoque de riesgo que presentan los derechos y libertades de los ciudadanos en cuanto al tratamiento de sus datos personales. De acuerdo con este Reglamento el responsable del tratamiento de datos personales puede llevarlo a cabo, siempre que los riesgos de los derechos y libertades de los ciudadanos sean inexistentes o los mínimos posibles asumibles, es decir, que este tratamiento no se efectuará si existen riesgos importantes para terceros.



Con la finalidad de adaptarse a las disposiciones contenidas en este reglamento en nuestro país se ha dictado la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales y que será de aplicación al tratamiento de datos total o parcialmente automatizados.

En su aplicación se respetarán los principios de licitud, lealtad y transparencia lo que supone que los datos de carácter personal deberán ser "...tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado".

Por otro lado, establece la prohibición de que los datos recogidos para una finalidad determinada sean utilizados para otra distinta para la cual se han autorizado, los fines de uso deben ser determinados, explícitos y legítimos.

Otro principio a tener en cuenta es el de limitación del plazo de conservación. Los datos recogidos deberán conservarse durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir el objetivo para el que fueron recogidos, salvo excepciones como la recogida de datos para fines de interés público, para la investigación científica o histórica o fines estadísticos.

Importante también la integridad y confidencialidad de la información tratada, imponiendo al responsable del tratamiento la aplicación de cuantas medidas de seguridad sean necesarias para garantizar la conservación y la integridad de los datos, así como la confidencialidad de los mismos.

Se garantizará al interesado el derecho de acceso a sus datos para que pueda conocer la forma en que esos datos de carácter personal son tratados y con qué finalidad, y su derecho a la rectificación si considera que estos son inexactos, incorrectos o bien son incompletos. Así como el derecho que asiste al interesado para solicitar la supresión de sus datos personales cuando desaparezca la finalidad para la que fueron cedidos.

Se crea la figura del Delegado de Protección de Datos en las Administraciones Públicas, de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos "será designado atendiendo a sus cualidades profesionales y, en particular, a sus conocimientos especializados del Derecho y a la práctica en materia de protección de datos y a su capacidad para desempeñar las funciones" que le encomienda esta Ley.

El Delegado de Protección de Datos es el vínculo de unión entre la Administración Pública y los ciudadanos y empresas, para asegurar los derechos en relación con el tratamiento de información y datos personales se cumplen.

Esta Ley impone a cada empleado público que acceda o trate datos personales, que accederá si es estrictamente imprescindible y solo para aquellos datos que sean



necesarios para el normal cumplimiento de sus funciones, garantizando su seguridad y la confidencialidad.

En las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo establecido por el Estatuto Básico del Empleado Público (Ley 5/2015, de 30 de Octubre), se determina como principio ético que los empleados públicos “guardarán secreto de las materias clasificadas u otras cuya difusión esté prohibida legalmente, y mantendrán la debida discreción sobre aquellos asuntos que conozcan por razón de su cargo, sin que puedan hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceros, o en perjuicio del interés público”. El incumplimiento de este principio podrá conllevar responsabilidad disciplinaria, administrativa y en su caso, penal.

En este sentido los organismos públicos a través de distintas actividades formativas, jornadas y seminarios forman a sus empleados públicos en la responsabilidad que supone la difusión de información de carácter personal o transmisión de información sensible para las empresas, y que puede afectar a su competitividad, así como las medidas de seguridad que se deben tener en cuenta en la transmisión de este tipo de información.

## **6. La tramitación electrónica y su influencia en la Simplificación Administrativa**

La tramitación electrónica de los procedimientos administrativos posibilita la simplificación administrativa, permitiendo reducir los plazos, lograr una mayor eficacia en el cumplimiento de los objetivos, incrementar la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos y empresas, y no menos importante conduce a la eficiencia en la utilización de los recursos públicos.

Una administración pública moderna y eficiente evitará la realización de trámites innecesarios eliminando duplicidades para conseguir un mejor servicio público.

La constitución de una empresa precisa del cumplimiento de una serie de requisitos y autorizaciones obligatorias competencia de diferentes Administraciones Públicas como lo son la Administración Estatal, la Administración Autonómica y la Administración Local. Tradicionalmente este proceso de creación de una empresa suponía una serie de trámites que se alargaban en el tiempo. Por ejemplo, en ocasiones era necesario la presentación del mismo documento en distintas Administraciones, con la implantación de la administración electrónica se han simplificado significativamente estos procedimientos.

En la actualidad, como consecuencia de la simplificación administrativa, una de las principales novedades en la constitución de una empresa es la sustitución de la solicitud por el empresario de la licencia de actividad por una declaración responsable, ahorrando



trámites y reduciendo los plazos a los nuevos emprendedores. “Las declaraciones responsables son documentos en los que la empresa declara que reúne una serie de requisitos legales obligatorios para el desarrollo de una determinada actividad, de esta forma el control previo que supone un procedimiento administrativo pasa a ser un control a posteriori realizado por los órganos de inspección que verificarán que dicha empresa cumple con los requisitos necesarios para el desarrollo de la actividad”. (art. 69 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre).

En concreto se pretende que determinadas empresas enmarcadas dentro de actividades de escasa incidencia de impacto ambiental sustituyan la licencia ambiental por una declaración responsable lo que supone mayor agilidad en el inicio de la actividad.

Las Administraciones están realizando importantes esfuerzos en aras de la simplificación administrativa, sentado las bases para impulsar la modernización y fijando los objetivos generales y específicos y las estratégicas a seguir a partir del establecimiento de una red de Programas que serán ejecutados coordinadamente por todas las organizaciones públicas con el objetivo de evitar la duplicidad de trámites y documentos.

Sin duda la administración electrónica ha contribuido muy favorablemente a este objetivo permitiendo la interconexión entre las distintas administraciones públicas y el empresario, facilitando la dinamización empresarial, reduciendo los costes administrativos y los plazos para la apertura de una empresa. Este objetivo se ha conseguido con la implantación de la solicitud única como se explicará en la creación de empresas on-line; los nuevos emprendedores podrán realizar electrónicamente y de forma simultánea la mayoría de trámites, eliminando duplicidades y agilizando el proceso.

El objetivo principal es avanzar en la simplificación administrativa, dictar normas comprensibles para ciudadanos y empresarios que permitan a estos emprendedores agilizar el cumplimiento de trámites necesarios; incrementar el número y tipo de documentación que puede ser consultada por los organismos administrativos, evitando así que tenga que ser recabada y aportada por el interesado buscando favorecer las iniciativas emprendedoras.

Las Administraciones Públicas están trabajando en este sentido y prueba de ello es la implantación de la administración electrónica. Este proceso de cambio implica una inversión importante en medios personales, materiales y económicos y supone la puesta en común de los intereses de la Administración Estatal, Autonómica y Local lo que ralentiza la puesta en marcha de una total e-Administración.



## 7. Empresas y la tramitación electrónica

### *7.1. La Ventanilla Única Electrónica*

La ventanilla única es aquella que permite a los empresarios acceder a la información y trámites necesarios para la creación de su empresa y para el inicio de su actividad económica a través de medios electrónicos, sin necesidad de desplazarse a la sede física de los organismos públicos a partir de los sistemas de identificación admitidos legalmente.

Constituye la consolidación de la administración electrónica permitiendo la creación de empresas desde un único punto: el Portal de Administración Electrónica (PAE) y supone la aproximación de la Administración a los ciudadanos y empresas.

Con la implantación de la ventanilla única electrónica el emprendedor puede tramitar su solicitud desde cualquier punto de la geografía española en menor tiempo y con menos costes.

### *7.2. Creación de empresas on-line*

Como ya se ha dicho la transformación digital de las Administraciones Públicas ha favorecido notablemente la creación de nuevas empresas reduciendo los tiempos de tramitación, los desplazamientos y los costes asociados a la puesta en marcha de empresas y negocios.

La creación de empresas a través de medios telemáticos ha supuesto un antes y un después en el crecimiento y desarrollo del tejido empresarial de nuestro país; actualmente es más fácil, más ágil y cercano el procedimiento administrativo para la constitución de una empresa.

Los trámites necesarios para crear una empresa y que debemos realizar ante Administración del Estado, de las Comunidades Autónomas y Administración Local son asequibles desde un único Punto el PAE. El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo pone a disposición de las empresas el Punto de Atención al Emprendedor (PAE) electrónico que ofrece a los nuevos emprendedores apoyo en la “Creación de Empresas On-line”.

A través de la página web del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo se ofrece al emprendedor una guía que facilita la información y enlaces necesarios para la creación



de una empresa o negocio y el inicio de una actividad, a partir de unas herramientas que harán más sencillo cumplir con la mayoría de los trámites legales necesarios.

En la página web de las Comunidades Autónomas se encuentra el Portal del Comerciante y del emprendedor. Los nuevos empresarios cuentan además con oficinas del emprendedor que les asistirán telefónicamente y presencialmente en la realización de los trámites legales, financieros y fiscales necesarios para el inicio de su negocio.

Estos trámites van a variar en función de la forma jurídica de la Sociedad, los trámites no son los mismos para un empresario individual (autónomo), una Sociedad Limitada, Sociedad Anónima, Comunidad de bienes u otro tipo de Sociedad, por ello se explicarán los trámites generales comunes a la mayoría de ellas.

Debemos tener claramente definida la actividad que va a desarrollar nuestra empresa, determinar el sector en el que va a competir, nuestros objetivos, es decir diseñar el Plan de Empresa que nos marcará los pasos a seguir en la puesta en marcha de nuestro negocio.

La elección de la forma jurídica de la Sociedad dependerá del número de socios, del capital social del que dispondrá la empresa y de la responsabilidad frente a terceros, entre otros.

Como ya se mencionó anteriormente el procedimiento de creación de una empresa varía en función del tipo de empresa, por ello se enumeran los trámites generales imprescindibles y comunes para la constitución on-line de nuevas empresas o negocios a través del PAE.

El PAE permite contactar con los diferentes organismos competentes en la creación de una empresa, permitiendo la comunicación entre ellos y acelerando la constitución de la misma, el acceso a este punto se encuentra en: <https://paeelectronico.es/es-es/CreaEmpresa/Paginas/CreacionEmpresas.aspx>



### Ilustración 7 Creación de empresa de forma electrónica

Elección Forma Jurídica

Constitución de empresas

Trámites puesta en marcha

**Creación de empresas "online"**

Contratación laboral

Obligaciones

Trámites en el desarrollo del negocio

Cese de actividad

Manuales para emprendedores y empresas

#### Creación de empresas "online"

El sistema de creación de empresas por internet, ofrece mayor agilidad a la hora de crear una empresa que la tramitación presencial. Además, requiere menos desplazamientos a los distintos organismos.

La tramitación telemática pone en relación a los diferentes organismos competentes en la creación de una empresa permitiendo la comunicación entre ellos y acelerando la creación de la misma.

- Tipos de empresas que se pueden constituir a través de Internet:
  - Sociedad de Responsabilidad Limitada (SL o SRL) ([más información](#))
    - Trámites que se realizan a través de la tramitación electrónica
    - Es necesario aportar la certificación negativa del nombre, trámite que se realiza en el Registro Mercantil Central
  - Sociedad Limitada de Formación Sucesiva (SLFS) ([más información](#))
    - Trámites que se realizan a través de la tramitación electrónica
    - Es necesario aportar la certificación negativa del nombre, trámite que se realiza en el Registro Mercantil Central
  - Sociedad Limitada Nueva Empresa ([más información](#))
    - Trámites que se realizan a través de la tramitación electrónica
  - Sociedad Civil ([más información](#))
    - Trámites que se realizan a través de la tramitación electrónica
  - Comunidad de Bienes ([más información](#))
    - Trámites que se realizan a través de la tramitación electrónica
  - Empresario individual ([más información](#))
    - Trámites que se realizan a través de la tramitación electrónica
- ¿Qué hacer?

Para crear una empresa, el emprendedor debe rellenar el Documento Único Electrónico (DUE). Este documento engloba multitud de formularios y su cumplimentación puede resultar complicada. La DGIPIYME a través de videos explica cómo rellenar cada uno de los apartados que componen el DUE ([vídeos explicativos](#)).

Imagen 7

Fuente: Dirección General de Industria y de la PYME

La creación de una empresa a través de medios telemáticos permitirá al emprendedor realizar los trámites desde sus oficinas, evitando desplazamientos innecesarios, tiempos de espera y ahorrará costes.

EL Ministerio de Industria, Comercio y Turismo permite conectar a empresarios y emprendedores con el Centro de Información y Red de Creación de Empresas (CIRCE) con el objetivo de ofrecerles apoyo para realizar los trámites de constitución y puesta en marcha de determinados tipos de empresas. Este sistema CIRCE permite al empresario la comunicación con todos los organismos y administraciones que intervienen en la constitución de la empresa. Para efectuar estos trámites de forma electrónica el emprendedor deberá cumplimentar el Documento Único Electrónico (DUE) imprescindible para realizar de forma automatizada la mayoría de los trámites y podrá relacionarse con los organismos competentes y cumplir con los requisitos legales imprescindibles ante la Agencia Tributaria, Tesorería General de la Seguridad Social, Registro Mercantil y otros.

#### 7.3 Trámites electrónicos necesarios para la creación de una empresa

Para relacionarse telemáticamente es necesario que el empresario disponga de un certificado digital que le permitirá identificarse y firmar electrónicamente, puede hacerlo también a través del sistema Cl@ve. Este documento, el certificado digital, será expedido por aquellos Organismos que previamente hayan firmado un acuerdo de colaboración con la Fábrica de Moneda y Timbre. Están habilitadas entre otros las Delegaciones del Gobierno y las Oficinas de la Administración Tributaria.



La creación de una empresa requiere del cumplimiento trámites legales que habilitarán al empresario o emprendedor para la realización de una actividad y en su mayoría pueden realizarse electrónicamente, en términos generales son los siguientes:

Desde el punto de Atención al Emprendedor (PAE) se cumplimentará el Documento Único Electrónico (DUE) que se envía a través de internet iniciando el proceso la tramitación telemática.

Previamente al envío del DUE el empresario deberá solicitar la Reserva de Nombre o Denominación Social, consistente en un certificado en el que se hará constar que el nombre comercial de la empresa no pertenece a otra Sociedad y en ese caso se procederá a su inscripción, contando desde ese momento la empresa con reserva de nombre.

- Solicitud de CIF O NIF provisional: Permitirá la identificación del empresario, es el equivalente al DNI para las personas físicas. El organismo competente para su otorgamiento es la Agencia Estatal de Administración Tributaria que una vez recibida la solicitud y realizadas las comprobaciones pertinentes procede a la realización del Alta Censal.
- Alta en el Censo de Empresarios, Profesionales y Retenedores.
- Liquidación del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (ITP/AJD). Actualmente en la mayoría de las Comunidades Autónomas la constitución de sociedades está exenta del pago de este impuesto, si bien es obligatorio la presentación del Modelo 600 ante la Consejería de Hacienda de la Comunidad correspondiente, para obtener el justificante de este impuesto.
- Inscripción en el Registro Mercantil Provincial presentando el CIF/NIF, con el justificante de liquidación del Impuesto de Trasmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados se procederá a la inscripción en el Registro Mercantil, adquiriendo la empresa capacidad jurídica. En el caso de empresarios individuales esta inscripción es voluntaria.
- El empresario debe cumplimentar los trámites preceptivos ante la Seguridad Social como así lo establece el Real Decreto 84/1986, de 26 de enero por el que se aprueba el Reglamento General de Inscripción de empresas, afiliación, altas, bajas y variaciones de trabajadores a la Seguridad Social el cual determina que los empresarios como requisito previo e indispensable a la iniciación de sus actividades, solicitarán su inscripción en el régimen de la Seguridad Social que corresponda, haciendo constar la entidad gestora o, en su caso, La Mutua Colaboradora con la Seguridad Social que haya de



asumir la protección por estas contingencias del personal a su servicio. Dicha inscripción se realizará en el Modelo TA-6.

Los documentos de asociación y de cobertura formalizados surtirán efectos desde el día de inicio de la actividad, salvo que se presente con posterioridad a esta en cuyo caso surtirá efectos desde su presentación.

- Solicitud de Código de Cuenta de Cotización. Se expedirá uno por cada centro que tenga el empresario en cada provincia y dentro de la misma provincia se le asignará un CCC por las diferentes actividades desarrolladas.
- Solicitud de Afiliación de trabajadores, en su caso, si va a contratar trabajadores por cuenta ajena o bien, solicitud de afiliación del empresario individual.
- Alta del socio o socios de la empresa, en su caso.
- Comunicación de contratos de trabajo al Servicio de Empleo Estatal (SEPE), en el supuesto de que la empresa vaya a contratar los servicios de empleados debe comunicarlo a este organismo para proceder al alta de los mismos. La página web del Sepe pone a disposición de los usuarios Contrat@ "es una aplicación web perteneciente al Ministerio de Empleo y Seguridad Social que permite comunicar de forma online el contenido de cualquier contratación laboral a los Servicios Públicos de Empleo. Los usuarios de este servicio pueden ser empresarios que actúen en nombre propio y también las empresas o profesionales colegiados que actúen en representación de terceros. Su principal ventaja es que los interesados pueden comunicar las contrataciones que realicen desde su propio despacho o sede profesional".
- El Registro Mercantil procederá a la inscripción de la Escritura de Constitución de la empresa, y con ella obtendrá el NIF/CIF definitivo.
- En el Ayuntamiento correspondiente a su domicilio social deberá solicitar la licencia de apertura de la empresa.

Como puede apreciarse la mayoría de estos trámites que se han relacionado pueden realizarse de forma telemática. En la actualidad no pueden realizarse de forma electrónica la comunicación de apertura del centro de trabajo, la obtención y legalización de libros de visitas (realizado por la Inspección Provincial de Trabajo), Libros de Actas, Registro de Socios, en su caso y los Libros de Contabilidad que deben inscribirse en el Registro Mercantil Provincial.



Para iniciar sus actividades el empresario debe contar con la licencia de actividad del Ayuntamiento correspondiente. En la actualidad esta licencia se ha sustituido para empresas con escaso impacto ambiental por una declaración responsable definida en la Ley 39/2015 de 1 de octubre como “el documento suscrito por un interesado en el que éste manifiesta, bajo su responsabilidad, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente para obtener el reconocimiento de un derecho o facultad o para su ejercicio, que dispone de la documentación que así lo acredita, que la pondrá a disposición de la Administración cuando le sea requerida, y que se compromete a mantener el cumplimiento de las anteriores obligaciones durante el período de tiempo inherente a dicho reconocimiento o ejercicio”.

Además, la puesta en marcha de una empresa da lugar a obligaciones fiscales que dependerán del tipo de persona jurídica y que consisten en la liquidación de impuestos como la Renta, Impuesto de Actividades Económicas, Impuesto sobre el Valor Añadido, Impuesto de Sociedades, en su caso, comunicación de datos al pagador y que en su mayoría se liquidan de forma telemática.

A través de la Administración electrónica las empresas pueden realizar de manera rápida, segura y con reducción de costes la gran mayoría de sus obligaciones legales y se espera que en un corto período de tiempo la constitución de una empresa, de un negocio o el inicio de una actividad comercial se lleve a cabo de forma telemática en su totalidad.

## **8. Ventajas y desventajas de la implantación de la Administración Electrónica**

En un mercado globalizado como el actual las nuevas tecnologías y la tramitación electrónica han permitido que la comunicación entre las Administraciones Públicas y las empresas sea más ágil y eficiente.

La tramitación electrónica ha redundado en una mejora de la competitividad para las empresas ahorrando tiempo y costes, dotando de mayor agilidad los procesos, simplificando los procedimientos administrativos y eliminando duplicidades. Con el funcionamiento de la Sede Electrónica de las diferentes Administraciones Públicas la Administración se acerca al empresario que puede comunicarse en tiempo real con las distintas administraciones para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, de Seguridad Social y Registros Públicos entre otros.

Supone por tanto un ahorro económico, se eliminan desplazamientos innecesarios y la tramitación es más rápida. No podemos olvidar que a través de la Sede la Electrónica los empresarios pueden realizar sus trámites y presentar escritos y solicitudes durante las



24 horas del día los 365 días del año, como así lo establece el art. 31.2 b) de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Podemos concluir que la administración electrónica contribuye activamente a la mejora de la competitividad del tejido empresarial de nuestro país, a partir de una Administración más cercana que cumple los principios contemplados en el artículo 103 de la Constitución estableciendo 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.

Sin embargo el uso de las nuevas tecnologías implica riesgos que requieren de gran responsabilidad y sigilo por parte de empresarios, ciudadanos y empleados públicos.

A pesar del camino recorrido, de la numerosa regulación normativa y de las medidas para implantar la administración electrónica aún queda camino por recorrer y alcanzar un pleno funcionamiento de la e-administración.

Y esto se debe en parte a que poner en funcionamiento la administración electrónica requiere de una importante inversión económica por parte de las Administraciones Públicas y un elevado coste en formación de su personal que en ocasiones no es muy favorable a los cambios.

Por otro lado sigue presente la desconfianza de los ciudadanos, empresarios y empleados públicos aún reticentes al uso de las nuevas tecnologías, particularmente en cuanto a la transmisión de datos de carácter personal y compartir información sensible a través de Internet.

De aquí la importancia de conseguir unos niveles de seguridad que garanticen la autenticidad, conservación y protección de la información transmitida entre las Administraciones Públicas, ciudadanos y empresarios.

Las nuevas tecnologías cambian rápidamente, aparecen nuevos virus informáticos, páginas no seguras de Internet, suplantación de identidad que requiere de un gran compromiso de responsabilidad del ciudadano para evitar que sus datos e información sensible pase a manos de individuos no deseados.



## 9. Análisis y estudio de las encuestas realizadas a empresas y entrevistas a la Administración de la Comunidad de Castilla y León en relación a la tramitación electrónica

Se ha realizado un estudio selectivo de empresas pertenecientes a distintos sectores económicos como las Telecomunicaciones, del ámbito sanitario y de servicios para conocer si se relacionan electrónicamente con las diferentes Administraciones Públicas para el cumplimiento de sus obligaciones legales y el desarrollo de su actividad, así como los efectos, tanto positivos como negativos que ha supuesto la digitalización de las Administraciones Públicas.

Particularmente he decidido realizar un análisis de la Administración electrónica a través de Encuestas realizadas a empresas y Entrevistas a la Administración Pública, para recabar información tanto dentro del sector público como por parte de trabajadores y autónomos de diferentes empresas.

En concreto la encuesta consiste en un cuestionario que contiene 10 preguntas con respuestas múltiples, en alguna de ellas se puede optar por la multirrespuesta; se estudian las empresas que participan y se analizan los resultados obtenidos que explicarán algunos comportamientos y podrían aportar posibles mejoras en el funcionamiento de la Administración Electrónica.

Se incorporan una serie de gráficos en los que se representan las respuestas que hemos obtenido de los encuestados, a su vez se incluye un modelo de encuesta a modo de guía. En total he recabado 51 encuestas de las cuales 33 son personal de empresas, autónomos y 18 personal de la Administración; debido a la situación actual de Pandemia las empresas seleccionadas corresponden la gran mayoría a mi círculo de confianza. La participación ha sido satisfactoria y hemos recabado información de empresas pertenecientes a distintos sectores para el estudio de los diferentes entornos económicos como Mapfre y Allianz (Seguros), Comfica S.L., Elecnor (Telecomunicaciones), Productos industriales, Veterinarios, Tele asistentes (Servicios) y Transportes. Todas ellas han sido contestadas durante los meses de abril y mayo del 2021. Para las empresas y empleados de ámbito privado me he acercado personalmente a hablar con ellos y explicarles el motivo de la entrevista, con sus fines y cumplimentando las encuestas. En el ámbito de la Administración les hice llegar las entrevistas y encuestas a través de formato digital que más adelante he decidido anexar para plasmar el modelo de encuesta y que preguntas elegí para recoger la información.

Se han realizado entrevistas y encuestas a empleados públicos de la Administración Pública con diferentes puestos y cargos, como la Consejería de Sanidad, Consejería de



Hacienda, Consejería de Economía y Empleo y la Dirección General de Deportes con el objetivo de conocer su opinión y experiencia en la utilización de la administración electrónica, explicándonos su punto de vista el avance de la tramitación electrónica con el paso del tiempo y la seguridad y sencillez a la hora de realizar diferentes procesos. Se analizan todas las respuestas dadas por cada entrevistado integrante de la administración, pero se han incorporado las muestras que se consideran más relevantes acordes a su puesto y relevancia.

En particular se incorporan en el Anexo dos encuestas, realizadas a Doña María Jesús Martínez Serrano y Don Ángel Fernández Pérez Jefa del Servicio de Personal de la Consejería de Sanidad e Informático de la Junta de Castilla y León, respectivamente para conocer su opinión en relación con la Administración Electrónica dentro de su unidad y en el desarrollo de su trabajo, representativas de las realizadas dentro del sector público.

A continuación, se explica el análisis de las respuestas dadas por los participantes, a partir una hoja Excel donde se han trasladado los datos y en la que se recogen todas las respuestas obtenidas, reflejando los resultados en gráficos para ver cuáles son las opciones más populares y explicar el motivo de dichas respuestas. He tratado de repartir las encuestas en rangos de población muy abierta para analizar el feedback de cada uno, población con diferentes edades, oficios y cargos.

Los datos reflejados corresponden a trámites electrónicos se realizan a través de medios telemáticos porque suponen a las empresas ahorro de tiempo, la rapidez en los diferentes procesos con sus correspondientes justificantes de entrega, seguridad durante el proceso y evitando pérdidas de tiempo.

### 9.1 Trámites realizados electrónicamente

Gráfico 1 Trámites realizados de forma electrónica

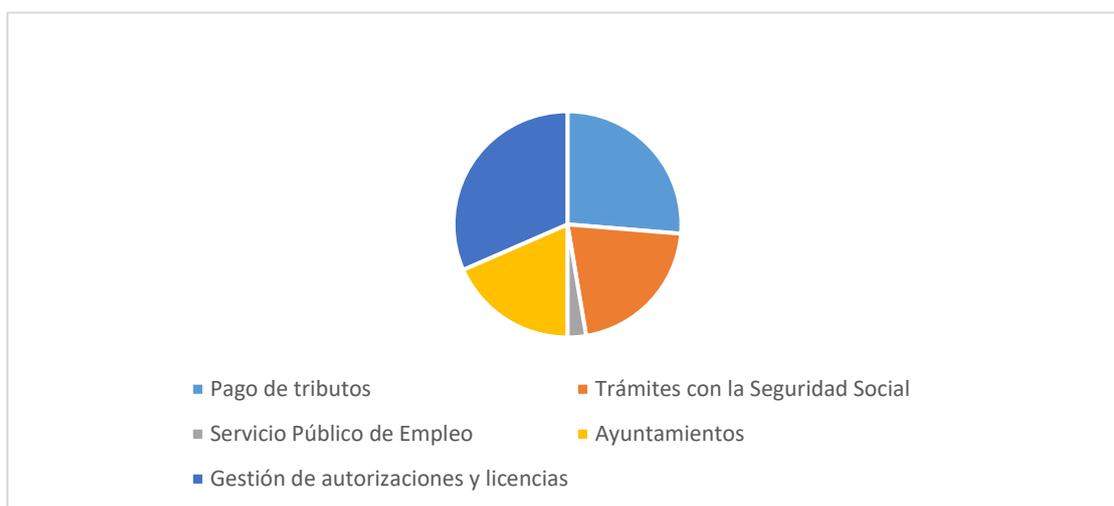


Gráfico 1

Fuente de elaboración propia



Como observamos en el Gráfico los trámites que más realizan las empresas de forma telemática son las gestiones de autorizaciones y licencias, este resultado era uno de los esperados ya que es algo primordial para el inicio de un negocio, obras, autorizaciones de explotaciones ganaderas y agrícolas, entre otras. El pago de tributos es la segunda con más fuerza, se esperaba que este trámite obtenga alta representatividad debido a que es común y usual; en mi corta experiencia es la que más he usado como el pago de tasas del carnet de conducir, exámenes y en concreto, para las empresas el pago de impuestos en la Agencia Tributaria es un trámite de obligación periódica. En tercer lugar, tenemos los trámites con la Seguridad Social y posteriormente en cuarto lugar los trámites electrónicos con los Ayuntamientos, como la solicitud de permisos locales (licencias de actividad, de obras, permisos y otros), pagos de impuestos como el I.V.T.M. y la expedición del carnet joven. En último lugar tenemos al Servicio Público de Empleo en el que las empresas pueden solicitar el alta y baja de sus trabajadores de forma telemática.

Hemos querido conocer los aspectos más valorados por las empresas encuestadas en su comunicación con las administraciones Públicas para analizar si la Administración Electrónica ha sido positiva para ellas.

## 9.2 Aspectos más valorados por las Administraciones Públicas

Gráfico 2 Aspectos más valorados en relación con las Administraciones Públicas

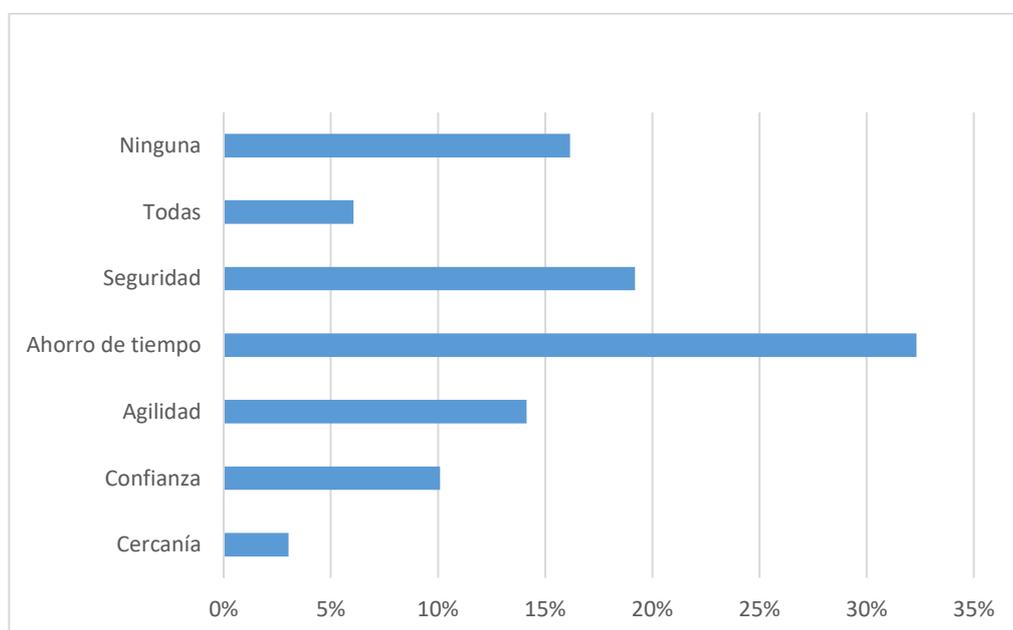


Gráfico 2

Fuente de elaboración propia

Como podemos ver en el gráfico el ahorro de tiempo es la respuesta más elegida por las empresas encuestadas; lo que resulta obvio ya que las comunicaciones telemáticas y las nuevas tecnologías pretenden reducir nuestro gasto de tiempo. Actualmente este es



uno de los puntos más importantes de la Administración Electrónica en relación con la tradicional puesto que no todos disponen del mismo tiempo para presentarse en las oficinas de los organismos públicos. La segunda más votada es la seguridad, el porcentaje esperado debería ser más alto debido que constituye un pilar de la Administración Electrónica, ya que la seguridad de los procedimientos electrónicos está respaldada por la Administración General del Estado y de las Comunidades Autónomas. Sorprendentemente la respuesta que ocupa el tercer lugar es ningún aspecto por valorar en relación con la Administración Electrónica, en base a dicho resultado he revisado las encuestas en las que se ha elegido dicha opción y puede observarse que se trata de población con mayor edad estando su oficio poco relacionado con dichos trámites (taller mecánico, suministro de materiales industriales, transporte...). Otro valor analizado es la agilidad en el proceso, seguido de cerca por la confianza y siendo las dos menos votadas la cercanía y todas las anteriores. La cercanía es de las respuestas menos votada debido que el trato personal e individualizado no se consigue de forma electrónica por lo tanto el trato cercano ofrecido por la Administración tradicional es más valorado que el ofrecido por la Administración Electrónica.

### 9.3.a Ventajas de la administración Electrónica para los Empleados Públicos

Gráfico 3.1 Ventajas que ha supuesto la Administración Electrónica dentro de la Administración

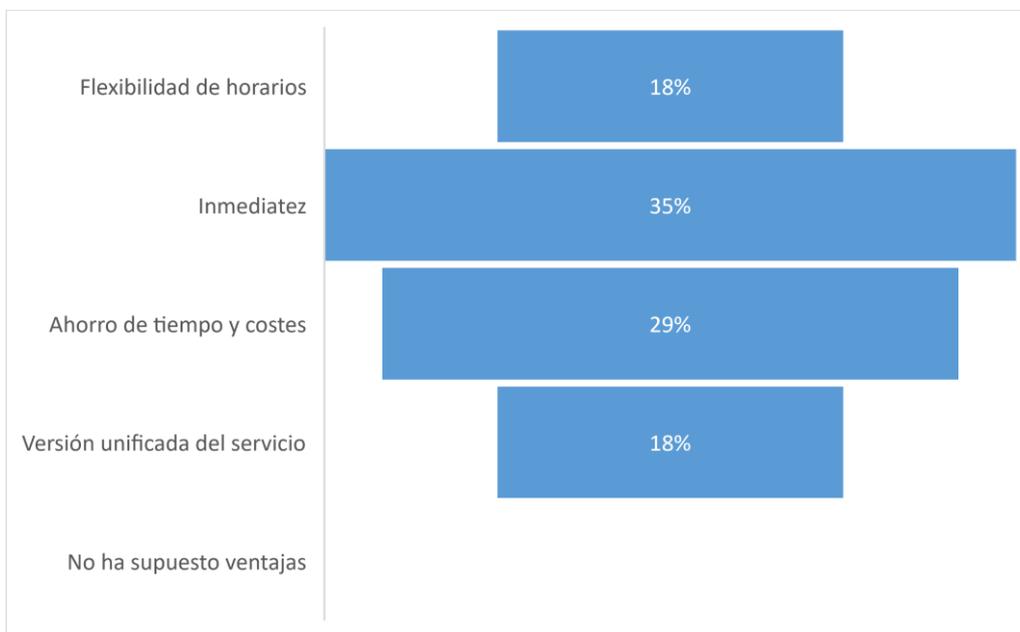


Gráfico 3.1

Fuente de elaboración propia

En relación con las ventajas que supone la Administración Electrónica para su empleo o puesto de trabajo, he diversificado las respuestas de la población a estudiar en personal interno de la administración electrónica y población fuera de dicho nicho; debido



a que he obtenido unos resultados que merecían explicarse por separado. En el gráfico que representa a la cuota de trabajadores en la Administración la pregunta que no ha recibido ninguna respuesta es que no ha supuesto ninguna ventaja, esto se debe a que los empleados públicos utilizan continuamente dichas herramientas por lo que tienen el conocimiento necesario para llevar a cabo los diferentes trámites telemáticos y saben que la tramitación sin medios electrónicos necesita más tiempo. La respuesta más votada es la inmediatez como trabajan a diario con ello ya saben a dónde enviar cada documento, que páginas web visitar. Posteriormente viene acompañado el ahorro de tiempo y costes, ya que es importante no tener que desplazarse a las diferentes sedes donde presentar la documentación, o enviarlo por correo ordinario, que su envío en unos pocos segundos por las plataformas oficiales. Por último, viene la flexibilidad de horarios y la versión unificada del servicio con un 18% cada una.

### 9.3.b Ventajas de la administración Electrónica para empresas y ciudadanos

Gráfico 3.2 Ventajas que ha supuesto la Administración Electrónica para su empleo

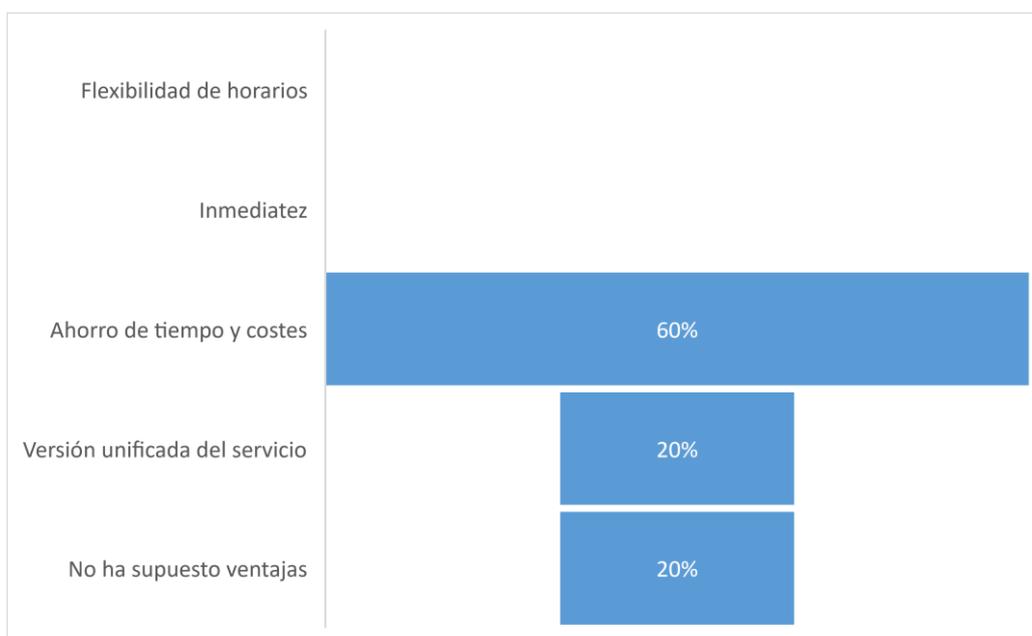


Gráfico 3.2

Fuente de elaboración propia

A continuación, se analiza la misma pregunta, pero con la población ajena a la Administración Pública. Flexibilidad de horarios e inmediatez son las dos respuestas que no han sido elegidas. En relación con la respuesta la inmediatez, esto puede deberse a que al no realizar trámites electrónicos frecuentemente no pueden apreciar la inmediatez del servicio prestado, y también porque necesitan dedicar más tiempo para informarse bien a que dominios entrar y cuál es el destinatario de la información con sus respondientes plantillas y métodos de envío. Respecto a la flexibilidad de horarios, las plataformas están



disponibles y preparadas para recibir la información pertinente todos los días del año, las 24 horas del día; pero la respuesta será dada dentro del horario laboral ocurre en la administración presencial. Por unanimidad la respuesta con mayor representatividad es el ahorro de tiempo y costes, posteriormente la versión unificada del servicio en la que puedes ver el estado del trámite y por los procesos que está pasando.

#### 9.4.a Desventajas de la administración Electrónica para los Empleados Públicos

Gráfico 4.1 Desventajas que ha supuesto la Administración Electrónica para su empleo

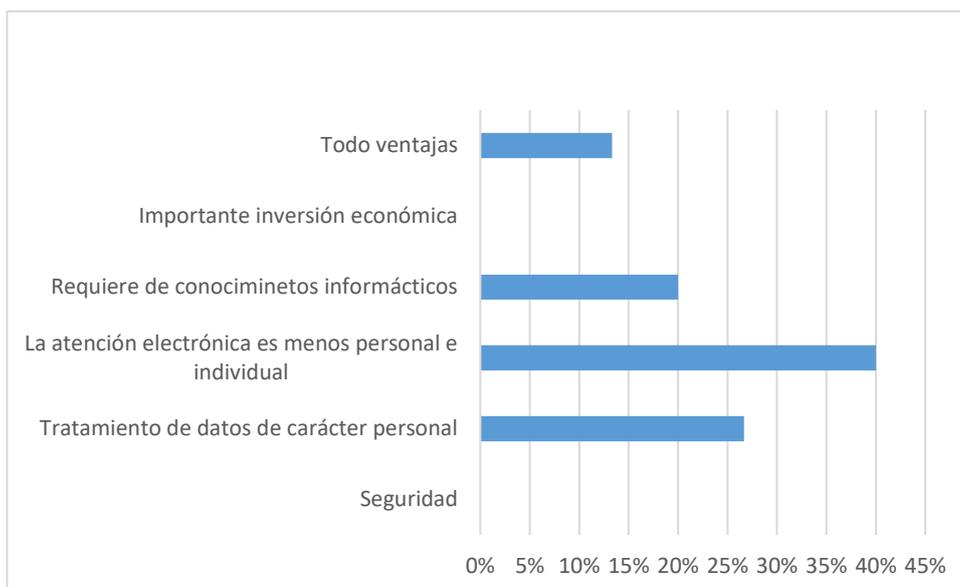


Gráfico 4.1

Fuente de elaboración propia

Como en la pregunta anterior voy a analizarla desde dos puntos de vista: personal de la Administración y ajeno a él. En cuanto al personal externo con el 40% de respuestas una de las desventajas apreciadas por los encuestados es que la atención electrónica es menos personal e individualizada, la preocupación por la seguridad en cuanto al tratamiento de datos de carácter personal tiene una representatividad también importante; en estos dos aspectos la administración electrónica no puede competir con la administración tradicional que se percibe como más segura y cercana por los encuestados. Otra desventaja con alto porcentaje es que se requiere de ciertos conocimientos informáticos, hay un porcentaje de población que aún no está actualizada tecnológicamente y por eso optan por el método tradicional. Puntualizan además los encuestados que para ellos la tramitación a través de medios electrónicos no es muy intuitiva. Un 13% ha respondido que todo son ventajas; con lo cual no ven ninguna desventaja. Inversión económica y seguridad son las que no se han contestado, llegando a la conclusión que dentro de la administración se dispone de todos los medios necesarios para hacer dichos trámites electrónicos. Hablando de seguridad todas las páginas oficiales



son seguras y el intercambio de información, datos y documentación se realiza dentro de entornos seguros de comunicación.

#### 9.4.b Desventajas de la administración Electrónica para empresas y ciudadanos

Gráfico 4.2 Desventajas de la Administración Electrónica para su empleo

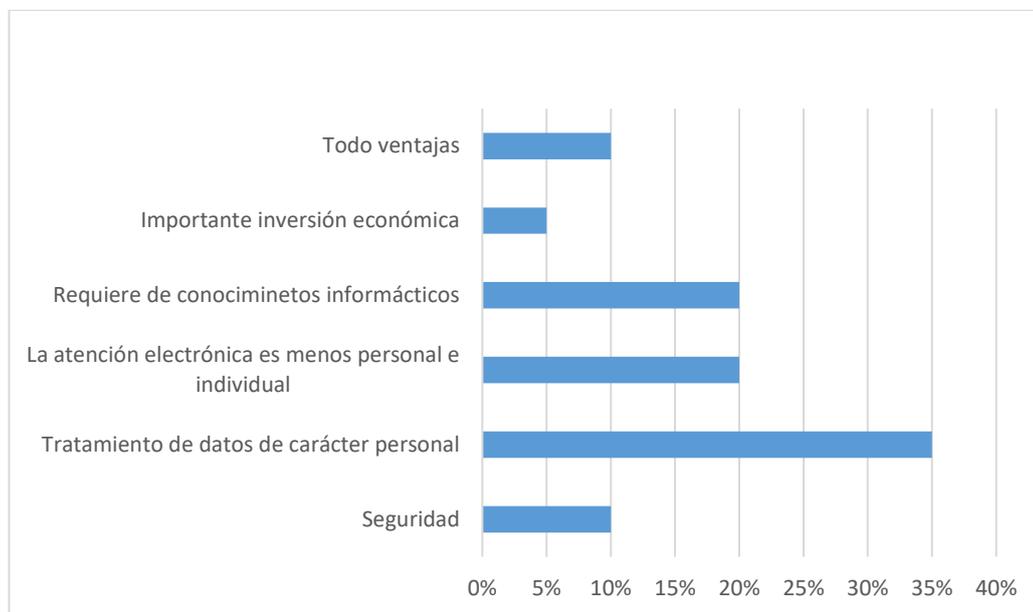


Gráfico 4.2

Fuente de elaboración propia

La población externa a la administración considera una desventaja el tratamiento de datos de carácter personal, esta opción se ha votado por un 35% de los encuestados que ven cierto peligro en la transmisión de datos personales por medios telemáticos. En este grupo coinciden que la administración electrónica es menos personal e individualizada. El requerimiento de conocimientos informáticos echa para atrás a gran parte de la población, esto podría solucionarse mejorando algunas plataformas para que sean más intuitivas y fáciles de utilizar. Parte de los encuestados ha respondido que todo son ventajas, llama la atención dicho resultado, al analizarlo de forma más personalizada puede verse que la mayoría que ha elegido este apartado son personas dentro de un rango de edad más jóvenes con puestos de trabajo en los que están en continuo contacto con la tecnología. La seguridad preocupa mucho y debe tenerlo en cuenta la administración, son recientes los últimos ataques informáticos que se han producido a la Seguridad Social por ejemplo; es importante tenerlo muy presente, pero no podemos olvidar que la información está cuenta con mecanismos de protección establecidos por la Administración General y resto de administraciones. La opción que ocupa el último lugar es la inversión económica.



Gráfico 5 Seguridad en los trámites electrónicos

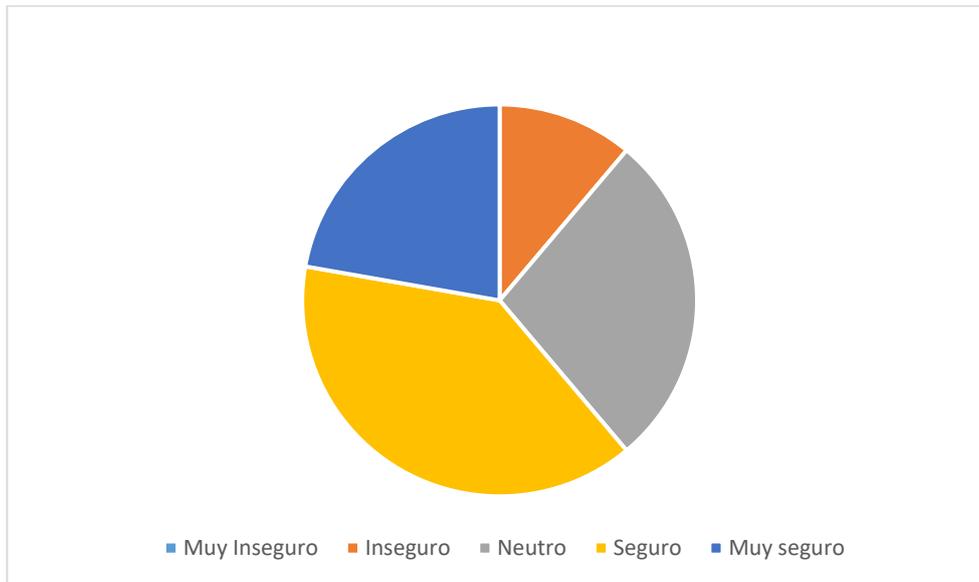


Gráfico 5

Fuente de elaboración propia

Por último, he analizado gráficamente la percepción de seguridad que tiene la población encuestada a la hora de realizar los trámites a través de la Administración Electrónica. El rango de seguro representa un 39%, siguiéndole un 28% de los que han respondido neutro, muy seguro 22% y por último inseguro con 11%. Esto es positivo ya que la gran mayoría confía en la seguridad de las plataformas, encontramos que hay cierta parte de la población que desconfía transmitir sus datos a través de plataformas digitales y prefieren asistir presencialmente; es cuestión de tiempo que las plataformas digitales tengan más usuarios que en la actualidad debido a la labor de comunicación de las administraciones y al mayor conocimiento de las nuevas tecnologías por parte de la población.

En lo referente a la accesibilidad, que se analizará separadamente entre personal de la Administración y el ajeno a él, podemos observar diferencias, los ajenos a la administración creen que necesita ser más intuitiva y de fácil acceso. Y el personal de la Administración considera que el acceso es el idóneo; esto como ya expliqué con anterioridad se debe a que unos están más acostumbrados a realizar dichos trámites, por lo tanto, tiene los conocimientos necesarios para saber los enlaces a los que debe acceder, como hacerlo y los trámites a realizar.

La nota media recibida en relación con el funcionamiento de la administración electrónica entre todas las encuestas entregadas ha sido de un 6,44 eso quiere decir que quedan aspectos por mejorar, pero cumple las expectativas para la cual ha sido creada la plataforma. Puede observarse que de momento la Administración electrónica no puede sustituir a la tradicional ya que en la actualidad aún existen trámites que no pueden



realizarse electrónicamente. La tramitación electrónica se ha enfocado para descongestionar algunos procedimientos para los que anteriormente se necesitaba mucho tiempo y paciencia, y actualmente se puede realizar de forma telemática; de forma más rápida, sencilla y con la certeza de recibir una pronta respuesta.

A continuación, voy a adjuntar la entrevista realizada a Doña María Jesús Martínez Serrano Jefa del Servicio de Personal de la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León; teniendo en cuenta su cargo dentro de la función pública y su experiencia en ella me ha resultado muy gratificante que me haya dedicado su tiempo y haber accedido a participar en ese estudio. D<sup>a</sup> María Jesús Martínez trabaja habitualmente con la administración electrónica para realizar las funciones y trámites requeridos en su puesto de trabajo, en concreto envía datos a la Seguridad Social, al Servicio Público de Empleo, entre otros. Valora de forma positiva el uso y puesta en marcha de plataformas digitales, porque dice “supone mayor agilidad en la tramitación de los procedimientos administrativos y mayor seguridad en el tratamiento de la información”. Pero como en la mayoría de respuestas que he obtenido a partir de las entrevistas existe una valoración negativa en relación con el acceso y manejo de las plataformas digitales, ligado a su vez a la menor atención personal frente a la Administración tradicional.

También adjunto la entrevista de Don Ángel Fernández Pérez perteneciente al Servicio de Informática de la Junta de Castilla y León; decidí exponer dicha entrevista debido a que es una de las que más peso tiene sobre este trabajo. Gracias a su puesto y lo que desempeña en él ya que conoce a la perfección los entresijos del sistema.

Además de adjuntar dichas entrevistas, en el anexo de este trabajo he incluido dos encuestas a personal de la función pública que me han autorizado para poder adjuntar sus datos y sus respuestas, por considerar que son las más representativas por su cargo dentro de la Administración y por el trabajo desempeñado (Departamento de informática). Así se podrá ver las plantillas; con sus preguntas y el método empleado para la obtención de información que anteriormente he analizado en los gráficos elaborados personalmente a través de la plataforma Excel.

TRABAJO DE FIN DE GRADO  
RUBÉN FRANCISCO ÁLVAREZ  
ENTREVISTA  
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Fecha: 3 de junio de 2021



Nombre: MARÍA JESÚS MARTÍNEZ SERRANO

Organismo: JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN - Consejería de Sanidad – Secretaría General

**1.- ¿Utiliza habitualmente la Administración electrónica para el desarrollo de su trabajo?**

Sí. La utilizo para algunos de los trámites que realizo en mi trabajo.

**2.- En caso afirmativo considera que la Administración Electrónica ofrece un mejor servicio a los ciudadanos y a las empresas.**

Considero que la Administración Electrónica ofrece un mejor servicio a los ciudadanos en general, y también a las empresas tanto a nivel individual como en relación con las empresas que contratan con la Administración.

No obstante, existen todavía sectores de actividad, y también grupos de ciudadanos a los que es muy difícil acceder e interactuar a través de la Administración electrónica.

**3.- Qué aspectos positivos destacarías de la Administración electrónica, y cuáles valorarías negativamente.**

Los aspectos positivos en mi opinión son:

- a) La agilidad en el envío de documentos.
- b) La seguridad jurídica que supone conocer en todo momento la trazabilidad en el procedimiento administrativo, es decir saber quién realiza y firma cada uno de los documentos que conforman el expediente administrativo.
- c) La eficiencia en la gestión puesto que es más sencillo el archivo y custodia de todos estos documentos electrónicos.
- d) El ahorro procedimental en cuanto a papel, correo postal y traslado de documentos y también el ahorro económico que para la Administración supone la supresión de estas tareas.
- e) El beneficio medioambiental con la eliminación del consumo de papel.

Los aspectos negativos:

- a) La falta de accesibilidad de un sector de la población a la administración electrónica y ello por varias causas:
  - Edad
  - Indigencia electrónica e informática.
  - Falta de recursos informáticos y materiales como el acceso a internet.

Esto supone una brecha y una discriminación real en el acceso y tramitación de la información con la Administración.

- b) Despersonalización del trato con el usuario, cliente o con el propio funcionario si es un servicio interno de la Administración. Se pierde precisión y sobre todo la oportunidad de demostrar el buen hacer del funcionario.



TRABAJO DE FIN DE GRADO  
RUBÉN FRANCISCO ÁLVAREZ  
ENTREVISTA  
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Fecha: 03/06/2021

Nombre: ÁNGEL FERNÁNDEZ PÉREZ

Organismo: JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN – Servicio de Informática

**1.- Desde su experiencia profesional en el ámbito de la informática cómo valora la aplicación de la Administración Electrónica en su centro de trabajo.**

La aplicación es muy positiva, aunque lenta por el rechazo a los cambios y la desconfianza de las personas que deben tomar las decisiones.

**2.- Considera que está garantizada la seguridad y confidencialidad de la documentación aportada, los datos almacenados y procedimientos realizados telemáticamente.**

No es una consideración, sino una realidad que está al cien por cien garantizada.

**3.- Qué aspectos valoraría positivamente en la aplicación de la Administración Electrónica en su organización.**

El más importante y que más molesta al ciudadano, es que no está sujeto a un horario para realizar los trámites administrativos ni tiene que desplazarse a ninguna oficina pública para hacerlo.

**4.- Según su opinión es posible una Administración cien por cien electrónica?**

En cuanto a la realización de trámites administrativos, sí es posible. Pero la administración no es sólo trámites administrativos, por lo que la atención presencial no puede desaparecer.



## 10. Conclusiones

Actualmente vivimos una situación de globalización económica por lo que la competitividad de las empresas es el pilar fundamental para su permanencia y crecimiento en el mercado económico. Las nuevas tecnologías incorporadas en el sector empresarial y la administración electrónica facilitan los procesos para su creación y su funcionamiento, especialmente en las pequeñas y medianas empresas.

Conscientes de ello las Administraciones Públicas se han adaptado incorporando medios telemáticos en su organización para prestar sus servicios a través de la administración electrónica y facilitar así que las empresas puedan gestionar gran parte de sus trámites legales utilizando estos medios.

Cuando nos referimos a la Administración Electrónica pensamos en una organización más moderna y dinámica, en una gestión telemática integral de la Administración Pública. Es decir, no consiste simplemente en implantar medios telemáticos, sino de mejorar los servicios públicos y de tramitar de forma eficaz los expedientes administrativos, de ofrecer un mejor servicio a empresas y ciudadanos, y sobre todo, implica un cambio en la cultura de la organización, una gestión eficiente de los recursos públicos y el medio para acercar las instituciones a empresas y a los ciudadanos.

Las ventajas de esta nueva administración para las empresas son muchas, entre ellas el ahorro de tiempo y dinero al evitar desplazamientos a las distintas administraciones, simplificación administrativa porque no es necesaria la presentación de documentos que ya obren en poder de cualquier administración pública, la posibilidad de presentar solicitudes y documentación los 365 días del año, durante las veinticuatro horas del día, atención inmediata al comunicarse en tiempo real con los distintos órganos administrativos, la realización de la mayoría de los trámites a través de un único punto de acceso electrónico.

Sin duda la Administración electrónica ha redundado positivamente en la competitividad del tejido empresarial de nuestro país, especialmente para las pequeñas y medianas empresas que actualmente pueden realizar trámites y cumplir sus obligaciones legales y fiscales de forma on-line. Para la comunicación electrónica las empresas necesitan disponer de los medios telemáticos necesarios, formar a su personal e invertir en equipos y sistemas de protección de la información.

Nos encontramos ante una nueva gestión pública, una modernización administrativa a partir de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y para ello



las distintas Administraciones Públicas deben apostar por las nuevas tecnologías y por la formación de sus empleados con la finalidad de facilitar el uso de nuevas aplicaciones y la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos lo que redundará en un mejor servicio a empresas y ciudadanos.

Podemos decir que la Administración Electrónica es una realidad y su valoración es positiva porque ha contribuido a que los trámites para la creación de empresas sean más cómodos y sencillos, pero este proceso de automatización no está finalizado, los organismos públicos deben continuar trabajando en una e-administración eficiente y accesible a todos los ciudadanos y empresas.

La situación de la Administración Electrónica en nuestro país, de acuerdo con el Plan Digital 2025, “España se sitúa entre los países más avanzados en el desarrollo de la Administración Electrónica en Europa, avanzando en el índice de Economía y Sociedad Digital (DESI) 2020 de la Comisión Europea hasta el segundo lugar entre los 28 miembros de la Unión europea en la clasificación de los países con mejor desarrollo de sus servicios públicos digitales”. (CNECT.D.4, 2021).

Explica también el Plan Digital 2025 que entre los grandes desafíos que afronta la Administración, encontramos los cambios tecnológicos que se están produciendo con la maduración de tecnologías innovadoras, los nuevos paradigmas de relación con las Administraciones Públicas y la reutilización eficiente de información.

Es fundamental, de acuerdo con el Plan Digital 2025 consolidar progresivamente todas las relaciones de ciudadanía y empresas en un punto único: La carpeta ciudadana que facilita la relación de las empresas con la Administración Pública y permite el acceso al estado de los expedientes, a las notificaciones y a los datos personales. El acceso a esta carpeta se realizará a través de los sistemas de identificación como el DNI electrónico, certificado digital, o sistema Cl@ve, y ampliando de esta forma la proactividad de las Administraciones Públicas mediante sistemas de notificaciones más adaptados a las demandas ciudadanas y de empresas.

Sin embargo no todas las empresas conocen los servicios electrónicos que están disponibles a través del Portal de Administración Electrónica y las ventajas que la misma proporciona, es una tarea pendiente de las Administraciones Públicas y en la que se está trabajando para que ciudadanos y empresas perciban la mejora que ofrecen las relaciones telemáticas en la prestación de unos servicios de calidad.

De las encuestas realizadas a diferentes empresas objeto de estudio se concluye la necesidad manifestada por los participantes de que la administración electrónica disponga de servicios accesibles, intuitivos, de fácil localización y que contribuyan a reducir



la brecha digital existente en la actualidad. Unos servicios públicos digitales de fácil comprensión y acceso para todos, no sólo para grandes empresas que disponen de personal y asesoramiento especializado, sino asequibles para pequeñas y medianas empresas y para los autónomos.

De las encuestas realizadas a las empresas la mayoría está de acuerdo en la mejora que ha supuesto que los servicios públicos estén disponibles de forma electrónica. La califican de más ágil y cercana, con un ahorro en tiempo y dinero, aspecto muy valorado por todas las empresas encuestadas.

El poder cumplir desde sus oficinas con sus obligaciones legales es muy positivo, evitando colas, pérdida de tiempo y el desplazamiento de una administración a otra.

Para las empresas objeto de este estudio la administración electrónica se traduce en una mejora en cuánto cercanía y confianza; constituye una herramienta fundamental en aras de la eficacia, eficiencia y la seguridad.

Podemos observar que las empresas encuestadas muestran preocupación por la seguridad en la transmisión de información sensible de la organización y de sus empleados, apuntan a la necesidad de una regulación que garantice una protección adecuada de la información compartida a través de medios electrónicos.

Para las empresas encuestadas la administración electrónica supone un esfuerzo económico importante ya que implica una inversión significativa en medios materiales y humanos lo que se valora de forma negativa.

Por su parte las Administraciones Públicas están trabajando para alcanzar una Administración moderna, una administración electrónica eficaz y eficiente donde el punto central es el ciudadano y las empresas, con el objetivo de ofrecer un servicio público de calidad a los ciudadanos y a las empresas.

De las entrevistas realizadas al sector público, los responsables entrevistados indican que se ha invertido en aplicaciones informáticas, en formación del personal y en seguridad y es por ello que la Administración electrónica ya está en marcha, apuntan que se está trabajando para seguir mejorando, y queda mucho trabajo por hacer, punto en el que coinciden todos los entrevistados del sector público.

De ellas también se desprende que la administración electrónica supone un gran avance en la gestión administrativa, tanto en términos de eficacia, como de eficiencia en el uso de los recursos públicos, contribuyendo positivamente a procedimientos más ágiles con la reducción de cargas administrativas y ahorro de tiempo.



A partir del estudio realizado a las empresas encuestadas podemos afirmar que sin duda alguna la Administración Electrónica supone un gran avance en la gestión pública y en las relaciones entre empresas y el sector público y ha contribuido a una Administración más eficiente, con la consecuente simplificación de los procedimientos administrativos, eliminando la duplicidad de trámites y la exigencia de documentación que obre en poder de los organismos públicos.

No podemos olvidar que el objetivo de la administración electrónica es fomentar la proximidad de la Administración pública con la sociedad, mejorar la satisfacción de ésta y despertar el interés general en la ciudadanía para incentivar futuros emprendedores (Troncoso, 2008;36) optimizando los servicios proporcionados por la Administración pública (Rodríguez, 2012 ;12).

Para concluir, en líneas generales y en base a los resultados obtenidos de las empresas participantes y de las respuestas obtenidas por parte del sector público la administración electrónica se valora de forma positiva, considerando que presenta ventajas en relación con la administración tradicional, como es el ahorro de tiempo y costes, siendo los trámites más ágiles. Por otro lado las empresas inciden en la importancia de la seguridad en la transmisión de documentos e información a través de medios electrónicos.

Para las empresas la comunicación telemática redunda positivamente en su apertura y funcionamiento ya que en la actualidad el procedimiento y cumplimiento de trámites legales y fiscales es más rápido y sencillo, lo cual se refleja en la mayoría de las encuestas realizadas.



## Bibliografía

- Administración de la Comunidad de Castilla y León. (2009). *Plan de Implantación de la Administración Electrónica*. Recuperado el 7 de 4 de 2021, de <https://cutt.ly/cnCShXj>
- Administración de la Comunidad de Castilla y León. (2020). *SIMPLIFICACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y MEJORA DE LA CALIDAD NORMATIVA*. Recuperado el 27 de 4 de 2021, de <https://cutt.ly/anCSRz7>
- Administración de la Comunidad de Castilla y León. (s.f.). *Canales de la Sede Electrónica*. Recuperado el 22 de 03 de 2021, de <https://cutt.ly/HnCAq8G>
- Administración de la Comunidad de Castilla y León. (s.f.). *Sede Electrónica*. Recuperado el 2 de 3 de 2021, de <https://cutt.ly/ZnCO3PL>
- Administración de la Comunidad de Castilla y León. (s.f.). *Tipos de trámites y servicios*. Recuperado el 11 de 3 de 2021, de <https://cutt.ly/ZnCPags>
- Administración de la Comunidad de Castilla y León. (s.f.). *Trámites y servicios de empresas y autónomos*. Recuperado el 02 de 03 de 2021, de <https://cutt.ly/1nClfpr>
- Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. (2015). *La Administración Electrónica. Antecedentes normativos y precisiones*. Recuperado el 5 de 5 de 2021, de <https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/39>
- Caramés, D. J. (s.f.). *La Administración Electrónica*. Recuperado el 8 de 6 de 2021, de <https://cutt.ly/3nCD0xW>
- CNECT.D.4. (2 de 6 de 2021). *Digital Strategy*. Obtenido de <https://cutt.ly/Fn1HSgA>
- CNECT.D.4. (s.f.). *Digital Strategy*. Recuperado el 11 de 3 de 2021, de <https://cutt.ly/nn4iBnX>
- DIFUSIÓN JURÍDICA. (6 de 4 de 2021). *Economistjurist*. Obtenido de <https://cutt.ly/Nn1GsLC>
- DIFUSIÓN JURÍDICA. (s.f.). *Ley 39/2015*. Recuperado el 5 de 5 de 2021, de <https://cutt.ly/wnCDpas>
- EEE. (s.f.). *Administración Electrónica del Gobierno*. Recuperado el 9 de 3 de 2021, de <https://cutt.ly/hn4uZ3m>
- Fundación Dialnet. (2011). *La Administración Electrónica al servicio de la simplificación administrativa*. Recuperado el 29 de 3 de 2021, de <https://cutt.ly/BnCAGJb>



- FUNDACIÓN ESPUBLICO. (2016). *Modificaciones de las Leyes Administrativas*. Recuperado el 26 de 3 de 2021, de <https://cutt.ly/7nCAoQe>
- Grupo Willis Towers Watson. (21 de 4 de 2021). *Willistowerswatsonupdate*. Obtenido de <https://cutt.ly/Jn1G7pj>
- Junta de Castilla y León. (2021). *Escuela de Administración Pública*. Recuperado el 21 de 2 de 2021, de <https://cutt.ly/vnCTwcp>
- Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. (2020). *Plan España Digital 2025*. Recuperado el 18 de 5 de 2021, de <https://cutt.ly/wnCDWhd>
- Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. (2021). - *Guía de la Transformación Digital para el empleado público*. Recuperado el 26 de 02 de 2021, de <https://administracionelectronica.gob.es/>
- Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. (2021). *Legislación de la Comunidad Autónoma de Castilla y León*. Recuperado el 27 de 2 de 2021, de <https://cutt.ly/bnCU4KV>
- Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. (s.f.). *Plan de digitalización de las Administraciones Públicas 2020 – 2025*. Recuperado el 26 de 2 de 2021, de <https://administracionelectronica.gob.es/>
- Ministerio de Política Territorial y Función Pública. (2014). *Simplificación administrativa y reducción de cargas*. Recuperado el 5 de 04 de 2021, de <https://cutt.ly/rnCA60m>
- WOLTERS KLUWER LEGAL & REGULATORY ESPAÑA. (s.f.). *Guía Jurídica*. Obtenido de <https://cutt.ly/dnCAbnS>



Normas jurídicas:

Constitución Española.

Ley 39/2015, de 1 de octubre Ley 40/2015, de 1 de octubre

Ley 2/2010 de Derechos de los Ciudadanos la Administración Electrónica

Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril del Parlamento Europeo y del Consejo.

Ley Orgánica Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo, de 8 de junio sobre comercio electrónico

Ley 34/2002, de 11 de julio de Servicios de la Sociedad de la Información y comercio electrónico.

Plan Avanza, aprobado el 4 de noviembre de 2005.

Ley 56/2007, de 28 de diciembre de Medidas de impulso de la Sociedad de la Información

Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos

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.

Ley 8/2015 de 20 de octubre, por la que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Seguridad Social.

Ley 2/2011, de 4 de marzo de Economía Sostenible (medidas de simplificación administrativa)

Ley 2/2012, de 26 de diciembre de Medidas Urgentes de Liberalización del comercio y Determinados Servicios.

Decreto Ley 4/2020, de 18 de junio de impulso y simplificación administrativa para el fomento de la actividad productiva en Castilla y León.

Ley 5/2015, de 30 de octubre por la que se aprueba el Estatuto Básico del Empleado Público.

Real Decreto 84/1986, de 26 de enero por el que se aprueba el Reglamento General de Inscripción de empresas, afiliación, altas, bajas y variaciones de trabajadores a la Seguridad Social.



## Anexo:

A continuación, se muestran dos de encuestas representativas de las efectuadas a funcionarios públicos utilizadas para realizar el estudio para recoger información relativa a la administración electrónica. Las encuestas que voy a plasmar son de Doña María Jesús Martínez Serrano y Don Ángel Fernández Pérez debido a que me han dado el visto bueno para reflejar sus nombres en dicho proyecto.

**TRABAJO DE FIN DE GRADO**  
**RUBÉN FRANCISCO ÁLVAREZ**  
**ENCUESTA**  
**ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

**Nombre:** M<sup>ª</sup> JESÚS MARTÍNEZ SERRANO  
**Empresa:** JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN. CONSEJERÍA DE SANIDAD  
**Fecha:** 3 Junio 2021

1. ¿Utiliza habitualmente su empresa la Administración electrónica?

Sí, habitualmente  
 Solo para determinados trámites  
 Nunca

2. Indique de los siguientes trámites enumerados a continuación, lo que realiza de forma electrónica

<input type="checkbox"/> Pago de tributos	<input checked="" type="checkbox"/> Trámites con la Seguridad Social
<input type="checkbox"/> Servicio Público de Empleo	<input type="checkbox"/> Ayuntamientos
<input type="checkbox"/> Gestión de autorizaciones y licencias	<input type="checkbox"/> Otros (Indique cuáles)

3. Si su empresa utiliza la tramitación electrónica que aspectos son los más valorados por usted en la relación con las Administraciones Públicas

<input type="checkbox"/> Cercanía	<input type="checkbox"/> Confianza	<input checked="" type="checkbox"/> Agilidad
<input checked="" type="checkbox"/> Ahorro de tiempo	<input type="checkbox"/> Seguridad	<input type="checkbox"/> Todas las anteriores
<input type="checkbox"/> Ninguna		

4. De las siguientes indique las ventajas que ha supuesto la Administración Electrónica para su empleo

Flexibilidad de horarios con las oficinas virtuales que permiten presentar documentos durante las 24 horas del día los 365 días del año.

Inmediatez (ya que permite realizar trámites en un corto periodo de tiempo)

No acudir presencialmente a las oficinas Públicas con el consecuente ahorro de tiempo y costes

El disponer de una versión unificada del servicio (Conocer el número de expedientes, responsable de su tramitación y el estado a través de un único punto)



- No ha supuesto ventajas para mi empresa la tramitación electrónica
5. Podría indicar cuáles de los siguientes aspectos considera una desventaja de la Administración Electrónica para las empresas
- Seguridad (No confío plenamente que el intercambio de la información sea seguro)
- Me preocupa el tratamiento de datos de carácter personal
- La atención electrónica es menos personal e individualizada que la Administración presencial
- La Administración electrónica requiere de conocimientos de informática y el uso de aplicaciones específicas.
- La Administración electrónica supone una importante inversión económica para mi empresa
- No veo ninguna desventaja, todo son ventajas
6. Teniendo en cuenta la experiencia de su empresa en una escala de 0 a 10, ¿cual es su grado de satisfacción con la Administración Electrónica?
- |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
7. En cuanto a la seguridad en los trámites electrónicos en qué nivel te definirías
- Muy inseguro       Inseguro       Neutro
- Seguro       Muy seguro
8. Valora tu experiencia en la utilización de la Administración Electrónica
- He recibido la respuesta adecuada a mis requerimientos
- No siempre he recibido la respuesta adecuada a mis necesidades
- Considero que se puede mejorar
9. En cuanto a la accesibilidad en la tramitación electrónica indique su opinión
- El acceso es sencillo y fácil de localizar
- Es un proceso complicado, no está claro
10. Sustituiría o aconsejaría la tramitación electrónica en todos los procedimientos y trámites
- Si, la aconsejo totalmente
- No; plantea muchos problemas



TRABAJO DE FIN DE GRADO

RUBÉN FRANCISCO ÁLVAREZ

ENCUESTA

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

**Nombre: -Ángel Fernández Pérez**

**Empresa: Junta de Castilla y León**

**Fecha: 03-06-2021**

1. ¿Utiliza habitualmente su empresa la Administración electrónica?
  - Si, habitualmente
  - Solo para determinados trámites
  - Nunca
  
2. Indique de los siguientes trámites enumerados a continuación, lo que realiza de forma electrónica
  - Pago de tributos
  - Trámites con la Seguridad Social
  - Servicio Público de Empleo
  - Ayuntamientos
  - Gestión de autorizaciones y licencias
  - Otros (Indique cuáles)

Cita previa Atención Primaria
  
3. Si su empresa utiliza la tramitación electrónica que aspectos son los más valorados por usted en la relación con las Administraciones Públicas
  - Cercanía
  - Confianza
  - Agilidad
  - Ahorro de tiempo
  - Seguridad
  - Todas las anteriores
  - Ninguna
  
4. De las siguientes indique las ventajas que ha supuesto la Administración Electrónica para su empleo
  - Flexibilidad de horarios con las oficinas virtuales que permiten presentar documentos durante las 24 horas del día los 365 días del año.
  - Inmediatez (ya que permite realizar trámites en un corto periodo de tiempo)
  - No acudir presencialmente a las oficinas Públicas con el consecuente ahorro de tiempo y costes
  - El disponer de una versión unificada del servicio (Conocer el número de expedientes, responsable de su tramitación y el estado a través de un único punto)
  - No ha supuesto ventajas para mi empresa la tramitación electrónica



5. Podría indicar cuáles de los siguientes aspectos considera una desventaja de la Administración Electrónica para las empresas
- Seguridad (No confío plenamente que el intercambio de la información sea seguro)
  - Me preocupa el tratamiento de datos de carácter personal
  - La atención electrónica es menos personal e individualizada que la Administración presencial**
  - La Administración electrónica requiere de conocimientos de informática y el uso de aplicaciones específicas.
  - La Administración electrónica supone una importante inversión económica para mi empresa
  - No veo ninguna desventaja, todo son ventajas

6. Teniendo en cuenta la experiencia de su empresa en una escala de 0 a 10, ¿cual es su grado de satisfacción con la Administración Electrónica?

1	2	3	4	5	6	<b>7</b>	8	9	10
---	---	---	---	---	---	----------	---	---	----

7. En cuanto a la seguridad en los trámites electrónicos en qué nivel te definirías

- Muy inseguro
- Inseguro
- Neutro
- Seguro
- Muy seguro**

8. Valora tu experiencia en la utilización de la Administración Electrónica

- He recibido la respuesta adecuada a mis requerimientos**
- No siempre he recibido la respuesta adecuada a mis necesidades
- Considero que se puede mejorar

9. En cuanto a la accesibilidad en la tramitación electrónica indique su opinión

- El acceso es sencillo y fácil de localizar
- Es un proceso complicado, no está claro**

10. Sustituiría o aconsejaría la tramitación electrónica en todos los procedimientos y trámites

- Si, la aconsejo totalmente**
- No; plantea muchos problemas