

# Viaje al mundo de la tramitación administrativa electrónica

Ruth Esther Tejera Chico

*Jefa de Servicio de Modernización y Nuevas Tecnologías de la CBSIJIF*

**RESUMEN:** Visión general sobre la evolución del marco normativo hacia una Administración Pública plenamente electrónica, tomando como caso de estudio la arquitectura tecnológica implementada en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Se realiza un recorrido por las principales herramientas disponibles en este entorno y se ofrece una descripción concisa de los servicios tecnológicos actualmente en uso.

Asimismo, se destaca el papel fundamental de los equipos multidisciplinares que participan en el diseño digital de procedimientos o servicios, y que deben identificar la casuística aplicable, el iter procedimental, los perfiles intervinientes y otros elementos clave. Todo ello sin perder de vista que el ciudadano debe ocupar una posición central en cualquier proceso de tramitación administrativa.

**Palabras claves:** Administraciones Públicas, expediente administrativo electrónico, tramitación electrónica, interesado, simplificación administrativa.

**ABSTRACT:** Overview of the regulatory evolution of the legal framework toward a fully electronic Public Administration, using the technological architecture implemented in the Autonomous Community of the Canary Islands as a case study.

The paper reviews the main tools available in this environment and provides a concise description of the technological services currently in use. It also highlights the fundamental role of multidisciplinary teams involved in the digital design of procedures or services, who must identify the applicable scenarios, the procedural path (*iter procedimental*), the involved user roles, and other key elements.

All of this is carried out while keeping in mind that the citizen must occupy a central position in every administrative procedure.

**Keywords:** Public Administration, electronic administrative file, electronic processing, interested party, administrative simplification.

**SUMARIO:** 1. INTRODUCCIÓN. 2. MARCO NORMATIVO. 3. CICLO DE VIDA DE UN PROCEDIMIENTO ELECTRÓNICO EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA CANARIA. 3.1. Premisa para la configuración de un procedimiento/servicio administrativo. 3.2. Inicio de un procedimiento a instancia de parte. 3.3. Soporte electrónico de un expediente administrativo. 3.4. Arqui-

itectura tecnológica. 3.5. Servicios dorsales que contribuyen al impulso de la agilidad administrativa. 3.5.1. Registro de documentación. 3.5.2. Apertura de expediente. 3.5.3. Firma electrónica de documentos. 3.5.4. Instrucción y resolución de expedientes. 3.6. Otros servicios. 3.6.1. Plataforma de intermediación de datos. 3.6.2. Ubicados en la sede electrónica. 3.6.2.1. Puesta a disposición del expediente. 3.6.2.2. Notificación por comparecencia en sede. 3.6.2.3. Tablón de anuncios. 4. LAS ACTUACIONES DE RESPUESTA INMEDIATA. 5. REFLEXIONES FINALES.

## 1. INTRODUCCIÓN

En nuestro día a día, desde que nos levantamos hasta que nos acostamos, la tecnología se encuentra presente. Desde que amanece, comenzamos el día, muchos de nosotros con la alarma del móvil, nos ponemos en movimiento y obtenemos información al instante de los pasos que hemos dado, con concreción de las calorías que hemos quemado e, incluso, las aplicaciones nos sugieren que debemos hacer para mejorar nuestra salud y mantenernos en forma. Nuestro reloj, además, de indicar la hora, nos dice si nuestro corazón ha subido las pulsaciones. Controlamos la música que escuchamos a través del móvil o el reloj, descargamos nuestros teléfonos a través de auriculares inalámbricos. Tomamos nuestro primer café del día leyendo la prensa digital o conectados a las Redes Sociales. Ya lo tenemos tan interiorizado que hemos llegado al punto que no entendemos la vida sin los estímulos que dichas herramientas nos generan.

Resulta llamativo como los niños, desde muy pequeños aprenden de forma intuitiva el manejo de los móviles, como a través de los estímulos de las pantallas obtienen, no sólo entretenimiento sino también conocimiento, incluso, antes de aprender a leer.

En consecuencia, nuestro desarrollo personal viene condicionado en gran medida por el uso de las nuevas tecnologías, que han llegado a nuestras vidas para quedarse.

La inmediatez en la obtención de información a través de internet y las Redes sociales, el llevar a cabo gestiones de todo tipo, como la realización de operaciones bancarias, la adquisición de pasajes de avión o de productos online se ha convertido en algo cotidiano, sin lo que ya muchos de nosotros no podemos vivir.

La evolución en el sector privado ha tenido tanto calado, las inversiones han sido tan potentes, que la Administración Pública se ve en la obligación de estar a la altura de las circunstancias y adaptar su catálogo de procedimientos y servicios a las necesidades de una sociedad cada vez más avanzada y exigente.

No se debe perder de vista, que las gestiones administrativas deben estar pensadas para facilitar la comprensión de los requisitos y exigencias a los destinatarios de los mismos. Hoy en día, una sociedad avanzada requiere de la Administración el que los servicios que se presten satisfagan las necesidades de la

ciudadanía, que sea proactiva y que, con ello, se contribuya a mejorar la calidad de vida.

Por tanto, debe existir una correlación entre la inversión destinada a una adecuada dotación de arquitectura tecnológica y la adecuación de los recursos humanos dentro de la organización. A nadie se le escapa que la introducción de las nuevas tecnologías en la tramitación administrativa ha generado la necesidad de unos perfiles profesionales capacitados en su conocimiento y manejo dando, incluso, lugar a su incorporación en las relaciones de puestos de trabajos de esos perfiles profesionales tecnológicos, pues su integración en los equipos multidisciplinares de trabajo dentro de la Administración resulta imprescindible para la ejecución de un trabajo integral a través del cual se materializa la adecuación de procesos, su diseño, implantación, desarrollo, manejo y control aportando valor público, que se traduce en inmediatez, agilidad, efectividad, entre otras.

Comencemos, entonces, el viaje al mundo de la tramitación administrativa electrónica.

## 2. MARCO NORMATIVO

Para llevar un análisis completo del proceso en el que se encuadra la tramitación administrativa electrónica, en la actualidad, debemos llevar a cabo una visión retrospectiva de como el marco normativo administrativo ha evolucionado hasta llegar al día de hoy.

Resulta interesante el recordar que, tras la aprobación de la Constitución española en el año 1978, la normativa administrativa que rigió hasta, nada más y nada menos que el año 1992, fue normativa preconstitucional cuya técnica jurídica, puede decirse que se viene replicando y, que incluía leyes como la Ley de Régimen Jurídico de las Administración General del Estado, del año 1957 (LRJAE) y la Ley de Procedimiento Administrativo (LPA) del año 1958, donde se contenían los principios, procedimiento, organización de la Administración así como los derechos y obligaciones de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Pública, entre otras cuestiones.

Es curioso el comprobar, como en la actualidad, a colación de la referencia anterior y sin ánimo de profundizar, pues ello requeriría un estudio detallado, existen normas en nuestro ordenamiento jurídico aún vigentes, como puede ser el Real Decreto-Ley 17/1977, de 4 de marzo donde se encuentra la regulación del derecho a huelga o la Ley de Expropiación forzosa, del año 1954 y su reglamento del año 1957, todas preconstitucionales. Ante lo que cabría preguntarse: ¿Qué es lo que le ha impedido al legislador llevar a cabo una regulación actual sobre dichas materias?

Pero, volvamos al punto que nos interesa, no sería hasta la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC), que se derogarían las dos leyes preconstitucionales ini-

cialmente citadas, siendo esta última derogada y vuelta a dividir, en dos, en el año 2015 con la aprobación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, lo cual resulta, cuanto menos llamativo, como el legislador vuelve a entender que resulta más beneficiosa la técnica jurídica de aplicación de la división regulatoria, cuestión susceptible de debate intenso que debemos dejar para otro momento. Ahora bien, procede destacar que lo más relevante se ha concretado en la exigibilidad de que la tramitación administrativa se haga en soporte electrónico. Significa ello, que la exigencia legal es la gestión administrativa a través del expediente electrónico, que se configura con el consumo de servicios y generación de documentos, que iremos viendo a lo largo de este relato.

El hecho cierto, centrándonos en lo que nos interesa analizar, es que ya desde la LRJPAC, del año 92, en su artículo 45, bajo la rúbrica “Incorporación de medios técnicos” se disponía:

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

Ciertamente, no suponía una regulación pormenorizada, pero sí una avanzada de que las Administraciones Públicas tenían el deber de utilizar todas aquellas herramientas que estuvieran a su alcance para ser eficaces en la tramitación administrativa como uno de los principios básicos que se contemplan, tanto en el artículo 103 de la CE, como en el extinto artículo 3 de la propia LRJPAC y que se replica en el nuevo artículo 3 de la Ley 40/2015.

Con la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos<sup>1</sup>, se reconoce, a través de su artículo 1, bajo la rúbrica “Objeto de la Ley”, que:

*“La presente Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.*

*2. Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los*

---

<sup>1</sup> Ley derogada por la Disposición derogatoria única de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

*datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias”.*

Parecía que esta norma iba a imponer de forma efectiva la tramitación electrónica pero ciertamente, ello podría calificarse de intento fallido, pues la propia norma establecía en su propia regulación un subterfugio que sirvió para que la gran mayoría de las Administraciones Públicas no se sintieran en la obligación de una implantación efectiva del expediente administrativo electrónico completo acogiendo a lo dispuesto en su Disposición final tercera, que bajo la rúbrica “Adaptación de las Administraciones Públicas para el ejercicio de derechos”, venía a condicionar el cumplimiento de los derechos reconocidos en el artículo 6 de la citada Ley a “... siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias”

No será hasta la entrada en vigor de las Leyes 39 y 40 hasta el momento en que la obligación de la implantación de una tramitación electrónica completa no se exigiría a las Administraciones Públicas donde ahora, sí que sí, la tramitación electrónica venía para quedarse, como no podía ser de otra manera pues el avance de la tecnología obliga al uso de las herramientas que pueden dar agilidad y eficacia a la tramitación, garantizando con ello los derechos de la ciudadanía.

En la exposición de motivos del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y Funcionamiento del sector público por medios electrónicos, se expone que:

*“...la Ley 39/2015, de 1 de octubre y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, han dado respuesta a la demanda actual en el sentido de que la tramitación electrónica de los procedimientos debe constituir la actuación habitual de las Administraciones Públicas, y no solamente ser una forma especial de gestión de los mismos”.*

El propio texto constitucional, en su art.18.4 dispone:

*“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.”*

Debemos fijarnos que el marco de normativa que da soporte a ello es amplio y muestra de ello es que el Estado ha sacado un Código electrónico<sup>2</sup> que aglutina el conjunto de normas principales que afectan a la materia, el cual consta de 1254 páginas y aglutina 71 normas, sólo a nivel estatal, así mismo ha configurado un portal de la Administración electrónica<sup>3</sup>, donde se contiene la información básica sobre la materia.

---

<sup>2</sup> Se puede consultar en [https://www.boe.es/biblioteca\\_juridica/codigos/codigo.php?id=029\\_Codigo\\_de\\_Administracion\\_Electronica&tipo=C&modo=2](https://www.boe.es/biblioteca_juridica/codigos/codigo.php?id=029_Codigo_de_Administracion_Electronica&tipo=C&modo=2)

<sup>3</sup> Véase [https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home.html](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home.html)

En el marco autonómico canario han sido múltiples las normativas que se han ido generando con la finalidad de tener una reglamentación completa respecto a todo lo que implica una tramitación administrativa electrónica, ante lo que cabe preguntarse si es necesario el contar con tanta dispersión normativa que lo que genera, desde mi punto de vista, es mucha confusión respecto a quienes se ven sometidos a ella. Quizás, y digo quizás, sería conveniente una simplificación de regulación normativa que lo que viene a provocar es confusión y tratar de llegar con una información clara, concisa y concreta respecto a quienes van dirigidas.

El hecho cierto es que la tramitación administrativa electrónica debe conjugar el cumplimiento de los formalismos que configuran el iter procedimental con las garantías en materia de protección de datos (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales<sup>4</sup>, en adelante LPDPGD) y del Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, en adelante ENS), entre otras.

En consecuencia, queda claro que la materia no es una cuestión baladí y que tiene tal envergadura que requiere de su observancia rigurosa, debiendo evitar, en la medida de lo posible una excesiva burocratización (o como yo lo he venido a llamar burrocrazización) pues no se debe perder de vista que en el centro de toda tramitación se debe poner a la ciudadanía, poniendo a su disposición tramitaciones que den respuesta adecuada a los aspectos que sean objeto de regulación, para garantizar derechos y/o facilitar el cumplimiento de deberes y obligaciones.

Cabe señalar que para evitar la excesiva burocratización debemos aplicar las técnicas de simplificación administrativa, sobre la que se hará alguna mención más adelante.

### **3. CICLO DE VIDA DE UN PROCEDIMIENTO ELECTRÓNICO EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA CANARIA**

#### **3.1. Premisa para la configuración de un procedimiento/servicio administrativo**

Debemos partir de la premisa de que un procedimiento/servicio debe estar previsto, atendiendo al ámbito competencial al que afecte, en una norma.

---

<sup>4</sup> La promulgación de la LPDPGD supone la incorporación al derecho interno del REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)

A partir de ahí, en la Comunidad Autónoma de Canarias, para que un procedimiento administrativo pueda iniciarse electrónicamente, debe de llevarse a cabo una configuración previa, que pasa por la creación de la ficha SICAC, en donde quien lidera es el funcional responsable del procedimiento, que debe llevar a cabo una coordinación con el responsable de gestión documental y archivo, así como con el responsable de modernización y nuevas tecnologías dentro del departamento. Una vez registrado el procedimiento/servicio se obtiene un código que, a su vez, comunica con el código de catálogo Sistema de Información Administrativa (SIA), a nivel estatal, lo que permite abrir las comunicaciones entre distintos ámbitos y niveles competenciales entre Administraciones Públicas.

¿Qué es la ficha SICAC?

En el artículo 2 del DECRETO 37/2015, de 27 de marzo, por el que se aprueba y regula el Sistema de Información de Actuaciones Administrativas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, bajo la rúbrica “Concepto, contenido y soporte informático”, en su apartado 1, se define:

*“El SICAC es el inventario de las actuaciones administrativas, tanto externas como internas, que gestiona la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos dependientes, previstas en el Anexo I del presente Decreto.”.*

Si acudimos al portal web<sup>5</sup> donde se estructura información sobre la materia nos encontramos con la siguiente definición:

*“El SICAC es el inventario de las actuaciones administrativas, tanto externas como internas, que gestiona la Administración Pública de nuestra Comunidad Autónoma y tiene como soporte una aplicación informática única para su gestión. Recopila la información básica de cada actuación administrativa (plazo de presentación, documentación a presentar, órgano de resolución, normativa aplicable, recursos...) a fin de facilitar su conocimiento por la ciudadanía y pretende seguir progresando en los objetivos que tenía marcados el Catálogo de Procedimientos Administrativos como repositorio único centralizado de toda la información relevante de los trámites administrativos, contribuyendo al mismo tiempo a la simplificación y modernización de nuestra Administración”*

¿Qué implica la apertura de la ficha SICAC?

En el Anexo II del Decreto referenciado<sup>6</sup>, bajo el título “Protocolo de Gestión del Sistema de Información de Actuaciones Administrativas de la Administra-

---

<sup>5</sup> Se puede consultar información completa en <https://www.gobiernodecanarias.org/transformaciondigital/platino/servicios/sicac/>

<sup>6</sup> DECRETO 37/2015, de 27 de marzo, por el que se aprueba y regula el Sistema de Información de Actuaciones Administrativas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias



ción Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos dependientes (SICAC)”, se articulan los pasos a seguir de forma detallada.

Con ello se obtiene:

1. **Inventariar el procedimiento/servicio** en el catálogo a través del alineamiento de los responsables, funcional, tecnológico y de gestión documental y archivo. Se obtiene un código que es correlativo al que le asigna el Estado, que lo define como código SIA. Ello permitirá el uso de servicios electrónicos entre Administraciones como la intermediación de datos.
2. **La configuración del formulario** que se pone a disposición de la ciudadanía para poder iniciar el procedimiento. Se fijan los fragmentos que integran el mismo, posibilitando un tratamiento, a posteriori, de los datos relevantes y pudiendo generar automatismos, una vez que el documento es registrado y genera un expediente electrónico. Estos formularios se llevan a cabo bajo la tecnología webform, que podemos definir como una solución para poder desarrollarlos a medida con gran facilidad y que permite la reutilización de fragmentos comunes a varios formularios.
3. **La configuración de los medios de identificación y firma** a los que se encuentra sometido el procedimiento. Supone el establecer que medios son los que se va a permitir usar al ciudadano en relación con el procedimiento concreto y que, actualmente, por lo general, es a través de 2 tipos de sistemas:
  - Sistemas basados en certificados electrónicos (certificado software de ciudadano emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT), DNI electrónico<sup>7</sup>)
  - Sistemas de clave concertada<sup>8</sup>
4. **La información básica** que se va a publicitar a través de la sede electrónica<sup>9</sup>. Se concreta en la información simplificada de los aspectos más relevantes que puedan interesar a la ciudadanía, tratando de forma concisa y amigable a través de pinceladas sobre el procedimiento/servicio, entre los que se encontraría el dar a conocer los plazos, órgano competente, recursos, sentido del silencio, entre otros.
5. **Garantías de que el procedimiento** articulado puede llegar a la fase de archivo en eSPERIA<sup>10</sup>, una vez finalizado. Hay que tener presente que, si

---

<sup>7</sup> Listado de lista de proveedores de servicios de confianza cualificados en la UE consulta en enlace <https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/policies/eu-trusted-lists>

<sup>8</sup> [https://administracion.gob.es/pag\\_Home/Tramites/ServiciosElectronicosFrecuentes/Necesito-Registrarme-en-clave.html](https://administracion.gob.es/pag_Home/Tramites/ServiciosElectronicosFrecuentes/Necesito-Registrarme-en-clave.html)

<sup>9</sup> <https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/>

<sup>10</sup> Véase la Orden de 23 de febrero de 2015, por la que se aprueba la Política de gestión de documentos electrónicos y archivo electrónico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias en correlación con la Orden de 23 de abril de 2013, por la que se aprueba el Protocolo de Digitalización de documentos de la Administración Pública de Canarias.



bien es importante el dar respuesta a como se articula un procedimiento/servicio, no lo es menos, el tener presente como se va a conservar el mismo, pues la documentación debe estar adecuadamente catalogada e identificada la vida útil de su conservación a efectos probatorio e, incluso, a nivel de interés cultural que pueda llegar a tener. De ahí la importancia de que desde el inicio se recojan las premisas necesarias que dan lugar a la dotación de la “serie documental”, la cual resulta precisa para la adecuada culminación de la ficha SICAC.

Al respecto se ha impartido un seminario<sup>11</sup> bajo la denominación “Como configurar una ficha SICAC y no morir en el intento”, encontrándose en el entorno de conocimiento corporativo dentro de “seminarios web”, el cual está disponible para consulta ante cualquier duda que puedan tener los responsables del impulso de los procedimientos que se encuentren bajo su ámbito competencial.

### 3.2. Inicio de un procedimiento a instancia de parte

La iniciación de un procedimiento puede ser de oficio o a instancia de parte, pero nos centraremos en los que tienen su origen a partir de una solicitud de un ciudadano.

A instancia de parte, la tramitación administrativa comienza con el registro de la solicitud de un ciudadano, registro que puede llevarse a cabo, presencialmente o telemáticamente y, que da como resultado una anotación registral de la misma que resulta de vital importancia para el comienzo de los cómputos de los plazos.

Conviene, en consecuencia, en este momento traer a colación lo que establece al respecto el artículo 21 de la Ley 39/2015, bajo la rúbrica “Obligación de resolver”, donde, en su apartado 3, se dispone:

*“b) En los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación”*

Con ello se introduce un matiz importante y es que el inicio del cómputo del plazo será a partir del día siguiente de la fecha que se obtiene la anotación registral y no en el momento en el que llega al centro directivo competente por razón de la materia, a diferencia de la regulación anterior.

El Tribunal Supremo, Sala Tercera, de lo Contencioso-administrativo, Sección 4.ª, Sentencia 1375/2022 de 25Oct. 2022, Rec. 2650/2021, en el punto QUINTO de sus fundamentos de derecho, recoge:

---

<sup>11</sup> Acceso a información de seminario  
[https://www3.gobiernodecanarias.org/aplicaciones/gestionconocimiento/\\_entorno/e\\_documento.php](https://www3.gobiernodecanarias.org/aplicaciones/gestionconocimiento/_entorno/e_documento.php)

*“... Así es, la presentación del documento se materializa en su entrada en el registro electrónico, que ahora no es ante el “órgano competente para decidir” como establecía el artículo 111.3 de la Ley 30/1992, sino ante la “Administración u Organismo competente para decidir” según establece el artículo 117.3 de la Ley 39/2015. Este cambio de “órgano” administrativo por la “Administración” competente, que realiza la nueva Ley de procedimiento lo que pretende es adelantar el cómputo del plazo a la entrada del documento en el registro electrónico de la Administración competente, sin esperar a que llegue ante el concreto órgano administrativo que deba resolver dentro de la Administración General del Estado. Basta, en definitiva, su entrada en el registro electrónico de la Administración competente”.*

Significar, que la LPACAP (Ley 39/2015) regula como novedad respecto a la LRJPAC), el cómputo de los plazos por horas (art. 30.1 LPACAP).

El cómputo del plazo en los registros electrónicos permite que la acción registral pueda ejecutarse en un día inhábil pero el legislador ha establecido cuales deben ser las reglas que deben regir al respecto en el artículo 31 de la Ley 39/2015, sirva ello como una mera referenciación dado que no es objeto del presente artículo un estudio detallado al respecto.

### **3.3. Soporte electrónico de un expediente administrativo**

Centrémonos en las implicaciones del diseño electrónico de un procedimiento administrativo.

Cuando una solicitud tiene entrada en la Administración el sistema registral del Gobierno de Canarias, es decir, HIPERREG, le proporciona una anotación registral que da garantías de seguridad jurídica a toda actuación, emitiendo un justificante que se entrega al ciudadano y que forma parte del expediente que se tramite al efecto.

Esa anotación registral tiene dos posibilidades de visionado para los gestores, uno a través del propio aplicativo de HIPERREG y otro a través del GESTOR DE EXPEDIENTES<sup>12</sup> en el que se deposita dicho documento y sus anexos.

A partir de ahí, para que la tramitación sea ágil y eficaz se requiere:

- 1.º Identificación adecuada de todos y cada uno de los perfiles tramitadores que van a intervenir en la tramitación, junto con la concreción del iter procedimental atendiendo a la especialidad de la materia de la que se trate.

---

<sup>12</sup> A nivel corporativo en la CCAA Canaria cuenta con dicho reconocimiento PLATEA y MAITE, si bien es cierto que junto a ellas existe PLEYONE, en el ámbito de la actual Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias

- 2.º Diseño e implantación del modelo de gestión administrativa electrónica que dé respuesta a la tramitación administrativa correspondiente al ámbito competencial que se trate en cada momento.
- 3.º Identificación de los datos relevantes que requieran tratamiento para ofrecer información veraz y a tiempo real que permita la adopción de toma de decisiones proactivas basadas en conocimiento de necesidades derivadas de la gestión.

Las debilidades en el diseño electrónico a las que nos enfrentamos se encuentran, a veces, en la visión de que dicha labor corresponde al ámbito de la informática. Me confieso culpable de, en el pasado, ser precisamente una empleada pública que tenía esa visión, pero a medida que uno se va involucrando en la materia se va dando cuenta que tan importante es la programación informática como la intervención de los funcionales que conocen sus procedimientos, pues una programación adecuada requiere de la trasmisión de cuáles son las necesidades, los requerimientos administrativos para que eso que veníamos haciendo en papel se pase totalmente a soporte electrónico, sin perder de vista la necesidad de que la informática esté al servicio del derecho administrativo y no a la inversa.

Indudablemente, los avances en la materia han sido muchos y buenos, pero quizás, y creo que debemos hacer autocritica a este respecto, no al ritmo deseable. Como dato positivo, lo que sí es cierto es que cada día se van sumando más empleados públicos a la visión de las necesidades e implicaciones de una adecuada tramitación electrónica.

Volvamos al epicentro, para obtener un mayor rendimiento de una de las herramientas que se ponen a disposición de la gestión, se requiere de la intervención de un grupo de trabajo multidisciplinar y, bajo la premisa de la responsabilidad, en el que se concrete:

1. El conocimiento del responsable del procedimiento que facilita la información básica sobre:
  - a) Perspectiva jurídica, donde se identifica el marco normativo que resulte de aplicación.
  - b) Detalle de etapas o pasos obligatorios por el que debe discurrir la tramitación administrativa, es decir, el iter procedimental.
  - c) Identificación de la documentación necesaria que debe constar en el expediente, aportada por el interesado, así como la que se genera a lo largo de la tramitación (actos administrativos de trámite y resolutivos).
  - d) Identificación de los perfiles profesionales que intervienen en la tramitación asignando los roles correspondientes.

Toda esta información viene a dar nacimiento al diagrama de flujo.

La aplicación corporativa para la elaboración de flujograma en la Administración Pública Canaria es Bizagi Modeler.

2. El responsable tecnológico, a partir de la información básica facilitada procede al diseño, desarrollo y concreción de programación que se circunscribe al tránsito de los pasos del procedimiento<sup>13</sup>, así como la configuración de los perfiles que intervienen en el proceso.

El resultado del trabajo conjunto se traducirá en la configuración del procedimiento y, a partir de ahí, las primeras pruebas se pueden llevar a cabo en un entorno de preproducción, en donde los funcionales tienen que ejecutar las pruebas que resulten precisas, los simulacros del funcionamiento transmitiendo al tecnólogo si dicha configuración da o no respuesta a las funcionalidades que se han identificado con carácter previo. Por tanto, requiere de un feedback que permite una evaluación del diseño y el poder ir modelando las acciones y/o correcciones que resulten precisas. Conviene tener presente que todo diseño de un procedimiento y servicio es susceptible de mejoras continuas derivadas de casuísticas no identificadas inicialmente o que surjan a posteriori.

En el estudio de cada procedimiento se va analizando la diversidad de casuística que los funcionales tienen identificadas, se busca el generar los automatismos de las actuaciones más repetitivas, se generan las plantillas que se identifiquen como básicas, se permite al funcional el poder cargar un documento previamente elaborado en su entorno en local en la búsqueda de contar con la autonomía suficiente para particularizar las motivaciones que se hayan identificado como algo excepcional.

En este momento resulta necesario traer a colación la importancia de la simplificación administrativa<sup>14</sup>, dado que es el momento clave para poder estudiar y evaluar cómo hacer que el diseño del procedimiento de respuesta ágil y sencilla.

Tras las pruebas precisas y una vez que se cuenta con el visto bueno de todas las partes intervinientes el proceso se pasa al entorno de **PRODUCCIÓN**, momento en el cual, los tramitadores podrán hacer uso del soporte diseñado para su procedimiento.

Hay que poner en valor la necesaria intervención de todos los actores que forman parte de este proceso, pero quizás, sin restarle importancia a los funcionales, es cierto que el perfil tecnológico viene a ser el gran desconocido, viene a ser ese empleado público al que se le presupone un conocimiento tecnológico omnicomprendivo de un todo y no es del todo cierto, pues para que un tecnólogo pueda hacer bien su trabajo requiere el contar con una participación activa del perfil funcional. Todos coincidiremos en la idea de que quienes mejor conocen

---

<sup>13</sup> Esta acción es conocida como diseño de flujograma o diagrama de flujo.

<sup>14</sup> En el entorno de gestión del conocimiento se encuentra disponible en manual de simplificación administrativa que puede ser consultado en cualquier momento por los empleados públicos.

de la gestión de su negocio son aquellos que se enfrentan a la gestión administrativa diaria y esa esfera es la del perfil funcional o tramitador, como queramos llamarlo.

Para que una solución tecnológica de adecuada respuesta no es vital sólo que esté en un avance adecuado a la última tecnología sino que ello venga, a su vez, complementado por una clara ordenación de los recursos humanos, un conocimiento funcional completo sobre el procedimiento, es decir, un engranaje adecuado de todos los actores intervinientes<sup>15</sup> y, todo ello, sin perder de vista que la tecnología tiene que estar al servicio del derecho administrativo, atendiendo a que es la rama del derecho que afecta a las Administraciones Públicas y no a la inversa.

Por tanto, la descripción de lo que contemplará el soporte electrónico, a grosso modo, se identifica con las fases de inicio, opción de subsanación, la instrucción, el trámite de audiencia, la petición de los informes facultativo y/o preceptivos, la resolución y la notificación, con la viabilidad de tratamiento de la vía de recursos, las posibles remisiones a la Administración de Justicia, y contemplando la fase de archivo.

### 3.4. Arquitectura tecnológica

Cabe preguntarse, ¿De qué arquitectura tecnológica se ha dotado a la Administración Pública Canaria para dar respuesta a la construcción del soporte electrónico exigido para la tramitación administrativa en cumplimiento del mandamiento legislativo?

En la Administración Pública Canaria existe una arquitectura tecnológica que se enmarca en PLATINO y a través de la cual se han diseñado una multiplicidad de servicios electrónicos que pretenden dar respuesta a los distintos aspectos procedimentales que deben observarse en la tramitación administrativa.

Dichos servicios van desde la actuación registral, firma, gestión documental, certificación, pasarelas de pagos, intermediación de datos, firma electrónica, archivo, entre otros.

En la siguiente página web <https://www.gobiernodecanarias.org/transformaciondigital/platino/servicios> puede llevarse a cabo una consulta al respecto y ahondar en el conocimiento de cada uno de ellos, pero en bloque, esta es la imagen que proporcionan, que se concreta en:

---

<sup>15</sup> Grupos de trabajo multidisciplinares integrados por perfiles funcionales/tramitadores y técnicos/tecnológicos.

Actuales servicios en Platino:



### 3.5. Servicios dorsales que contribuyen al impulso de la agilidad administrativa

Indudablemente, los servicios que se han puesto a disposición para dar soporte a la tramitación electrónica, todos y cada uno aportan valor a la misma, pero estudiemos un poco más en detalle aquellos que se configuran como la espina dorsal de todo procedimiento.

Partiendo de dicha idea, resulta necesario el evaluar los siguientes:

#### 3.5.1. Registro de documentación

**HIPERREG.** Es el sistema registral de la Administración Pública Canaria que da garantías de seguridad jurídica a todo documento que tiene entrada por cualquiera de las puertas de acceso, dígame, presencial o electrónicamente.

La presentación de documentos, a través del canal presencial viene a llevarse a cabo por las oficinas de asistencia en materia de registro que vienen a estar integradas por empleados públicos que tienen como tarea prioritaria el atender a todo aquel ciudadano que se persone, facilitando información básica y culminando el proceso registral.

El canal electrónico permite la materialización de la acción registral por el interesado o su representante a través de la sede electrónica y se ofertan los procedimientos/servicios, poniendo a disposición los formularios específicos (sistema normalizados de solicitud) y admiten solicitudes genéricas (modelo de solicitud genérico) mediante el Registro General Electrónico, al que me gusta llamar “el cajón desastre” de los registros, pues por esa vía tiene entrada toda solicitud que no se ha logrado identificar con un procedimiento/servicio de los ofertados.

Dicha aplicación supone el punto de partida de cualquier actuación que se inicie en la Administración Pública, bien sea como consecuencia de una instancia presentada por un ciudadano o el tránsito de documentación entre unidades, centros directivos, departamentos (comunicaciones internas) e, incluso, entre Administraciones Públicas (comunicaciones externas).

Debe ponerse en valor que dicha herramienta fue una de las primeras experiencias piloto, a nivel nacional, cuando comenzaba a implantarse la comunicación electrónica entre Administraciones respecto a la entrada documental que pudiera hacer un ciudadano a través de cualquiera de las oficinas registrales de cualquiera de las Administraciones Públicas.

Ello fue posible a través de un convenio<sup>16</sup> suscrito Estado-Comunidad Autónoma de Canarias, en el año 2016 y, a su vez, a través de adendas de incorporación de los distintos ayuntamientos canarios, siendo la CCAA la intermediaria en la formalización de las mismas para poder hacer posible la integración en el intercambio registral y que llega hasta la actualidad, haciendo uso de distintos servicios electrónicos como el DIR3 (Directorio de las oficinas registrales a nivel nacional), firma electrónica, entre otros.

Anterior a este convenio resulta interesante mencionar el Convenio Marco entre la Administración General del Estado y la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias para la implantación de una red de oficinas integradas de atención al ciudadano, de fecha 20 de febrero de 2008, en la búsqueda de la creación de espacios comunes, de atención a la ciudadanía, para la prestación de servicios integrados de información, orientación, atención y

---

<sup>16</sup> Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado (MINHAP) y la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, a través de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica, de fecha 14 de julio de 2016 (B.O.E. 8 de septiembre de 2016 mediante Resolución de 30 de Agosto, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas)



tramitación, conforme se describe en la parte expositiva del mismo, así como la búsqueda de la coordinación para tal fin, en el ejercicio de las competencias de las Administraciones intervinientes, entendiendo por tales las firmantes del convenio y las Entidades Locales<sup>17</sup> que se adhirieran al mismo.

Asimismo, debe destacarse que desde la Comunidad Autónoma Canaria se han formalizado convenios de colaboración con los distintos Cabildos Insulares, a su vez, para garantizar la prestación de un servicio más cercano y eficiente a la ciudadanía, teniendo en cuenta nuestra peculiaridad territorial marcada por la insularidad.

Lo que es importante tener presente es la idea de que la prestación de un servicio eficiente a la ciudadanía pasa por la adecuada dotación de los Recursos Humanos que cuenten con las herramientas precisas y que ello, a su vez, vaya engrasado adecuadamente con una coordinación efectiva entre Administraciones Públicas.

### **3.5.2. Apertura de expediente**

Requiere de un GESTOR DE EXPEDIENTES a través del cual se dé soporte a la tramitación administrativa que se inicie.

Están reconocidos como gestor de expedientes corporativo en la Administración Pública Canaria PLATEA y MAYTE<sup>18</sup>.

Ahora bien, junto a PLATEA y a MAYTE existen otros gestores de expedientes, menos conocidos, pero que dan soporte a determinados procedimientos partiendo de la premisa de que engloban el conjunto de módulos de gestión que deben dar respuesta a las especificidades propias que se tengan identificadas y se dibujen en el entorno y, en este caso, me voy a permitir la licencia de hablar, especialmente, de PLEYONE, que se configura como el tramitador que da respuesta a las principales tramitaciones en la Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias, por tanto, es un recurso departamental.

PLEYONE aún en una misma arquitectura tecnológica el gestor de expedientes y el BackOffice, como motor del negocio que se gestiona. Se trata de una arquitectura de creación y mantenimiento de producción propia, implantada en la década del 2000.

---

<sup>17</sup> Mediante Resolución de 3 de mayo de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, se establecen las condiciones de adhesión de las comunidades autónomas y entidades locales a la plataforma GEISER/ORVE, siendo modificada por la Resolución de 28 de febrero de 2018.

<sup>18</sup> En la Intranet corporativa a la que tienen acceso los empleados públicos, a través del enlace [https://www3.gobiernodecanarias.org/aplicaciones/gestionconocimiento/\\_recursos/infografias/](https://www3.gobiernodecanarias.org/aplicaciones/gestionconocimiento/_recursos/infografias/) se puede acceder a información completa de las herramientas de servicio departamentales y corporativas.

Consume directamente todos los servicios de PLATINO, por tanto, registra, firma, genera documentos, gestiona datos, permite el tránsito entre las distintas fases del iter procedimental, automatiza procesos de consulta/verificación de datos, procesa las notificaciones y culmina proceso de archivo. Asimismo, permite consultas, genera archivos de datos en distintos formatos, a efectos de poder dar respuesta a peticiones de centros directivos y departamentos, dentro de la Administración Pública Canaria y a otras Administraciones Públicas.

Tiene su propia Base de Datos, articula los distintos módulos de gestión de un procedimiento/servicio y se complementa con GPORTA, otro recurso departamental, que viene a ser otro producto tecnológico de creación/mantenimiento con recursos propios, en el que nos detendremos más adelante.

### 3.5.3. *Firma electrónica de documentos*

PORTAFIRMA es la herramienta corporativa que se utiliza para llevar a cabo la firma de documentos y de cuyo servicio se puede hacer uso acudiendo al entorno creado al efecto (PORTAFIRMA DE GOBIERNO, como recurso corporativo) o a través de una actuación integrada que contempla PLATEA y PLEYONE (en el caso de la CBSIJIF el GPORTA, como recurso departamental, integrado en PLATINO).

Resulta interesante traer a colación que, en el caso de la Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias, existe GPORTA que podemos definir como un gestor de trámite ad intra, es decir, de tramitaciones internas propiamente dichas que permite el control de una gestión desde quien la inicia hasta el momento de firma por el órgano competente para ello, así como su envío a distintos centros directivos y/o unidades administrativas, utilizando el servicio registral de forma integrada e, incluso, llevar a cabo registros de salida, entre departamentos y administraciones. Viene a ser una herramienta que permite tener en un mismo entorno las gestiones internas de un servicio de interrelación con la gestión con altos cargos y sus relaciones interadministrativas, consumiendo en el mismo todos los servicios electrónicos que resulten precisos para garantizar la gestión y la comunicación con todas las garantías de seguridad jurídica exigibles de los documentos administrativos que se formalicen.

Su articulación se lleva a cabo a través de la configuración de “protocolos”, que contienen el dibujo del “workflow”, el cual permite consulta, en todo momento, dando información precisa sobre el paso de la tramitación que hayamos iniciado e indicando la carpeta en la que se encuentra pendiente de trámite. Se configura a través de perfiles que se asignan atendiendo al puesto y no a la persona inicial, lo que permite que quienes cuenten con el perfil autorizado tengan acceso a la gestión dentro de las distintas carpetas existentes dentro del esqueleto de funcionamiento que haya diseñado, existiendo trazabilidad del documento e identificación de toda persona que ostenta la condición de empleado público que hayan intervenido en el proceso.

Las funcionalidades son diversas: carga de documento, tramitación con o sin anexos, firma de documentos, simple o múltiple, directamente desde GPORTA o accediendo a portafirmas de gobierno, si fuera necesario, al depositarse automáticamente en dicha herramienta, registro de documentos, tránsito de documentos firmados a destino determinado, filtros de consultas, entre otros.

#### **3.5.4. Instrucción y resolución de expedientes**

Durante la sustanciación de una tramitación administrativa se van generando distintos estados y consumo de servicios, que en esta fase concreta, sucintamente, pueden identificarse con:

- a) Generación de tránsito de fases en peticiones de informes, entre servicios, que requiere del servicio de registro interno.
- b) La emisión de comunicaciones internas e informes requieren del servicio de firmas.
- c) La generación de documentos requiere del servicio de repositorio de documentos.
- d) Los documentos contienen datos que son reutilizables, por tanto, existen Bases de Datos.
- e) Los actos administrativos formalizados requieren de su registro en Libro electrónico correspondiente, así como del servicio de notificaciones, en papel<sup>19</sup> y/o electrónica.

### **3.6. Otros servicios**

#### **3.6.1. Plataforma de intermediación de datos**

Es una plataforma estatal en donde se concentran el conjunto de servicios de las distintas administraciones que puede ser consultado. Para ello hay que destacar que en la ficha SICAC se exige la justificación legal que motiva la necesidad de consulta del dato contribuyendo con ello a evitar la presentación de documentación.

Aquí resulta necesario el traer a colación lo establecido en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, que bajo la rúbrica “Documentos aportados por los interesados al procedimiento”, establece:

---

<sup>19</sup> En el artículo 42.1 de la Ley 39/2015, bajo la rúbrica “Práctica de las notificaciones en papel” dispone: “*Todas las notificaciones que se practiquen en papel deberán ser puestas a disposición del interesado en la sede electrónica de la Administración y Organismo actuante para que pueda acceder a las mismas en forma voluntaria*”

*“Los interesados tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración. La administración actuante podrá consultar o recabar dichos documentos salvo que el interesado se opusiera a ello. No cabrá la oposición cuando la aportación del documento se exigiera en el marco del ejercicio de potestades sancionadoras o de inspección.*

*Las Administraciones Públicas deberán recabar los documentos electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.*

*Cuando se trate de informes preceptivos ya elaborados por un órgano administrativo distinto al que tramita el procedimiento, estos deberán ser remitidos en el plazo de diez días a contar desde su solicitud. Cumplido este plazo, se informará al interesado de que puede aportar este informe o esperar a su remisión por el órgano competente”*

En consecuencia, en los formularios electrónicos a disposición de los interesados se dará la opción de oponerse a la consulta de datos, es decir, se aplicará como regla general que se da consentimiento y como excepción, a través de un checking, el no consentir, lo que conllevará que la interoperabilidad no sea efectiva y supondrá que el ciudadano se autoimpone la obligación de la aportación de los documentos.

Existe un supuesto en el que la regla general se invierte, es decir, que requiere de autorización expresa del interesado el poder hacer efectiva la interoperabilidad del dato y es en el caso de datos tributarios de conformidad con lo establecido en el artículo 95.1 de la Ley General Tributaria, en el que se dispone:

*“1. Los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria en el desempeño de sus funciones tienen carácter reservado y sólo podrán ser utilizados para la efectiva aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada y para la imposición de las sanciones que procedan, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo que la cesión tenga por objeto:*

...

*k) La colaboración con las Administraciones públicas para el desarrollo de sus funciones, previa autorización de los obligados tributarios a que se refieran los datos suministrados.”*

En conclusión, para que la interoperabilidad de un dato sea efectiva requiere:

1. Que en la plataforma se oferte el consumo del dato. Actualmente, son diversos los datos interoperables, entre los que se encuentra, la consulta del D.N.I., vida laboral, titulaciones académicas, entre otros.
2. La configuración de los procedimientos con su codificación SICAC/SIA, explicado a lo largo de este viaje, en el que el consumo efectivo del dato requiere de motivación legal que justifique su consulta.

3. La configuración de método de consulta para expedientes, a través de cliente ligero o por consulta masiva, que devuelva respuesta individualizada para cada expediente.

### **3.6.2. Ubicados en la sede electrónica**

En la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP) contiene las definiciones legales de SEDE ELECTRÓNICA y de PORTAL DE INTERNET, que deben distinguirse, sin perder de vista que están íntimamente relacionados, pues toda sede electrónica será necesariamente un portal de internet pero no todo portal de internet será sede. Las definiciones legales se concretan en:

***“Artículo 38. La sede electrónica.***

*1. 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 una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias.”*

***“Artículo 39. Portal de Internet.***

*“Se entiende por portal de internet el punto de acceso electrónico cuya titularidad corresponda a una Administración Pública, organismo público o entidad de Derecho Público que permite el acceso a través de internet a la información publicada y, en su caso, a la sede electrónica correspondiente.”*

Para la creación de una sede electrónica se dispone en el apartado 3, del citado artículo 38 que *“Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas...”*

En el Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias se regula esta materia en el artículo 9 y siguientes, siendo objeto de diversas modificaciones, debiendo tomarse en cuenta a este respecto, el Decreto 123/2020, de 10 de diciembre.

#### **3.6.2.1. Puesta a disposición del expediente**

En el gestor de expedientes se da soporte a los datos y a la documentación que forman parte del mismo, cumpliendo con los derechos que asisten al ciudadano conforme a lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuando en su art.53, bajo la rúbrica “Derechos del interesado en el procedimiento administrativo” se dispone:

*“1. Además del resto de derechos previstos en esta Ley, los interesados en un procedimiento administrativo tienen los siguientes derechos:*

a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán **derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.**

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, **tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración** que funcionará como un portal de acceso. **Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan**

A su vez, el artículo 52 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, bajo la rúbrica “Ejercicio del derecho de acceso al expediente electrónico y obtención de copias de documentos electrónicos” dispone:

*“De acuerdo con lo previsto en el artículo 53.1,a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, **el derecho de acceso de las personas interesadas** que se relacionen electrónicamente con las Administraciones Públicas al expediente electrónico y, en su caso, a la obtención de copia total o parcial del mismo, **se entenderá satisfecho mediante la puesta a disposición de dicho expediente en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en la sede electrónica o sede electrónica asociada que corresponda.**”*

En consecuencia, le asiste un derecho a conocer el estado de tramitación, recabando la oportuna información de la documentación que obra en el expediente.

Por tanto, hay que poner de relieve que quien único accede al expediente administrativo, acorde al precepto transcrito, es el interesado en el expediente, quien, para ello, tiene que identificarse a través de alguno de los sistemas de identificación electrónica reconocidos en la Sede electrónica (certificado digital, DNI electrónico, clave permanente...), quedando acreditado que es quien dice ser y teniendo acceso a su documentación a través de la consulta de expedientes que tenga abierto en esta Administración.

Ello no debe confundirse con otra serie de derechos que asisten a los ciudadanos, en general, en virtud del art.13 Ley 39/2015 citada, ni con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, pues su articulación se configura de forma transversal a través de otro procedimiento administrativo previsto expresamente para su ejercicio.

Seguramente, los funcionales responsables de la gestión de un procedimiento podrían decir que hay muchos datos y documentos que son necesarios para el estudio de las solicitudes y que son muy sensibles y, ciertamente, eso será así, pero no debe perderse de vista que el acceso no se debe blindar al interesado, pues se trata de sus datos y de los informes de su expediente y, esa es la nota diferenciadora, pues no es de terceros ajenos al mismo.

Indudablemente, los documentos que no formen parte del expediente no se deben, ni siquiera, de subir al gestor pues precisamente eso es lo que indica el artículo 70 de la L39/2015, que concreta que es lo que forma parte y que es lo que no forma parte del expediente, de ahí la especial importancia de cuidar mucho que datos y documentos se incorporan al expediente.

En el gestor de expedientes sólo se deben agregar documentos administrativos electrónicos que son aquellos que contienen la información de cualquier naturaleza, archivada en un soporte electrónico, según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado, admitido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y normativa correspondiente, y que haya sido generada, recibida o incorporada por una Administración en el ejercicio de sus funciones sujetas a Derecho administrativo.

Una duda muy común y que, he observado que genera algo de recelo por parte de los empleados públicos es el dar a conocer la identidad de quienes participan en un procedimiento. A este respecto hay que recordar que, entre los derechos que asisten a un interesado, en un procedimiento administrativo, de conformidad con lo previsto en el citado art. 53, en su apartado b) se encuentra:

*“b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.”*

### 3.6.2.2. Notificación por comparecencia en sede

En este punto cabe indicar que es un servicio que se configura dentro de la sede electrónica, como canal o vía de comunicación, con la persona interesada en un procedimiento.

Como hemos visto, se tiene el derecho a la consulta del expediente a través de esta vía y también, se prevé que la notificación electrónica (artículo 43 de la Ley 39/2015) se haga efectiva a través de este canal, máxime cuando el sujeto está obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración o lo ha elegido voluntariamente, en el caso de no encontrarse entre los sujetos obligados<sup>20</sup>.

Hay quienes opinan que el nuevo régimen de notificaciones electrónicas supone una pesada carga para los interesados, como expone el profesor, D. To-

---

<sup>20</sup> Artículo 14 de la LPACAP regula el derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas



más-Ramón Fernández Rodríguez<sup>21</sup>, que afirma *“Lo que antes era una garantía para los interesados se ha convertido así en una pesada carga, que puede llegar a ser extraordinariamente onerosa, dado que nadie puede saber a priori si la Administración con la que tiene establecida una determinada relación jurídica resolverá o no dentro del plazo marcado por la ley, lo que obligará al interesado a visitar todos los días durante mucho tiempo, e incluso indefinidamente si esa Administración opta por guardar silencio, la sede electrónica de ésta con el fin de comprobar si hay en ella algo para él...”*

### **3.6.2.3. Tablón de anuncios**

Se presta este servicio, de tal forma, que lo que se publique en esta ubicación es de general conocimiento. Se trata de una versión moderna y optimizada, que ofrece la posibilidad de compartir con la ciudadanía mensajes de interés relevante, sin necesidad de desplazamientos a instalaciones de las Administraciones Públicas, lo que conlleva la obtención de beneficios en comparativa con un tablón de anuncios tradicional.

Este mecanismo permite una actualización en tiempo real, a toque de un clic, y permite ahorro en costes de papel y, contribuir con ello, como medida de protección medio ambiental.

## **4. LAS ACTUACIONES DE RESPUESTA INMEDIATA.**

En la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (derogada por la Ley 39 y 40), en su artículo 39, bajo la rúbrica “Actuación administrativa automatizada” se establecía:

*“En caso de actuación automatizada deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes, según los casos, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación.”*

En el Decreto 44/2007, de 27 de febrero, por el que se regula el Servicio de Información y Atención Ciudadana en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, en su artículo 17, bajo la rúbrica, “Actuaciones de respuesta inmediata” dispone:

*“1. Se entiende por actuaciones de respuesta inmediata aquellas en que la Administración decide a la vista de la solicitud del ciudadano, sin que sea preciso*

---

<sup>21</sup> Resulta de interés las reflexiones de Tomás Ramón Fernández Rodríguez en la Revista de Administración Pública, septiembre-diciembre (2015), págs..361-367.

*realizar otros trámites ni obtener informe o cualquier otro tipo de actos intermedios, salvo en su caso, el pago de una tasa.*

*2. Las unidades de información ciudadana que se regulan en el presente Decreto gestionarán estas actuaciones dentro de sus respectivos ámbitos.*

*3. Por orden de la Consejería competente en materia de información y atención ciudadana se establecerán las normas precisas para la implantación de este servicio y las actuaciones susceptibles de respuesta inmediata, debiendo los órganos competentes realizar los actos necesarios para la puesta en funcionamiento del servicio.”*

Será mediante la Orden de Presidencia, Justicia y Seguridad, de 5 de diciembre de 2008, por la que se implantan las actuaciones de respuesta inmediata, donde se recogen las primeras conforme a la reglamentación exigida, teniendo constancia que la misma fue objeto de modificación 25 de abril del 2011.

Con la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en su artículo 41, bajo la rúbrica “Actuación Administrativa Automatizada” establece:

*“1. Se entiende por actuación administrativa automatizada, cualquier acto o actuación realizada íntegramente a través de medios electrónicos por una Administración Pública en el marco de un procedimiento administrativo y en la que no haya intervenido de forma directa un empleado público.*

*2. En caso de actuación administrativa automatizada deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes, según los casos, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación.”*

Y continúa el artículo 42, bajo la rúbrica “Sistemas de firma para la actuación administrativa automatizada:

*“En el ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada, cada Administración Pública podrá determinar los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica: a) Sello electrónico de Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, basado en certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica. b) Código seguro de verificación vinculado a la Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de Derecho Público, en los términos y condiciones establecidos, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente.”*

Por tanto, podemos concluir que las “actuaciones automatizadas” o “actuaciones de respuesta inmediata” tienen como objetivo una gestión ágil dirigida a

la ciudadanía en relación con aquellos trámites sencillos, que no tienen mayor complejidad, pues la obtención de su reconocimiento pasa por la mera verificación, constatación de la existencia del cumplimiento de requisitos a través de consulta de bases de datos, que supone una simplificación administrativa, que da respuesta ágil a la tramitación y que no requiere de intervención humana, a priori, pudiendo o no estar sujeta al abono de una tasa.

Ejemplos de ello, son la obtención del carné de discapacidad, el de familia numerosa, el certificado de pareja de hecho, entre otros, en el ámbito de la Comunidad Autónoma Canaria.

En el ámbito de la Administración Local encontramos el certificado de residencia o empadronamiento o el de viaje.

En el ámbito estatal, la obtención de la vida laboral.

Todos ellos ejemplos de gestiones que facilitan la vida de la ciudadanía, que generan la imagen de una Administración más cercana, ágil, eficaz y eficiente, reduciendo la burocracia y que genera, incluso, un ahorro en los costes de gestión tanto al ciudadano como a la Administración.

## 5. REFLEXIONES FINALES.

Una evolución en la prestación de los servicios públicos requiere un adecuado compromiso de todos los que formamos parte de esta estructura sobredimensionada que se integra en la Administración Pública.

En el eje central se debe colocar a la ciudadanía, a quienes van destinados los mismos para fortificar un Estado Social y Democrático de Derecho real, en donde el uso de los recursos se optimice, donde se apoye a las empresas que son quienes generan riqueza, siendo el sostén de la construcción de una España fuerte.

En este sentido, acabo con la reflexión de uno de los mejores altos cargos, bajo cuyo mando he estado, D. Alejandro Parres García, que a través de uno de sus artículos ha plasmado la siguiente idea que comparto al cien por cien, y que se concreta en:

*“Cuando innovamos en lo público, no estamos simplemente mejorando un proceso o un servicio, sino reconstruyendo la confianza de la ciudadanía en sus instituciones, estamos demostrando que los grandes desafíos de nuestro tiempo pueden abordarse colectivamente.*

*Cuando el sector privado innova lo hace buscando una ventaja competitiva. Cuando innovamos en el sector público lo hacemos por un propósito más poderoso: por el bien común, por generar valor público y, en definitiva, por unas islas más prósperas, justas y sostenibles. Ese propósito merece nuestro mejor esfuerzo creativo.”*

