



**Título: La atención a la ciudadanía.  
Novedades y aspectos destacados con la  
entrada en vigor de la Ley 39/2015 y 40/2015.**

**Autor: Pablo Roberto Herrera González**

**Director: Albert Portugal Brugada**

**Tutor: Rosa Borge Bravo**

**Máster Universitario de Administración y gobierno electrónico**

**Trabajo de Fin de Máster de Investigación**

**Fecha: 24 de enero de 2018**

## Castellano.

### Resumen:

En el presente Trabajo de Fin de Máster se realiza un análisis e investigación sobre las novedades y los aspectos más destacados en la atención a la ciudadanía con la entrada en vigor de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

La administración electrónica en general, y estas leyes en particular, establecen, en principio, numerosas novedades que afectan directa e indirectamente a los ciudadanos y a su forma de relacionarse e interactuar con las distintas administraciones públicas. Algunos de estos cambios son la configuración de nuevos derechos y obligaciones, el establecimiento del canal electrónico como preferente para relacionarse con las administraciones, las oficinas de asistencia en materia de registros, novedades en la documentación a aportar, la simplificación administrativa, etc.

Se pretende analizar de forma detallada cuáles son estos cambios y qué suponen tanto para los ciudadanos como para las administraciones en actuaciones en las que ambos intervengan, a nivel teórico y legal, pero sobre todo funcional, así como a través de una proyección práctica, analizando un procedimiento con carácter particular y realizando una comparativa entre su tramitación con anterioridad y ahora.

La finalidad perseguida es poder concluir si realmente se producen cambios y novedades sustanciales en la relación ciudadano-administración con la administración electrónica.

**Palabras clave:** atención ciudadana, novedades, administración electrónica, ciudadanos, administraciones públicas.

## Catalán.

### Resum:

En el present Treball de finalització de Màster es realitza una anàlisi i recerca sobre les novetats i els aspectes més destacats en l'atenció a la ciutadania amb l'entrada en vigor de Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.

L'administració electrònica en general, i aquestes lleis en particular, estableixen, en principi, nombroses novetats que afecten directa i indirectament als ciutadans i a la seva forma de relacionar-se i interactuar amb les diferents administracions públiques. Alguns d'aquests canvis són la configuració de nous drets i obligacions, l'establiment del canal electrònic com a preferent per relacionar-se amb les administracions, les oficines d'assistència en matèria de registres, novetats en la documentació a aportar, la simplificació administrativa, etc.

Es pretén analitzar de forma detallada quins són aquests canvis i què suposen tant per als ciutadans com per a les administracions en actuacions en les quals tots dos intervinguin, a nivell teòric i legal però sobretot funcional, així com a través d'una projecció pràctica, analitzant un procediment amb caràcter particular i realitzant una comparativa entre la seva tramitació abans i ara.

La finalitat perseguida és poder concloure si realment es produeixen canvis i novetats substancials en la relació ciutadà-administració amb l'administració electrònica.

**Paraules clau:** atenció ciutadana, novetats, administració electrònica, ciutadans, administració pública.

## Inglés.

### **Abstract:**

This paper contents an analysis about citizens services' new developments and highlights after the entry into force of both Law 39 2015, 1 October, Common Administrative procedure of public administrations and Law 40/2015, 1 October, of Legal Regime of the public Sector.

Electronic Administration (e-administration) in general, and particularly both of these laws, establish numerous novelties which directly and indirectly affect the way in which citizens interact and connect with the different Public Administrations.

Some of these changes are the definition of new rights and duties for both Citizens and Administrations, the selection of the digital channel as the preferred communication channel with Public Administrations, Assistance Offices for Registration purposes, novelties in the required documentation to be submitted, Administrative processes' simplifications, etc.

The objective is to analyse in a theoretical, legal but mainly functional way what are these changes and how are they going to affect procedures where Citizens and Administrations intervene. Moreover, the report contents a practical assessment, analysing a concrete procedure and doing a comparison after and before the entry into force of the previously mentioned laws.

The final purpose is to conclude if e-administration has had a substantial impact in the Citizen-Administration relationship.

**Key words:** citizen services, novelties, e-administration, citizens, Public Administrations.

# ÍNDICE

---

<b>1. Introducción</b>	<b>5</b>
<b>2. Antecedentes y marco teórico</b>	<b>7</b>
<b>3. Metodología utilizada</b>	<b>19</b>
<b>4. Resultados</b>	<b>22</b>
<b>5. Discusión de los resultados</b>	<b>28</b>
<b>6. Conclusiones</b>	<b>30</b>
<b>7. Referencias y bibliografía</b>	<b>31</b>
<b>8. Anexos</b>	<b>33</b>

---

## 1. Introducción.

Este Trabajo de Fin de Máster se incluye dentro de la tipología de trabajo de investigación. En el mismo se pretende analizar las novedades y los aspectos más destacados en la atención a la ciudadanía con la entrada en vigor de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como con otra normativa de desarrollo a nivel estatal y europeo.

El estudio abarca las principales novedades, modificaciones y afianzamientos legales introducidos por las nuevas leyes administrativas y, en general, por los diferentes textos legales relativos a la administración electrónica tanto a nivel estatal como europeo. Se realiza un estudio desde la perspectiva del ciudadano y, concretamente, desde la de este en su relación con las administraciones públicas.

El trabajo se desarrolla partiendo desde un análisis teórico hasta su aplicación práctica, ya que lo que se quiere estudiar son las novedades y aspectos destacados en la atención ciudadana: si realmente existen cambios sustanciales de carácter práctico y, en su caso, cuáles son estos cambios y cómo afectan al ciudadano.

La motivación principal del trabajo es el poder realizar un estudio práctico sobre la atención ciudadana con la administración electrónica en España, y poder llegar a conclusiones sobre si ha cambiado la forma tradicional de relacionarse con las Administraciones Públicas y un pequeño enfoque sobre perspectivas futuras del tema en cuestión.

Considero que la atención ciudadana es, sin ninguna duda, un aspecto vital para cualquier administración y que la administración electrónica plantea como uno de sus principales objetivos (entre otros como puede ser mejorar la eficacia y eficiencia en a gestión, la transparencia, ahorro de costes y tiempo etc.) prestar un mejor servicio público a los ciudadanos, mejorar la forma que este tiene de interactuar con, reducir las cargas administrativas que soporta el ciudadano etc. Por todo ello, se considera necesario realizar un estudio práctico sobre la materia, ya que a nivel teórico los cambios son claros pero se quiere ver su aplicación práctica y si realmente suponen una transformación en la relación ciudadanos-administración.

Por tanto, los principales objetivos a lograr son los siguientes:

- Analizar la nueva regulación en materia de administración electrónica.
- Estudiar los cambios y novedades que conllevan y su afección para los ciudadanos.
- Analizar la relación ciudadano-administración con la administración electrónica y con el canal electrónico como medio principal y preferente para relacionarse.
- Estudiar e investigar si realmente existen cambios sustanciales prácticos en la relación entre ambos.

La estructuración del trabajo, siguiendo un orden lógico, comienza con la exposición de los antecedentes y el marco teórico. Dentro de este cabe destacar que el marco legal

es fundamental pues es el que introduce diferentes novedades relativas a la administración electrónica, pero también lo es para este trabajo la aplicación práctica y las consecuencias que supone para las distintas administraciones en la prestación de sus servicios a los ciudadanos y en la forma en que estos se relacionan con las mismas. A su vez se hace referencia a la opinión de diferentes expertos en la materia así como se exponen las principales hipótesis, objetivos y la pregunta de evaluación.

El siguiente apartado trata sobre el desarrollo de la metodología utilizada en la investigación, aspecto sin duda vital en este tipo de trabajos, para luego pasar a analizar los resultados de la investigación realizada, la discusión de estos y, por último, las conclusiones extraídas de todo el desarrollo del trabajo de investigación. En el trabajo se incluye un análisis de un procedimiento específico característico de una administración local, en el que se reflejan las principales novedades de forma práctica.

Por último, concluir señalando que la pregunta de evaluación a la que se pretende dar respuesta con el desarrollo de este trabajo de investigación es la siguiente:

**¿Se producen cambios sustanciales en la forma de relacionarse e interactuar de los ciudadanos con las administraciones pública con la entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015, y en general con la implantación de la Administración Electrónica?**

## 2. Antecedentes y marco teórico.

### Marco legal y teórico:

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (en adelante, LAECSP), actualmente derogada a excepción de unos pocos artículos, es básica para analizar los antecedentes legales en esta materia, ya que fue la primera normativa específica en nuestro ordenamiento relativa a administración electrónica, supuso la primera apuesta por la administración electrónica y es la base de la regulación actualmente existente.

Esta ley estableció por primera vez, entre otros derechos<sup>1</sup>, el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos, y regulaba los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en el sector administrativo en tres ámbitos diferenciados: a nivel interno, entre administraciones y en su relación con los ciudadanos (art. 1 LAECSP)

Se trataba del primer estadio en cuanto a Administración electrónica en España, siguiendo la estela de un modelo de administración que ya empezaba a desarrollarse en diferentes países y que cuenta, desde entonces, con planes y objetivos comunes a nivel europeo<sup>2</sup>. Como principales novedades para los ciudadanos, como vemos, destacaba el derecho a relacionarse con las AAPP a través de medios electrónicos, con todos los cambios que esto lleva aparejado y que afectan a su vez a la tramitación y gestión interna de los organismos, tal y como se analizará a continuación.

Pero lo realmente relevante para este estudio son las novedades que ha supuesto la entrada en vigor de las nuevas leyes básicas de derecho administrativo así como la normativa a nivel europeo, sobre todo en Planes de Actuación y normativa de aplicación para los estados miembros en los últimos años. Cabe mencionar en este ámbito **el Plan de acción de administración electrónica 2016-2020**, en el que se destacan la configuración de una serie de principios básicos<sup>3</sup>, así como prioridades de actuación y acciones concretas relativas la modernización de las AAPP europeas.

A las leyes administrativas a las que se hace referencia son las ya tan conocidas por todos **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPAC)** y la **Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante, LRJSP)**. Estos dos textos legales han supuesto un verdadero impulso a la administración electrónica en

---

<sup>1</sup> El artículo 6.2 establecía algunos de estos derechos de los ciudadanos, entre los que destacaba *“el derecho a no aportar datos que obren en poder de las AAPP, a conocer por medios electrónicos el estado de la tramitación de los procedimientos en que sea parte interesada, a utilizar sistemas de firma electrónica, a la calidad de los servicios públicos por medios electrónicos, a obtener copias electrónicas de documentos, etc.”*.

<sup>2</sup> Cabe destacar como antecedentes los principales planes de actuación específicos de administración electrónica a nivel europeo como el “Plan de Acción de Administración Electrónica i2010: Acelerando el desarrollo de la Administración Electrónica para el beneficio de todos”, al que sigue el “Plan de Acción Europeo 2011-2015 sobre Administración Electrónica – Aprovechamiento de las TIC para promover una administración pública inteligente, sostenible y duradera”.

<sup>3</sup> Los 7 principios son los siguientes: *digital por defecto, principio de una sola vez, inclusión y accesibilidad, apertura y transparencia, transfronterizo de forma predeterminada, interoperabilidad de forma predeterminada y confianza y seguridad*.

general y, en relación con el objeto de estudio de este trabajo, han introducido, al menos con carácter legal, novedades en la relación ciudadano-administración.

A continuación se muestran los principales artículos que guardan relación con la atención a la ciudadanía en las AAPP:

PRINCIPALES ARTÍCULOS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	
LEY 39/2015 (LPAC)	LEY 40/2015 (LRJSP)
<b>Artículo 6.</b> Registros electrónicos de apoderamientos.	<b>Artículo 38.</b> La sede electrónica.
<b>Artículo 12.</b> Asistencia en el uso de medios electrónicos.	<b>Artículo 39.</b> Portal de internet.
<b>Artículo 13.</b> Derechos de las personas en sus relaciones con las AAPP	<b>Artículo 40.</b> Sistemas de identificación de las AAPP.
<b>Artículo 14.</b> Derecho y obligación a relacionarse electrónicamente con las APP	<b>Artículo 41.</b> Actuación administrativa automatizada.
<b>Artículo 16.</b> Registros.	<b>Artículo 43.</b> Firma electrónica del personal al servicio de las AAPP.
<b>Artículo 26.</b> Emisión de documentos por las AAPP.	<b>Artículo 44.</b> Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.
<b>Artículo 27.</b> Validez y eficacia de las copias realizadas por las AAPP.	<b>Artículo 45.</b> Aseguramiento e interoperabilidad de la firma electrónica.
<b>Artículo 28.</b> Documentos aportados por los interesados al procedimiento administrativo.	<b>Artículo 46.</b> Archivo electrónico de documentos.
<b>Artículos 40-46.</b> Relativos a la práctica de notificaciones.	<b>Artículo 155.</b> Transmisiones de datos entre AAPP.
<b>Artículo 53.</b> Derechos del interesado en el procedimiento.	<b>Artículo 156.</b> Esquema Nacional de Interoperabilidad y Esquema Nacional de Seguridad.
<b>Artículos 66-69.</b> Inicio del procedimiento a solicitud del interesado.	<b>Artículo 157.</b> Reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración.
	<b>Artículo 158.</b> Transferencia de tecnología entre Administraciones.

Como una de las principales novedades de la nueva ley de procedimiento administrativo puede destacarse, en cuanto al derecho a relacionarse por medios electrónicos, que **las personas jurídicas, entidades sin personalidad jurídica, empleados de administraciones públicas, entre otros sujetos recogidos en el artículo 14.2 de la LPAC, están obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones**, con todo lo que ello supone para ambas partes (interesados-administraciones) siendo este un aspecto importante a analizar. En cambio, **las personas físicas siguen contando con el derecho de poder elegir si comunicarse con las AAPP para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o a través de otros medios (presencial, correo, etc.)**. Esta “no obligación” para las personas físicas puede tener como uno de sus principales motivos

la *brecha digital*<sup>4</sup> existente, aspecto analizado en diversos estudios, y que también se tendrá en cuenta en esta investigación.

Se debe destacar que la nueva normativa legal no solo ha obligado a determinados sujetos tasados a relacionarse por medios electrónicos, sino que el artículo 14.3 faculta a las Administraciones a poder ampliar de forma reglamentaria el catálogo de sujetos obligados a relacionarse con ellas a través de estos medios *“para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios”*. Se trata de una clara muestra, entre otros tantas, de la aplicación del principio *digital por defecto*<sup>5</sup>, es decir, de la preferencia por el canal electrónico y la clara apuesta por el uso de estos.

En la atención presencial (en teoría reservada exclusivamente para personas físicas) hay importantes novedades en materia legal, ya que **las oficinas en materia de registros pasan a denominarse Oficinas de Asistencia en Materia de Registros** (en adelante también, OAMR) y cuentan con una serie de nuevas funciones.

Es muy destacada esta coetilla introducida **“de asistencia”**. Así pues, la principal novedad práctica es la **función de asistencia en el uso de medios electrónicos que debe prestar la administración**, y que en la práctica consiste en asistir a aquellos interesados que no tengan obligación de relacionarse a través de estos medios electrónicos *“especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas”* (art.12.2 LPAC).

Es muy relevante, por ejemplo, la posibilidad establecida en el mismo artículo de que si el interesado carece de los medios electrónicos suficientes para la identificación y firma electrónica en el procedimiento, esta actuación podrá ser realizada por un funcionario público mediante su sistema de firma electrónica, siendo necesario que se identifique el ciudadano ante el funcionario y que preste su consentimiento expreso para realizarlo.

Aparte de la asistencia en el uso de medios electrónicos reseñada, estas oficinas deben realizar otra serie de funciones, entre las que cabe señalar la digitalización de documentos, recepción de documentos dirigidos a cualquier administración pública, expedición de copias auténticas, practicar notificaciones por comparecencia, apoderamientos por comparecencia, recibir solicitudes de iniciación y prestar ayuda para realizarlo etc.

Algunos autores consideran que se trata de una *“verdadera transformación”* y que *“nuestras oficinas de atención ciudadana dejan de ser unas oficinas orientadas a registrar de entrada aquello que la ciudadanía aporta para pasar a ser oficinas donde*

---

<sup>4</sup> La *brecha digital* hace referencia a la desigualdad entre las personas que pueden tener acceso o conocimiento en relación a las nuevas tecnologías y las que no (fuente: <http://www.coaching-tecnologico.com>).

<sup>5</sup> El principio *digital por defecto* está recogido en el Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020 y consiste, de forma resumida, en que *“las administraciones públicas deberían prestar sus servicios en forma digital (incluida la información legible por máquina) como opción preferida (dejando otros canales abiertos para quienes estén desconectados por elección o necesidad). Además, los servicios públicos deberían prestarse a través de un único punto de contacto o ventanilla única y a través de diferentes canales”*.

*sus funcionarias y funcionarios públicos asisten a la ciudadanía en su relación con su administración que ya es totalmente electrónica” (CEREZO PECO 2017); otros exponen que “nuestras oficinas deberán reflejar también el cambio de Modelo, creando o ampliando nuevos espacios equipados con los medios técnicos necesarios para que los ciudadanos puedan relacionarse electrónicamente con nuestras Instituciones. La atención presencial deberá ir perdiendo protagonismo en beneficio de las oficinas electrónicas ‘asistidas’(...)” (MARCOS SAGARZAZU 2017).*

Con relación directa con las OAMR coexisten otros de los componentes más relevantes de la administración electrónica por su aplicación y consecuencias con respecto a los ciudadanos, como son los **registros electrónicos** y la **interconexión de registros**. El 2 de octubre del año 2018 (según se establece en la Disposición final séptima de la LPAC) todas las administraciones deben contar con un registro electrónico general en el que se realizarán todos los asientos de los documentos presentados o recibidos y en el que se podrán anotar también la salida de documentos (art. 16 LPAC). Además, los organismos vinculados a cada administración podrán contar con su propio registro, aunque debe ser plenamente interoperable y estar interconectado con el registro del cual depende.

Esta conexión con registros es de vital importancia en la *e-administración* y no se limita solo a los de una misma administración, ya que todos los registros deben **ser interoperables** y **estar interconectados**. Uno de los motivos de esta imposición es que el legislador permite a los ciudadanos, en su relación con las AAPP, que presenten los documentos que dirijan a las AAPP en los siguientes lugares:

- a) En el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2.1.
- b) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- d) En las oficinas de asistencia en materia de registros.
- e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Como vemos en el apartado a), se permite la presentación en cualquier otro registro de otra administración, lo que supone una gran ventaja y avance para los ciudadanos, pero para que ello sea posible es imprescindible que los registros electrónicos de todas y cada una de las administraciones sean plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros, tal y como recoge el artículo 16.4 de la LPAC. Asimismo, las administraciones también deberán contar un un registro electrónico de apoderados en octubre del año 2018.

Mención aparte, aunque relacionado con lo anterior, merece la **interoperabilidad**, al tratarse de un pilar fundamental en la administración electrónica y para muchos autores, incluso, el elemento clave y una *conditio sine qua non* para la existencia de este nuevo modelo de administración con base en las TIC. Se trata de la traslación al ordenamiento jurídico español de otro de los principios básicos del Plan de Acción de administración

electrónica de la Unión Europea 2016 – 2020 (*interoperabilidad de forma predeterminada*).

Así lo refleja, (BUSTOS 2017) afirmando lo siguiente: “(...) *la interoperabilidad permite intercambiar datos y posibilita la puesta en común de información y conocimientos. Por eso podemos decir que sin interoperabilidad no hay administración electrónica. La interoperabilidad es un elemento indispensable para la cooperación y, en concreto, para la realización práctica de los servicios públicos no sólo españoles, sino también transfronterizos en el marco europeo*”.

Se debe incluir en este estudio y tener muy en cuenta la interoperabilidad porque aunque no es un elemento que los ciudadanos puedan “apreciar”, si les afecta de forma directa ya que va a permitir una gran reducción de cargas administrativas que soporta el ciudadano (por ejemplo, en la aportación de documentación,) así como agilizará la tramitación ya que, por citar un ejemplo, las administraciones estarán conectadas y será mas rápida la consulta de información o el intercambio de datos de unas a otras.

En principio es uno de los elementos que en en la práctica más cambios va a suponer tanto para la administración como para los ciudadanos. La interoperabilidad afecta no solo a los registros, tal y como se mencionó anteriormente, sino también a la remisión de expedientes electrónicos (en los términos establecidos en el artículo 70 LPAC), a la consulta por parte de la administración de documentos que emita otra administración y que no podrán ser exigidos a los ciudadanos, a la reutilización de datos etc.

Otros aspecto novedoso con la nueva regulación, y con gran afección en la atención ciudadana, es el relativo **a los documentos a aportar por los interesados**, tanto de manera presencial como a través de medios electrónicos, relacionado directamente con la ansiada simplificación, reducción de cargas administrativas y de la burocracia. Sin entrar en grandes profundidades, el artículo 28 de la LPAC regula lo siguiente:

- Los documentos obligatorios deben ser exigibles con base en alguna normativa reguladora aplicable del procedimiento en cuestión. Es decir, cada documento a aportar debería tener un sustento legal, aunque se permite que los interesados pueden presentar cualquier documentación que estimen oportuna.
- No están obligados a aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier otra administración, obviamente inclusive la propia, independientemente de que tenga carácter preceptivo o facultativo. Deberá haber prestado su consentimiento para ello, aunque se presume que la consulta u obtención de documentación es autorizada salvo que conste oposición expresa o legislación aplicable exija consentimiento expreso.
- No se exigirán originales, salvo que la normativa reguladora aplicable así lo estipule.
- No se puede requerir documentación ya aportada a otras administraciones (el interesado debe indicar cuándo y ante qué administración lo presentó).
- Debe obtener copia auténtica cuando se solicite al interesado la presentación de un documento original en formato papel exigible por ley.

Este es un apartado crucial, al menos teóricamente, en la relación ciudadano-administración en el momento de presentar solicitudes los ciudadanos y que afectará a

la tramitación del expediente. En principio, la adecuación de la administración a estas exigencias legales no va a ser tarea sencilla y va a suponer, entre otras actuaciones, la adaptación, revisión y simplificación de los diferentes trámites/procedimientos, y en el trabajo diario va a ser imprescindible el funcionamiento correcto de la ya mencionada interoperabilidad entre administraciones, ya que el propio artículo 28 establece que *“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”*.

Así lo entienden algunos autores al manifestar que *“menos documentos significa mayor eficiencia. La implantación de la administración electrónica ha traído consigo numerosos beneficios, pero, sin duda, uno de los que mayor impacto puede tener en los ciudadanos es la materialización de su derecho a no aportar documentos. Aunque el artículo 35 LRJPAC ya recogía parcialmente este derecho, la versión electrónica, recogida en el artículo 28 y 53 LPAC lo ha convertido en un deseo alcanzable, como un ejemplo real de simplificación administrativa, y reducción de cargas, entendidas en toda su dimensión, temporal, económica y documental”* (CAMPOS ACUÑA 2017).

Todo ello va relacionado, sin duda, con el **principio de una sola vez**, básico en la administración electrónica, y que también se engloba en el Plan de acción de administración electrónica 2016-2020 y de la Declaración de Tallín sobre administración electrónica (2017) y que establece que *“se garantizará que los ciudadanos y las empresas suministran la misma información sólo una vez a las administraciones públicas. Las oficinas de la administración pública adoptarán medidas para la reutilización interna de estos datos, de acuerdo con lo permitido y con el debido respeto de las normas de protección de datos, con el fin de evitar que recaigan cargas adicionales sobre los ciudadanos y las empresas”*<sup>6</sup>.

No menos importante es lo establecido en el artículo 21.4 de la LPAC. Aunque en la ley no se le otorgue un papel destacado y esté incluido en el artículo que regula la obligación de resolver, tiene un papel fundamental en materia de seguridad jurídica, de transparencia y de disponibilidad información a los ciudadanos. El artículo 21.4 establece lo siguiente: *“las Administraciones Públicas deben publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo”*. Se trata, sin lugar a dudas, de un derecho para los ciudadanos y una obligación para las administraciones públicas que muy pocas cumplen en la actualidad.

Expertos en la materia consideran que se hace referencia a contenidos mínimos, pero que se debe ir más allá de publicar el catálogo actualizado de todos los trámites de su competencia y de disponer de esa información mínima exigida de cada uno de los procedimientos. En consonancia con esa idea, en el **Decálogo sobre innovación y simplificación administrativa** (IVAP-EUDEL 2014) se expone lo siguiente:

*“hoy en día, todavía son muchas las administraciones públicas que no disponen de un catálogo actualizado de los trámites municipales con toda su información: descripción, requisitos, documentación a aportar, plantillas, impresos o formularios asociados, tasas o impuestos, plazos de respuesta, efectos del*

---

<sup>6</sup> Fuente: Portal de Administración electrónica (PAe) - <https://administracionelectronica.gob.es/>

*silencio, información de contacto del personal empleado público responsable del trámite, preguntas u dudas ciudadanas más frecuentes, etc.*

*Ese será el primer objetivo recomendado. No hay excusa: es un derecho de la ciudadanía disponer de dicha información en la sede electrónica. Pero una sede electrónica con el 100% de los trámites publicados no es suficiente si no se permite la iniciación electrónica de los mismos”.*

*Buscamos sumarle otro 100%. Queremos que el 100% de los trámites publicados en la sede electrónica permita su iniciación por Internet. En este hito tampoco hay excusas: para la sociedad es un derecho tener la opción de iniciación electrónica de sus relaciones con el sector público; para la administración es una obligación y un deber ofrecer dicha posibilidad”.*

Se complementa con lo anterior lo estipulado en el artículo 66.6 de la LPAC, que dispone que **cuando la Administración en un procedimiento concreto establezca expresamente modelos específicos de presentación de solicitudes, éstos serán de uso obligatorio por los interesados**, lo que podría facilitar, sin duda, la tramitación tanto a los ciudadanos como a la administración.

Por lo que se refiere a la relación por medios electrónicos, **los ciudadanos deben poder relacionarse directamente a través de medios electrónicos accediendo a través de la sede electrónica** con todas las ventajas ya conocidas por todos (disponibilidad 24x7x365, ahorro de costes, ahorro de tiempo, etc.). Para ello será necesario, entre otros requisitos, que cuenten con medios para su **identificación y firma electrónica**<sup>7</sup>.

Muchos autores han venido considerando este como uno de los principales obstáculos para aumentar el grado de satisfacción y el uso en el empleo de medios electrónicos, por la complejidad y el escaso uso de muchos de estos (véase el DNI electrónico). Si bien no es menos cierto que en la práctica se está procurando avanzar y mejorar en este campo y muestra de ello puede ser la introducción de nuevos sistemas de identificación y firma, sirva de ejemplo la aparición de sistemas como el *CI@ve (Identidad Electrónica para las Administraciones)* que se suman a otros ya existentes como el certificado electrónico y el mencionado DNI electrónico.

A nivel legal también se introduce un cambio fundamental en la LPAC, y así se recoge en el propio preámbulo de la ley en el que se establece como una de las novedades más importante del texto legal “(...) *la separación entre identificación y firma electrónica y la simplificación de los medios para acreditar una u otra, de modo que, con carácter general, sólo será necesaria la primera, y se exigirá la segunda cuando deba acreditarse la voluntad y consentimiento del interesado. Se establece, con carácter básico, un conjunto mínimo de categorías de medios de identificación y firma a utilizar por todas las Administraciones*”. Se desarrolla este apartado en el artículo once especificando que solo será necesaria la firma para formular solicitudes, presentar declaraciones

<sup>7</sup> La **firma electrónica** se encuentra regulada en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, así como en la LPAC y en la LRJS en el ámbito del derecho administrativo. A nivel europeo, su regulación se establece en el Reglamento UE N° 910/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (comúnmente conocido Reglamento eIDAS) que derogó la Directiva 1999/93/CE.

responsables o comunicaciones, interponer recursos, desistir de acciones y para la renuncia de derechos.

Siguiendo con la tramitación por medios electrónicos, otro aspecto facilitado por la administración electrónica al que ya tenía derecho el ciudadano con la normativa anterior es a **conocer el estado de la tramitación**. La novedad es que podrá realizarlo a través de la propia sede electrónica o de la carpeta ciudadana, donde puede y debe poder conocer el estado en el que se encuentran los procedimientos en los que sea parte interesada.

Hay que tratar otro aspecto fundamental en la tramitación administrativa, básico para el ciudadano, como es la regulación de **las notificaciones y comunicaciones electrónicas**. Con el uso de medios electrónicos se pretende mejorar lo que, en principio, para muchos es una de los principales fuentes de conflicto, de retrasos en la tramitación de expedientes y de ineficacia de la administración.

No se pretende analizar con profundidad toda la regulación y lo que supone el nuevo régimen de notificaciones y comunicaciones por no ser objeto de este trabajo ni contar con el espacio suficiente, aunque sí debe tener cabida en el mismo por su repercusión para los ciudadanos.

La notificación se encuentra regulada en los artículos 40 al 45 de la LPAC, y destacan como elementos más relevantes los siguientes:

- El medio electrónico será el preferente para realizarlas (y obviamente obligatorio para los sujetos obligados a relacionarse por estos medios). Los sujetos no obligados podrán elegir el medio por el que se practicarán las mismas.
- Se podrá notificar a los sujetos no obligados (personas físicas) mediante la comparecencia en las oficinas de asistencia en materia de registro si así lo solicita.
- Las notificaciones electrónicas se realizan por comparecencia en la sede electrónica de la administración u organismo o a través de la dirección electrónica habilitada única.
- El interesado puede identificar un dispositivo electrónico (móvil) o dirección de correo electrónico para que se le envíen los avisos (no la notificación en sí) informándole sobre la puesta a disposición de una notificación en la sede electrónica o en la dirección electrónica habilitada única, independientemente de que la notificación se vaya a realizar en papel.
- Se entienden rechazadas las notificaciones electrónicas (cuando se ha elegido el medio electrónico o cuando se tiene obligación a la notificación por estos medios) una vez han transcurrido diez días desde la puesta a disposición de la notificación sin acceder a su contenido. Este probablemente sea uno de los aspectos más problemáticos y del que no se descarta que en unos años haya aclaración vía reglamento y/o a través de la jurisprudencia.

Continuando con el análisis de los elementos principales, otro aspecto muy a tener en cuenta con la tramitación electrónica es el relativo a **la protección y uso de los datos personales**. Con la gestión electrónica aumenta exponencialmente la cantidad de datos de los que dispone la administración de los ciudadanos, muy útil por una parte para su

reutilización, por la posibilidad de proactividad en la gestión, por la consulta e intercambio de datos o la obtención de información entre administraciones, pero que también, en la otra cara de la moneda, tiene sus desventajas, como la necesaria seguridad en el almacenamiento de los mismos y en el uso que se le pueda dar a estos. Entre el elenco de derechos de los ciudadanos, se configura el derecho a la protección de sus datos de carácter personal, en particular la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones públicas (art. 13.h LPAC), así como los tan conocidos derechos ARCO.

Habrá que tener en consideración los futuros cambios en materia de protección de datos de carácter personal en el ordenamiento jurídico nacional derivados del nuevo Reglamento de Protección Datos (Reglamento (UE) 2016/679)<sup>8</sup>, aplicable de forma directa a partir del 25 de mayo de 2018. El pasado 10 de noviembre del año 2017 ha sido aprobado el proyecto de Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

En último lugar, para finalizar este breve estudio relativo a las novedades o afianzamientos de carácter legal con afición para los ciudadanos, mencionar que en el artículo 53.1.h) LPAC en relación con el 98.2, se establece como derecho del interesado **el cumplir con las obligaciones de pago a través de los siguientes medios electrónicos**: las tarjetas de débito y crédito, la transferencia bancaria, la domiciliación bancaria y cualesquiera otros que se autoricen por el órgano competente en materia de Hacienda Pública.

En otro orden de cosas, una vez analizadas las que se entienden que son los principales novedades legales que afectan a la atención a la ciudadanía introducidas por el legislador, o el afianzamiento de algunas ya existentes en la LAECSP y en la ley anterior de procedimiento administrativo (Ley 30/1992), se van a detallar otros elementos a tener en cuenta por su relevancia en la materia y para tener un estudio lo más completo posible, no ceñido exclusivamente al ámbito legal o jurídico.

Hago referencia a elementos y principios básicos en la relación de los ciudadanos con las AAPP, como son **la accesibilidad y la usabilidad en el uso de medios electrónicos**. Se trata de un aspecto que en la práctica va a tener gran repercusión en el nivel de uso y en el grado de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la administración electrónica, de ahí que sea otro de los siete principio básicos relativos a la administración electrónica (*inclusión y accesibilidad*).

La **accesibilidad**, *grosso modo*, supone que los servicios y medios electrónicos puedan ser accesibles para personas con discapacidad y para personas mayores, ya que no debe suponer un perjuicio o producir desventajas para ciertos colectivos; se trata “*de una manifestación del principio de igualdad, pero, por las especiales características que el mismo adopta en el contexto de la Administración electrónica, adquiere relevancia propia*” (ARAGUÀS GALCERÀ 2012).

---

<sup>8</sup> Este tiene como principales novedades que pueden afectar a las AAPP, la configuración del **derecho al olvido, el derecho a la portabilidad de datos** o los cambios en cuanto al **consentimiento del interesado** que debe tratarse de “*una manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen*”, lo que en principio parece que excluye la aceptación del consentimiento tácito (configurado actualmente, por ejemplo, cuando se presume la autorización del interesado para la consulta u obtención de documentos art. 28.2 LPAC).

En cuanto a la **usabilidad**, *“desde un punto de vista ligeramente más técnico, es una combinación de las siguientes características orientadas al usuario: fácil de aprender, alta velocidad de reacción para el usuario, baja tasa de error del usuario, satisfacción subjetiva del usuario y capacidad para mantener la atención del usuario”*<sup>9</sup>.

Habría que mencionar también, de forma breve, otras novedades que muchos consideran que pueden ser el futuro de la administración, como son **las actuaciones administrativas automatizadas y la proactividad de la administración en la gestión y reutilización de los datos y en la propia tramitación**.

En cuanto a las **actuaciones administrativas automatizadas**<sup>10</sup>, los principales preceptos legales reguladores están recogidos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en su artículo 41 apartados 1 y 2, entendiéndose por esta *“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”*.

En lo que se refiere a la **proactividad**, consiste en un cambio en la forma tradicional de trabajar de las AAPP, (MARCOS SAGARZAZU 2017) expone *que “en el futuro en Atención Ciudadana deberemos ser más proactivos y menos regresivos. Deberemos superar más si cabe, las expectativas de los ciudadanos-usuarios”*. Se trata, entre otras medidas, de ahorrar trámites a los ciudadanos porque los realiza la administración (por ejemplo, renovaciones), ofrecer trámites relacionados, se utilizan los datos disponibles para prestar un mejor servicio etc. En definitiva, se trata de que la administración tenga una actitud más activa con respecto a los ciudadanos y a la tramitación.

## ESTUDIOS E INVESTIGACIONES EMPÍRICAS:

En cuanto a los estudios e investigaciones empíricas, se considera relevante el emplear diferentes estudios e investigaciones cuyo objeto de investigación sea similar al que se plantea en este TFM o que, al menos, tengan como objeto de la investigación aspectos que guarden relación de forma indirecta y pueden ser de utilidad por la información que aportan.

Concretamente se trata de estudios sobre el uso y el grado de satisfacción de los ciudadanos con la administración electrónica, estudios relacionados con las novedades que ofrece, estudios relativos a los servicios o trámites más realizados, con la calidad de los servicios públicos etc.

---

<sup>9</sup> VALLÉS BOTELLA, MIGUEL. «Aspectos metodológicos de la introducción de pautas de Usabilidad y Accesibilidad en el desarrollo de Servicios de la Administración Electrónica.» Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Ministerio de Administraciones Públicas.

<sup>10</sup> En el informe elabora por ALAMILLO DOMINGO, IGNACIO, y F. XAVIER URIOS APARISI. «La actuación administrativa automatizada en el ámbito de las Administraciones Públicas. Análisis jurídico y metodológico para la construcción y explotación de trámites automáticos.» Escola d'Administració Pública de Catalunya, Barcelona, 2011, se realiza un estudio exhaustivo y detallado sobre esta materia.

Algunos de los estudios e investigaciones que han sido empleados como fuente de información y que pueden servir de ayudar para dar respuesta a la pregunta de evaluación de esta investigación sobre si realmente existen cambios sustanciales en la forma de relacionarse de los ciudadanos son los siguientes:

- Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares 2017 (TIC-H'17). Instituto Nacional de Estadística.
- Las TIC en los hogares españoles. Estudio de demanda y uso de Servicios de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información. Madrid. Noviembre 2017. ONTSI. (Observatorio Nacional de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información). Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital
- Trámites en móviles: una investigación de usuarios (2017). Analítica Pública. Publilitica.es
- Insights de usuario para trámites administrativos públicos (2017). Analítica Pública. Publilitica.es

Cabe recalcar que se ha optado por emplear solo estudios y datos recientes, posteriores a la entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015, lo que ha reducido considerablemente el número de estudios relevantes que se podían utilizar y ha supuesto una dificultad añadida.

## **DATOS DE GESTIÓN DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS:**

Como complemento al marco teórico se van a emplear datos de gestión de administraciones públicas. Cabe destacar los siguientes:

- Datos de gestión de plataformas de Administración electrónica de Administraciones públicas
- Datos del Observatorio de Administración Electrónica (DATAOBSAE).

## **OBJETIVOS Y PREGUNTA DE EVALUACIÓN:**

Los objetivos que se pretenden lograr con esta investigación son los siguientes:

- Conocer y analizar las principales novedades y aspectos destacados establecidas en el LPAC y LRJS, y demás normativa relativa a la administración electrónica.
- Estudiar la aplicación práctica de la ley así como el análisis de sus repercusiones
- Analizar la atención a la ciudadanía con la administración electrónica.
- Concreción y aplicación en un procedimiento concreto de las novedades analizadas.

Y la **pregunta de evaluación** a la que pretende dar respuesta con la realización de la investigación es:

**¿Se producen cambios sustanciales en la forma de relacionarse e interactuar de los ciudadanos con las administraciones pública con la entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015, y en general con la implantación de la Administración Electrónica?**

## **HIPÓTESIS:**

Las principales hipótesis son las siguientes:

- Existen novedades sustanciales en la relación ciudadano-administración.
- En la práctica aún nos encontramos en un primer estadio en cuanto al canal electrónico como medio preferente y más utilizado por los ciudadanos.
- Las novedades introducidas en relación con atención a la ciudadanía acabarán con el tipo de relación “garantista” por parte de la administración que tiene hoy en día en su relación con los ciudadanos.
- Los cambios y novedades suponen un gran reducción de cargas administrativas, de coste y ahorro de tiempo para la ciudadanía.
- Se ha dotado a las administraciones de los medios necesarios para que puedan prestar un servicio más eficaz y eficiente y orientado al ciudadano.
- Los principales aspectos negativos relativos a la implementación de la administración electrónica, en relación con la atención a la ciudadanía, y al bajo uso del canal electrónico se deben a causas imputables a la administración.

### 3. Metodología utilizada.

En este tercer apartado se expone la metodología empleada en el trabajo de investigación, así como su idoneidad para cumplir con la finalidad principal de verificar las hipótesis y dar respuesta a la pregunta de evaluación. Asimismo, también se exponen las técnicas empleadas en su realización.

#### Diseño de investigación.

En la investigación se pretende obtener **información actual** sobre la existencia o no de cambios sustanciales en la forma de relacionarse e interactuar de los ciudadanos con las administraciones públicas, sin perjuicio de que también se pueda hacer una pequeña mención a posibles mejoras futuras o a cómo se puede desarrollar este asunto en los próximos años.

Con respecto a la aproximación metodológica, se considera que en este proyecto de investigación cabe tanto la técnica cualitativa como la cuantitativa, pero se ha pretendido darle un enfoque más técnico y especializado, centrándolo sobre todo en aspectos relativos a la atención a la ciudadanía pero desde la visión de las personas que trabajen profesionalmente en este sector, es decir, de funcionarios públicos y de trabajadores y profesionales del sector privado que presten servicios para AAPP. Aunque también se tendrá en cuenta como fuente de datos a los ciudadanos y datos de gestión de AAPP, estos servirán principalmente como complemento, tal y como se expondrá a continuación.

#### Fuentes de datos.

Los datos a emplear en la investigación serán obtenidos de tres fuentes claramente diferenciadas, aunque guardan relación entre ellas.

Las fuentes de los datos son, en primer lugar, de **empleados públicos y personas de empresas del sector** (sobre todo que presten servicios relativos a la atención a la ciudadanía en entes públicos), una segunda fuente proviene de **los ciudadanos-usuarios** y, por último, **datos provenientes de la gestión por parte de Administraciones Públicas**.

Entiendo que con datos obtenidos de estas tres fuentes se puede cumplir el objeto de la investigación y llegar a resultados y conclusiones óptimas para tener un visión general sobre si realmente existen cambios sustanciales en la atención a la ciudadanía con la administración electrónica. Pero la forma de obtenerlos será diferente según cada uno de estos, por lo que a continuación se explica, de forma resumida, la forma en la que se pretenden obtenerlos:

**Empleados públicos y personas de empresas del sector:** se trata de la fuente principal de datos e información dado el tipo de investigación que se realiza. Considero que pueden ser muy relevantes las aportaciones y valoraciones de estos dada su experiencia y conocimientos en la materia. Esta será la parte que realmente le dará un aspecto novedoso a la investigación, ya que la mayor parte de las investigaciones se centran en el ciudadano-usuario de forma exclusiva, sin tener en cuenta la visión y opinión de personas expertas en la materia y que trabajan en este sector.

**Ciudadanos-usuarios:** se recurrirá a datos en investigaciones y estudios ya realizados por los motivos que se exponen en el próximo apartado.

**Datos facilitados por Administraciones Públicas:** se obtendrán a través del acceso a datos de gestión de diferentes administraciones que puedan ser útiles para el objeto de investigación. Se trata de la reutilización de los datos que se consideren oportunos y que sean idóneos para la investigación a realizar.

## **Instrumentos de recogida de información, ¿cómo se obtendrán los datos? Muestra**

La forma de obtener los datos varía según cada tipo de fuente planteada. Así, se realiza diferenciado cada uno de ellas en el siguiente apartado.

### **Empleados públicos y personas de empresas del sector.**

Se realizará a través de cuestionarios (se adjunta como, **ANEXO 1**).

El cuestionario cuenta tanto con preguntas cerradas y estructuradas como abiertas, ya que se pretende dar un matiz cualitativo a la investigación y son fundamentales en este trabajo las opiniones, valoraciones y reflexiones de empleados públicos y de personas que trabajen en el sector privado prestando servicios a las AAPP, dada su experiencia en la materia y la posible calidad de sus respuestas.

La muestra empleada ha sido de 21 personas. En cuanto a su perfil, se trata de personas de empresas dedicadas a la administración electrónica (principalmente consultores y personas que han desarrollado trabajos con AAPP de implementación de sistemas de información y de atención a la ciudadanía) y funcionarios de diversa categoría: auxiliares administrativos, administrativos que entre sus funciones tienen la de atención a ciudadanos, informáticos y técnicos de sistemas, responsables de áreas etc.

La idea era tener una visión global y poder obtener respuestas tanto de personal de administraciones como de personas del sector privado que trabajen en este sector.

### **Ciudadanos-usuarios.**

Se recurrirá a investigaciones y estudios ya realizados, y concretamente a datos y conclusiones de los mismos, por los siguientes motivos:

- Existen numerosos estudios amplios y de calidad en la materia (aunque la mayoría anteriores a octubre de 2016). Sería difícil hacer un estudio novedoso en la materia dada la naturaleza y formato de esta investigación. Además, aún se está en plena fase de implementación y desarrollo por lo que difícilmente un ciudadano pueda valorar ya las novedades existentes en la materia.
- Es necesario el uso de una amplia muestra, y dada las características de este trabajo de investigación y del tiempo para realizarlo difícilmente uno de elaboración propia llegase a tener una muestra considerable que pudiese considerarse representativa de la población y que pueda mejorar los estudios ya existentes, por mucho que no se realicen con la legislación actual en vigor.

- El estudio se centra en aspectos más técnicos para así poder valorar las principales novedades y cambios en la atención a la ciudadanía. Los datos sobre ciudadanos se emplearán como complemento, pues se pretende realizar un estudio más específico en el que sobre todo será útil la opinión de profesionales en la materia que puedan apreciar los cambios y novedades.
- Se parte de que muy pocos ciudadanos pueden tener un perfil tal para valorar aspectos como la interoperabilidad, las nuevas OAMR, el nuevo régimen de comunicaciones y notificaciones electrónicas, los nuevos derechos establecidos etc. Y no solo por el perfil de estos, sino porque en muchas administraciones aún queda mucho por desarrollar e implementar en cuanto a la *e-administración* y al canal electrónico para relacionarse con estas y, probablemente, deba pasar un tiempo prudencial para realizar un estudio de estas características del que se obtengan datos relevantes.

### **Datos facilitados por Administraciones Públicas.**

Como complemento a las dos fuentes de datos anteriores, será muy útil para esta investigación el analizar datos de gestión relativos a diferentes administraciones públicas.

Otra fuente de datos importantes puede ser el Observatorio de Administración Electrónica (OBSAE).

### **Análisis de un trámite específico.**

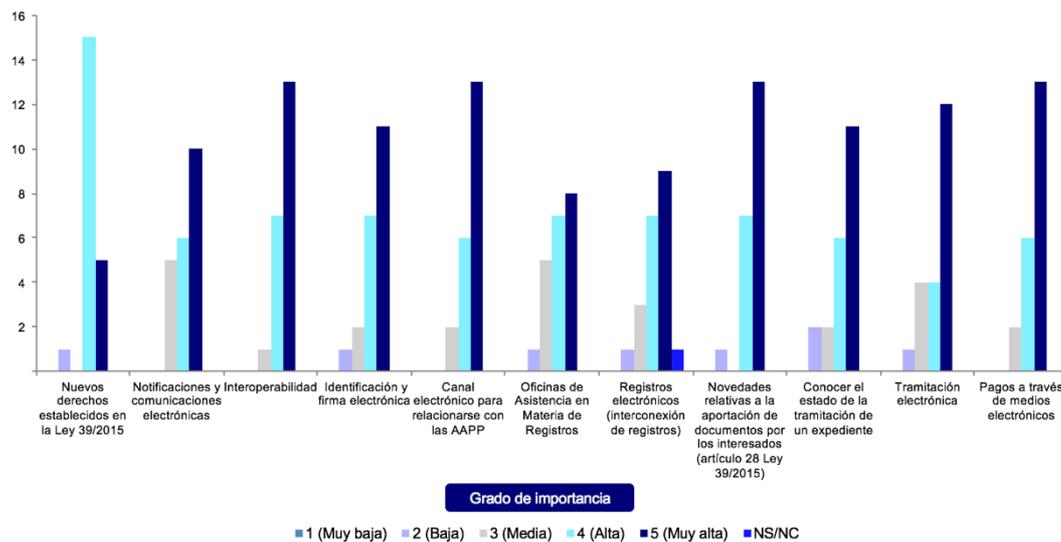
Como aspecto novedoso de este trabajo de investigación, y como complemento al objeto de estudio del mismo mismo, se analiza con detalle un procedimiento específico típico en las administraciones públicas locales, haciendo una comparativa entre cómo se tramitaba con anterioridad a la entrada en vigor de las nueva leyes administrativas y, en general, a la administración electrónica, y cómo debería ser tramitado en la actualidad, con todas las novedades que afectan al mismo.

Concretamente se hace referencia a todo lo relacionado con el canal electrónico, registro electrónico, interoperabilidad, notificación electrónica, documentación a aportar, etc. enfocado especialmente a su incidencia con respecto al ciudadanos y destacando todos los cambios, novedades y ventajas que, en principio, conlleva.

## 4. Resultados.

En este cuarto apartado se van a mostrar los principales resultados obtenidos del estudio realizado, contrastando y dando respuesta a las hipótesis planteadas. Tal y como se expuso en el apartado de la metodología, estos resultados se van a complementar con datos de otros estudios e investigaciones y datos de gestión de AAPP, haciendo referencia a los más destacados para esta investigación. Los datos empleados son posteriores a la entrada en vigor de las leyes LPAC Y LRJSP.

En primer lugar, se trató de analizar **cuáles eran los elementos más destacados relativos a la Administración Electrónica por su repercusión y ventajas para los ciudadanos**, que ya se habían analizado en profundidad en el marco teórico.



Como se puede observar en el gráfico, destacan en este sentido **la interoperabilidad, el canal electrónico para relacionarse con las AAPP, las novedades relativas a la aportación de documentos y la posibilidad de pagos telemáticos**. En cambio otros elementos a priori con gran relevancia como **los nuevos derechos de los interesados establecidos en la Ley 39/2015 o los registros electrónicos, y la interconexión de estos**, sin llegar a obtener bajos resultados en cuanto a su importancia, no son igual de valorados que los mencionados.

Relacionado con la pregunta anterior, se consideró oportuno, dado el perfil de los encuestados (profesionales del sector tanto de distintas AAPP como de empresas privadas), que señalaran **cuáles eran los dos principales objetivos a lograr en la atención a la ciudadanía**.

Según los resultados extraídos, los principales objetivos (que se muestran en su totalidad en el gráfico de la siguiente página), deben ser el **aumento de la eficacia y eficiencia de la administración y la simplificación administrativa**, obteniendo entre ambos objetivos más de 50% del total de los votos (28,6% y 26,2% respectivamente). Destaca la escasa importancia que se le da a la **transparencia** o a la **reducción de costes** en la atención a la ciudadanía, con un 4,8% cada uno de ellos.



En el lado opuesto, otro aspecto que se quiso analizar es el relativo a los **principales obstáculos y aspectos a mejorar en el canal electrónico como medio para relacionarse con las AAPP.**

El principal obstáculo para el personal de las AAPP y personas de empresas del sector que formaron parte de la muestra es la **falta de medios de las Administraciones para el cumplimiento de las exigencias legales** (26,2%). Resultados similares fueron obtenidos en un estudio reciente de El Observatorio Vodafone de la empresa realizado a Administraciones Públicas<sup>11</sup>, en el que destacan **la falta de financiación y la ausencia de personal cualificado en la institución** como las principales barreras para la digitalización de las AAPP. Sin duda, no se cumple una de la hipótesis planteadas relativa a que se ha dotado a las administraciones de los medios necesarios para que puedan prestar un servicio más eficaz y eficiente y orientado al ciudadano.

Completan los tres principales obstáculos y elementos a mejorar **el desconocimiento de los ciudadanos (falta de información)** y **la accesibilidad-usabilidad**. En este sentido es muy útil las conclusiones del estudio publicado en el blog Analítica web pública (2016)<sup>12</sup>, más enfocado a los ciudadanos-usuarios y centrado en el análisis de un trámite específico, que llega a resultados destacados tales como que el 25% de los que participaron en el estudio no fueron capaces de encontrar el trámite en cuestión que se tenía que realizar o que más de un 10% o no pudo rellenar el formulario en cuestión o no comprendieron el mismo o sus características.

Otros datos destacados sobre este mismo tema se pueden extraer de la última encuesta del INE sobre el **Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. (oct.-17)**, que muestra que algunas de las principales razones por las que usuarios de internet no enviaron formularios a las AAPP a través de internet, teniendo necesidad de ello, fueron por falta de habilidad o conocimientos (28,4%) o por no disponer de medios de identificación o firma electrónico o tener problema con estos (27,9%). Al igual que en la encuesta realizada, no es uno de los principales problemas **la falta de disponibilidad de trámites o servicios electrónicos**

<sup>11</sup> EL OBSERVATORIO VODAFONE DE LA EMPRESA (Administraciones Públicas). «Estudio sobre el estado de digitalización de las empresas y Administraciones Públicas españolas.» Estudio, 2017.

<sup>12</sup> ANALÍTICA WEB PÚBLICA (blog). «Insights de usuario para trámites administrativos públicos.» *Estudio*. 2016.

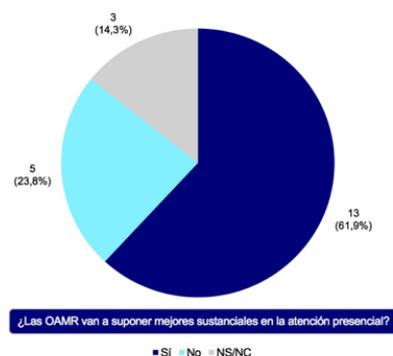
(7% en la investigación realizada y 11,9% según datos del INE). Destaca en la encuesta del INE el 20,4% de los encuestados que no realizaron el trámite por internet era por estar preocupados por la protección y seguridad de los datos personales.

Por lo que se refiere al uso del canal electrónico por parte de los ciudadanos, tal y como se comentó, se optó por emplear datos de investigaciones y estudios externos, ya que no es un elemento principal en esta investigación sino que únicamente pueden servir para complementarla, y sirvió para corroborar la hipótesis de que *aún nos encontramos en un primer estadio en cuanto al canal electrónico como medio preferente y más utilizado*. Algunos de los datos y conclusiones más destacadas son estas:

- El uso de la administración electrónica por parte de usuarios se ha ido incrementando así como la preferencia por este canal para relacionarse con la Administración, si se atiende a los datos del estudio (**Las TIC en los hogares españoles. Estudio de demanda y uso de Servicios de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información**) aunque el presencial sigue siendo el preferido o, al menos, el más utilizado.
- Según el estudio del INE anteriormente mencionado *“un 61.5% de las personas que han utilizado Internet en los 12 últimos meses ha contactado o interactuado con las administraciones o servicios públicos a través de Internet por motivos particulares”*.
- De los datos extraídos del informe del **OBSAE-Indicadores de Administración electrónica (dic.17)** se pueden apreciar datos relevantes como el aumento considerable de usuarios registrados en Cl@ve (sistema de identificación y firma electrónica) alcanzando la cifra de 5.088.062 en noviembre de 2017 o el alto número de notificaciones electrónicas enviadas en el último año (11.196.107).
- También es relevante lo expuesto en el estudio de Vodafone, en el que las administraciones consideran que su relación con los usuarios ha mejorado, y que los dos principales motivos son que la atención prestada es más eficaz (29%) y que se han abiertos nuevos canales de comunicación (22%).

Aspectos que a priori parecían ser candidatos como elementos imprescindibles a mejorar no han sido así finalmente, siempre según la investigación realizada, como son **la brecha digital**<sup>13</sup> o **los fallos informáticos a la hora de usar el canal electrónico**.

Otro elemento muy importante de la nueva regulación es el relativo a las oficinas de asistencia en materia de registros y la asistencia en el uso de medios electrónicos. Los resultados sobre si la atención presencial va a ser mejorada con estas nuevas oficinas de asistencia son los mostrados en el siguiente gráfico.



<sup>13</sup> Muchos son los estudios que analizan la brecha digital. Un estudio reciente muy relevante sobre este fenómeno es el siguiente: FUNCAS. «Las desigualdades digitales. Los límites de la Sociedad Red.» Panorama Social nº 25. 2017.

Un último dato a destacar, llamativo una vez se ha cumplido más de un año de la entrada en vigor de la LPAC y de la LRJSP, es el altísimo porcentaje de los encuestados que consideran que no se están cumpliendo con las expectativas generadas a día de hoy con la Administración electrónica y con las leyes mencionadas.

El 85,7% de los encuestados considera que no se están cumpliendo con las expectativas generadas con la Administración electrónica y con la entrada en vigor de la LPAC y LRJS en cuanto a la atención a la ciudadanía.



El cuestionario remitido a los participantes finalizaba con una serie de preguntas abiertas. Una de estas iba referida a que expusiesen **la principal debilidad en la actual atención a la ciudadanía**, destacando entre otras, las siguientes respuestas:

*“La principal debilidad la resistencia al cambio impuesto por las leyes para la implantación de una administración y un modelo de relación basado en medios electrónicos”.*

*“Una gran desinformación del ciudadano con respecto a sus derechos ante la administración. Pocos conocen las herramientas que le brindan la administración y tramitación electrónica”.*

*“Las AAPP públicas no están preparadas, ni técnica ni organizativamente, para satisfacer la demanda de la ciudadanía. Se está vulnerando la ley masivamente”.*

*“La falta de medios de las Administraciones Públicas para poner en desarrollo todas las medidas aprobadas, así como en algunos casos, la falta de compromiso de las mismas para llevarlas a cabo”.*

*“El propio desconocimiento de la Administración Electrónica por la ciudadanía y la poca implicación política, al no demandarlo la ciudadanía no se preocupan por el incumplimiento de la legislación y no lo ven como un objetivo”.*

*“La falta de comunicación entre administraciones que hace que al ciudadano le genere molestias innecesarias”.*

*“La diversidad de portales, cada uno de diferente estética y de cuestionable usabilidad”.*

Estas respuestas parecen contrastar, al menos parcialmente, la hipótesis relativa a que *los principales aspectos negativos relativos a la implementación de la administración electrónica, en relación con la atención a la ciudadanía, y al bajo uso del canal electrónico se deben a causas imputables a la administración*. Aunque también hay que hacer constar que parece ser un motivo fundamental la falta de medios y recursos económicos, así como también debe recalcarse la influencia de otros factores.

Otra de las cuestiones planteadas iba relacionada con destacar **la principal novedad positiva en la atención a la ciudadanía con la Administración electrónica**.

*“La simplificación: el hecho de poder efectuar trámites desde casa y no tener que aportar documentos que ya obren en poder de la administración”.*

*“Una administración electrónica que funcione "sin papel" ahorra costes a ciudadanos y empresas, y refuerza las garantías de los interesados”.*

*“La posibilidad de realizar los trámites sin necesidad de desplazarse a una oficina física, evitando colas, evitando tener que volver para aportar documentación, el cumplimiento de los horarios de atención presencial en las oficinas”.*

*“Ha obligado a que toda la tramitación de los procedimientos sea electrónica y esto ha obligado a las administraciones a usar mejores herramientas de tramitación”.*

*“Incorporan nuevas herramientas que permiten hacer más eficaz su función primordial, satisfacer las necesidades del ciudadano”.*

*“A nivel global creo que la obligatoriedad es la principal ventaja positiva capaz de impulsar al resto. Como novedad positiva en cuanto a comodidad ciudadana, la eficacia de los trámites con una dedicación mínima de tiempo”.*

Se puede concluir de estas respuestas que los encuestados están de acuerdo con algunas de las hipótesis planteadas en este trabajo de investigación como que *los cambios y novedades suponen una gran reducción de cargas administrativas, de coste y de ahorro de tiempo para la ciudadanía*, derivado principalmente de la simplificación administrativa, las ventajas del uso del canal electrónico frente al presencial, la tramitación electrónica interna etc.

Para finalizar se quiso cuestionar la pregunta de evaluación de este estudio: ***“¿considera que se producen cambios sustanciales en la forma de relacionarse e interactuar de los ciudadanos con las administraciones públicas con la entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015?”*** y corroborar a su vez a una de las principales hipótesis sobre si *existen estas novedades sustanciales en la relación ciudadano-administración*. Las respuestas fueron casi todas positivas, aunque con diferentes valoraciones y matices, destacando las siguientes:

*“Sin duda, consolida el derecho a relacionarse electrónicamente y además marca la pauta de la relación y obliga a la administración a poner los medios. Se dan los pasos para que la AE sea una realidad en las administraciones”.*

*“En la mayoría de los casos para los ciudadanos que utilizan y disponen de las nuevas tecnologías, los trámites son mas ágiles, a la hora de presentar documentación pero respecto a la tramitación de los mismos todavía queda mucho por avanzar”.*

*“Sí. En el sentido de que ahora parece que obliga realmente a la administración a relacionarse con los ciudadanos por medios electrónicos ( no fue así con la ley 11/2007)”.*

*“Definitivamente si. Se normalizarán las relaciones con los administrados, haciéndola más fluida, queda mucho por avanzar pero es el camino”.*

*“Es una herramienta que bien utilizada es bastante útil. Debemos eliminar el papel en las administraciones y facilitar al ciudadano su acceso a una administración eficaz y transparente”.*

Según las respuestas y datos obtenidos, se cumple unas de las principales hipótesis planteadas en este trabajo de investigación relativa a que *los cambios y novedades suponen una gran reducción de cargas administrativas, de coste y de ahorro de tiempo para la ciudadanía*, aunque no se ha podido obtener una respuesta tajante sobre si *las novedades introducidas en relación con atención a la ciudadanía acabarán con el tipo de relación “garantista” por parte de la administración que tiene hoy en día en su relación con los ciudadanos*.

## Análisis de un trámite específico.

En el siguiente gráfico se muestra una comparativa entre la “forma tradicional” de presentar una solicitud un ciudadano, y su posterior tramitación por la AAPP, y cómo se haría en la actualidad con la administración electrónica de acuerdo con la regulación establecida en la ley 39/2015 y 40/2015 (recaltar que algunas de estas novedades se introdujeron ya con la LAECSP).

### Ejemplo de tramitación de solicitud de licencia de obras en una entidad local por parte de un ciudadano [Forma tradicional VS Administración electrónica (adaptada a la Ley 39/2015 y 40/2015)]

#### Tramitación de forma tradicional

- 1 El ciudadano tiene que acudir presencialmente a la Administración para presentar la solicitud.



- 2 Debe acudir presencialmente en los horarios de apertura de las oficinas de atención al público (horarios limitados y se excluyen los festivos). Otra opción para presentarlo es de forma presencial en oficinas de otras administraciones.



- 3 Identificación y firma por medios tradicionales: documento de identidad y firma manuscrita. Poderes en el caso de actuar por representación.



- 4 Las AAPP no tienen obligación de tener publicada la relación de trámites/procedimientos de su competencia, ni, lógicamente, la información básica relativa a estos. En la mayoría de ocasiones se le comunica al ciudadano los documentos que tiene que aportar a la hora de instar la solicitud (disparidad de criterios, falta de seguridad jurídica, etc.)

- 5 La documentación a aportar que le exigen a la hora de instar la solicitud no está tasada de forma previa. Se exigen documentos que emite la propia administración, elaborados por otra administración, documentos ya aportados en otros trámites etc.

Debe solicitar a la propia administración y a otras administraciones los documentos o informes oportunos (justificante de pago de tasa, justificante de pago del ICIO, informes a otras administraciones, etc.).

Numerosos casos de subsanaciones y requerimientos al no estar tasados los documentos a aportar ni los requisitos de estos (por ejemplo, la escala de los planos requeridos)

- 6 La solicitud y documentación a aportar anexa se presenta físicamente.



#### Tramitación administración electrónica

- 1 El ciudadano tiene derecho a elegir si se relaciona con las APP a través de medios electrónicos o no (excepto personas jurídicas y resto de sujetos obligados a relacionarse a través de estos medios) art. 14 LPAC.



- 2 En este caso, opta por el canal electrónico. Se relacionará a través de la sede electrónica del organismo en cuestión. (Disponibilidad 24x7x365).

\*También cuenta con la posibilidad de presentarlo en cualquier de los restantes registros electrónicos de cualquier de los sujetos recogidos en el art. 2.1 de la LPAC (art. 16.4.a. LPAC).



- 3 Uso de sistemas de identificación y firma electrónica (distinción). En este caso es necesaria la firma, al estar la formulación de solicitudes entre las actuaciones para las que es necesario su uso (art. 11.2 LPAC)

- 4 La AAPP debe tener publicada la relación de trámites/procedimientos de su competencia (art. 16.1 y 21.4 LPAC)

De cada uno debe disponer, al menos, de su denominación, información relativa a plazos de duración, efectos del silencio administrativo...



- 5 Del trámite en cuestión consta, entre otra información, la documentación a aportar, adaptada a la nueva regulación establecida en la LPAC, especialmente en el art. 28. Se especifican requisitos de algunos documentos (como por ejemplo, características del proyecto técnico)

No exigible

- Documentación emitida por la propia administración (ej: justificante de pago de tasa, justificante de pago ICIO, fotocopia del recibo del IBI)
- Documentación emitida por otra administración (ej: Certificado catastral)
- Documentación aportada con anterioridad (ej: escritura de titularidad de la vivienda, ya aportada en trámite para la liquidación del IIVTNU)
- Informes elaborados por otras administraciones (ej: informe elaborado por administración autonómica)

- 6 Presentación de la solicitud, junto con los documentos a aportar, de forma electrónica adjuntando los mismos (conoce de forma previa la documentación y requisitos exigidos).

\* Subsanación y mejora de la solicitud automatizada en diversos casos al estar tasados previamente los documentos a aportar y los requisitos de la solicitud (art. 68 LPAC).

#### Otros aspectos que afectan directamente a la tramitación de la solicitud

Comunicaciones y notificaciones en papel (carta certificado en la mayoría de los casos).

No existen mecanismos automáticos para conocer el estado de tramitación del expediente (normalmente consulta presencial o telefónica).

Pagos en metálico o, en los últimos años, pagos acudiendo físicamente a entidades bancarias colaboradoras con el recibo o carta de pago. Luego se debe presentar el recibo físicamente en la AAPP sellado.

Tramitación interna en papel. Archivo físico.

Reiteración en petición de documentos y datos.

Comunicaciones y notificaciones electrónicas (aviso de puesta a disposición en correo electrónico y dispositivo electrónico) (art. 40 y ss. LPAC)

Interoperabilidad e interconexión de registros.

Conoce el estado de tramitación del expediente de forma automática por medios electrónicos (art.53.1.a)

Pagos a través de medios electrónicos (pasarela de pagos) (art.98.2 LPAC).

Tramitación electrónica del expediente. Archivo electrónico (art.44, 46 LRJSP).

Reutilización de datos y documentos por parte de la AAPP.

Posibilidad de actuaciones administrativas automatizadas (art. 41 LRJSP).

Normativa de protección de datos de carácter personal (LOPD).

\*Determinadas obras tramitadas con declaraciones responsables o comunicaciones previas (art.69 LPAC).

## 5. Discusión de los resultados.

Con los resultados obtenidos en el estudio realizado, complementado con datos actuales de estudios e investigaciones relacionados con el tema de investigación, se está en disposición de poder hacer una discusión sobre los mismos en relación con el marco teórico expuesto.

En cuanto a la **atención presencial**, se puede observar como actualmente el canal presencial es el más utilizado, aunque cada vez se incrementa más el número de personas que usan medios electrónicos para relacionarse con entes públicos. Seguramente la obligatoriedad para determinados sujetos puede ser un factor relevante para este incremento y que, además, obligará a las administraciones a dotarse de medios para que ello sea posible y hará que haya un avance global en este sentido. Debe tenerse en cuenta que aún la brecha digital (aunque parece que con menos importancia), el desconocimiento del uso de medios electrónicos o la falta de accesibilidad y usabilidad pueden ser factores importantes que lastran al canal electrónico.

A pesar de la relevancia que se le otorga a las nuevas OAMR tanto en la ley como por la doctrina, los encuestados no tienen tan claro que vaya a suponer mejores sustanciales en la atención presencial (un 61,9% consideró que sí) aunque quizás sí puedan tener repercusiones indirectas al fomentar el uso de medios electrónicos de los ciudadanos y comenzar con la tramitación electrónica independientemente de que el ciudadano se relacionase de una forma u otra. Es probable que aún sea pronto para poder valorar en la práctica esta cuestión, ya que las OAMR no están instauradas ni en funcionamiento en la mayoría de las administraciones.

**Centrándonos en el canal electrónico como medio para relacionarse e interactuar con las AAPP**, muchos son los datos relevantes en este sentido. Según datos del INE y del ONTSI, se ha incrementando considerablemente el uso del canal electrónico en los últimos años. Debe tenerse en cuenta que solo ha pasado poco más de un año desde la entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015 que han dado un gran impulso en este sentido, y puede ser que en poco tiempo el canal electrónico llegue a ser el más utilizado, variando la situación actual. Es cuanto menos llamativo el dato de que a día de hoy el 85,7% de los encuestados considera que no se están cumpliendo con las expectativas generadas con la Administración electrónica y con la entrada en vigor de la LPAC y LRJS en cuanto a la atención a la ciudadanía.

Se quiso comprender y estudiar cuáles consideran los profesionales del sector de ambas partes (administración y empresas) que eran los principales obstáculos para el desarrollo del canal electrónico como medio para relacionarse con las AAPP. Destacaron en este sentido **la falta de financiación-medios, el desconocimiento de los ciudadanos (falta de información) y la accesibilidad-usabilidad**. Sería conveniente volver a analizar estos aspectos pasados unos años, ya que venimos de una importante crisis económica a nivel global, que como no también ha afectado a las distintas administraciones, y que si se atiende a una comparativa de datos de los últimos años se están incrementado las inversiones en este campo y muchas administraciones están abordando actualmente proyectos de digitalización.

También se debe tener en cuenta los que para muchos son los principales objetivos a lograr en la atención ciudadana: **el aumento de la eficacia y eficiencia de la administración y la simplificación administrativa**. La aplicación práctica de estos objetivos se puede ver en el análisis de un procedimiento específico en la página 27, en

el que se aprecian las grandes novedades y ventajas para los ciudadanos y para la administración en la tramitación de una solicitud con la administración electrónica (partiendo de que se cumpla, como mínimo, lo establecido en la nueva legislación administrativa).

Aún no se valoran como principales otros objetivos que ya empiezan a valorar algunos profesionales como necesarios en la futura atención ciudadana de las AAPP, como son **la proactividad de la administración o la automatización**. Quizás se deba a que es pronto para catalogar estos aspectos novedosos como necesarios cuando aún se está una primera fase de implementación de medios electrónicos a nivel externo e interno en la mayoría de las AAPP.

En relación con los elementos más destacados de la administración electrónica, en cuanto a la atención a la ciudadanía, se ha corroborado en el estudio lo expuesto por diferentes autores especializados en la materia y mencionados en el marco teórico.

Los elementos más destacados **son la interoperabilidad, el canal electrónico para relacionarse con las AAPP o las novedades relativas a la aportación de documentos y la posibilidad de pagos telemáticos**. Analizando estos elementos en perspectiva, se puede observar como guardan relación directa con algunos de los principios básicos a nivel europeo relativos a la *e-administración* como son los principios de *interoperabilidad por defecto, principio de una sola vez o el digital por defecto*.

La interoperabilidad es para muchos, seguramente, la pieza clave de este nuevo modelo de administración y se aprecia en que tanto autores expuestos en el marco teórico como personas participantes en el cuestionario remitido coinciden en este sentido, considerándola fundamental para la administración electrónica.

Otros aspectos que se entendían de importancia capital como **la identificación o firma electrónica, las comunicaciones y notificaciones electrónicas y la protección de datos personales** no han sido de los más destacados en el estudio, quizás debido a que son aspectos que a pesar de ser trascendentales para ambas partes, afectan y son de mayor interés para los ciudadanos, y este estudio ha estado más centrado en la atención a la ciudadanía pero desde el punto de vista de la administración como prestadora de los servicios. Si bien no es menos cierto que indirectamente sí han sido tratados ya que, por ejemplo, las comunicaciones y notificaciones electrónicas son uno de los aspectos más relevantes para mejorar la eficacia y eficiencia administrativa en la tramitación y para reducir las cargas administrativas y costes para los ciudadanos; o que se parte de la base de que la identificación y firma electrónica es necesaria para usar el canal electrónico.

Finalmente, en relación a la **pregunta sobre la existencia o no de cambios sustanciales en la forma de relacionarse e interactuar de los ciudadanos con las AAPP con las leyes 39/2015 y 40/2015**, se puede observar como existe un amplio consenso en que sí supondrán relevantes cambios para los ciudadanos y las AAPP, siendo una realidad con la administración electrónica una nueva forma de relacionarse que ya había comenzado con la LAECSP, e implementado de forma definitiva el uso de las TIC y los medios electrónicos (con todos los elementos analizados) a la hora de interactuar ambos. Ya se está comenzando a apreciar en la gestión diaria y habrá que atender a datos y estudios al respecto en las próximas fechas que contrasten estas novedades y cambios sustanciales que formalmente se producen con su repercusión práctica en las distintas AAPP y los interesados.

## 6. Conclusiones.

Las principales conclusiones que se pueden extraer del trabajo de investigación realizado son las siguientes:

- Las leyes 39/2015 y 40/2015 dan un impulso definitivo a la administración electrónica y van a suponer, entre otros, cambios a nivel interno, en la tramitación y en los canales de relación de los ciudadanos con las distintas administraciones.
- Del hecho de que la gran mayoría de los encuestados considere que no se están cumpliendo con las expectativas generadas con las leyes 39/2015 y 40/2015 así como de las valoraciones y comentarios reflejados, se puede concluir que con carácter legal y formal son muchas y muy destacadas las novedades introducidas que afectan a la atención ciudadana y que pueden transformar de forma definitiva la forma en que esta se lleva a cabo, pero que aún no se ha producido esa aplicación y traslación en su totalidad a la práctica diaria de todas las administraciones.
- Los principales cambios sustanciales son la apuesta definitiva por el canal electrónico como el preferente (aunque ya se contaba con el derecho a relacionarse por este medio con la LAECSP) y todas las novedades aparejadas a la relación/tramitación por medios electrónicos, resumidas en el gráfico expuesto en la pág.27. Destaca a su vez la interoperabilidad como elemento esencial de la administración electrónica en general, y de la atención a la ciudadanía en particular, según el marco teórico expuesto y la investigación realizada.
- En los datos reflejados se muestra como a día de hoy el canal electrónico, como regla general, no es ni el más utilizado ni el preferido por los ciudadanos. Si bien es cierto que se están produciendo avances importantes en este sentido y se está incrementando cada vez más el uso de este canal con respecto al presencial. Destaca la importancia que se le otorga a la accesibilidad y usabilidad.
- La interoperabilidad y la simplificación administrativa son los elementos principales y más destacados con respecto a la atención ciudadana con la administración electrónica, erigiéndose como fundamentales según los datos y valoraciones del cuestionario realizado. Asimismo, las novedades relativas a la aportación de documentos merecen un papel destacado dada las grandes novedades y cambios en este sentido que benefician al ciudadano.
- Se ha podido comprobar que dos de los grandes obstáculos y aspectos a mejorar para el establecimiento del canal electrónico como canal preferente de comunicación son la falta de recursos económicos y medios de las administraciones y el desconocimiento y falta de información de los ciudadanos. De los restantes aspectos negativos estudiados, la inmensa mayoría son imputables a la Administración (resistencia al cambio, falta de compromiso e implicación política, etc.).
- En cuanto a la atención presencial, no ha podido quedar demostrado, de forma tajante, que las OAMR y las nuevas funciones que estas deben prestar vayan a suponer mejorar sustanciales en la atención presencial.

- En los próximos años se podría completar este estudio con datos de gestión de las administraciones y con la opinión de los ciudadanos que ya podrán apreciar, con carácter general, cambios relevantes en la forma en la que se relacionan con las administraciones públicas.
- Se prevé que este año 2018 se apruebe el reglamento de desarrollo de la LPAC, por lo que seguramente habrá novedades prácticas sobre la aplicación de buena parte del articulado mencionado en este trabajo.
- En definitiva, la administración electrónica supone, y va a suponer aún más, importantes novedades y cambios sustanciales en la relación ciudadano-administración. Probablemente solo sea cuestión de tiempo para que el canal electrónico sea el más utilizado, con todas las ventajas que supone y que han sido analizadas en este trabajo. Se puede afirmar que se producirá, con casi total seguridad, una verdadera transformación en la atención ciudadana y que saldrán beneficiados tanto los ciudadanos como la administración, pero que aún es pronto para poder apreciar y valorar muchos de estas novedades y cambios sustanciales.

## 7. Referencias y Bibliografía

ALAMILLO DOMINGO, IGNACIO, y F. XAVIER URIOS APARISI. «La actuación administrativa automatizada en el ámbito de las Administraciones Públicas. Análisis jurídico y metodológico para la construcción y explotación de trámites automáticos.» Escola d'Administració Pública de Catalunya, Barcelona, 2011.

ANALÍTICA WEB PÚBLICA (blog). «Insights de usuario para trámites administrativos públicos.» *Estudio*. 2016.

ARAGUÀS GALCERÀ, IRENE. «La regulación de la Administración electrónica y sus principios rectores.» *Revista catalana de dret públic*, nº 45 (2012): 215-237.

BUSTOS, GERARDO. *LEGAL TODAY. Blog Administración Pública*. 15 de Mayo de 2017. <http://www.legaltoday.com/blogs/transversal/blog-administracion-publica/la-interoperabilidad-es-el-corazon-de-la-administracion-electronica>.

CAMPOS ACUÑA, CONCEPCIÓN. *Analítica Web Pública: blog (Blog Publilitica)*. 2017 de Marzo de 2017. <http://blog.publilitica.es/5-desventajas-del-expediente-electronico-frente-al-expediente-papel/>.

CASARES MARCOS, ANABELÉN. «Novedades en materia de Administración electrónica en la nueva legislación administrativa básica.» *Revista Jurídica de Castilla y León*, nº 40 (septiembre 2016).

CEREZO PECO, FERMÍN. «Ideas para innovar y transformar la atención ciudadana desde la Ley 39/2015.» *El Consultor de los Ayuntamientos*. (Wolters Kluwer), nº 5 (Marzo 2017).

EL OBSERVATORIO VODAFONE DE LA EMPRESA (Administraciones Públicas). «Estudio sobre el estado de digitalización de las empresas y Administraciones Públicas españolas.» Estudio, 2017.

FUNCAS. «Las desigualdades digitales. Los límites de la Sociedad Red.» nº 25. Panorama Social, 2017.

FUNDACIÓN DEMOCRACIA Y GOBIERNO LOCAL. «La reforma de la administración (electrónica): hacia una auténtica innovación administrativa.» *Revista Democracia y Gobierno Local*, nº 32 (Primer trimestre 2016): 5-10.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE). «Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares.» 2017.

IVAP-EUDEL. «Decálogo sobre innovación y simplificación administrativa.» 2014.

MARCOS SAGARZAZU, IÑIGO. «Hacia un nuevo Modelo de Atención Ciudadana.» *El Consultor de los Ayuntamientos* (Wolters Kluwer), nº 5 (2017): 621.

MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA. «Leyes 39/2015 y 40/2015. Preguntas frecuentes.» 2017.

OBSERVATORIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (OBSAE). «Boletín de indicadores de Administración Electrónica. Diciembre 2017.» Secretaría General de Administración Digital, Ministerio de Hacienda y Función Pública, diciembre 2017.

OBSERVATORIO NACIONAL DE LA TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (ONTSI), RED.ES. «Las TIC en los hogares españoles. Estudio de demanda y uso de Servicios y Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (LVI Oleada) Abril-Junio 2017.» Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, Madrid, 2017.

VALLÉS BOTELLA, MIGUEL. «Aspectos metodológicos de la introducción de pautas de Usabilidad y Accesibilidad en el desarrollo de Servicios de la Administración Electrónica.» Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Ministerio de Administraciones Públicas.

## **8. Anexos.**

**Anexo 1. Cuestionario elaborado.**

**Anexo 2. Resumen de respuestas.**

**Anexo 3. Resultados del cuestionario (gráficos).**

## ANEXO 1

# Cuestionario Trabajo de Fin de Máster (TFM): La atención a la ciudadanía. Novedades y aspectos destacados con la entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015.

El siguiente cuestionario será empleado exclusivamente para el Trabajo de Fin Máster de Pablo R. Herrera González (Máster Universitario de Administración y Gobierno Electrónico - Universitat Oberta de Catalunya).

Se trata de un breve cuestionario con una serie de preguntas cerradas y estructuradas y tres preguntas abiertas.

Le agradezco su participación, no tardará más de 5 minutos en realizarlo.

**\*Obligatorio**

### 1. Valore la importancia de los siguientes elementos según su repercusión y ventajas para los ciudadanos en su relación con las administraciones públicas \*

1= Muy baja 2= Baja 3= Media 4= Alta 5= Muy alta

Marca solo un óvalo por fila.

	1	2	3	4	5	NS/NC
Nuevos derechos establecidos en la Ley 39/2015	<input type="radio"/>					
Notificaciones y comunicaciones electrónicas	<input type="radio"/>					
Interoperabilidad	<input type="radio"/>					
Identificación y firma electrónica	<input type="radio"/>					
Canal electrónico para relacionarse con las AAPP	<input type="radio"/>					
Oficinas de Asistencia en Materia de Registros	<input type="radio"/>					
Registros electrónicos (interconexión de registros)	<input type="radio"/>					
Novedades relativas a la aportación de documentos por los interesados (artículo 28 Ley 39/2015)	<input type="radio"/>					
Conocer el estado de la tramitación de un expediente	<input type="radio"/>					
Tramitación electrónica	<input type="radio"/>					
Pagos a través de medios electrónicos	<input type="radio"/>					

2. **¿Cuáles considera que son los principales obstáculos y aspectos a mejorar en el canal electrónico como medio para relacionarse con las administraciones públicas?**  
**Seleccione 2 opciones \***

- Notificaciones y comunicaciones electrónicas
- Falta de medios de las Administraciones para el cumplimiento de las exigencias legales
- Desconocimiento por parte de los ciudadanos (falta de información)
- Falta de promoción y difusión del canal electrónico
- Accesibilidad y usabilidad del canal electrónico
- Brecha digital
- Falta de disponibilidad de trámites electrónicos
- Fallos informáticos a la hora de usar el canal electrónico
- Contenidos desactualizados
- Otro: \_\_\_\_\_

3. **¿Considera que las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros van a suponer mejores sustanciales en la atención presencial? \***

- Sí
- No
- NS/NC

4. **¿Cuál considera que es el principal beneficio para los ciudadanos con la entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015? \***

*Marca solo un óvalo.*

- Preferencia del canal electrónico para relacionarse con las administraciones públicas
- Las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros
- Simplificación administrativa
- Los derechos de los interesados
- Otro: \_\_\_\_\_

5. **¿Cuáles considera que deben ser los principales objetivos a lograr en la atención a la ciudadanía? Seleccione 2 opciones \***

- Simplificación administrativa
- Que el canal electrónico sea el más utilizado (digital por defecto)
- Reducción de cargas administrativas para el ciudadano
- Proactividad de la administración
- Reducción de costes de tramitación
- Aumento de eficacia y eficiencia de la administración
- Transparencia
- Automatización
- Cumplimiento del "principio de una sola vez"
- Otro: \_\_\_\_\_

6. **¿Cree que se están cumpliendo con las expectativas generadas con la Administración electrónica y con la entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015 en cuanto a la atención a la ciudadanía? \***

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No
- NS/NC

7. **¿Cuál es la principal debilidad actual en la atención a la ciudadanía? Argumente su respuesta \***

---

---

---

---

---

8. **¿Cuál es la principal novedad positiva en la atención a la ciudadanía con la administración electrónica? Argumente su respuesta \***

---

---

---

---

---

9. **Con carácter general, ¿considera que se producen cambios sustanciales en la forma de relacionarse e interactuar de los ciudadanos con las administraciones públicas con la entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015? \***

---

---

---

---

---

10. **Organismo/empresa en el que trabaja y cargo que desempeña (campo no obligatorio)**

---

11. **Nombre y apellidos del encuestado: (campo no obligatorio si desea realizarlo de forma anónima)**

---





¿Cuáles considera que son los principales obstáculos y aspectos a mejorar en el canal electrónico como medio para relacionarse con las administraciones públicas? Seleccione 2 opciones	¿Considera que las OAMR van a suponer mejores sustanciales en la atención presencial?
Notificaciones y comunicaciones electrónicas, Falta de disponibilidad de trámites electrónicos	No
Notificaciones y comunicaciones electrónicas, Contenidos desactualizados	Sí
Accesibilidad y usabilidad del canal electrónico, Brecha digital	Sí
Falta de medios de las Administraciones para el cumplimiento de las exigencias legales, Desconocimiento por parte de los ciudadanos (falta de información)	Sí
Falta de medios de las Administraciones para el cumplimiento de las exigencias legales, Desconocimiento por parte de los ciudadanos (falta de información)	Sí
Falta de medios de las Administraciones para el cumplimiento de las exigencias legales, Falta de promoción y difusión del canal electrónico	NS/NC
Falta de medios de las Administraciones para el cumplimiento de las exigencias legales, Fallos informáticos a la hora de usar el canal electrónico	Sí
Falta de medios de las Administraciones para el cumplimiento de las exigencias legales, Desconocimiento por parte de los ciudadanos (falta de información),	No
Falta de medios de las Administraciones para el cumplimiento de las exigencias legales, Desconocimiento por parte de los ciudadanos (falta de información)	No
Notificaciones y comunicaciones electrónicas, Falta de medios de las Administraciones para el cumplimiento de las exigencias legales	Sí
Falta de medios de las Administraciones para el cumplimiento de las exigencias legales, Falta de disponibilidad de trámites electrónicos	No
Accesibilidad y usabilidad del canal electrónico, Brecha digital	Sí
Desconocimiento por parte de los ciudadanos (falta de información), Accesibilidad y usabilidad del canal electrónico	No
Accesibilidad y usabilidad del canal electrónico, Brecha digital	Sí
Notificaciones y comunicaciones electrónicas, Fallos informáticos a la hora de usar el canal electrónico	Sí
Falta de medios de las Administraciones para el cumplimiento de las exigencias legales, Falta de promoción y difusión del canal electrónico	NS/NC
Falta de medios de las Administraciones para el cumplimiento de las exigencias legales, Accesibilidad y usabilidad del canal electrónico	NS/NC
Desconocimiento por parte de los ciudadanos (falta de información), Falta de disponibilidad de trámites electrónicos	Sí
Notificaciones y comunicaciones electrónicas, Falta de medios de las Administraciones para el cumplimiento de las exigencias legales	Sí
Desconocimiento por parte de los ciudadanos (falta de información), Accesibilidad y usabilidad del canal electrónico	Sí
Desconocimiento por parte de los ciudadanos (falta de información), Accesibilidad y usabilidad del canal electrónico	Sí

**¿Cuál considera que es el principal beneficio para los ciudadanos con la entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015?**

Preferencia del canal electrónico para relacionarse con las administraciones públicas

Preferencia del canal electrónico para relacionarse con las administraciones públicas

Preferencia del canal electrónico para relacionarse con las administraciones públicas

Simplificación administrativa

Simplificación administrativa

Simplificación administrativa

Simplificación administrativa

Preferencia del canal electrónico para relacionarse con las administraciones públicas

Simplificación administrativa

Simplificación administrativa

Simplificación administrativa

Preferencia del canal electrónico para relacionarse con las administraciones públicas

Simplificación administrativa

Preferencia del canal electrónico para relacionarse con las administraciones públicas

Simplificación administrativa

Preferencia del canal electrónico para relacionarse con las administraciones públicas

Los derechos de los interesados

Preferencia del canal electrónico para relacionarse con las administraciones públicas

Simplificación administrativa

Simplificación administrativa

Simplificación administrativa

¿Cuáles considera que deben ser los principales objetivos a lograr en la atención a la ciudadanía?  
 Seleccione 2 opciones

¿Cree que se están cumpliendo con las expectativas generadas con la Administración electrónica y con la entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015 en cuanto a la atención a la ciudadanía?

Simplificación administrativa, Aumento de eficacia y eficiencia de la administración	No
Que el canal electrónico sea el más utilizado (digital por defecto), Aumento de eficacia y eficiencia de la administración	No
Que el canal electrónico sea el más utilizado (digital por defecto), Reducción de cargas administrativas para el ciudadano	No
Reducción de cargas administrativas para el ciudadano, Aumento de eficacia y eficiencia de la administración	No
Reducción de cargas administrativas para el ciudadano, Aumento de eficacia y eficiencia de la administración	No
Simplificación administrativa, Reducción de costes de tramitación	No
Que el canal electrónico sea el más utilizado (digital por defecto), Aumento de eficacia y eficiencia de la administración	No
Que el canal electrónico sea el más utilizado (digital por defecto), Aumento de eficacia y eficiencia de la administración	No
Simplificación administrativa, Aumento de eficacia y eficiencia de la administración	No
Proactividad de la administración, Cumplimiento del "principio de una sola vez"	No
Simplificación administrativa, Aumento de eficacia y eficiencia de la administración	No
Simplificación administrativa, Reducción de cargas administrativas para el ciudadano	No
Simplificación administrativa, Proactividad de la administración	No
Simplificación administrativa, Transparencia	No
Simplificación administrativa, Reducción de cargas administrativas para el ciudadano	No
Simplificación administrativa, Cumplimiento del "principio de una sola vez"	No
Que el canal electrónico sea el más utilizado (digital por defecto), Reducción de cargas administrativas para el ciudadano	No
Reducción de cargas administrativas para el ciudadano, Aumento de eficacia y eficiencia de la administración	No
Simplificación administrativa, Aumento de eficacia y eficiencia de la administración	Sí
Simplificación administrativa, Aumento de eficacia y eficiencia de la administración	NS/NC
Que el canal electrónico sea el más utilizado (digital por defecto), Aumento de eficacia y eficiencia de la administración	Sí

¿Cuál es la principal debilidad actual en la atención a la ciudadanía? Argumente su respuesta

-

Las AAPP públicas no están preparadas, ni técnica ni organizativamente, para satisfacer la demanda de la ciudadanía. Se está vulnerando la ley n

Desconocimiento del empleado público de la administración electrónica

Una gran desinformación del ciudadano con respecto a sus derechos ante la administración. Pocos conocen las herramientas que le brindan la ad

La no adaptación por parte de las administraciones a la normativa actual.

Medios de los ciudadanos y de las administraciones. El resto se acaba consiguiendo de más tarde o temprano.

La falta de medios de las Administraciones Públicas para poner en desarrollo todas las medidas aprobadas, así como en algunos casos, la falta de compromiso de las mismas para llevarlas a cabo.

El propio desconocimiento de la Administración Electrónica por la ciudadanía y la poca implicación política, al no demandarlo la ciudadanía no se preocupan por el incumplimiento de la legislación y no lo ven como un objetivo

La falta de preparación y de aptitud de los funcionarios públicos.

Principalmente el desconocimiento de la obligatoriedad del expediente electrónico

En atención/tramitación electrónica, la falta de trámites disponibles y la complejidad de algunos existentes.

En atención/tramitación presencial, la lentitud y el manejo de papeles.

En resumen. La principal debilidad la resistencia al cambio impuesto por las leyes para la implantación de una administración y un modelo de relación basado en medios electrónicos.

Falta de herramientas en la administración

Falta de información y proactividad

La brecha digital y la necesidad de mejorar la accesibilidad y usabilidad del canal electrónico.

Trámites demasiado ambiguos - A veces el documento más importante sólo puede incluirse en "Documentación Adicional" (Caso de la SEC que es mi herramienta de trabajo)

La falta de comunicación entre administraciones q hace q al ciudadano le genere molestias innecesarias.

La diversidad de portales, cada uno de diferente estética y de cuestionable usabilidad.

Falta de decisión política y voluntad de los funcionarios para montar una oficina de atención adecuada

Falta de medios y/o recursos en las administraciones públicas

Los ciudadanos han cambiado y con ellos, los servicios que demandan. Hoy se pide mayor agilidad en los trámites.

La falta de medios personales y materiales de las oficinas de Atención Ciudadana

**¿Cuál es la principal novedad positiva en la atención a la ciudadanía con la administración electrónica? Argumente su respuesta**

-

Sin lugar a dudas, la aplicación del artículo 28 de La Ley 39/2015 en lo que respecta a la presentación de documentos, simplificando las demandas, poniendo en marcha la interoperabilidad.

Que pasan de ser simples registros a ser oficinas de asistencia en materia de registro, con lo que ese término implica

La simplificación: el hecho de poder efectuar trámites desde casa y no tener que aportar documentos que ya obren en poder de la administración.

Una administración electrónica que funcione "sin papel" ahorra costes a ciudadanos y empresas, y refuerza las garantías de los interesados.

Inmediatez de algunos trámites

La posibilidad de realizar los trámites sin necesidad de desplazarse a una oficina física, evitando colas, evitando tener que volver para aportar documentación, el cumplimiento de los horarios de atención presencial en las oficinas.

Ha obligado a que toda la tramitación de los procedimientos sea electrónica y esto ha obligado a las administraciones a usar mejores herramientas de tramitación

En algunos casos evitar desplazamientos.

La agilización de los trámites, el principio de Una sola vez para toda la documentación, la interoperabilidad y por supuesto la transparencia en la Administración

A nivel global creo que la OBLIGATORIEDAD es la principal ventaja positiva capaz de impulsar al resto.

Como novedad positiva en cuanto a comodidad ciudadana, la eficacia de los trámites con una dedicación mínima de tiempo

Dejar de depender de horarios de apertura de oficinas de atención al público

la simplificación administrativa

El derecho y la obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (art. 14 LPACAP). También la regulación de los documentos aportados por los interesados al procedimiento administrativo (art. 28 LPACAP).

La firma electrónica. El hecho de poder interoperar por vía telemática, la rapidez en la gestión y obtención de resultados. La fiabilidad de los cauces de información (Dejar en el pasado "ese informe no aparece")

Entre otras q el ciudadano pueda saber sin moverse de casa el estado de su expediente y todo lo relativo a sus obligaciones tanto tributarias como administrativas.

N/A

Actos administrativos automatizados

La simplificación administrativa

Incorporan nuevas herramientas que permiten hacer más eficaz su función primordial, satisfacer las necesidades del ciudadano.

La interoperabilidad entre administraciones y la interconexión de registros

**Con carácter general, ¿considera que se producen cambios sustanciales en la forma de relacionarse e interactuar de los ciudadanos con las administraciones públicas con la entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015?**

-

Sin duda, consolida el derecho a relacionarse electrónicamente y además marca la pauta de la relación y obliga a la administración a poner los medios. Se dan los pasos para que la AE sea una realidad en las administraciones

Si. Se afianza la relación que ya venía desde la Ley 11/2017.

Si

Sí, se potencia la relación a través de medios electrónicos.

Si

Debería ser así; aunque no nos olvidemos que hay parte de la población que, por diferentes motivos, no tienen acceso a internet (personas mayores, discapacitados, poblaciones aisladas, falta de recursos económicos..)

sí

En la mayoría de los casos para los ciudadanos que utilizan y disponen de las nuevas tecnologías, los trámites son más ágiles, a la hora de presentar documentación pero respecto a la tramitación de los mismos todavía queda mucho por avanzar.

S, principalmente en el beneficio tanto para la Administración como para el Ciudadano en los procedimientos administrativos.

Asistí al último CNIS en Madrid y el representante de la AEAT en una de las ponencias manifestaba que estábamos ante uno de los cambios importantes en la historia de la humanidad, comparable a la imprenta o al uso del lenguaje. Quizá no sea tan exagerado pero sí que es muy relevante el cambio que puede operarse con las leyes 39 y 40 funcionando a pleno rendimiento.

Si. En el sentido de que ahora parece que obliga realmente a la administración a relacionarse con los ciudadanos por medios electrónicos ( no fue así con la ley 11/2007 )

En teoría sí, en la práctica para las personas físicas a corto plazo no

SI

Definitivamente si. Se normalizarán las relaciones con los administrados, haciéndola más fluida, queda mucho por avanzar pero es el camino

Es una herramienta q bien utilizada es bastante útil.debemos eliminar el papel en las administraciones y facilitar al ciudadano su acceso a una administración eficaz y transparente.

SI

Si

Reduce las cargas administrativas y mayor transparencia

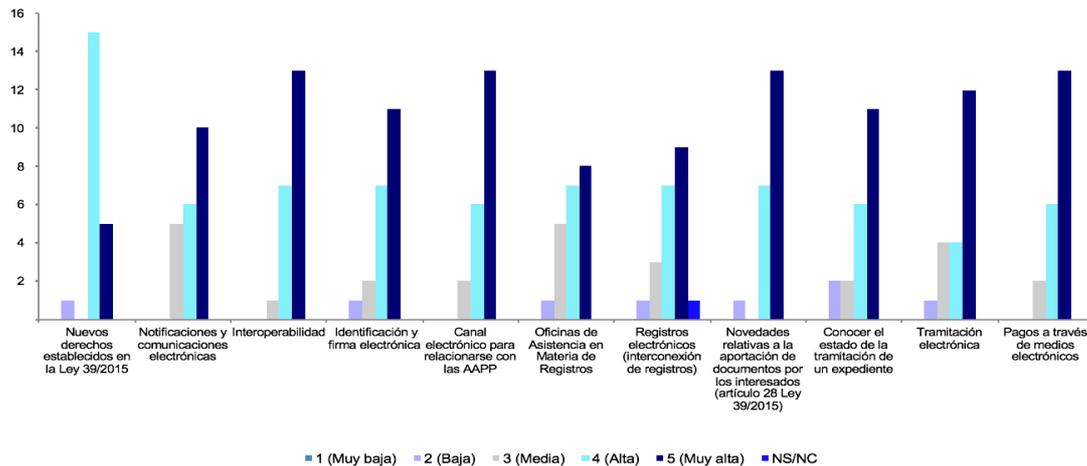
Por su puesto la tramitación electrónica, las notificaciones electrónicas.

Supone un gran cambio en todos los aspectos

# ANEXO 3

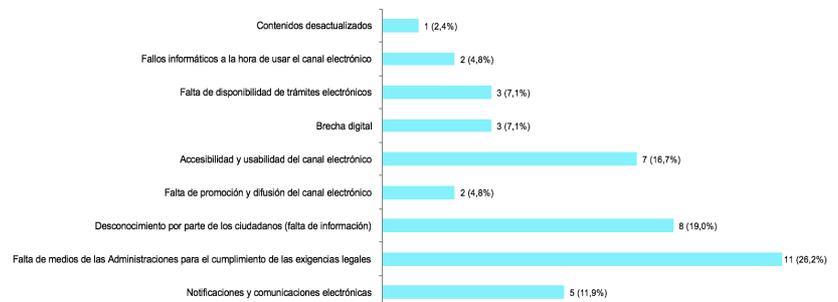
**Gráfico 1. Valore la importancia de los siguientes elementos según su repercusión y ventajas para los ciudadanos en su relación con las administraciones públicas (1= Muy baja 2= Baja 3= Media 4= Alta 5= Muy alta)**

	1 (Muy baja)	2 (Baja)	3 (Media)	4 (Alta)	5 (Muy alta)	NS/NC
	1	2	3	4	5	NS/NC
Nuevos derechos establecidos en la Ley 39/2015		1		15	5	
Notificaciones y comunicaciones electrónicas			5	6	10	
Interoperabilidad			1	7	13	
Identificación y firma electrónica		1	2	7	11	
Canal electrónico para relacionarse con las AAPP			2	6	13	
Oficinas de Asistencia en Materia de Registros	1		5	7	8	
Registros electrónicos (interconexión de registros)		1	3	7	9	1
Novedades relativas a la aportación de documentos por los int		1		7	13	
Conocer el estado de la tramitación de un expediente		2	2	6	11	
Tramitación electrónica		1	4	4	12	
Pagos a través de medios electrónicos			2	6	13	



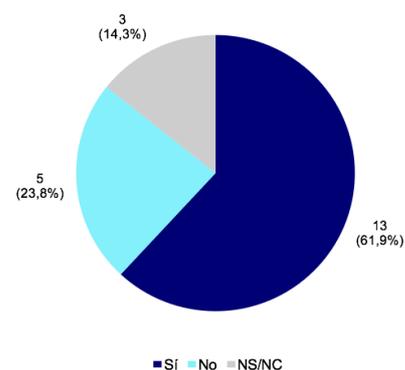
**Gráfico 2. ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos y aspectos a mejorar en el canal electrónico como medio para relacionarse con las administraciones públicas? Seleccione 2 opciones**

	Valor abs.	%	%
Notificaciones y comunicaciones electrónicas	5	11,9%	11,9/5 (11,9%)
Falta de medios de las Administraciones para el cumplimiento	11	26,2%	26,2/11 (26,2%)
Desconocimiento por parte de los ciudadanos (falta de inform)	8	19,0%	19,0/8 (19%)
Falta de promoción y difusión del canal electrónico	2	4,8%	4,8/2 (4,8%)
Accesibilidad y usabilidad del canal electrónico	7	16,7%	16,7/7 (16,7%)
Brecha digital	3	7,1%	7,1/3 (7,1%)
Falta de disponibilidad de trámites electrónicos	3	7,1%	7,1/3 (7,1%)
Fallos informáticos a la hora de usar el canal electrónico	2	4,8%	4,8/2 (4,8%)
Contenidos desactualizados	1	2,4%	2,4/1 (2,4%)
n=	42		



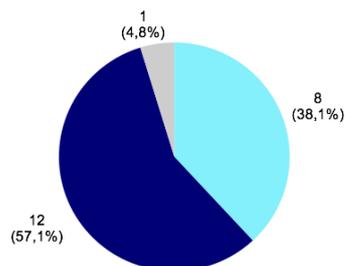
**Gráfico 3. ¿Considera que las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros van a suponer mejores sustanciales en la atención presencial?**

	Valor abs.
Sí	13
No	5
NS/NC	3
n=	21



**Gráfico 4 ¿Cuál considera que es el principal beneficio para los ciudadanos con la entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015?**

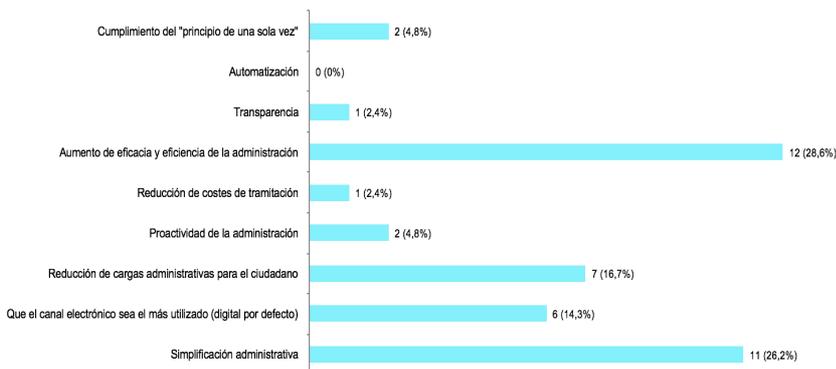
	Valor abs.
Preferencia del canal electrónico para relacionarse con las administraciones públicas	8
Simplificación administrativa	12
Los derechos de los interesados	1
Las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros	0
<b>n=</b>	<b>21</b>



- Preferencia del canal electrónico para relacionarse con las administraciones públicas
- Simplificación administrativa
- Los derechos de los interesados
- Las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros

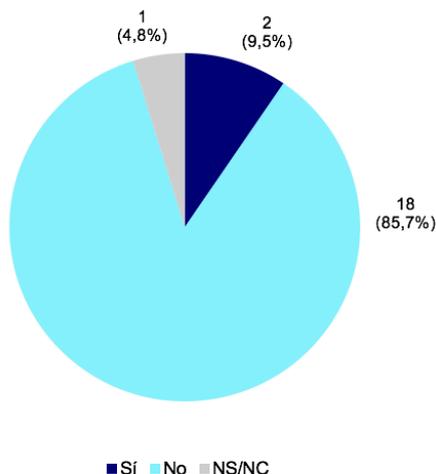
**Gráfico 5. ¿Cuáles considera que deben ser los principales objetivos a lograr en la atención a la ciudadanía? Seleccione 2 opciones**

	Valor abs.	%	%
Simplificación administrativa	11	26,2%	26,2 11 (26,2%)
Que el canal electrónico sea el más utilizado (digital por defecto)	6	14,3%	14,3 6 (14,3%)
Reducción de cargas administrativas para el ciudadano	7	16,7%	16,7 7 (16,7%)
Proactividad de la administración	2	4,8%	4,8 2 (4,8%)
Reducción de costes de tramitación	1	2,4%	2,4 1 (2,4%)
Aumento de eficacia y eficiencia de la administración	12	28,6%	28,6 12 (28,6%)
Transparencia	1	2,4%	2,4 1 (2,4%)
Automatización	0	0,0%	0 0 (0%)
Cumplimiento del "principio de una sola vez"	2	4,8%	4,8 2 (4,8%)
<b>n=</b>	<b>42</b>		



**Gráfico 6. ¿Cree que se están cumpliendo con las expectativas generadas con la Administración electrónica y con la entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015 en cuanto a la atención a la ciudadanía?**

	Valor abs.
Sí	2
No	18
NS/NC	1
<b>n=</b>	<b>21</b>



- Sí
- No
- NS/NC