Procedimiento administrativo electrónico

JUAN CARLOS MORON

Nuevo Términos

- Gobierno Electrónico/Administración electrónica
- Documento electrónico
- Procedimiento electrónico
- Domicilio electrónico
- Notificación electrónica.
- Acto administrativo Electrónico
- Servicios Digitales
- Identidad Digital
- Expediente Digital o electrónico
- Firma Digital
- Registro Electrónico.
- Sede electrónica
- Interoperabilidad de información.
- Sesiones virtuales de órganos colegiados

Gobierno o Administración Electrónica

e-gobierno, e-governance, e-government, gobierno digital, gobierno en línea, teleadministración, one-stop goverment, electronic government, online government

Es el uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por los órganos de la administración publica combinado con cambios organizativos y aptitudes redefiniendo la relación del Estado con los ciudadanos, con los objetivos de:

- Mejorar la gestión y los servicios ofrecidos a la ciudadanos
- Incrementar la transparencia y la participación de los ciudadanos.
- Orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública
- Promover la adhesión a las políticas publicas

D. Legislativo No. 1412, Ley del Gobierno Digital

VENTAJAS

- Disponibilidad de la Administración las 24 horas y 365 días del año.
- Tramites no presenciales. Podrán realizarse sin la necesidad de desplazarse hasta un lugar concreto, suprimiendo barreras territoriales
- Ahorro en la duración de las gestiones, (evita desplazamiento y tiempo de espera innecesarios).
- Aumento de la seguridad de los datos sensibles. Estos permanecen en centros de datos, los cuales serán más fácilmente recuperables.
- Flexibilidad. Permite elegir entre los diferentes canales que se ofertan para la resolución de trámites administrativos.
- Optimización de los costes asociados al mantenimiento de los puestos de trabajo, aumentando la productividad.
- Concesión de grandes ventajas para personas de movilidad reducida, ya que podrán realizar gestiones a distancia.
- Eco-responsabilidad. El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación permite ahorrar recursos energéticos, así como consumo de papel.

Inconvenientes

- La brecha digital entre nativos, inmigrantes y analfabetos digitales
- Elevado coste de inversión, (dotación de equipos informáticos, redes de comunicación, servidores potentes para su finalidad y aplicaciones informáticas específicas (software), complejos de mantener y actualizar.
- La implantación de Internet y el acceso a la Red no es universal
- Falta de “gobernanza” en el mundo digital
- Los sistemas se diseñan en función de las necesidades de la Administración y no de los ciudadanos
- La tecnología avanza más rápido que la normativa que la regula
- Escasa integración o falta de colaboración entre las diferentes administraciones
- Riesgo de exceso de control del gobierno sobre sus ciudadanos
- Riesgo a brechas en la seguridad dada la delicadeza de los datos con que se trabaja

Principios del Gobierno Electrónico

Principio de igualdad: con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.

Principio de legalidad: Las garantías previstas en los modos tradicionales de relación del ciudadano con la Administración se mantengan idénticas en los medios electrónicos.

Principio de datos abiertos por defecto: los datos se encuentran abiertos y disponibles de manera inmediata, sin comprometer los datos personales protegidos.

Equivalencia Funcional: El ejercicio de la identidad digital para el uso y prestación de servicios digitales confiere y reconoce a las personas la misma garantía que otorgan los modos tradicionales de relacionarse entre privados y/o en relación con las entidades de la Administración.

Principios del Gobierno Electrónico

Principio de conservación: en virtud del cual se garantiza que las comunicaciones y documentos electrónicos se conservan en las mismas condiciones que por los medios tradicionales.

Principio de usabilidad: garantiza que la información de las Administraciones Públicas y el conocimiento de los servicios **por medios electrónicos se haga en un lenguaje comprensible y de fácil manejo según el perfil del destinatario.**

Principio de proporcionalidad: de modo que los requerimientos de seguridad sean adecuados a la naturaleza de la relación que se establezca con la Administración.

Principio de responsabilidad: de forma que la Administración y el Gobierno respondan por sus actos realizados por medios electrónicos de la misma manera que de los realizados por medios tradicionales. Las informaciones oficiales que se faciliten por medios electrónicos no pueden beneficiarse de una cláusula general de irresponsabilidad, ni incorporar una cláusula especial de esta naturaleza.

Principio de adecuación tecnológica: La Administraciones elegirá las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades, siendo recomendables uso de estándares abiertos y de software libre en razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y para prevenir que el conocimiento público no sea privatizado.

Del derecho ciudadano de acceso a servicios públicos electrónicos seguros

El ciudadano tiene derecho al acceso a los servicios públicos a través de medios electrónicos seguros para la realización de transacciones de gobierno electrónico con las entidades de la Administración Pública, como manifestación de su voluntad y en el marco de lo previsto en la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley Nº 27444

(art. 40, Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, D.S. No. Nº 052-2008-PCM)

COMPRENDE:

- A relacionarse con las entidades por medios electrónicos seguros para el ejercicio de todos los derechos y prerrogativas
- A optar por relacionarse con las entidades ya sea empleando los centros de acceso ciudadano o a través de canales seguros para la realización de transacciones de gobierno electrónico que éstas deberán poner a su disposición.
- A conocer por medios electrónicos el plazo y los requisitos necesarios para el inicio de cualquier procedimiento y el estado en el que se encuentran y solicitar copias y constancias electrónica.
- A obtener y utilizar firmas y certificados digitales
- A presentar solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro (24) horas

Derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración, comprende:

a. Dirigir por vía electrónica todo tipo de escritos, recursos, reclamaciones y quejas a la autoridad, quedando igualmente obligada a responder o resolver como si dichos escritos, reclamaciones y quejas se hubieran realizado por medios tradicionales.

b. Realizar por medios electrónicos todo tipo de pagos, presentar y liquidar impuestos y cualquier otra clase de obligaciones.

c. Acceder electrónicamente a los expedientes para conocer el estado en que se encuentra su tramitación.

d. Acceder por medios electrónicos a información pública de alto valor agregado que sirva a aumentar la competitividad.

e. Recibir por medios electrónicos notificaciones cuando tal medio sea aceptado o solicitado por el ciudadano.

f. Acceder por medios electrónicos a la información administrativa general con igual grado de fiabilidad que la que es objeto de anuncio en diarios o boletines oficiales o la que se publica en anuncios oficiales por cualquier medio

g. Utilizar y presentar a la autoridad las resoluciones administrativas en soporte electrónico, así como documentos administrativos electrónicos en las mismas condiciones que si fueran documentos en papel, así como poder remitirlas por medios electrónicos a la Administración de que se trate.

h. Evitar la presentación reiterada de documentos que ya obren en poder de la autoridad o de otra, especialmente si son electrónicos, lo que supone acciones de Interoperatibilidad y Simplificación Registral.

Documento administrativo electrónico

Es la unidad básica estructurada de información registrada, publicada o no, susceptible de ser generada, clasificada, gestionada, transmitida, procesada o conservada por una persona o una organización de acuerdo a sus requisitos funcionales, utilizando sistemas informáticos.

Expediente Electrónico

Artículo 23,

“conjunto de documentos electrónicos generados a partir de la iniciación del procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad en una determinada entidad de la Administración Público.

Dicho expediente deberá contar con un número único de identificación, el mismo que será inalterable y permitirá su identificación univoca en la entidad que lo origine. Asimismo, cada documento electrónico será numerado correlativamente, de modo que se cree un índice digital que llevará la firma electrónica del personal responsable de cada entidad de la Administración.

Expediente electrónico

El expediente electrónico es el conjunto agrupado de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, sobre los cuales interactúan los usuarios internos o externos a la entidad que tengan los perfiles de accesos o permisos autorizados.

Comprende:

Documentos electrónicos presentados por los administrados

Documentos electrónicos creados por las autoridades

Facilita traslado.
Celeridad del tramite.
Evita el extravío.
La búsqueda y recuperación de los expedientes deja de ser un problema.
Descentralización.
Validez legal.
Transparencia.
Rápida localización y fácil almacenamiento.
Heterogeneidad documental.
Copias fieles.
Seguridad
Reducción de costos y riesgos de perder documentos.

Procedimiento electrónico

El procedimiento electrónico es un instrumento de la administración electrónica, referida al inicio, conclusión y la tramitación formal de los expedientes y las herramientas que lo hacen posible –firma electrónica, registro electrónico, notificación electrónica, etc.-

Comprende uno o mas de lo siguiente.

1. La iniciación electrónica del procedimiento administrativo. (ej. presentación de escritos por internet)
2. La Ordenación e instrucción del procedimiento. (ej. expediente electrónico)
3. La Terminación del procedimiento y el archivo electrónico de los expedientes. (ej. acto administrativo electrónico o servicios digitales)
4. Ciberprocedimiento (íntegramente realizado en plataformas electrónicas y usando medios electrónicos

¿Qué diferencia el PAE del tradicional?

Únicamente el elemento tecnológico que emplea

No existe diferencia:

- - Conceptual.
- - Plazos
- - Garantías ciudadanas
- - Deberes funcionales.
- - Responsabilidades.

Identidad Digital

Es el conjunto de atributos que individualiza y permite identificar a una persona en entornos digitales otorgado por distintas entidades de la Administración Publica.

El Documento Nacional de Identidad Electrónico es una credencial de identidad digital emitida por el RENIEC.

Domicilio electrónico

- Atributo de la identidad digital que se constituye en el domicilio habitual de un ciudadano en el entorno digital, el cual es utilizado por las entidades administrativas para realizar las notificaciones (art. 22, D. Leg. 1412)
- Está conformado por la dirección electrónica que constituye la residencia habitual de una persona dentro de un Sistema de Intermediación Digital, para la tramitación confiable y segura de las notificaciones, acuses de recibo y demás documentos requeridos en sus procedimientos. En el caso de una persona jurídica el domicilio electrónico se asocia a sus integrantes. (D.S. No. 052-2008-PCM)
- Equivalente funcional del domicilio físico de las personas naturales o jurídicas

Notificación electrónica o telemática

La notificación electrónica o telemática (llamada así indistintamente) es aquella efectuada por medios electrónicos.

Alternativa a notificación física.

Celeridad

Elimina pasos documentales y personal

Ecología

Notificaciones electrónicas (Clases)

1. Notificación electrónica personal a correo electrónico
2. Notificación mediante Dirección electrónica oficial habilitada por la entidad
3. Notificación por comparecencia a la sede electrónica de la entidad.

Notificación a correo electrónico personal (presupuestos)

CONCEPTO

En virtud del principio de equivalencia funcional, la notificación electrónica personal de los actos administrativos se realizara en el domicilio electrónico o en la dirección oficial del correo electrónico, siempre que el sistema permita confirmar la
recepción, integridad, fecha y hora en que se produce.

PRESUPUESTOS

1. Correo electrónico personal proporcionado por el administrado.
   (Gmail, Hotmail, yahoo, etc.)
2. ¿Se entiende que es proporcionado para cada procedimiento en especifico?
3. Sistema debe permitir obtener acuse de recibo
4. Uso facultativa de firma y certificación electrónica

Notificación a correo electrónico personal: ¿derecho u obligación?

- Derecho de los administrados de elegir libremente el medio de notificación.
- ¿es necesario además de la mención al correo electrónico personal una autorización expresa del administrado para que sea empleada como medio de notificación? ¿es posible entenderla como tacita al mencionarla en un escrito o formulario?
- Obligación de la entidad aplicar la modalidad de notificación elegida. ¿Pese a ello, si la entidad la autoriza sin autorización previa del administrado podría ser saneado por el administrado dándose por notificado? ¿la entidad debe enviar el correo desde una cuenta institucional o lo puede enviar desde un correo personal del funcionario publico a cargo de la notificación?
- El administrado puede señalar mas de un correo electrónico.
- La mención al correo electrónico puede ser revocada y pedir no practicar la notificación al correo electrónico.

Notificación a correo electrónico personal: obligaciones del administrado

- Señalar una dirección de correo electrónico válida y que permita activar la opción de respuesta automática de recepción.
- Mantener activa la dirección de correo electrónico durante la tramitación del procedimiento administrativo.
- Asegurar que la capacidad del buzón de al menos una dirección de correo electrónico permita recibir los documentos a notificar.
- Activar la opción de respuesta automática de recepción y mantenerla activa durante la tramitación del procedimiento administrativo.
- Revisar continuamente la cuenta de correo electrónico, incluyendo la bandeja de spam o el buzón de correo no deseado.

Notificación a correo electrónico personal: vigencia

20.4.

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada *cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada*. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.

Notificación a correo electrónico: vigencia

- Vigencia de la notificación no es simultanea a vigencia del acto que notifica.

- Se entiende efectuada cuando la entidad recibe respuesta de recepción o esta es generada de manera automática por el sistema informático.

- Acuse de recibo (procedimientos que registran la recepción y validación de la Notificación Electrónica Personal recibida en el domicilio electrónico, de modo tal que impide rechazar el envío y da certeza al remitente de que el envío y la recepción han tenido lugar en una fecha y hora determinada)

- Si la notificación fuera recibida por el administrado en día y hora inhábil, esta surtirá efectos el primer día hábil siguiente de dicha recepción. (D.S. No. 052-2008-PCM, Decimo cuarta Disposición complementaria y final)

- En caso de no recibirse respuesta en 2 días hábiles, la autoridad debe proceder a la notificación personal.

Notificación mediante Dirección oficial de correo electrónico habilitada por la entidad

ACTUAL (ART. 20.1)

Servicio proporcionado por algunas entidades a los administrados consistente en un buzón seguro asociado a una cuenta de correo individual, en la cual pueden recibir las comunicaciones y notificaciones administrativas.

El administrado obtiene su dirección y buzón, con sólo solicitarlo, pudiendo recoger de manera permanente y cómodamente sus notificaciones, a través de Internet, a cualquier hora desde cualquier lugar.

Al buzón se accede previa identificación electrónica

FUTURO (DOMICILIO ELECTRONICO UNICO)

Es la dirección de correo electrónico única del ciudadano, reconocido por el Gobierno Peruano para la realización confiable y segura de las notificaciones electrónicas personales requeridas en cualquiera de los procedimientos públicos.

A diferencia del domicilio electrónico habilitado institucionalmente, esta dirección centraliza todas las comunicaciones que sirven para informar al usuario. (Casilla única electrónica).

Notificación mediante Dirección oficial de correo electrónico habilitada por la entidad

REQUISITOS

- Poseer indicadores de usuarios y claves de acceso
- Mecanismos de autenticación que garanticen la exclusividad de su uso.
- Mecanismos de cifrado para proteger confidencialidad de datos.
- Gratuidad del empleo del correo.

Notificación mediante Dirección electrónica habilitada por la entidad

PRESUPUESTOS BÁSICOS

- Consentimiento expreso del administrado para empleo de la modalidad
- Obligación del ciudadano de ingresar y revisar el correo continuadamente.

VIGENCIA DE LA NOTIFICACION

Con el deposito de la notificación por parte de la autoridad (no con el envío, ni el acuse de recibo ni la lectura efectiva)

Vigencia del acto notificado: el día que conste haber sido recibida (simultanea)

Notificación mediante Dirección oficial de correo electrónico habilitada por la entidad

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única.- **Casillas electrónicas o sistemas informáticos existentes o en proceso de implementación**

Lo dispuesto para la notificación en casillas electrónicas o sistemas informáticos existentes o en proceso de implementación a la fecha de entrada en vigencia del presente D. Leg. continúan operando, y en lo que resulte compatible a su funcionamiento, se adecuan a lo dispuesto por el D.S. de PCM que apruebe los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.

Asimismo, lo previsto en el quinto párrafo del numeral 20.4 de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General ***(consentimiento expreso)***, no resulta aplicable para las casillas electrónicas cuya obligatoriedad fue establecida con anterioridad al presente decreto legislativo.

- Exoneración para Casillas electrónicas existentes
(SUNAT, OSIPTEL, MINEN, INDECOPI, MTC)

- Progresivamente hacia la Casilla Única Electrónica de cada ciudadano.

- Las actuales quedan eximidas de la condición del consentimiento expreso.

Notificación por comparecencia electrónica (ej. SEACE)

La notificación por comparecencia electrónica consiste en el acceso por el interesado, debidamente identificado, al contenido de la actuación administrativa correspondiente a través de la sede electrónica o a un portal de acceso publico.

El acto no se notifica sino se publica.

Notificación electrónica: problemas

¿Es solo para procedimientos de parte o también para los de oficio?

¿Se diferencia entre sujetos susceptibles de ser obligados a vinculare electrónicamente con la administración (ej. usuarios frecuentes, funcionarios, personas jurídicas, etc.)

Quien posee la prueba de su realización.

La falibilidad del sistema (riesgos de capacidad saturada, spam, caídas del servidor, etc.)

Acto administrativo Electrónico

Es el acto emitido por medio del sistema informático de la Administración Pública y mantenido como original en medio electrónico, en la base de datos oficial. Puede ser de tramite, comunicación o resolución.

Su existencia jurídica y su validez se dan en el propio soporte digital, de manera que su impresión en papel debe ser reconocida tan sólo como una copia del documento original

Acto administrativo Electrónico

ACTO ADMINISTRATIVO INFORMÁTICO SINCRÓNICO

Es aquel acto electrónico en que el agente público actúa mediante su análisis, deliberación, motivación al mismo tiempo (en tiempo real) de la emisión.

Cuando el agente público produce un acto directamente en el sistema, siendo creado su documento electrónico (su forma existencial) en el mismo instante en que él [agente público] lo firma digitalmente, lo publica para acceso de los interesados por vía de internet y, en fin, lo hace disponible para la producción de sus efectos jurídicos)

ACTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO AUTOMÁTICO

Es aquel acto cuya emisión es ejecutada directamente por el sistema informático adecuadamente programado, sin la participación humana en el momento de su creación.

- Actuación administrativa automatizada
- Carente de voluntariedad directa de un funcionario.
- Ideal para actos de tramite y notificaciones reglados (informática juridica decisional)

Firma Digital

La firma digital es aquella firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de un par de claves único; asociadas una clave privada y una clave pública relacionadas matemáticamente entre sí, de tal forma que las personas que conocen la clave pública no puedan derivar de ella la clave privada.

La firma digital que se constituye en el equivalente funcional de la firma manuscrita

El titular de la firma digital es la persona a la que se le atribuye de manera exclusiva un certificado digital que contiene una firma digital, identificándolo objetivamente en relación con el mensaje de datos.

Registro Electrónico.

Los registros electrónicos (la LAE utiliza esta nueva terminología frente a los anteriores "registros telemáticos") cumplen en la Administración electrónica con la función esencial de posibilitar a los ciudadanos la presentación, por vía electrónica, de sus solicitudes, formularios, declaraciones y demás documentos relacionados con los procedimientos administrativos que les afectan, obteniendo el recibo o justificante oportuno. Por su parte, los órganos administrativos registran, a través de ellos, los documentos electrónicos que emiten en el ejercicio de sus competencias.

Los registros electrónicos cumplen la misma función que los registros administrativos clásicos, de entrada y salida de documentos han cumplido respecto de los documentos en papel.

Registros electrónicos: temas claves

¿Necesitan ser creados y regulados por norma de la entidad?

¿Cuáles son las fechas y horas oficiales así como los días declarados como inhábiles a los efectos de cómputo de plazos?

¿A efectos de cómputo de plazos, los registros electrónicos admiten presentación de documentos todos los días del año durante las veinticuatro horas?

¿Los registros electrónicos admitirán todo tipo de documentos o únicamente bajo determinados programas o formatos?

- ¿ se requiere algún programa o versión de programa para acceder?

Sede Digital o electrónica

Es el tipo de canal digital (dirección electrónica, portal, web, redes sociales, ventanilla única, etc.), cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Entidad en el ejercicio de sus competencias, a través del cual, las personas puedes acceder a servicios digitales, realizar tramites, hacer seguimientos de los mismos, recepcionar y enviar documentos electrónicos y cuya titularidad, gestión y administración corresponde cada entidad de la administración (art. 20, D. leg. 1412)

- Toda autoridad debe tener al menos una dirección electrónica
- Pueden establecerse una sede electrónica común o compartida por varias autoridades
- Toda la información en sede electrónica es oficial.
- Responsabilidad por la integridad, veracidad y actualización de la información y de la funcionalidad de los servicios a los que pueda accederse a través de la misma. No podrán figurar avisos de exención de responsabilidad por el contenido de las mismas.

Servicios Digitales

Servicios administrativos provistos de formal total o parcial a través de internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción, y acceso a datos y contenidos que generen valor publico para los ciudadanos y personas en general.

Ej.

- Tutoriales de procedimientos y orientación de tramites.
- Acceder al seguimiento del estado de procedimientos (ej. Sunarp)
- Recepción de copias solicitadas.
- Recibir información de interés (alerta registral, convocatorias de procesos de selección)
- Consulta de información recurrente por los ciudadanos
- Reportes de información periódica o recurrente.
- Procedimientos administrativos: (constitución de empresas, obtención de DNI, RUC, etc.)
-

Interoperabilidad de información.

Capacidad de interactuar que tienen las entidades administrativas diversas para alcanzar objetivos que hayan acordado conjuntamente, recurriendo a la puesta en común de información y conocimientos, a través de los procesos y el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de información. (art. 26, D. Leg. 1412)

Sesiones virtuales de órganos colegiados

Los órganos colegiados de las entidades pueden deliberar, votar y decidir en conferencia virtual, utilizando los medios electrónicos idóneos y dejando constancia de lo actuado.

Base Legal

Ley No. 27444, del Procedimiento Administrativo Digital

Ley de Gobierno Digital (D. Leg. 1412)

Decreto legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos (D. Leg. 1211, modificado por D. Leg. 1447).

Ley No, 27269, y sus modificaciones (Ley de Firmas y Certificados Digitales)

D.S. No. 052-2008-PCM, Reglamento de la Ley No. 27269