



IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA A LA UC3M

Realizado por: Jaime de la Quadra-Salcedo, Kriss A.Rios Quintero,
Joel Paulino, Ignacio García Noblejas, Brais González Barros y
Eduardo Lagarón

18/04/2011

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	MARCO JURÍDICO APLICABLE SOBRE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA A LA UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID.....	4
3.	SEDE ELECTRÓNICA	10
	3.1 Concepto:	10
	3.2 Consideraciones prácticas:.....	12
	3.3 Contenido:.....	14
	3.4 Conclusión:	16
4.	MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	16
	4.1 Medios de identificación de la administración electrónica por parte de la UC3M y su personal.....	17
	4.2 Medios de identificación de la administración electrónica por parte de los alumnos.	20
5.	MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN.....	21
6.	REGISTROS ELECTRÓNICOS	25
	6.1 Estructura	26
	6.2 Funcionalidades.....	27
7.	LAS NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS	31
8.	DEFENSOR DEL USUARIO	34
	8.1 Funciones	34
9.	CONCLUSIONES	36
10.	BIBLIOGRAFÍA.....	37
11.	ANEXO	38
	A) Fuentes:.....	38
	B) Legislación:	38

1. INTRODUCCIÓN

Estamos en el 2011, que es declarado el año Internacional de los bosques, ya que la asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas lo declaró, como el punto de partida para resaltar la importancia de celebrar y apoyar esta idea que tendrá como finalidad promover la conservación y el desarrollo de los bosques en todo el mundo. Para España y el continente Europeo es el Año Europeo del Voluntariado de los cuales uno de los objetivos es difundir entre la sociedad los valores de participación, solidaridad y cambio social propios del voluntariado en un momento especial de crisis económica. Ante estas declaraciones podemos señalar la importancia que tiene hoy en día la Administración Electrónica, no solo en Europa, sino también forma parte a similitud en todo el mundo.

La Agenda Digital para Europa ubica la administración electrónica dentro de un conjunto completo de medidas encaminadas a explotar los beneficios asociados a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en toda Europa. En una situación en la cual los Estados se encuentran con los recursos públicos severamente limitados, las TIC ayudan al sector público a implementar formas innovadoras de proporcionar sus servicios a los ciudadanos, al tiempo que incrementan la eficiencia y contienen los costes y como estamos en el año Internacional de los bosques las TIC dentro de las Administración Pública impulsa a la conservación del medio ambiente, incluyendo los árboles con la supresión del papel.

Nuestra Universidad Carlos III de Madrid (UC3M), está incorporada dentro del campo de la administración electrónica, ya que se constituye una universidad pública y no puede quedarse apartada dentro del ámbito de la eficiencia y desarrollo de la e-administración. El objetivo de este informe es incorporar UC3M dentro del marco regulador Ley 11/2007, acceso electrónico a los ciudadanos al servicio público.

2. MARCO JURÍDICO APLICABLE SOBRE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA A LA UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID

La Universidad Carlos III de Madrid fundada en el 1989 por La *Ley 9/1989, de 5 de mayo* y traspasada a la Administración de la Comunidad de Madrid. La Universidad Carlos III, como lo estipula el artículo 1.1 de su Estatuto, modificado por el *Decreto 95/2009 del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid*, cita: “**es una entidad de Derecho Público**, dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio, que goza de autonomía de acuerdo con la Constitución y las Leyes, sin perjuicio de las tareas de coordinación que correspondan a la Conferencia General de Política Universitaria y a la Administración Educativa competente. Es por ende un Órgano de la Administración Pública, fortalecido por el mismo artículo 1 en el punto 2 de su propio Estatuto que indica: “La Universidad ejerce las potestades y ostenta las prerrogativas que el ordenamiento jurídico le reconoce en su calidad de **Administración pública**”.

Hoy la Universidad Carlos III de Madrid ocupa un papel predominante en el desarrollo cultural, social y económico de la nación de España, a través de sus ofertas de educación superior y conforme a lo ya mencionado que es una Administración pública, no quedara atrás al hablar de administración electrónica, que hace referencia al uso de las tecnología de la información y de la comunicación dentro de un componente de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el desarrollo de las actividades y procedimientos que atañe a la Administración.

El artículo 45 de la *Ley de Régimen Jurídico de las Administración Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* (Ley 30/1992, de 26 de noviembre), exhorta a las Administraciones Públicas a promover el uso y la aplicación de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el desarrollo de su actividad y en el ejercicio de sus competencias. Y el gran empuje que viene a realizar a permitir que exista una Administración Electrónica avanzada tiene su impulso al arranque a raíz de la publicación de la *Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos* (LAECSP) mejor conocido como la LAE. Esta ley reconoce el <<derecho de los ciudadanos a relacionarse con

las Administración Pública por medios electrónicos>> y a su vez, establece la <<obligación de las Administraciones Publicas de rediseñar sus procedimientos y dotarse de los medios técnicos necesarios para que el ejercicio del derecho sea plenamente efectivo>>, antes de finales del año 2009. Conforme lo que establece la LAE obliga a la Universidad Carlos III de Madrid a desarrollar mecanismo necesarios para la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos para que la iniciación, tramitación y terminación de los procedimientos pueda realizarse, con plena validez y en plenas condiciones de seguridad y que pueda actuar con interoperabilidad con otras Administraciones del Estado, conforme *al Esquema Nacional de Seguridad y al Esquema Nacional de Interoperabilidad, Real Decreto 3/2010 y Real Decreto 4/2010* respectivamente.

Conforme al artículo 3.1 del Estatuto de la Universidad, indica: “En la realización de sus actividades, la Universidad se atenderá a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia, transparencia, calidad, igualdad y mejor servicio a la sociedad y a los miembros de la comunidad universitaria”, este artículo se une a la idea fundamental que establece la Ley de Acceso Electrónico, que servirá de aprovechamiento para el desarrollo de las TICs dentro del marco socioeconómico y jurídico de la Administración Electrónico de la UC3M.

Unos de los aspectos fundamentales para ocuparse en el concepto de Administración Electrónica es el cambio de los procedimientos de la burocracia tradicionales administrativa en papel a procedimiento electrónicos. El Estudiante Universitario de la Carlos III de Madrid, al interactuar con la e-administración, distinguirá una transparencia y control sobre el estado de oficio de cualquier medio por el iniciado.

La Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, marca un hito significativo a la contribución de la implementación de la Administración Electrónica, adyacente a este marco jurídico, podremos indicar en los siguientes cuadros, otras normativas que contribuyen a la ejecución de la e-administración.

Normativas relacionada e-administración aplicable para UC3M

NORMATIVAS GENERAL	OBJETIVO
Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	Considera un derecho de los ciudadanos el poder relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.
Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007	Relativo a la transmisión de datos, sedes electrónicas y punto de acceso general, identificación y autenticación, registros electrónicos, comunicaciones y notificaciones y documentos electrónicos y copias.
Real Decreto 3/2010, Esquema Nacional de Seguridad	Su objeto es establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos y está constituido por principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información.
Real Decreto 4/2010, Esquema Nacional de Interoperabilidad	Ccomprenderá los criterios y recomendaciones de seguridad, normalización y conservación de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones públicas para asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que

	gestionen en el ejercicio de sus competencias y para evitar la discriminación a los ciudadanos por razón de su elección Tecnológica.
Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.	Establece y regula las bases del régimen jurídico, el procedimiento administrativo común y el sistema de responsabilidad de las Administraciones Públicas, siendo aplicable a todas ellas.
Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.	Regula la firma electrónica, su eficacia jurídica y la prestación de servicios de certificación.
REAL DECRETO 1553/2005, de 23 de diciembre de 2005	Regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica
Ley 56/2007 de 28 de diciembre de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información	Promueve el impulso de la facturación electrónica, la accesibilidad en las páginas de Internet y la cesión y puesta a disposición de la sociedad de contenidos digitales de las

	administraciones públicas
Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal	Garantiza y protege, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar.
Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre	Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

NORMATIVAS PROPIA	OBJETIVO
ESTATUTOS DE LA UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID, Aprobado por el Decreto 95/2009 de la Comunidad Madrid	Regula las funciones de la universidad
REGLAMENTO por el que se crea la Sede Electrónica, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 3 del Real Decreto 1671/2009, de	tiene por objeto la creación y regulación del funcionamiento de la Sede Electrónica de la Universidad Carlos III, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el

<p>6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Público de la Universidad Carlos III de Madrid,</p>	<p>artículo 3 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Público</p>
<p>Normativa reguladora del Registro de la Universidad Carlos III de Madrid, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad en sesión de 9 de diciembre de 2010</p>	<p>a) La estructura del sistema de Registro General.</p> <p>b) Las funciones de las Oficinas de Registro y del Registro Electrónico.</p> <p>c) Las garantías del sistema de Registro General.</p> <p>d) Las condiciones y criterios para la presentación de documentos.</p> <p>e) La expedición de recibos de presentación y copias de documentos.</p> <p>f) La creación del Registro Electrónico, la regulación de su funcionamiento y el establecimiento de los requisitos y condiciones específicas que regirán en la presentación, recepción y salida de solicitudes, escritos y comunicaciones</p>

La LAECSP dentro de las aplicaciones en la Universidad Carlos III de Madrid, se convierte en el jalón para el impulso fundamental en la elaboración del Derecho a la Administración electrónica con relación a los universitarios. Con estos fines realiza un

conjunto de acciones específico que garantiza, las condiciones de eficacias, eficiencia y moderno. Permitiendo un crecimiento en la mejora del servicio de productividad, reducir las cargas administrativas, aumentar la transparencia, incrementar la participación de los estudiantes y ofrecer, en más y mejores servicios.

La aplicación de la Administración Electrónica en la Universidad Carlos III de Madrid, permitirá los siguientes supuestos:

- Presentar normas y procedimientos orientado a dotar de marco jurídico a la Administración Electrónica en la UC3M, y a su avance y perfeccionismo.
- Elaborar el catálogo de procedimientos, servicios y trámites electrónicos de la UC3M.
- Coordinar el modelo de los procedimientos y el diseño de los formularios correspondientes.
- Vigilar por la veracidad de la información administrativa disponible en su sede electrónica, y actualizar, supervisar y normalizar sus contenidos.
- Atender las consultas de los universitarios en la Administración Electrónica, estableciendo distintos canales de comunicación, en especial el servicio de atención telefónica. Requerir la colaboración de otros servicios de la Universidad para la resolución de dichas consultas cuando fuera necesario.
- Colaborar y solicitar con otras administraciones, en especial con otras universidades el intercambio de información y documentos a través de la interoperabilidad.
- Dar por cumplimiento la protección de datos de los afectados, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos, Ley Orgánica 15/1999.

3. SEDE ELECTRÓNICA

3.1 Concepto:

Pese a la opinión del profesor Isaac Martín, quien opina que la Administración Electrónica no dista mucho de la Administración tradicional, al igual que la sede electrónica no se diferencia mucho de la sede administrativa convencional, parece que el cambio evolutivo entre los respectivos conceptos ha sido importante.

Pero para empezar a hablar de **sede electrónica**, es conveniente conceptualizar primeramente este término, para lo que acudimos al art. 10.1 de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (en adelante LAECSP), que dice: “*La sede electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias*”.

Como hemos comentado a lo largo de este informe, la interacción usuario-administración es cada día mayor, y la tendencia es que esta interacción se desarrolle cada vez más haciendo uso de medios electrónicos. Quizás hasta el momento, la desconfianza e inseguridad que existía a realizar cualquier trámite, solicitud...etc. con la Administración a través del uso de nuevas tecnologías era considerable, lo que hacía imposible disfrutar las ventajas que ello ofrece. Pero poco a poco la cosa está cambiando, y lo que comúnmente se ha llamado “*la Administración sin papeles*”, parece ir abriéndose camino, existiendo unas grandes esperanzas de desarrollo y completa implantación en un futuro no muy lejano.

Pero, ¿de qué estamos hablando? ¿Qué es eso de “*Sede Electrónica*”? Siendo prácticos, la sede electrónica no es más que el portal web que una Administración pone a disposición del usuario para llevar a cabo los diferentes servicios que ésta ofrece. Es la herramienta que sirve de puerta de acceso al ciudadano para toda aquella información y servicios on-line que se ponen a su disposición de forma actualizada y, preferentemente, personalizada. Entre los servicios que pueden ofrecerse se encuentran: la iniciación de trámites, la consulta de estado de expedientes, los foros de colaboración, descargas, soporte técnico, servicios cartográficos, visitas virtuales...etc. Dejando al lado su contenido, gestión...de lo que luego hablaremos, la sede electrónica es el punto de unión o de conexión usuario-Administración.

Por terminar con el tema conceptual, creemos conveniente aclarar el posible conflicto que surge de equiparar el concepto de sede electrónica a otros como el de puerta de acceso (espacio de acceso general a la información y servicios electrónicos de la Administración correspondiente), ventanilla única (medios por los que los ciudadanos pueden acceder a las informaciones y servicios públicos sin distinción entre

Administraciones territoriales) o punto de acceso electrónico que algunos autores han tratado. Coincidiendo con la opinión del profesor Rubén Martínez, la sede electrónica, más que una dirección electrónica, es un **portal web institucional**, entendiendo éste como punto de acceso electrónico, que el Anexo de la LAECSP, en la sección de definiciones, en su apartado q) se describe como “*Conjunto de páginas web agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de a una institución pública*”.

3.2 Consideraciones prácticas:

Profundizando más en el tema, y aplicando un poco estos conceptos a la sede electrónica de una Universidad (en este caso la Universidad Carlos III de Madrid), la sede electrónica sería el portal o página web de titularidad de la Universidad mediante el cual el usuario (profesorado, alumnado u otros) pueden acceder a diferentes contenidos y servicios que ésta ofrece. Y el término “*titularidad*” al que aludimos es ciertamente importante; es la Universidad Carlos III la encargada y responsable del contenido de la sede electrónica, así como de su actualización o modificación, en su caso. Así nos lo hace saber el art. 10.2 de la LAECSP, que dice literalmente: “*El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma*”.

La interacción usuario-Administración es un continuo intercambio de información, de documentos, muchos de los cuales contienen un gran número de datos de carácter personal, por lo que una de las principales “preocupaciones” del usuario es la seguridad, la confidencialidad en sus relaciones, y es la Universidad la responsable de garantizar esta seguridad (art. 10.4 LAECSP: “*Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias*”).

Imaginemos un alumno que quiera realizar la matrícula del nuevo curso en la Universidad Carlos III de Madrid. Son numerosos los datos que ésta le solicita, como el nombre, apellidos, DNI... entre otros. Son todos ellos datos e información que merece

una especial protección, protección que ha de garantizar la Universidad en todo momento como máxima responsable.

Pero la sede electrónica “no surge de la nada”, se han de seguir unos pasos para su creación. Según el art. 3 apartados 1 y 2 del Real Decreto 1671/2009 de 6 de Noviembre, de Desarrollo Parcial de la Ley 11/2007, “1. *Los órganos de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma crearán sus sedes electrónicas, de acuerdo con los requisitos establecidos en el presente real decreto.*

2. Las sedes electrónicas se crearán mediante orden del Ministro correspondiente o resolución del titular del organismo público, que deberá publicarse en el «Boletín Oficial del Estado»

Y la creación de toda sede electrónica se hace en base a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad, interoperabilidad e identificación siempre de su titular (art. 10.3 LAECSP). Pero la aparente libertad para las condiciones e instrumentos de creación no debe interpretarse como libertad de creación, esto es, posibilidad de crear o no espacios electrónicos para el acceso a la información y la prestación de servicios por vía telemática, pues la LAECSP configura el acceso electrónico a las Administraciones Públicas como un **derecho subjetivo** de los ciudadanos.

Pero, ¿y qué Administraciones están obligadas a la creación de una sede electrónica y cuáles no? Pues parece ser que entre los autores, el criterio válido a la hora de concretar este deber de creación de sedes electrónicas es el de **la personalidad jurídica propia**: toda entidad administrativa que goce de personalidad jurídica propia estará obligada a ofrecer a los ciudadanos la versión virtual de su sede administrativa. Así pues, la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas, las Administraciones locales y las entidades instrumentales (organismos autónomos, Agencias y entidades públicas empresariales) se encuentran vinculadas por esta obligación.

Por lo que a la Universidad Carlos III de Madrid respecta, el Reglamento por el que se crea la Sede Electrónica de dicha Universidad y se establecen las condiciones básicas de acceso de los ciudadanos a los servicios de ésta, fue aprobado por el Consejo

de Gobierno de la Universidad en sesión de 9 de diciembre de 2010, y publicado en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid el 14 de Enero de 2011.

3.3 Contenido:

Mucho se ha especulado entre la doctrina acerca del contenido mínimo y esencial de una sede electrónica. Los autores, antes de la aparición de la LAECSP especulaban con una posible regulación legal del mismo, barajando diversos contenidos mínimos que debiera tener toda sede electrónica. Se hablaba así de la necesidad de un documento de creación de la sede electrónica, de la identificación de la sede y del titular y gestor, de la pertinencia de un sistema de verificación de certificados o de la exigibilidad de la existencia de formularios de sugerencias y quejas en toda sede electrónica...entre otros.

No será hasta la publicación del Real Decreto 1671/2009, en su art. 6, cuando se plasme el contenido y servicios mínimos de toda sede electrónica, como reza su título: *“Toda sede electrónica dispondrá del siguiente contenido mínimo:*

- a) Identificación de la sede, así como del órgano u órganos titulares y de los responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma y, en su caso, de las subsedes de ella derivadas.*
- b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con propiedad intelectual.*
- c) Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede.*
- d) Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.*
- e) Relación de sistemas de firma electrónica que, conforme a lo previsto en este real decreto, sean admitidos o utilizados en la sede.*
- f) Normas de creación del registro o registros electrónicos accesibles desde la sede.*

g) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal, incluyendo un enlace con la sede electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos.

En cuanto a los servicios que toda sede ha de ofrecer, también este art. 6, apartado 2 nos dice: “*Las sedes electrónicas dispondrán de los siguientes servicios a disposición de los ciudadanos:*

a) Relación de los servicios disponibles en la sede electrónica.

b) Carta de servicios y carta de servicios electrónicos.

c) Relación de los medios electrónicos a los que se refiere el artículo 27.4 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

d) Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.

e) Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente.

f) En su caso, publicación de los diarios o boletines.

g) En su caso, publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.

h) Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarque la sede.

i) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.

j) Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.”

Si observamos el ya citado Reglamento por el que se crea la Sede Electrónica de la Universidad Carlos III de Madrid, en su art. 3 que lleva por título “*Contenido de la sede electrónica*” (aunque también a lo largo de su articulado), vemos cómo se plasman

con gran fidelidad las premisas acerca de las cuales los diferentes autores especulaban que debían contener cualquier sede electrónica.

3.4 Conclusión:

Ya hemos puesto de manifiesto el creciente uso por parte de la sociedad de las nuevas tecnologías, y las previsiones de futuro constatan que este uso va a ir a más. Y es ciertamente importante aprovecharse de las ventajas y facilidades que de ello resultan, por lo que la interacción usuario-Universidad (u otras Administraciones) haciendo uso de medios telemáticos es un elemento ciertamente esperanzador y del que no podemos más que sacar conclusiones positivas. La sede es la oficina electrónica, tanto el lugar, en sentido amplio, al que acude el ciudadano en sus relaciones con la Administración, como el espacio en el que se desarrollan las funciones de los órganos administrativos. Ello exige pues que las web públicas ya existentes que desempeñan esta tarea y las de nueva creación, respeten toda una serie de garantías y cumplan en verdad el papel asignado por la LAECSP.

4. MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Los medios de identificación electrónica son complejos en cuanto su aplicabilidad, pero en todo momento han de ser más seguros y restrictivos para la administración electrónica que para el personal que pretende acceder a ella, con ello conseguimos que el uso de la administración electrónica sea mayor, lo cual es una asignatura pendiente por parte de esta. En primer de lugar, en relación con la administración electrónica se han de usar un conjunto de componentes informáticos que consiguen una gran seguridad, pero que al mismo tiempo cumplan todos los requisitos de interoperabilidad para así establecer una perfecta comunicación con la red SARA. Para ello el conjunto de componentes informáticos que han de usar el conjunto de las administraciones públicas ha de tener en cuenta en todo momento el *Esquema Nacional de Interoperabilidad 4/2010*, pero también al mismo tiempo ha de cumplir en su totalidad el *Esquema Nacional de Seguridad 3/2010*.

En aras de conseguir una mayor implantación y ofrecer al ciudadano un mayor número de servicios horizontales (esto es, un mayor número de servicios relacionados telemáticos), la administración general del Estado a través del Ministerio de la

Presidencia, ha facilitado distintas plataformas electrónicas con el fin de permitir una mejor identificación por parte de la administración electrónica.

4.1 Medios de identificación de la administración electrónica por parte de la UC3M y su personal

En primer lugar, las relaciones telemáticas establecidas entre los alumnos y la Universidad Carlos III pueden ser muy variadas. A través de la página web, la universidad ha de identificarse en todo momento como responsable del contenido, pero el nivel de seguridad en cuanto a la identificación sólo debería ser mayor en aquellos casos en que se establezcan procedimientos de gestión administrativa entre los alumnos y la universidad.

En aquellos supuestos en los que la página web **sólo muestre información y no exista interacción entre el alumno y la universidad** Carlos III, bastaría con una mera indicación informativa sobre quien muestra la información y quien es responsable de los mismos. En estos supuestos bastaría con una mera indicación de “información y contacto” por parte de la universidad, para cualquier consulta o sugerencia que el alumno quisiera hacer respecto a los contenidos expuestos. En cualquier caso, aunque no exista una interacción entre ambas partes, si sería necesario implementar en la página web una alternativa al “contacto telemático”. Es decir, si resultase infructuosa la comunicación por vía telemática para la petición de consultas, la Universidad Carlos III debería facilitar un sistema de “atención al alumno” de manera física, rápida y totalmente accesible.

Para ello la el Ministerio de la Presidencia ha facilitado a las distintas administraciones el **proyecto de georeferenciación**, el cual ofrece un servicio de Guía Urbana que permitirá a los alumnos localizar las oficinas de información con facilidad. El alumno consulta a través de Internet, de una manera visual y muy sencilla, la oficina más cercana a su domicilio y cómo llegar a ella.

Para la configuración de los mapas y las distancias entre la oficina de información y el domicilio de los alumnos se han de utilizar los mapas callejeros se cuenta con la base cartográfica de guía urbana del proporcionado por el Instituto

Geográfico Nacional sobre la que se añaden las capas de información de interés específico para la Universidad Carlos III. Con ello, esta puede disponer de una potente herramienta con la que diseñar la información que deseen facilitar a los alumnos: puntos de interés u oficinas propias.

Distinto sería en aquellos supuestos donde **existe una interacción telemática entre la universidad y el alumno**, es decir, existe un envío y recepción por parte de ambas partes. En estos supuestos, el nivel de seguridad requerido debería ser mayor. En este caso, las precauciones que ha de tomar la universidad han de ser mayores y ha de utilizar aquellos soportes informáticos facilitados por el Ministerio de la Presidencia para facilitar aquella interacción. En estos supuestos, la universidad ha de identificarse en todo momento con certificado electrónico válido y vigente, y del mismo modo ha de serlo también el del alumno que acceda a los servicios. Para corroborar ambos, la universidad Carlos III habrá de utilizar la plataformas @firma y VALIDE.

La primera de ellas consiste, en una plataforma de servicios de validación y firma electrónica multi-PKI. Con ello se consigue una autenticación y firma electrónica avanzada de una forma rápida y efectiva. De esta manera, se resuelve el problema de tener que conectar con diferentes autoridades de certificación para la validación de los certificados emitidos cada uno de ellas. Esta plataforma ofrece un único punto de acceso para la universidad sin tener que preocuparse a que autoridad de certificación pertenece un certificado concreto a validar. Además con esta plataforma se ha conseguido corroborar el sellado de tiempo de mediante @firma.

La segunda de ellas, es un sistema que determina la validez y vigencia de los certificados digitales que se indiquen, a través del servicio ofrecido por de la plataforma de validación y firma electrónica @firma. Con ello se consigue validar los certificados de múltiples infraestructuras de clave pública (PKI), entre ellas la del DNI electrónico. Además, dispone de múltiples utilidades adicionales, entre las que se encuentran la generación y validación de firmas electrónicas en múltiples formatos.

Este servicio funciona como un servicio “no intrusivo o cerrado”, es decir, de uso exclusivo por las administraciones. Entre los servicios ofrecidos se encuentran:

Los servicios ofrecidos a los organismos se pueden catalogar en cuatro bloques:

- **Permite validar sedes electrónicas:** permite comprobar las URLs de sedes electrónicas, verificando la validez de estas.
- **Permite validar certificados:** valida así estado de un certificado digital emitido por cualquier entidad de servicio de certificación reconocida, tanto en autenticidad, vigencia y estado de no revocación.
- **Permite validar firmas:** permite consultar la validez de un documento firmado electrónicamente con múltiples formatos y tipos de certificados, así como facturas u otros documentos relacionados.
- **Permite realizar firmas:** además de lo anterior, permite firmar electrónicamente un documento con cualquier certificado reconocido con máximas garantías de integridad y autenticidad.
- **Permite demostrador de servicios de @firma:** proporciona un demostrador del funcionamiento de los servicios Web para las Administraciones que deseen integrar los servicios de validación y firma de la Plataforma @firma en sus servicios electrónicos, para evaluar todos los servicios y realizar las pruebas funcionales necesarias.

Asimismo, es necesaria la implantación por parte de la universidad del sistema de verificación de datos de identidad (SVDI) y el sistema de verificación de datos de residencia (SVDR). Este servicio permite que la Universidad Carlos III pueda verificar dichos datos, sin necesidad de solicitar la aportación de los correspondientes documentos acreditativos, permitiendo así hacer efectiva esta supresión. Para ello, las consultas a los servicios de verificación de datos, se pueden realizar de dos maneras:

- De forma automatizada desde una aplicación de gestión de un trámite adaptadas para invocar los servicios Web proporcionados a través de la Red SARA.
- O bien por un empleado público autorizado mediante un cliente Web.

Por último se permite la identificación personal por cada uno de los funcionarios que trabajan en la universidad por medio de su respectivo certificado electrónico y firma electrónica. A este respecto, deberán cumplir las exigencias impuestas por la Ley 59/2003 en relación a la firma electrónica reconocida.

En definitiva, la utilización de dichos soportes informáticos por parte de la administración ha de ser la **mínima**, para cumplir de la manera más satisfactoria el *Esquema Nacional de Interoperabilidad* y *Esquema Nacional de Seguridad*, y sobre todo la *Ley 11/2007* por la cual se regula el *acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*. Cualquier otro recurso, que pueda facilitar la identificación de la universidad cumpliendo lo previsto en la *Ley 59/2003 de firma electrónica* sobre integridad, autenticidad, no repudio y confidencialidad, es totalmente recomendable.

4.2 Medios de identificación de la administración electrónica por parte de los alumnos

Dado que el principal objetivo de la administración electrónica, y a la vez su mayor defecto, es la poca usabilidad por parte de los ciudadanos. Es necesario facilitar al alumno una identificación que cumpla las garantías suficientes sobre firma electrónica, pero que al mismo tiempo, no restrinjan el acceso de aquellos para la realización de sus trámites con la universidad. Por ello, esta ha de facilitar el acceso a la sede electrónica por parte de los alumnos mediante firma electrónica avanzada (según lo dispuesto en la *Ley 59/2003*) pero al mismo tiempo otorgarles la posibilidad de acceder a aquella mediante identificaciones más seguras como puede ser la firma electrónica reconocida, como por ejemplo, el DNI electrónico.

La firma electrónica avanzada, es decir, aquella permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, pero ello puede no incluir que la identificación de quien firmo, se haya hecho mediante reconocimiento físico de la persona. Este tipo de firma, menos segura, aunque no a mero efectos de codificación de la firma, debería facilitar la gestión por parte del alumno, de aquellos procedimientos que no llevasen aparejados pagos económicos. Es decir, todos aquellos trámites en relación a solicitudes o similares que no incluyese un procedimiento de pasarela de pagos. Dado que la mayoría de los procedimientos son de dicha índole, con ello se conseguiría agilizar enormemente los trámites llevados a cabo entre el alumno y la universidad.

Sin embargo, para aquellos procedimientos que lleven incluido un pago económico y por tanto, se necesite una pasarela de pago, el nivel de seguridad ha de ser

mayor. Para ello será necesario el reconocimiento por parte del alumno, mediante firma electrónica reconocida. Sin duda será el DNIe la mejor alternativa para que el alumno pueda identificarse, ya que dicho soporte es el más seguro. En cualquier caso, habrá que diferenciar si dicha pasarela de pago se encuentra integrada en la propia página web de la universidad, o si bien, se trata de un enlace a una pasarela de pago externa, en cuyo caso habrá que estar a lo dispuesto en las condiciones de aquella.

En definitiva, en aras de facilitar una mayor usabilidad por parte de los alumnos, el acceso a la realización de gestiones por parte de estos, ha de consistir siempre un equilibrio entre el acceso y usabilidad, y por otro lado; la seguridad en el proceso de comunicaciones telemáticas. Exigiendo una mayor seguridad, sólo en aquellos procesos donde afecten derechos de gran importancia al alumno.

5. MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN

En la incorporación de la administración electrónica en la Universidad Carlos III de Madrid, es preciso y fundamental contar con los medios electrónicos de comunicación más idóneos que faciliten el acceso de los alumnos cumpliendo en todo momento con las garantías que establece la Ley.

Los medios electrónicos son definidos por la LAECSP en su anexo, apartado p, como *“Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.”*

Es así, como mediante la utilización de estos medios, los estudiantes pueden relacionarse de forma más fácil y directa con la administración, lo cual hoy día representa ahorro de tiempo, simplificación de trámites, y reducción de costos.

Con la utilización de los medios electrónicos para la realización de las comunicaciones entre los estudiantes y la UC3M, se busca que estos puedan estar en contacto las 24 horas del día de los 365 días del año, para lo cual es necesario la creación de registros electrónicos a través de los que se podrá enviar documentos, consultas en soporte electrónico en cualquier momento sin ninguna limitación.

Se reconocen una serie de derechos que tendrán los estudiantes en sus relaciones por medios electrónicos con la UC3M (art.6 LAECSP), entre ellos podemos mencionar:

- a) Elección de canal:** Se configura como el derecho a elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones públicas (art.6.2.a. LAECSP). De este modo se deberán habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todos los ciudadanos, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada (art.8.1. LAECSP).

Es así como el acceso de los estudiantes puede ser garantizado a través de las oficinas de atención presencial, puntos de acceso electrónico o servicios de atención telefónica, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro.

a.1) Las oficinas de atención presencial, pondrán a disposición de los estudiantes de forma libre y gratuita los medios e instrumentos precisos para ejercer sus derechos, contando con asistencia y orientación sobre su utilización (art.8.2.a LAECSP).

a.2) Puntos de acceso electrónico, consistentes en sedes electrónicas creadas y gestionadas por en este caso por la UC3M y para que los estudiantes puedan acceder a toda la información y a los servicios disponibles (art.8.2.b LAECSP).

a.3) Servicios de atención telefónica, que son aquellos que en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a los estudiantes el acceso a las informaciones y servicios electrónicos (art.8.2.c. LAECSP).

En razón de lo anterior, se busca que cuando los estudiantes reciban información o mantengan comunicaciones con la UC3M a través de Internet, tenga la misma validez que la forma tradicional.

- b) Igualdad de acceso:** Se reconoce el derecho a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios (art.6.2.c. LAECSP) ofrecidos por la UC3M, con el objeto de que en ningún momento el uso de los medios electrónicos implique la existencia de restricciones o discriminaciones a los estudiantes independencia de sus circunstancias personales.

Por lo tanto, los medios electrónicos de comunicación de la UC3M, en cumplimiento de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, serán accesibles para las personas con discapacidad y facilitaran la descarga de la información que contienen (art. 65.8. Estatuto del Estudiante Universitario) garantizando la igualdad de oportunidades, no discriminación para el acceso y utilización de las tecnologías.

- c) **Consulta del estado de tramitación de los procedimientos:** Los estudiantes tendrán derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados (art.6.2.d. LAECSP), como solicitudes de ingreso, concursos de becas, solicitudes de ayudas estudiantiles.

- d) **Protección de datos:** Los estudiantes tienen derecho a la protección de sus datos de carácter personal en los términos establecidos en la LOPD, con la finalidad de que se garantice la seguridad y confidencialidad de los datos (art.6.2.i. LAECSP) que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la UC3M. De este modo, los servicios prestados de forma electrónica ofrecerán la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos.

En el caso que nos ocupa, el canal electrónico le ofrece múltiples formas de comunicación al estudiante con la UC3M, y este lo puede hacer efectivo a través del uso de Internet desde cualquier lugar y en cualquier momento. Solamente será necesario que el estudiante se conecte al sitio web de la Universidad y disponga de los medios de identificación que le han sido concedidos para mantener la confidencialidad de las comunicaciones.

Una vez identificado el estudiante, podrá comunicarse con la UC3M por medios electrónicos de comunicación como el correo electrónico, la mensajería instantánea, las redes sociales, la videoconferencia, contribuyendo de esta manera a la simplificación de procedimientos y trámites, que con las nuevas tecnologías de la información y comunicación se pueden realizar constituyendo ahorro de tiempo, dinero y reducción de trámites complejos.

- **Correo electrónico:** Cada estudiante de la UC3M contará con una cuenta de correo electrónico con carácter personalísimo para ser identificado cuando se relacione con la administración. Este servicio permite a los estudiantes enviar y recibir mensajes rápidamente, por lo cual, hoy día el correo electrónico ha ido desplazando al correo ordinario por su conveniencia, bajo coste, eficiencia y diligencia.
- **La mensajería instantánea:** Es posible la comunicación de los estudiantes con la UC3M, por medio de la mensajería instantánea, ya que esta permite la comunicación en tiempo real entre dos o más personas basado en texto, que es enviado por medios electrónicos conectados a una red como la Internet. La mensajería instantánea cada vez es más utilizada por su rapidez de respuesta y por la diversidad de servicios.
- **Las redes sociales:** La UC3M en su relación con los estudiantes recurre a las redes sociales para crear aplicaciones de comunicación, recordatorio de horarios, exámenes. Facebook como red social a la que en la actualidad millones de usuarios acceden diariamente, contiene páginas de grupo, chats, blogs que se pueden utilizar para realizar proyectos, aportar materiales didácticos, así como también fomentar la discusión de temas adecuados y relevantes para los estudiantes.
- **La videoconferencia:** Es el sistema que permite llevar a cabo el encuentro de varias personas ubicadas en sitios distantes, y establecer una conversación como lo harían si se encontraran reunidas.

La implantación de la videoconferencia en las relaciones de los estudiantes de la UC3M con su personal ofrece una solución a la necesidad de comunicación y permite que los participantes transmitan y reciban información visual evitando los gastos y pérdida de tiempo que implica el traslado físico de la persona. Por medio de la videoconferencia se pueden realizar desde consultas académicas hasta la impartición de educación a distancia.

Hablar de medios electrónicos de comunicación hoy día representa una gran ventaja para los estudiantes que optan por relacionarse con la UC3M mediante el uso de las TICs, ya que les permite de una forma asequible la realización de procedimientos como obtener información respecto a solicitudes de admisión, pruebas de acceso a la

universidad, realizar consultas del expediente académico del estudiante, alojamiento, ayudas estudiantiles y becas, centro de idiomas, empleo y prácticas, acceso a la biblioteca, programas de formación a distancia, tutorías virtuales, accesibilidad a estudiantes discapacitados, buzón de sugerencias, programas de intercambio estudiantil.

Otra forma muy eficaz para agilizar los trámites de los estudiantes es con la implementación de la automatrícula, en la cual los estudiantes realizarán la gestión de matrícula de forma rápida y sencilla a través de medios electrónicos y la UC3M utilizará un certificado digital propio de la Universidad para dar fe de que las comunicaciones serán seguras.

El objeto primordial de todo este proceso de transición de las formas tradicionales de comunicación en papel a la implementación de los medios electrónicos para la realización de las mismas, no es otro que ofrecer un mejor servicio a los estudiantes haciendo que las relaciones entre ellos y la Universidad sea más fluida, fácil, y transparentes, en la que estos podrán interactuar con la UC3M, de manera más factible posible, sin dejar de tener en cuenta que las comunicaciones que se realicen por medios electrónicos tendrán la misma validez que las que se realizan en papel.

6. REGISTROS ELECTRÓNICOS

Los registros electrónicos de las Administraciones Públicas son los sistemas establecidos por los organismos o entidades de carácter público, creados para la recepción y remisión de solicitudes escritas y comunicaciones (art. 24.1 LAECSP) correspondientes a los procedimientos y actuaciones de su competencia. Así, conforman una modalidad de registro informatizado que además permite dejar constancia de las actuaciones realizadas a distancia por medios electrónicos, entre los órganos administrativos y los usuarios.

La regulación general de los registros está contenida en el art. 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJAP) y, concretamente respecto a registros informatizados, por lo dispuesto en el apartado 3 del citado artículo. Por su parte, es en el Capítulo III, Sección I, de la Ley 11/2007 y en el Título IV del Real Decreto 1671/2009, de desarrollo parcial de la misma, donde se describen las disposiciones específicas de los registros electrónicos.

Tampoco debemos olvidar los preceptos aplicables del Esquema Nacional de Interoperabilidad, como consecuencia de la obligación de habilitar la transmisión de datos (art. 9 LAECSP) entre administraciones -tanto internas como externas a la Universidad- a raíz del derecho a no aportar datos y documentos que obren en poder de aquéllas (art. 6.2.b LAECSP).

6.1 Estructura

Actualmente, la Universidad ha establecido un régimen en el que se estructura el registro y sus funciones básicas, que supone de algún modo la transposición de lo dispuesto en la LAECSP y su reglamento, en la medida aplicable a la UC3M. Estas disposiciones están contenidas en la Normativa reguladora del Registro de la Universidad Carlos III de Madrid, aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad en sesión de 9 de diciembre de 2010, y publicada en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid. Todo ello sin perjuicio de la regulación sobre la estructura y funcionalidades de los registros electrónicos que proponemos en el presente informe, para el supuesto práctico planteado.

Así, los sistemas de registro de la UC3M, se estructurarán, por tanto, como un Registro General único y una red de registros subsidiarios, a los que pueda accederse directamente o indirectamente a través del citado Registro General.

En aplicación al ámbito universitario de la regulación sobre administración electrónica, deberán automatizarse los procedimientos presenciales existentes (art. 24.4 LAECSP), garantizando la interconexión y posibilitando el acceso empleando medios electrónicos.

La normativa que constituya el registro electrónico de la UC3M deberá publicarse en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, dada su ubicación territorial, y deberá aprobarla el Consejo de Gobierno de la Universidad, en virtud de sus competencias atribuidas por el art. 40.1 de los Estatutos de la UC3M, donde se detallará (art. 25.1 LAECSP):

- El órgano o unidad responsable de la gestión, que en este caso será el Vicerrectorado de Infraestructuras y Medio Ambiente, competente en el área de servicios de informática.
- La hora oficial, que en principio convendría basarla en la definida por el Real Observatorio de la Armada, si bien la hora válida será siempre la que figure en la propia sede electrónica de la Universidad (art. 26.1 LAECSP).
- Declaración de días inhábiles (art. 26.5 LAECSP), con base en el calendario académico. Recordemos que en cuanto a la presentación de documentos en registros electrónicos en días inhábiles, no se aplica la regulación ex art. 48.5 LRJAP.

Por su parte, el art. 27.2 del Reglamento exige que en las disposiciones de creación se describa además:

- Identificación del órgano u órganos competentes para la aprobación y modificación de la relación de documentos electrónicos normalizados. En este caso, la diversidad de órganos que pueden ofrecer formularios u otros documentos normalizados implica atribuir su aprobación y modificación a los que ostenten las competencias sobre la materia, según la organización administrativa de la Universidad.
- Medios de presentación complementarios. Se emplearán para este fin los medios presenciales ya operativos, habilitando para los usuarios de los sistemas telemáticos la posibilidad de aportar documentos en formato físico, que podrán adherirse al procedimiento que se hubiera iniciado por vía telemática.

6.2 Funcionalidades

Cada uno de los registros electrónicos creados permitirá la comunicación bilateral con el usuario, identificándose éste mediante el uso de su firma electrónica generada con certificados comunes (FNMT, DNI-e; 6.2.g/h LAECSP) o específicamente empleando el carné universitario (ya sea estudiante, profesor o PAS).

Los registros electrónicos reciben y remiten solicitudes, escritos y demás comunicaciones en el ámbito de procedimientos o ante órganos o unidades destinatarias, emiten recibos, anotan los asientos de entrada y salida, y son medios de prueba con validez judicial sobre la recepción y remisión de los documentos y su contenido.

Los usuarios de los servicios de registro electrónico de la UC3M podrán remitir dos formatos de comunicaciones:

- Documentos electrónicos normalizados (24.2.a LAECSP). Se refieren a los servicios cuya solicitud tiene comúnmente un carácter cerrado y predefinido, pudiendo realizarse su trámite con la cumplimentación de formularios, estáticos o dinámicos, pero no editables.
- Documentos o solicitudes de otra índole (24.2.b LAECSP). Cuando los formularios normalizados resulten insuficientes para ciertas gestiones administrativas de la Universidad, esta vía permite la recepción de solicitudes en cualquier otro modo, aunque cumpliendo los estándares de formato y seguridad determinados por los Esquemas Nacionales correspondientes (art. 25.4 LAECSP).

Por otro lado, en cuanto al contenido de las comunicaciones, el Reglamento permite, en su art. 29, rechazar determinados documentos cuando se remitan a entidades incompetentes, contengan código dañino, no se rellenen los formularios íntegramente o no proceda su envío telemático, facilitando si procede las vías de subsanación de errores.

El servicio de registro deberá estar operativo permanentemente (26.2 LAECSP), sin perjuicio del cómputo de plazos establecido en el mismo artículo, en armonía con el marco general del art. 48 LRJAP, en lo que resulte aplicable. Por su parte, en caso de que se prevea la inoperabilidad temporal del mismo, con independencia de la causa que la motive, deberá informarse a los potenciales usuarios de la duración estimada de la interrupción y, en su caso, de la prórroga de los plazos en compensación por la misma, en virtud del art. 30.2 del Reglamento de desarrollo parcial.

Como hemos dicho, para que sea considerado registro electrónico y no sólo registro informatizado, el registro deberá emitir un recibo para dar constancia del envío del dato, formulario o documento, incluyendo copia del mismo, la fecha y hora de presentación y el número de entrada (art. 25.3 LAECSP), garantizando la prueba y el no repudio (art. 25.4 LAECSP).

Asimismo, los registros electrónicos deberán satisfacer los requisitos de interoperabilidad. No podrá solicitarse al usuario el envío de documentos que ya se hallen en poder de la Universidad. Ésta ha sido una práctica común en los servicios y unidades administrativos, como en el caso de requerir títulos o expedientes por parte del SOPP, habiendo sido expedidos por la misma Universidad, ocasionando dilaciones indebidas en los procedimientos de gestión. Con la aplicación del derecho contenido en el art. 6.2.b, los documentos necesarios para la tramitación del procedimiento en curso se obtendrán internamente de otra unidad u órgano universitario, o bien de una Administración ajena a la UC3M, en ambos casos con el previo consentimiento del interesado.

Por último, respecto a las funcionalidades específicas de las unidades y servicios y, previamente estructurados los registros electrónicos de la UC3M, podemos determinar que éstos deberán estar integrados por los distintos nodos en que pueda efectuarse la recepción de documentos u otro tipo de interacción con el usuario. De este modo, según la organización actual de las entidades que disponen de registros presenciales, la estructura sería la siguiente:

- Registro general del Punto de Información de Campus (PIC). Existen tres Campus y sendos PICs, cada uno con su propio registro, integrando no obstante el sistema de registro general de la Universidad. El objetivo idóneo sería la creación de un registro electrónico único que agrupara los registros de los tres Campus, permitiendo simplificar la estructura administrativa de aquéllos. Se trataría de un registro general que constituyera una vía universal de contacto con la Universidad, con remisión automática a las distintas unidades que veremos a continuación y sus oportunos registros, sin perjuicio de que el usuario acceda a ellos directamente a través de los vínculos facilitado en la sede electrónica de la Universidad. Esta unificación del registro electrónico no posibilitaría, sin

embargo, la supresión de uno o varios de los registros presenciales, puesto que los colectivos usuarios potenciales no tienen garantizado, en un principio, el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos, según dispone el art. 27.6 LAECSP en relación con las comunicaciones y las notificaciones electrónicas.

- Secretarías de estudios. Actualmente existen varias Secretarías virtuales separadas según Campus y nivel de estudios. La creación de un registro electrónico deberá permitir que un alumno realice el trámite completo - incluyendo el pago- de automatrícula, la consulta o traslado de su expediente, la solicitud de certificados de estudios y otras modalidades ofrecidas sólo presencialmente. Se trata de hacer interactiva la relación con el usuario y no limitarlo a un medio de mera consulta.
- Servicio de Orientación y Planificación Profesional (SOPP). La implementación del registro electrónico en este servicio permite agilizar en gran medida los trámites de gestión de la bolsa de empleo, ya sea para simplificar y hacer más fluidas las relaciones con las empresas que ofrecen prácticas u otros puestos de trabajo, como para facilitar el conocimiento e inscripción por parte de los alumnos sobre determinadas ofertas de empleo. Este registro permitirá la inscripción de empresas, el envío de ofertas y recepción de candidaturas, el establecimiento de los convenios de prácticas, el seguimiento de los procesos abiertos, y el envío y recepción de datos y documentos entre la Universidad, las empresas o entidades participantes, y los alumnos.
- Archivo general de la Universidad. Pese a que la digitalización del archivo en cuestión sería económicamente inviable y su utilidad, limitada, la interacción con la unidad gestora del archivo general; en los casos de solicitud de transferencia o de préstamo de documentos, deberá ser posible mediante el uso de formularios electrónicos normalizados, de manera que los funcionarios y demás personal puedan realizar dichas gestión por vía telemática en el correspondiente registro electrónico.
- Servicio de Informática y de Comunicaciones (SdIC). La creación de su registro electrónico permite establecer una vía rápida de contacto con esta entidad para la

prestación de servicios tan diversos como la notificación y seguimiento de incidencias, la solicitud de creación de cuentas de usuarios, la petición de adquisición de material o la petición de algún otro de los servicios prestados por el centro.

Como hemos analizado, los registros electrónicos permiten un número ilimitado de manifestaciones y su flexibilidad es mucho mayor que los registros presenciales, puesto que no requieren de una modificación estructural relevante para admitir nuevas funcionalidades, servicios o incluso nuevas unidades organizativas dentro de la propia Universidad.

7. LAS NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Cada día vemos como nuestra sociedad está más y más conectada entre sí o a internet en todo momento, desde los móviles de última generación hasta en los mensajes de texto SMS, buzones de voz y correos electrónicos, que nos mantienen conectados al mundo sin importar la donde nos encontremos. Como en todo los primeros en adaptarse a esta realidad han sido las entidades financieras que se han valido de todos estos nuevos sistemas para facilitar la vida a sus clientes y así mantenerlos informados en todo momento. Si tenemos en cuenta que una notificación electrónica es cualquier comunicación automatizada recibida por email, teléfono, mensaje de texto o Fax podemos concluir que los bancos han sido los primeros en lograr llegar a la gente de este modo tan acorde con la sociedad que vivimos.

Por tanto, las notificaciones electrónicas son, tal vez, el punto más importante en materia de administración electrónica, ya que de este depende la interlocución real con el ciudadano, puesto que en la administración electrónica es tan importante que el ciudadano pueda dirigirse a la Administración, como que esta pueda hacerlo al ciudadano.

En primer lugar, para implantar un sistema de notificaciones electrónicas válido y eficaz deberemos acudir al texto legal, el cual nos dice en el art. 28 LAECSP, que literalmente, dice así:

Artículo 28. Práctica de la notificación por medios electrónicos.

- 1. Para que la notificación se practique utilizando algún medio electrónico se requerirá que el interesado haya señalado dicho medio como preferente o haya consentido su utilización, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 27.6. Tanto la indicación de la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento citados anteriormente podrán emitirse y recabarse, en todo caso, por medios electrónicos.*

- 2. El sistema de notificación permitió acreditar la fecha y hora en que se produzca la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación, así como la de acceso a su contenido, momento a partir del cual la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales.*

- 3. Cuando, existiendo constancia de la puesta a disposición transcurrieran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada con los efectos previstos en el artículo 59.4 de la Ley 30/1992 de Régimen jurídico y del Procedimiento Administrativo Común y normas concordantes, salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.*

- 4. Durante la tramitación del procedimiento el interesado podrá requerir al órgano correspondiente que las notificaciones sucesivas no se practiquen por, medios electrónicos, utilizándose los demás medios admitidos en el artículo 59 de la Ley 30/ 1992, de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común, excepto en los casos previstos en el artículo 27.6 de la presente Ley.*

5. *Producirá los efectos propios de la notificación por comparecencia el acceso electrónico por los interesados al contenido de las acotaciones administrativas correspondientes, siempre que quede constancia de dicho acceso.*

Por tanto podemos resumir que el artículo 28 de la LAECSP establece la posibilidad de que la práctica de la notificación en los procedimientos sea por medios electrónicos como alternativa a la notificación en soporte papel, siendo esta posible siempre que el interesado señale el medio electrónico como preferente o consienta expresamente su uso. Dicho esto debemos concretar que una notificación electrónica se entiende practicada cuando se accede a su contenido, en el caso de que no se produjese este acceso, cuando una notificación electrónica se haya puesto a disposición del interesado y hayan transcurrido 10 días naturales sin que acceda a su contenido se entenderá rechazada. Por otro lado, la existencia de una notificación electrónica no implica que las siguientes también lo sean. El interesado también ha de poder elegir y cambiar el medio de notificación que le convenga conforme a la Ley y el sistema de notificación acreditará la fecha y hora en que se pone a disposición del interesado la notificación, así como el momento en que se produce el acceso a su contenido.

Para poder implantar un sistema de tal calibre en la Universidad Carlos III de Madrid será necesario incorporarse al Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras, que ofrece el Ministerio de las Administraciones Públicas en colaboración con Correos. El cual funciona mediante una Dirección electrónica habilitada de la que es titular el Ministerio de Política Territorial y Admón. Pública, siendo el prestador del servicio S. E. Correos y Telégrafos regulado todo ello por la Orden PRE/878/2010 (BOE 12 de abril de 2010). En segundo lugar, para recibir notificaciones a través del SNTS será necesario que el usuario, opte por este sistema de notificación marcando la casilla correspondiente al iniciar el procedimiento y crear una Dirección Electrónica Unida (DEU) dentro de la plataforma del MAP y Correos debiendo también suscribirse al procedimiento dentro de la citada plataforma (https://notificaciones.060.es/PC_init.action).

8. DEFENSOR DEL USUARIO

8.1 Funciones

El Defensor de los usuarios de la administración electrónica de la UC3M, al igual la figura del defensor universitario deberá velar por el debido cumplimiento de los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria, con la finalidad de contribuir a la mejora la calidad en todos sus ámbitos, y no estarán sometidas a ningún mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y estarán regidas por los principios de independencia y autonomía.

En el desarrollo de sus funciones el Defensor del Usuario de la UC3M, actuará siempre a instancia de la parte interesada. Por lo tanto, cualquier miembro de la comunidad universitaria podrá dirigirle solicitudes y quejas, y el defensor se encargará de tramitarlos hasta su resolución.

Conforme a lo establecido en el artículo 131 de los Estatutos de la UC3M, las autoridades académicas y los servicios de la Universidad deberán prestar al Defensor Universitario el apoyo necesario para el cumplimiento de sus funciones, situación que consideramos aplicable al Defensor del Usuario en lo que a administración electrónica se refiere.

Entre las funciones atribuidas al Defensor del Usuario de la UC3M podemos mencionar las siguientes:

a) Recibir las quejas que le formule cualquier miembro de la comunidad universitaria.

En el ámbito de la administración electrónica, los estudiantes podrán acudir al Defensor del Usuario cuando sientan lesionados sus derechos y libertades ya sea en cuanto al acceso u otra determinada situación, en los términos establecidos por los Estatutos de las universidades y sus disposiciones de desarrollo, y podrá dirigirle quejas y solicitudes mediante escrito razonado y en el plazo máximo de un mes desde el conocimiento de los hechos objeto de las mismas.

Para el debido ejercicio de sus funciones el Defensor del Usuario tendrá acceso a cuanta información relevante sea necesaria, y que obre en poder de cualquier órgano,

centro, servicio o dependencia de la Universidad, que le prestarán la colaboración precisa.

Al igual que le sucede al Defensor Universitario, el Defensor del Usuario no examinará aquellas solicitudes o quejas sobre las que se encuentre pendiente una resolución judicial y suspenderá su actuación si, una vez iniciada, se interpusiere por persona interesada cualquier acción o recurso ante los Juzgados y Tribunales.

Este procedimiento se realizará de manera gratuita, y nada formalista. Es muy importante tener en cuenta que la información y los datos recabados como consecuencia de la tramitación de los asuntos entre el Defensor y el usuario tendrán carácter estrictamente confidencial de acuerdo a la normativa establecida en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

b) Mediar en los desacuerdos y diferencias entre miembros o colectivos de la comunidad universitaria y proponer fórmulas de conciliación o acuerdo.

El Defensor del Usuario, en el ejercicio de sus funciones podrá asumir tareas de conciliación, mediación, promoviendo especialmente la convivencia y las buenas prácticas en lo que a administración electrónica se refiere.

c) Formular recomendaciones acerca de los asuntos en que haya intervenido.

Las decisiones, sugerencias, informes y recomendaciones del Defensor Usuario de la administración electrónica de la UC3M, al igual que de las resultantes de sus investigaciones no tendrán carácter vinculante ni son susceptibles de recurso alguno.

Pero si como consecuencia de las actuaciones desarrolladas llegara al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de la norma puede provocar situaciones injustas, el Defensor del Usuario podrá formular ante los órganos de gobierno de la Universidad las sugerencias o recomendaciones que estime pertinentes para subsanar las deficiencias detectadas.

d) Presentar al claustro un informe anual de su actividad.

El Defensor del Usuario deberá elaborar y presentar un informe anual ante el Claustro de la Universidad que recoja la memoria de lo que le haya ocurrido en el desempeño de sus funciones.

En razón de todo lo anterior, el Defensor de los usuarios de la administración electrónica de la UC3M, estará capacitado para exigir toda la información que considere oportuna en el cumplimiento de sus funciones, realizar informes al claustro, gestionar ante los órganos competentes la corrección de los defectos observados en su funcionamiento, sugerir en caso de ser necesario las modificaciones pertinentes en los textos legales que rigen el desarrollo de las actividades de la Universidad, y requerir al órgano competente el cumplimiento del interés legítimo.

9. CONCLUSIONES

En conclusión la aplicación de la Administración Electrónica en la Universidad Carlos III de Madrid, Obtendrá los siguientes resultados:

- Posibilidad de presentar normas y procedimientos orientado a dotar de marco jurídico a la Administración Electrónica en la UC3M, y a su avance y perfeccionismo.
- Posibilidad de Elaborar el catálogo de procedimientos, servicios y trámites electrónicos de la UC3M.
- Poder coordinar el modelo de los procedimientos y el diseño de los formularios correspondientes.
- Vigilar por la veracidad de la información administrativa disponible en su sede electrónica, y actualizar, supervisar y normalizar sus contenidos.
- Atender las consultas de los universitarios en la Administración Electrónica, estableciendo distintos canales de comunicación, en especial el servicio de atención telefónica. Requerir la colaboración de otros servicios de la Universidad para la resolución de dichas consultas cuando fuera necesario.
- Colaborar y solicitar con otras administraciones, en especial con otras universidades el intercambio de información y documentos a través de la interoperabilidad.
- Dar por cumplimiento la protección de datos de los afectados, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos, Ley Orgánica 15/1999.

- El nuevo sistema de notificación electrónica es más eficaz, seguro para ambas partes, económico y ecológico que el tradicional por correo, con acuse de recibo y posterior envío, en su caso, al BOE.
- Dotarse de una Mayor seguridad jurídica puesto que la Administración tiene la garantía de que el interesado recibe la notificación y éste de haberla recibido, evitando las molestias (costes, desplazamientos) que conlleva el aviso de correos o el envío al Boletín.
- Mejor coordinación con los nuevos alumnos que son cada vez de una generación más tecnologizada, y se encuentran más cómodos recibiendo las notificaciones por estos medios que por los tradicionales.

Con todo esto solo nos queda señalar que la implantación de la Administración electrónica que se realice en su universidad en la actualidad, será la base de los futuros cambios que se produzcan en la misma y del aumento de su prestigio internacional.

10. BIBLIOGRAFÍA

- López Tallón, Alberto. “El Manual Práctico de Supervivencia en la Administración Electrónica” Primera Edición – Septiembre 2010.
- González Ayala, M^a Dolores. “La Institución del Defensor Universitario en España.” Defensora Universitaria, Universidad Carlos III de Madrid.
- Valero Torrijos, Julián: “Acceso a los servicios y a la información por medios electrónicos”, en Gamero Casado, E. y Valero Torrijos, J.: La Ley de Administración Electrónica, 3^a edición, Aranzadi, Cizur Menor, 2010.
- Cotino Hueso, Lorenzo / Valero Torrijos, Julián (coord.). “Administración electrónica. La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y los retos jurídicos del e-gobierno en España”. 1^a Edición, Tirant lo Blanch 2010.
- Agurreazuenaga, I. y Chinchilla, C.: “El uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el ámbito de las Administraciones Públicas”. En REDA, núm 109, 2001.

- Valero Torrijo, J., “La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a través de registros electrónicos”, Universidad de Murcia.
- 12º Coloquio sobre información jurídica en Europa, “Les registres informatisés dans le secteur public”, Estrasburgo: Ediciones del Consejo de Europa, 1998.

11. ANEXO

A) Fuentes:

- administracionelectronica.gob.es
- www.cenatic.es
- www.madrid.org

B) Legislación:

- Ley 11/2007.
- Real Decreto 1670/2009