



Redefinición y simplificación de procedimientos como requisito para la aplicación de medios electrónicos en la administración universitaria

Proyecto realizado en el marco del Máster Universitario en "Sistemas y Servicios en la Sociedad de la Información" de la Universitat de València", dentro de la especialidad "Derecho y Tecnologías de la Información y Comunicación"

10 de diciembre de 2012
Autor: Carlos Vicente Pomer Monferrer

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	5
-------------------	---

CAPÍTULO I

RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS

1. LA CONFIGURACIÓN DEL RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	7
2. LA LEY 11/2007, DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	11
2.1. Consideraciones generales.....	11
2.2. Objeto y principios generales.....	13
2.3. Derechos de los ciudadanos.....	15
2.4. Gestión electrónica de los procedimientos.	16
2.5. Régimen jurídico de la administración electrónica.....	16
3. MARCO NORMATIVO GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	18
4. RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS.....	21
4.1. Naturaleza jurídica de las Universidades Públicas.....	21
4.2. Régimen jurídico de la Administración electrónica en las Universidades Públicas.....	26

CAPÍTULO II

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA.

1. NORMATIVA REGULADORA.....	30
2. IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA.....	33
2.1. La Sede Electrónica.....	36
2.2. Tablón de anuncios electrónico.....	40
2.3. Identificación y autenticación.....	42

2.4. Registro Electrónico.....	45
2.5. Comunicaciones y Notificaciones electrónicas.....	47

CAPÍTULO III

PROYECTO DE REDEFINICIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN EL SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

1. CONCEPTO DE REDEFINICIÓN Y SIMPLIFICACIÓN.....	51
2. OBJETIVOS Y ACTORES DEL PROYECTO.....	53
3. FASES DEL PROYECTO.....	57
3.1. Lanzamiento y organización.....	57
3.2. Inventario.....	58
3.2.1. <i>Inventario de procedimientos</i>	58
3.2.2. <i>Fichas de procedimientos</i>	59
3.2.3. <i>Categorización de procedimientos</i>	60
3.3. Reingeniería de procedimientos.....	61
3.3.1. <i>Análisis de los procedimientos: El diagnóstico del procedimiento</i>	61
3.3.2. <i>Racionalización y revisión: El manual de procedimiento</i>	62
3.3.3. <i>Reingeniería detallada: la Guía de Tramitación</i>	63
4. LA TELEMATIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS COMO OBJETIVO FINAL: EL PROYECTO “eStudents”.....	63
CONCLUSIONES	67
ANEXOS	72
ANEXO I: BIBLIOGRAFÍA CITADA	72
ANEXO II: NORMATIVA CITADA	74
ANEXO III: DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA REINGENIERÍA DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA	77

ABREVIATURAS UTILIZADAS

ACCV	= Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica de la Generalitat Valenciana
AEAT	= Agencia Española de Administración Tributaria
CE	= Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978
DOUE	= Diario Oficial de la Unión Europea
ENI	= Esquema Nacional de Interoperabilidad
ENS	= Esquema Nacional de Seguridad
LAECSP	= Ley 11/2007
LDAP	= Lightweight Directory Access Protocol
LFE	= Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica
LGAEG	= Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Generalitat
LOPD	= Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos Personales
LOU	= Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
LRJPAC	= Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimientos Administrativo Común
PAS	= Personal de administración y servicios

PDF = portable document format

PDI = Personal docente e investigador

RSE = Reglamento de la sede electrónica de la Universitat de València

RDLAECSP = 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 Públicos

SRIC = Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación de la Universitat de València

URL = uniform resource locator

TICs = Tecnologías de la Información y Comunicaciones

TRLCSP = Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público

INTRODUCCIÓN

Actualmente nos encontramos ante uno de los hitos tecnológicos que han revolucionado la historia del ser humano: el nacimiento de la Sociedad de la Información. Este hito tiene un conjunto de implicaciones en diferentes ámbitos: tecnológico, económico, sociológico, y, por supuesto, jurídico. Desde un punto de vista organizativo, las diferentes Administraciones Públicas han tenido que amoldarse en su gestión cotidiana al uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. Sin embargo, los costes de nuevas implantaciones, la dificultad de interoperar entre administraciones, la falta de regulación de la materia o las estructuras tradicionalmente rígidas de la Administración han dificultado la puesta en marcha de instrumentos telemáticos de gestión. A pesar de ello, la modernización tecnológica en la gestión de las organizaciones públicas responde a un proceso imparable al que es necesario dar respuesta con reformas estructurales. Lo que provocará que los ciudadanos se relacionen con las Administraciones Públicas de forma diferente. En una relación basada en las nuevas tecnologías; más ágil, transparente, dinámica y eficiente.

El derecho administrativo ha tenido que dar respuesta a esta nueva realidad a través de la aprobación de multitud de normas vinculadas con la administración electrónica. El hito más importante, que ha supuesto el impulso definitivo para reconocer a los ciudadanos el derecho a relacionarse con medios electrónicos con la Administración, ha sido la aprobación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Esta ley ha configurado un verdadero régimen jurídico del procedimiento administrativo electrónico, aplicable a todas las Administraciones Públicas. Como punto de partida, el presente trabajo pretende dar a conocer cómo se configura este nuevo régimen jurídico, prestando especial atención en su aplicación a las universidades públicas españolas. Además, se intenta clarificar jurídicamente en qué medida las mismas tienen la condición de

administración pública y, por tanto, están sujetas al marco regulador del procedimiento administrativo electrónico.

En segundo lugar, el objetivo del proyecto consiste en describir el régimen jurídico de la Administración electrónica en una institución concreta: la Universitat de València. Lo que permitirá conocer pormenorizadamente los problemas organizativos y jurídicos a los que se enfrenta una entidad administrativa que pretende hacer las reformas necesarias para relacionarse telemáticamente con los ciudadanos a los cuales presta su servicio. En este punto, también se desarrollan los elementos configuradores de la Administración electrónica en la institución, qué actuaciones se han llevado a cabo y cuál es el estado de la implantación de las nuevas tecnologías en la gestión de sus procedimientos administrativos.

En tercer y último lugar, se desarrolla el objeto principal del proyecto. El mismo, pretende dar a conocer desde un punto de vista práctico, las medidas que se han adoptado para la implantar la administración electrónica en uno de los servicios generales de la Universitat de València; el de Relaciones Internacionales y Cooperación. En este sentido, el estudio se centra en un proceso previo que se debe desarrollar antes de implantar por medios electrónicos un procedimiento administrativo. Se ha denominado a este proceso “reingeniería de procedimientos”. El mismo pretende lograr la racionalización, redefinición y simplificación de todos los procedimientos administrativos, como punto de partida para alcanzar la posterior telematización de todos los procedimientos.

CAPÍTULO I

RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS

1. LA CONFIGURACIÓN DEL RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

Uno de sus rasgos característicos de nuestra sociedad actual es el uso de los medios electrónicos. Hoy en día, términos como la sociedad del conocimiento o las tecnologías de la información y la comunicación son utilizados de forma cotidiana. Entre particulares, en el mundo de la empresa y, lógicamente, en el ámbito de actuación de nuestras Administraciones Públicas.

La Administración, tal y como indica la CE tiene una finalidad de servicio público hacia los ciudadanos. De esta forma, el artículo 103.1 de nuestra Carta Magna establece que la misma, bajo la dirección del poder ejecutivo, sirve con objetividad los intereses generales de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho. Difícilmente se podría cumplir con el mandato que las Administraciones Públicas tienen encomendado si no lo hacen adaptándose a las nuevas tecnologías de la información. Así, la exposición de motivos de la LAECSP obliga a que la misma se transforme en una administración electrónica regida por el principio de eficacia que proclama el artículo 103 de la CE.

Las posibilidades que ofrece la sociedad de la información no dejan otra opción a nuestros poderes públicos. Las Administraciones Públicas están obligadas a modernizarse, tal y como sucede en el resto de sectores de la sociedad. La evolución de las formas de actuación administrativa y la incorporación de la Administración Públicas de nuestros días a los procedimientos y formas del resto de

la sociedad implica, inevitablemente, un proceso de acercamiento e incorporación de las Administraciones Públicas a las nuevas tecnologías¹. Difícilmente se podría servir con éxito a la ciudadanía, si no es a través de una administración puesta al día en el mundo de las nuevas tecnologías.

Las tradicionales barreras, tanto temporales como espaciales, a las que se enfrentan los ciudadanos en su trato con las diferentes Administraciones Públicas, pueden verse hoy superadas con la Administración electrónica. Lo que conllevará una vocación de servicio público más rápida, clara y transparente, permitiendo al ciudadano olvidar las tradicionales colas en las dependencias administrativas y facilitando una relación desde cualquier lugar las veinticuatro horas del día. Esta necesaria adaptación a las nuevas tecnologías está provocando entre los ciudadanos un verdadero cambio de concepción; especialmente en ámbitos como el tributario, donde la AEAT² ha conseguido metas importantes en la aplicación de nuevas tecnologías en su gestión. El objetivo último es que la Administración sea vista como una entidad moderna y ágil al servicio de los ciudadanos, que supera los obstáculos temporales, burocráticos y de localización.

Pero la Administración electrónica, definida en un sentido amplio, no sólo tiene una dimensión externa, referida a la aplicación de las TICs con el objetivo de ofrecer servicios públicos y procedimientos administrativos en sede electrónica a los ciudadanos, sino que también tiene una dimensión interna, que comprende la aplicación de las TICs en el ámbito interno entre los propios órganos de la entidad administrativa de que se trate y en sus relaciones interadministrativas; esto es, entre las diferentes niveles de la Administración: europeo, estatal, autonómico, local y universitario.

Para poder definir el concepto de Administración electrónica, acudimos al ámbito europeo; la Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento

¹ PALOMAR OLMEDA, A. *La Ley de Acceso Electrónico a los Servicios Públicos*. Aranzadi, Pamplona, 2007, pg. 25.

² <http://www.agenciatributaria.es> (fecha de consulta 5 de diciembre de 2012)

Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones de 26 de septiembre de 2003, sobre El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa (COM(2003) 567 final) estableció la siguiente definición de Administración electrónica³:

“Definimos aquí la administración electrónica como el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las administraciones públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”⁴

Partiendo de esta necesidad, son muchos los intentos normativos que se han ido sucediendo en el tiempo para ir configurando el régimen jurídico de la Administración electrónica. Hoy en día, existen multitud de normas jurídicas que configuran este régimen jurídico; normas que provienen de diferentes ramas del derecho pero que, debido al ámbito en el que nos encontramos, hallan en el derecho administrativo su contenido principal.

Uno de los primeros intentos de adaptación de la Administración a estos nuevos postulados surgió a través de la LRJPAC que constituye sin lugar a duda, la norma de referencia del derecho administrativo español en desarrollo del artículo 149.1.18 de la CE. Esta Ley recogió en su versión originaria dos referencias al tema que aquí tratamos. Por un lado, un innovador artículo 45 “*Incorporación de medios técnicos*” que establecía en su apartado primero:

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

Si bien fue un precepto más bien de carácter programático, al menos produjo la sensación de que el legislador estaba sensibilizado con la modernización de nuestra Administración. La segunda referencia de la Ley 30/1992 la encontramos en

³ A mayor abundamiento sobre esta definición, véase MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, R. «Administración electrónica: origen, definición institucional y contexto actual» en *Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías*, núm. 14, Pamplona, 2007.

⁴ La Comunicación citada traduce el término inglés “*e-Government*” como Administración electrónica.

su artículo 38 para un supuesto mucho más concreto relacionado con la informatización de registros y archivos administrativos.

Por su parte, la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, fruto de la transposición al derecho español de la Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica, supuso el pilar de la seguridad, física y jurídica, en las transacciones electrónicas con las Administraciones públicas. La ley se estructura en tres grandes bloques⁵: el primero, dedicado a la firma electrónica, los documentos electrónicos, los certificados electrónicos y los dispositivos de firma electrónica respectivamente. El segundo regula los prestadores de servicios de certificación, equiparándolos con fedatarios públicos. El tercero está dedicado a las funciones de intervención de la Administración: supervisión, control, infracciones y sanciones.

Con un carácter especial, por tratar de regular la contratación pública electrónica y la racionalización técnica de la misma, se dictó la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (BOE núm. 261 de 31 de octubre de 2007)⁶. Por su parte, la novedosa Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos Personales, constituyó un antes y un después en el tratamiento de los datos personales en nuestro país, incidiendo también sobre el régimen jurídico de la Administración electrónica.

Las tres leyes citadas, junto con la LAECSP, que se analiza a continuación por su especial interés en la materia, pueden considerarse como el núcleo esencial del régimen jurídico de la Administración electrónica⁷.

⁵ BOCANEGRA REQUENA, J.M. Y BOCANEGRA GIL, B. *La administración electrónica en España. Implantación y régimen jurídico*. Atelier. Barcelona. 2011. pg. 117.

⁶ Ley actualmente derogada por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (BOE núm. 276, de 16 de noviembre)

⁷ BOCANEGRA REQUENA, J.M. Y BOCANEGRA GIL, B. *La administración electrónica en España. Implantación y régimen jurídico*. Atelier. Barcelona. 2011. pg. 54.

2. LA LEY 11/2007, DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

2.1. Consideraciones generales

Sin lugar a duda, la norma más importante en la configuración del régimen jurídico de la Administración electrónica ha sido la aprobación en 2007 de la primera Ley reguladora de la Administración electrónica en España. Su principal finalidad ha sido reformar el funcionamiento de las administraciones públicas aprovechando las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información. Fue una ley muy esperada, que ha abierto el camino para que los ciudadanos superemos concepciones tradicionales y logremos relacionarnos con la Administración de forma telemática. La LAECSP se ha constituido como la norma de referencia de la Administración electrónica, convirtiéndose en la ley reguladora del régimen jurídico de la Administración electrónica y del procedimiento administrativo electrónico común⁸ a semejanza de lo que la LRJPAC supone para el régimen jurídico general de las Administraciones Públicas y de procedimiento administrativo común.

Si bien es cierto que hubo numerosos intentos previos a la LAECSP que pretendieron regular esta materia, fundamentalmente a través de normas reglamentarias de contenido específico, ha sido aquella la que ha dotado a la Administración electrónica de rango legal, constituyéndose como la norma marco de referencia para todas las administraciones públicas. Su Disposición Final Primera le otorga el carácter de ley básica en la gran mayoría de sus preceptos, ejecutando la competencia básica estatal del artículo 149.1.18 de la CE.

“DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. Carácter básico de la Ley.

⁸ VALERO TORRIJOS, J. Y GAMERO CASADO, E. (COORDS.), *La Ley de Administración electrónica. Comentario sistemático a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*, Thomson-Aranzadi, Madrid, 2008. pgs. 135 y ss.

1. Los artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8.1, 9, 10, 11.1, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21.1, 21.2, 22, 23, 24.1, 24.2, 24.3, 25, 26, 27, 28, 29.1, 29.2, 30, 32, 35, 37.1, 38, 42, el apartado 1 de la disposición adicional primera, la disposición adicional cuarta, la disposición transitoria única y la disposición final tercera se dictan al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.18 de la Constitución, que atribuye al Estado la competencia sobre las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y sobre el procedimiento administrativo común.

2. Con excepción del artículo 42, el Título IV de la presente ley será de aplicación a todas las Administraciones Públicas en la medida en que éstas participen o se adscriban a los órganos de cooperación o instrumentos previstos en el mismo”

Podemos destacar dos características que marcan la naturaleza jurídica de la LAECSP⁹:

a) Es una Ley común, por ser uniforme en todo el territorio y coexistir con otras de menor ámbito, trascendiendo y penetrando en todos los ordenamientos subordinados.

b) Es una Ley especial, ya que su objeto es una materia específica, la administración electrónica, que se engarza con la regulación común de otras materias reguladas por el derecho administrativo.

La LAECSP tiene dos objetivos fundamentales, en su calidad de legislación básica estatal:

a) Abordar aspectos comunes básicos para todas las Administraciones Públicas: interoperabilidad, garantías de las comunicaciones electrónicas, servicios a los que tienen acceso todos los ciudadanos, conservación de las comunicaciones electrónicas, etc.

b) Garantizar el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con todas las Administraciones Públicas, de forma que se produzca un tratamiento

⁹ VALERO TORRIJOS, J. Y GAMERO CASADO, E. (coords.). *La Ley de Administración electrónica. Comentario sistemático a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*, Thomson-Aranzadi, Madrid, 2008. Pg. 77

común de los ciudadanos frente a las mismas.

El texto normativo se estructura en cinco Títulos (un Título Preliminar y cuatro Títulos en los que se desarrollan los 46 artículos de la Ley), seis Disposiciones Adicionales, una Disposición Transitoria Única, una Disposición Derogatoria Única, ocho Disposiciones Finales y un Anexo¹⁰.

Dejando al margen la cooperación entre administraciones para el impulso de la Administración electrónica recogida en el Título IV, para analizar el contenido de la LAECSP conviene clasificarla en cuatro a partir de cuatro elementos claves: el objeto y principios generales, los derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos, el régimen jurídico de la administración electrónica y la gestión electrónica de los procedimientos.

2.2. Objeto y principios generales

El artículo 1.1 determina el objeto de la LAECSP en los siguientes términos:

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

Del tenor literal de este precepto se desprende con claridad la voluntad que ha tenido el legislador para reconocer el derecho de los ciudadanos a relacionarse

¹⁰ El anexo desarrolla el artículo 5 de la Ley definiendo los conceptos terminológicos utilizados en la propia Ley.

de forma electrónica con la Administración, cuestión ampliada en el artículo 6 a través del desglose de derechos reconocidos a los ciudadanos. El expreso reconocimiento de este derecho, sin duda, constituyó una novedad en nuestro ordenamiento jurídico. La LAECSP configuró un auténtico derecho subjetivo de los ciudadanos, alegable y oponible frente a la Administración: el derecho a poder relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas y de poder interactuar sin los límites de espacio/tiempo.

En cuanto al ámbito de aplicación, el artículo 2 LAECSP incluye un contenido muy amplio: Administración General del Estado, Administraciones de las Comunidades Autónomas y Entidades que integran la Administración Local, así como las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las mismas. De esta forma incluye a las administraciones territoriales e institucionales. Funcionalmente, la LAECSP sigue la doctrina de los actos separables, muy arraigada en el derecho administrativo. En este sentido, se aplica a todas las Administraciones Públicas en sus relaciones con los ciudadanos y con otras Administraciones Públicas. Sin embargo, no será de aplicación en las relaciones en las que la Administración actúa como un particular; esto es, sometido al derecho privado.

Una característica propia de la LAECSP es el establecimiento de la finalidad y de sus principios inspiradores en el propio articulado de la norma; aspecto poco habitual, dado que ambos aspectos suelen contenerse en las correspondientes exposiciones de motivos. Quizá el legislador ha buscado remarcar la importancia de los mismos, incluyéndolos en el articulado. De esta forma, el artículo 3 recoge los siete fines concretos que se pretende, conseguir con la aplicación de la Ley.

El artículo 4 enumera expresamente cuáles son los principios con los que la Administración ha de ser especialmente respetuosa al utilizar las nuevas herramientas que proporciona el uso de las TICs. En primer lugar, recalca que el uso de las nuevas tecnologías debe hacerse respetando, escrupulosamente, los límites marcados por la CE. Pero además de estos principios constitucionales, el artículo 4 enumera otros principios que, a efectos de su análisis, podemos establecer en tres

categorías: principios jurídicos, organizativos y tecnológicos¹¹. Para cerrar esta primera parte de la Ley, resulta muy pedagógico el contenido del artículo 5, al referirse a la existencia del Anexo de la Ley en el que se contiene la definición de los términos utilizados en la misma, dotando al texto normativo de seguridad jurídica.

2.3. Derechos de los ciudadanos

Uno de los elementos más destacables de la LAECSP es el reconocimiento de un conjunto de derechos de los ciudadanos en relación con la Administración electrónica, así como la correspondiente obligación de la Administración de poner los medios para que los mismos puedan hacerse efectivos. Esta es precisamente la denominación del Título I de la Ley. El artículo 6.1 indica:

“se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos”.

La LAECSP reconoce el derecho subjetivo de los ciudadanos a relacionarse por medios electrónicos con la Administración; pero además, plasma en su artículo 6.2 una relación de derechos de los ciudadanos en relación con la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa¹². Los artículos 7 y 8 pormenorizan

¹¹ Véase BOCANEGRA REQUENA, J.M. Y BOCANEGRA GIL, B. *La administración electrónica en España. Implantación y régimen jurídico*, Atelier, Barcelona, 2011. Pg. 209.

¹² Para un mayor desarrollo de los derechos de los ciudadanos recogidas en la LAECSP, véase PALOMAR OLMEDA, A. *La Ley de Acceso Electrónico a los Servicios Públicos*. Aranzadi, Pamplona, 2007. Pgs. 106 a 125.

la forma en que los mismos se garantizan.

La Disposición Final Tercera marca el momento a partir del cuál los ciudadanos pueden hacer efectivos estos derechos frente a las diferentes Administraciones Públicas. Esta Disposición, que ha sido objeto de estudio pormenorizado por parte de la doctrina jurídica, establece diferentes períodos en función del tipo de Administración de la que se trate. Así, el 31 de diciembre de 2009 fue la fecha que entró en vigor el carácter exigible de estos derechos para todos los procedimientos gestionados por la Administración General del Estado. Para las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales se establece un régimen más laxo, condicionado “a lo que permitan sus disponibilidades presupuestarias”, si bien, como veremos más adelante, este régimen se ha matizado.

2.4. Régimen jurídico de la administración electrónica

El régimen jurídico de la Administración electrónica se regula en el Título II de la LAECSP, artículos 10 a 32 y se configura a través de una serie los siguientes elementos configuradores: sede electrónica, identificación y la autenticación, registros electrónicos, comunicaciones y notificaciones electrónicas, y documentos y los archivos electrónicos. Para el análisis de estos elementos nos remitimos al Capítulo II del presente trabajo.

2.5. Gestión electrónica de los procedimientos

El Título III de la LAECSP, artículos 33 a 39, desarrolla la gestión electrónica de los procedimientos. En este apartado nos centraremos especialmente en el contenido Capítulo I, “Disposiciones Comunes”.

La Ley pretende que las Administraciones Públicas utilicen al máximo los medios electrónicos en toda su actividad: en el trabajo administrativo interno, en las relaciones interadministrativas, en la prestación de servicios públicos y, especialmente, en el desarrollo de procedimientos administrativos en la correspondiente sede electrónica. Para lograr este fin, el artículo 34 de la LAECSP¹³ marca la necesidad de que las diferentes Administraciones Públicas rediseñen y simplifiquen sus procedimientos. Se pretende que, como paso previo y necesario a la introducción de las nuevas tecnologías en la Administración, se realice un profundo análisis orgánico y funcional en todos y cada uno de los procedimientos administrativos. Este análisis debería contemplar los siguientes parámetros: el contexto, es decir, la unidad administrativa objeto de análisis; la normativa aplicable, la tipología de documentos y contenidos a procesar, los flujos de información, los productos y servicios resultantes y también las necesidades de los usuarios¹⁴.

A pesar de que el artículo 34 no tiene carácter básico, este análisis de redefinición se debería realizar en todas las Administraciones Públicas. De forma que todas las estructuras internas de todos y cada uno de los organismos públicos, deberían trabajar en este análisis.

“Artículo 34: criterios para la gestión electrónica

La aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, procesos y servicios irá siempre precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio, en el que se considerarán especialmente los siguientes aspectos:

- a) La supresión o reducción de la documentación requerida a los ciudadanos, mediante su sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones, o la regulación de su aportación al finalizar la tramitación.*
- b) La previsión de medios e instrumentos de participación, transparencia e información.*

¹³ El contenido de este artículo es de especial importancia en el presente trabajo dado que a través del mismo se pretende analizar las actuaciones que se han llevado a cabo en el Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación de la Universitat de València para conseguir con el objetivo marcado en este precepto. Lo que se ha recogido bajo la denominación de “reingeniería de procedimientos”

¹⁴ MARTÍNEZ USERO, J.A. *La gestión del conocimiento en la Administración electrónica*. Arco-Libros, Madrid, 2007

c) La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.

d) La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas”.

3. MARCO NORMATIVO GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Analizada la LAECSP, procede a continuación desarrollar el resto de cuerpos normativos reguladores de la Administración electrónica, teniendo como referencia el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana.

Como punto de partida, el 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 Públicos. Este Reglamento fija en su artículo 1 su aplicación exclusivamente a la actividad de la Administración General del Estado, así como de los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma, por lo que no se puede extender el carácter básico de la LAECSP a su Reglamento de desarrollo, si bien ha sido inspirador de muchos de los desarrollos legales de las Comunidades Autónomas.

El Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y los medios de comunicación social, tiene carácter básico en sus artículos aplicables a la Administración electrónica. Su finalidad principal es el establecimiento de criterios normalizados de usabilidad de las sedes electrónicas de las administraciones públicas.

La LAECSP dedica un Capítulo a la interoperabilidad. Su finalidad es la creación de las condiciones necesarias para garantizar el adecuado nivel de

interoperabilidad técnica, semántica y organizativa de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones públicas, que permitan el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través del acceso electrónico a los servicios públicos, a la vez que redundan en beneficio de la eficacia y la eficiencia¹⁵. El Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, desarrolla reglamentariamente el artículo 42.2 de la LAESCSP. El ENS tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la presente Ley, y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información. A través de este Real Decreto se garantiza la seguridad en la interoperabilidad de los diferentes sistemas de información administrativos y la propia seguridad de los sistemas de información de las Administraciones Públicas¹⁶.

Por su parte, el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad, desarrolla el artículo 42.1 de la LAESCSP, a través de un conjunto de criterios y recomendaciones tecnológicas en materia de conservación y normalización de la información, así como de los formatos y aplicaciones que deben tener en cuenta las administraciones públicas cuando tomen decisiones que afecten la interoperabilidad de los sistemas.

Hasta aquí se han citado las normas de mayor alcance, configuradoras del régimen jurídico de la Administración electrónica aprobadas por la Administración General del Estado, configurándose como la normativa básica de la Administración electrónica. Pero, el régimen jurídico de la Administración electrónica no concluye ahí. El artículo 149.1.18 de la CE permite que las Comunidades Autónomas tengan competencia para completar el régimen jurídico básico establecido por la legislación

¹⁵ Definición extraída de la Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Protocolos de intermediación de datos (BOE núm. 178, de 26 de julio)

¹⁶ La Universitat de València ha aprobado la licitación de un contrato de gestión de servicio público para la puesta en marcha del “*Servicio de implantación del esquema nacional de seguridad de la Universitat de València*”. Puede consultarse la publicación en el DOCV núm. 6881 de 15 de octubre de 2012.

estatal¹⁷. La propia exposición de motivos de la LAESCSP indica en este sentido:

“la regulación estatal, en lo que tiene de básico, deja margen a los desarrollos autonómicos, sin que pueda olvidarse, además, que el objeto de las bases en este caso deben permitir en todo caso, de acuerdo con este número 18, un tratamiento común ante ellas”.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana, se han dictado un conjunto de normas al amparo del artículo 49 de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, por la que se aprueba el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana¹⁸. En este sentido, el artículo 49.1.3º otorga la competencia exclusiva a la Generalitat Valenciana en relación con las normas procesales y de procedimiento administrativo derivadas de las particularidades del Derecho sustantivo valenciano o de las especialidades de la organización de la Generalitat. Del mismo modo, el artículo 49.3.16º establece la competencia exclusiva de la Generalitat Valenciana en el régimen de las nuevas tecnologías relacionadas con la sociedad de la información y del conocimiento.

Esta habilitación legal, que permite al legislador valenciano desarrollar la materia en su ámbito de actuación, se ha concretado en la aprobación de un conjunto de normas jurídicas reguladoras del régimen jurídico de la Administración electrónica valenciana. Entre las mismas, destaca la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Generalitat. Dicha Ley se hizo esperar unos años desde la aprobación de la LAESCSP debido, entre otros motivos, a la dificultad de elaborar normas con vocación de permanencia sobre esta materia, debido a las continuas fluctuaciones que se producen en las tendencias tecnológicas.

¹⁷ Los elementos fundamentales del contenido de la LAESCSP tienen carácter básico en aplicación de la regla 18 del artículo 149.1 de la Constitución; lo que implica que el legislador estatal, establece la regulación básica de la organización de todas las Administraciones Públicas. Pero no puede eliminar la capacidad de auto organización de las Comunidades Autónomas e imponer un modelo único, motivo por el que se hace necesario compaginar ambas competencias, estatal y autonómicas, para regular el correcto funcionamiento de la Administración electrónica.

¹⁸ En su versión consolidada, modificada por la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.

4. RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS

4.1. Naturaleza jurídica de las Universidades Públicas

La Sección 1ª del Capítulo II, Título I de la CE dedicado a los derechos fundamentales y las libertades públicas, regula en su artículo 27 el derecho a la educación, constituyéndose en un derecho fundamental que cuenta con el régimen de protección especial establecido en el artículo 53.2 del propio texto constitucional (se tutela al máximo nivel ante los Tribunales ordinarios por un procedimiento basado en los principios de preferencia y sumariedad y, en su caso, a través del recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional) y que goza de la reserva de ley orgánica.

El artículo 27 hace una proclamación del derecho a la educación universitaria en su apartado décimo, al reconocer la autonomía de las Universidades, en los términos que la Ley establezca. Por tanto, hay un reconocimiento expreso a la autonomía universitaria en nuestro texto constitucional.

El desarrollo legal establecido en el artículo 27.10 se llevó a cabo por primera vez en nuestro país a través de la Ley Orgánica 11/1983, de 25 de agosto, de Reforma Universitaria (BOE núm. 209, de 1 de septiembre). Posteriormente, dicha ley fue derogada por la Disposición Derogatoria Única de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Esta Ley ha pasado a ser el texto normativo de referencia en lo que al régimen jurídico de la educación universitaria se refiere. La misma ha sido modificada parcialmente por medio de diferentes leyes, destacando la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001,

de 21 de diciembre, de Universidades.

La LOU, según su Disposición Final 1ª, se dicta al amparo de la competencia exclusiva que corresponde al estado de conformidad con el artículo 149 de la CE¹⁹. Su Disposición Final 4ª señala que tiene carácter orgánico, a excepción de una serie de preceptos, que la misma cita. La LOU otorga protagonismo e intervención en su articulado tanto el Estado, como las Comunidades Autónomas y a las propias Universidades²⁰.

El contenido de la LOU establece las líneas maestras que configuran jurídicamente las Universidades en nuestro país. Nuestra Carta Magna y su desarrollo a través de la LOU dan cobertura jurídica a la existencia de Universidades públicas y privadas. La existencia de universidades públicas encuentra una referencia clara en la CE; concretamente en su artículo 27.5. La existencia de Universidades privadas, en el artículo 2.6 de la LOU, en el que se reconoce a las personas físicas y jurídicas la libertad de creación de centros docentes, dentro del respeto a los principios constitucionales. La diferencia fundamental entre universidades públicas y privadas radica en que las Universidades públicas se crean mediante ley singular y las privadas se reconocen a partir de una organización creada.

Un aspecto fundamental en la configuración de la naturaleza jurídica de las universidades públicas es su autonomía constitucionalmente garantizada. La LOU concreta esta previsión constitucional y la regula de forma pormenorizada. Esta autonomía supone el establecimiento de una doble garantía, en palabras del propio Tribunal Constitucional:

¹⁹ El Estado tiene competencia exclusiva, al amparo de este precepto, para regular la igualdad de los españoles en derechos y deberes; fomento de la investigación científica y técnica; regulación de las condiciones de la obtención, expedición y homologación de títulos académicos y profesionales y normas básicas para el desarrollo del artículo 27 de la Constitución

²⁰ Al Estado porque le corresponde la vertebración y cohesión del sistema universitario español, así como la incorporación de España al Espacio europeo de educación superior; a las Comunidades Autónomas, porque tienen transferidas las competencias en materia educativa educación; a las Universidades en virtud de su autonomía universitaria.

a) Una garantía institucional, creando un espacio de libertad donde llevar a cabo las funciones propias de la Universidad.

b) Una garantía individual, donde la autonomía tiene un carácter instrumental en relación a derechos fundamentales de terceros: las libertades académicas en sus tres manifestaciones: libertad de cátedra, estudio e investigación²¹.

Esta doctrina constitucional se ha dotado de contenido positivo en la actual LOU. Por un lado, el artículo 2.2 de la LOU establece el contenido mínimo de la autonomía de la autonomía universitaria. Por otro, el artículo 2.3 de la LOU indica:

“La actividad de la Universidad así como su autonomía, se fundamentan en el principio de libertad académica, que se manifiesta en las libertades de cátedra, de investigación y de estudio”.

El régimen jurídico al que están sometidas las Universidades Públicas está constituido por la propia LOU y por las normas que dicten el Estado y las Comunidades Autónomas, en el ejercicio de sus respectivas competencias. Además, se rigen por la Ley de su creación y por sus Estatutos. Éstos, fuente característica de las Universidades públicas y primera expresión de su autonomía, pueden caracterizarse como reglamentos autónomos y ocupan un lugar fundamental en el ordenamiento interno de las universidades públicas, regulándose pormenorizadamente por la LOU.

Como se pone de manifiesto, la autonomía forma parte del eje central de las universidades, les garantiza un campo de actuación propio en relación con el sistema político y social y les permite estructurar sus procesos internos.

²¹ Como indica el Auto núm. 73/2002 de 6 mayo (RTC 2002,73 AUTO) “Desde la STC 26/1987 (RTC 1987,26) hemos venido diciendo que la autonomía universitaria encuentra su razón de ser en el respeto a la libertad académica (de enseñanza, estudio e investigación) frente a cualquier injerencia externa, a fin de garantizar, en su doble vertiente individual y colectiva, la libertad de ciencia (SSTC 106/1990 [RTC 1990,106] , 187/1991 [RTC 1991,187] y 156/1994 [RTC 1994,156]). Y hemos declarado que forma parte del contenido esencial de esa autonomía no sólo la potestad de autonormación, que es la raíz semántica del concepto, sino también de autoorganización. Por ello cada Universidad puede y debe elaborar sus propios Estatutos (STC 75/1997 [RTC 1997,75])”

En cuanto a la personalidad jurídica de las universidades públicas, no cabe duda de que nos encontramos ante de entidades de derecho público. Por un lado, la LOU no configura expresamente a las universidades públicas como una entidad de derecho privado. Tampoco contiene un pronunciamiento expreso sobre su caracterización como administración. Por no contradecir la autonomía universitaria o porque tradicionalmente la LRU tampoco lo contemplaba²², el legislador no ha caracterizado expresamente a las universidades públicas como un tipo concreto de administración pública. No obstante, la LOU establece para las universidades públicas un régimen de derecho público en su organización y su actividad, lo que se manifiesta a través de elementos como su creación, por una ley de un poder público, la sujeción de su régimen patrimonial y jurídico-financiero al derecho público o la revisión de sus actos sometida al régimen característico de las entidades de derecho público. Por lo que su caracterización como Administración Pública es patente. ¿Pero qué tipo de Administración?

Tradicionalmente, las Administraciones Públicas se han clasificado en administraciones territoriales y no territoriales²³. Dentro de las no territoriales se inserta un elenco de entidades de derecho público sometidas al derecho privado²⁴ (organismos autónomos, agencias, fundaciones, sociedades públicas...) que hoy en día están siendo revisadas. Las universidades públicas, a pesar de que gozan de autonomía reconocida constitucionalmente, lo que les dota de un conjunto de potestades y prerrogativas propias y diferentes de las demás Administraciones Públicas, podrían configurarse dentro de la administración institucional²⁵. Entre otros

²² A mayor abundamiento, véase TARDÍO PATO, J.A. 1994 El derecho de las universidades públicas españolas. Promociones y Publicaciones Universitarias, Vol. II, Barcelona, pgs. 643-664.

²³ Para ampliar el concepto, puede consultarse GARCÍA DE ENTERRÍA, E. y FERNÁNDEZ, T. *Curso de Derecho Administrativo I. Undécima Edición*, Civitas, 2002, Madrid, pgs. 378-422.

²⁴ García de Enterría define este proceso de disociación entre forma de personificación y régimen aplicable bajo el término “*huída del Derecho Administrativo*” a través de la utilización de personas jurídicas instrumentales. GARCÍA DE ENTERRÍA, E. y FERNÁNDEZ, T. *Curso de Derecho Administrativo I. Undécima Edición*, Civitas, 2002, Madrid, pgs. 416-422

²⁵ SOVIRÓN MORENILLA, J.M. y PALENCIA HERREJÓN, F. *La nueva regulación de las Universidades. Comentarios y análisis sistemático de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades*. Comares Monografías, Granada, 2002, pg. 54

motivos, porque son creados por una administración territorial para la consecución de un fin propio (las Comunidades Autónomas del correspondiente territorio o el Estado en el caso de las universidades públicas de la Disposición Adicional 1ª de la LOU: la Universidad Nacional de Educación a Distancia y la Universidad Internacional Menéndez Pelayo). Esta dependencia con respecto a una administración territorial de cobertura, provoca que esta última goce de controles sobre la universidad pública correspondiente. No obstante, se trata de una descentralización funcional muy peculiar que impide realizar un control tutelar genérico sobre los actos de las universidades públicas²⁶.

Aún puede añadirse un argumento más para delimitar la naturaleza de las universidades públicas, configurándolas como entidades de derecho público vinculadas a una administración territorial. Este argumento se encuentra en el artículo 2.2 de la LRJPAC, el cual dispone:

“las entidades de derecho público con personalidad jurídica propia vinculadas o dependientes de cualquiera de las Administraciones públicas, tendrán, asimismo, la consideración de Administración pública”.

En suma, las universidades públicas se configuran por la LOU como entidades de derecho público vinculadas tanto de la Administración General del Estado (en relación a su régimen jurídico general) como a su respectiva Administración Autónoma (en relación a su creación, sus competencias y, en especial, en materia económica).

²⁶ Véase SOVIRÓN MORENILLA, J.M. y PALENCIA HERREJÓN, F. *La nueva regulación de las Universidades. Comentarios y análisis sistemático de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades*. Comares Monografías, Granada, 2002, pg. 58

4.2. Régimen jurídico de la Administración electrónica en las Universidades Públicas

El artículo 6 de la LOU indica:

“Las Universidades se regirán por la presente Ley y por las normas que dicten el Estado y las Comunidades Autónomas, en el ejercicio de sus respectivas competencias (...) se regirán, además, por la Ley de su creación y por sus Estatutos...”.

De esta forma, su régimen jurídico está constituido por:

a) La legislación específica universitaria: el bloque de la LOU, sus normas de desarrollo y los Estatutos de la Universidades como fuente autónoma basada en la autonomía universitaria.

b) El derecho administrativo, debido a su tipificación como entidades de derecho público vinculadas a una administración territorial y debido a que el artículo 2.2 de la LRJPAC aplica su propio régimen jurídico a la administración institucional cuando las mismas ejercen ejerzan potestades administrativas. En este sentido, las universidades públicas ejercen potestades administrativas en relación con su organización, el régimen de su personal y de los estudiantes. Cuando presten el servicio público de educación superior e investigación, se someterán al derecho administrativo cuando esas funciones expresen una reserva pública de la actividad, como ocurre con la expedición de títulos oficiales. En todo caso, la LOU recoge implícitamente en su artículo 6.4 implícitamente la cobertura general de toda la actuación de los órganos de las Universidades públicas a la LRJPAC y, por ende, al derecho administrativo²⁷. En conclusión, queda patente la aplicación del derecho

²⁷ SOVIRÓN MORENILLA, J.M. y PALENCIA HERREJÓN, F. *La nueva regulación de las Universidades. Comentarios y análisis sistemático de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades*. Comares Monografías, Granada, 2002, pgs. 119-121

administrativo a las Universidades Públicas, al ser éstas administraciones públicas vinculadas a una administración autonómica territorial y estar regidas por un régimen predominantemente de derecho administrativo.

Sentada la aplicación general del derecho administrativo a la actividad de las Universidades Públicas, resta por determinar en qué medida se les aplica el régimen jurídico de la Administración electrónica. Como norma administrativa, será de aplicación a las mismas, tanto la LAECSP, por configurar el procedimiento administrativo electrónico común de las diferentes administraciones públicas, como su normativa de desarrollo. De esta forma, la LAECSP recoge expresamente dentro de su ámbito de aplicación a las universidades públicas²⁸

En cuanto a la entrada en vigor de la LAECSP para las universidades públicas, hay que partir de su Disposición Final Octava. Conforme a esta previsión legal, la Ley entró en vigor el 24 de junio de 2007. Sin embargo, la inclusión de la Disposición Final Tercera de la LAECSP ha supuesto que ese día no fuese, en la práctica, la fecha de entrada en vigor de las obligaciones que para las Administraciones Públicas establece la LAECSP, en lo relativo a los derechos de los ciudadanos. Así, apartado 3º de la citada disposición Final, indicaba:

“En el ámbito de las Comunidades Autónomas, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias”

Con lo cual, como regla general, la Ley entró en vigor el 31 de diciembre de 2009 para las Comunidades Autónomas y, por tanto, para las Universidades Públicas en su calidad de entidades vinculadas a las mismas. A partir de esa fecha, la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia podían realizarse electrónicamente. A pesar de ser esta la regla general, la exención legal

²⁸ A mayor abundamiento, véase PALOMAR OLMEDA, A. *La Ley de Acceso Electrónico a los Servicios Públicos*. Aranzadi, Pamplona, 2007, pg. 87

antes mencionada permitía que la adaptación quedara supeditada a las disponibilidades presupuestarias. En consecuencia, la insuficiencia presupuestaria motivada de las universidades, permite una implantación progresiva del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las universidades. Para el resto de la LAECSP y su normativa de desarrollo no se aplica la exención legal; por lo tanto las universidades públicas españolas están sometidas al cumplimiento desde la entrada en vigor de la ley desde el 24 de junio de 2007.

No obstante, esta aplicación diferida en relación con los derechos de los ciudadanos, fue matizada en el apartado 5º de la misma Disposición Final, añadido por la Disposición Adicional Séptima de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. Afectando, por tanto, a las Universidades Públicas²⁹. De esta forma, las universidades que se acogieron a la cláusula de exención legal, tenían la obligación de aprobar y hacer públicos en un plazo de seis meses (hasta el 4 de septiembre de 2011) los programas y calendarios de trabajo precisos para implantar la Administración electrónica en sus procedimientos y trámites.

Junto a esta normativa estatal, la naturaleza jurídica de las Universidades españolas como entidades institucionales singulares de las correspondientes Comunidades Autónomas, determina que los desarrollos autonómicos de la LAECSP también deban ser de aplicación en el modelo universitario de Administración electrónica; de manera que las universidades públicas deberán sujetarse, a las previsiones normativas básicas estatales y a las previsiones autonómicas de desarrollo de la LAECSP que puedan afectarles. En el ámbito valenciano, la Disposición Adicional Séptima de la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Generalitat, establece la aplicación parcial de la ley a las Universidades Públicas valencianas; esto es, exclusivamente en cuanto a principios y derechos regulados en la misma: Artículo 3 (modelo tecnológico de la

²⁹ Consúltense para una descripción más detallada, VALERO TORRIJOS, J. y MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, *El uso de medios electrónicos en la gestión universitaria: las implicaciones jurídicas de la administración electrónica en el proceso de modernización de las universidades públicas*. Monografía asociada a Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías, Pamplona, 2012, pgs. 59-61.

Administración), artículo 4 (principios generales de la Administración electrónica) y artículo 6 (derechos).

CAPÍTULO II

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA.

1. NORMATIVA REGULADORA

La naturaleza jurídica de las Universidades Públicas como entidades de derecho público vinculadas a una administración territorial implica su sujeción al régimen jurídico relativo al procedimiento administrativo electrónico. A saber, LAECSP, su normativa de desarrollo y la normativa autonómica que sea de aplicación; en el caso de la Universitat de València, la LGAEG. La especial caracterización de las Universidades, consecuencia de su autonomía reconocida constitucionalmente, hace que nuestro ordenamiento jurídico les provea de una serie de potestades específicas, entre las que destaca su capacidad para dictar normas. En este sentido, la LOU les reconoce en su artículo 2.2.a la potestad para elaborar sus propios Estatutos y, asimismo, de autonormarse. Esta potestad reglamentaria se manifiesta a través de una doble vertiente:

a) La aprobación de sus Estatutos. En el caso de la Universitat de València, el Decreto 128/2004, de 30 de julio, del Consell de la Generalitat aprobó los Estatutos de la Universitat de València (Estudi General).

b) La aprobación de reglamentos infralegales que concretan el régimen jurídico de las universidades, complementando el marco jurídico al que están sometidas. En este sentido, los propios Estatutos de la Universitat de València establecen en su artículo 224 las prerrogativas y potestades de las que goza la Universitat de València en su condición de Administración Pública. Más

concretamente, el apartado primero, le otorga la potestad reglamentaria relativa a su actividad, funcionamiento propio y organización. Por tanto, esta previsión habilita la capacidad autonormativa de la Universitat de València, posibilitando la regulación “ad intra” del ejercicio de su actividad.

En cuanto al órgano que ejerce la potestad reglamentaria en el seno de la institución, el artículo 87 de los Estatutos confiere al Consejo de Gobierno de la institución la potestad normativa general:

“El Consejo de Gobierno es el órgano colegiado de gobierno de la Universitat de València y, como tal, desarrolla las líneas generales de política universitaria aprobadas por el Claustro, ejerce la potestad reglamentaria (...)”

Por lo que respecta a la forma que adoptan las normas jurídicas fruto del ejercicio de la potestad normativa de la Universitat de València, el artículo 225.1 de los Estatutos indica:

“Las resoluciones de los órganos unipersonales y los acuerdos de los órganos colegiados por los que se aprueben normas internas de organización y funcionamiento de la Universitat se denominan reglamentos, van precedidos de una exposición de las razones que justifican su contenido y se hacen públicos para conocimiento general de la comunidad universitaria”.

Por lo tanto, el ejercicio de la potestad normativa en la Universitat de València se materializa en la aprobación de reglamentos aprobados por el Consejo de Gobierno en los diferentes ámbitos de su actividad, incluyendo el régimen jurídico de su Administración electrónica. Lo ideal hubiese sido que la Universitat de València hubiese aprobado una única norma reglamentaria que regulara todos los aspectos relativos a su Administración electrónica y al procedimiento administrativo electrónico³⁰. En cambio, ha regulado su administración electrónica a través de dos

³⁰ Para conocer los diferentes modelos de regulación adoptados por las Universidades para regular su Administración electrónica, véase VALERO TORRIJOS, J. y MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, *El uso de medios electrónicos en la gestión universitaria: las implicaciones jurídicas de la administración electrónica en el proceso de modernización de las universidades públicas*. Monografía asociada a Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías, Pamplona, 2012, pg. 44.

reglamentos que han recogido específicamente alguno de los elementos que conforman su Administración electrónica:

a) El Reglamento de la sede electrónica de la Universitat de València, aprobado por Acuerdo 99/2010, de 9 de junio, del Consejo de Gobierno de la Universitat de València; modificado por Acuerdo 189/2010, de 27 de octubre, del Consejo de Gobierno de la Universitat de València. (DOCV 6444 de 24 de enero de 2011).

b) El Reglamento del Registro Electrónico de la Universitat de València, aprobado por Acuerdo 100/2010, de 9 de junio, del Consejo de Gobierno de la Universitat de València. (DOCV 6444 de 24 de enero de 2011).

Al margen de estas dos disposiciones, se han dictados dos Resoluciones de su Secretaria General:

a) Resolución de 31 de mayo de 2012, de la Secretaria General de la Universitat de València, para la creación del sello de órgano de la Secretaria General de la Universitat de València³¹.

b) Resolución de 5 juliol de 2012, de la Secretaria General de la Universitat de València, por la que se autoriza la inclusión de determinados procedimientos electrónicos en la Sede Electrónica³².

A pesar de que no existe un único Reglamento regulador de la Administración electrónica en la Universitat de València, hay que indicar que su Reglamento de la sede electrónica recoge de forma sucinta la regulación de distintos elementos configuradores de su Administración electrónica. Así, a través de sus 12 artículos se regula:

³¹ Disponible en la web: http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm_Electronica/Y5.pdf (fecha de consulta 1 de diciembre de 2012)

³² Disponible en la web: http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm_Electronica/Y6.pdf (fecha de consulta 1 de diciembre de 2012)

- a) La sede electrónica (Capítulo II)
- b) El tablón de anuncios (Capítulo III)
- c) La identificación de la Universitat de València y la identificación y la autenticación de la actuación de los interesados (Capítulo IV)
- d) El archivo, custodia y acceso a los documentos electrónicos (Capítulo V)
- e) Las notificaciones y comunicaciones electrónicas. (Capítulo VI)
- f) Una cláusula específica en su artículo 12 donde se establece la aplicación supletoria del régimen jurídico del procedimiento administrativo electrónico.

2. IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Los estudiantes universitarios suelen ser proclives a la utilización y experimentación de nuevos canales de comunicación en una sociedad cada vez más tecnológica. De forma que la implantación y utilización de la administración electrónica ha demostrado ser muy bien acogida en el ámbito universitario, lo que no ocurre tan fácilmente en otros sectores de la Administración. La Universitat de València ha desarrollado tradicionalmente diversas iniciativas en materia de Administración electrónica (automatricula, actas con firma electrónica, secretaría virtual de alumnos, PAS y PDI, etc.) pero ha sido la aprobación de la LAECSP para adecuar estas iniciativas de forma integral para conseguir la modernización administrativa de la institución.

El proceso de implantación depende de multitud de factores y de la implementación de diferentes herramientas. A título ejemplificativo, supone rediseñar

procedimientos, introducir un cambio cultural y de relación con la administración universitaria; determinar, establecer y extender sistemas de identificación digital para colectivos muy numerosos; crear sedes electrónicas y tableros digitales en los que la información esté actualizada; establecer registros telemáticos en los que se pueda presentar cualquier escrito; tener que interactuar entre los distintos sistemas informáticos no sólo de la propia universidad, sino de terceros (pasarelas de pago, transmisión de información entre universidades o con el la Administración General del Estado o la Comunidad Autónoma); aprobar sistemas de seguimiento de expedientes y de comunicación electrónica; elaborar nuevas normativas universitarias y tener toda esta nueva información disponible en la web, etc.

En el ámbito de la Univeristat de València, adquiere especial relevancia la Disposición Transitoria de su Reglamento del Registro Electrónico. Podemos destacar las siguientes conclusiones de este precepto:

a) La implantación de medios electrónicos en la tramitación de procedimientos por la Universitat de València deberá efectuarse progresivamente y estará sujeta a la aprobación mediante Resolución de la Secretaría General.

b) Con carácter previo a la implantación, será preceptivo la aprobación de un informe técnico emitido por la unidad encargada de la organización administrativa y de sistemas de información en la Universitat de València.

c) La aprobación del procedimiento se publicará en el tablón electrónico de la Universitat de València.

d) Se excluye de la aprobación por resolución de la Secretaría General a tratamientos de información auxiliares o preparatorios de las decisiones administrativas sin determinar directamente el contenido de éstas.

Como vemos, este precepto establece con claridad los pasos necesarios que se deben adoptar para que los procedimientos administrativos de la Universitat de

València se gestionen a través de medios telemáticos³³.

Hay que añadir que el proceso de implantación de la administración electrónica en la Universitat de València, ha supuesto la necesidad de que la institución se haya dotado de un conjunto de medios materiales y personales³⁴. A destacar, la puesta en marcha de diferentes herramientas y aplicaciones informáticas que cumplen con el objetivo de telematizar la actividad administrativa de la Universitat. Especialmente la sede electrónica “entreu” y la aplicación de gestión “tramitem”. Esta última aplicación permite gestionar la tramitación de los procedimientos administrativos. A través de esta aplicación se define el tratamiento de las diferentes fases del procedimiento, las tareas a realizar en cada una de ellas (introducción de datos internos de gestión, notificaciones, comunicaciones, registro telemático, acciones en otros subsistemas, etc). Además, define los usuarios que pueden acceder a cada fase y las tareas que pueden realizar e incorpora automáticamente las definiciones de procedimientos, flujos de trabajo y perfiles de usuarios.

Por último, destacar que junto al proceso de implantación de la administración electrónica en la Universitat, se ha incluido de forma paralela el procedimiento de quejas, sugerencias y felicitaciones, fruto de la aprobación por el Consejo de Gobierno de la Universitat de València del Reglamento de funcionamiento del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones (Acuerdo 80/2012, de 26 de abril)³⁵. Con su implementación se da cumplimiento a la obligación de que la sede electrónica garantice los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas que

³³ Lamentablemente, en la práctica no se está cumpliendo con el contenido de este precepto para aprobar la tramitación telemática de procedimientos. De forma que se incluyen en la sede electrónica que no han cumplido con el contenido establecido en esta Disposición Transitoria. Exclusivamente tres procedimientos de tratamiento automatizado que más adelante se desarrollan, han cumplido con el precepto. La razón de este incumplimiento, quizás radique en la apremiante necesidad de telematización que requieren los diferentes servicios administrativos de la Universitat de València.

³⁴ En este sentido, el artículo 33.2 de la LAECSP, indica: “En la aplicación de medios electrónicos a la actividad administrativa se considerará la adecuada dotación de recursos y medios materiales al personal que vaya a utilizarlos, así como la necesaria formación acerca de su utilización”.

³⁵ Puede consultarse en http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm_Electronica/Y4.pdf (fecha de consulta 5 de diciembre de 2012)

indica el apartado 3 del artículo 10 de la LAECSP. Además, se constituye como una herramienta de colaboración y participación de la comunidad universitaria y otros grupos de interés en la mejora de la institución, de conformidad con el Plan Estratégico 2012-2015³⁶.

2.1. La Sede Electrónica

La LAECSP regula la sede electrónica en su artículo 10. La define como la dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuando su titularidad, gestión y administración corresponda a una administración pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias. Añade que el establecimiento de una sede electrónica comporta la responsabilidad de la administración respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a que se pueda acceder a través suyo. La creación de sedes electrónicas debe estar sujeta a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad, y se debe garantizar en todo caso la identificación del titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

Adicionalmente, existen dos requisitos para la creación de sedes electrónicas:

a) La necesidad de disponer de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras.

b) Que la publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respete los principios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

³⁶ Puede consultarse el contenido de dicho Plan Estratégico en <http://www.uv.es/uvweb/universitat/ca/pla-estrategic/pla-estrategic-2012-2015/actualitat-1285853705119.html> (fecha de consulta: 2 de diciembre de 2012)

Las diferentes Universidades Públicas están adoptando dos posicionamientos distintos en relación a la creación y gestión de las sedes electrónicas. Algunas consideran como sede electrónica la totalidad de su portal web. Otras optan por configurar la sede electrónica como una sección específica dentro del portal web pública, circunscribiéndola exclusivamente a esta sección³⁷.

La LAECSP es muy parca en la regulación relativa a la creación de las sedes electrónicas, al establecer que las condiciones de su creación debe fijarlas cada Administración Pública. Por su parte, el RDLAECSP recoge en su artículo 3 el contenido mínimo y la forma de creación de las sedes electrónicas de los órganos de la Administración General del Estado; mientras que su artículo 6 establece el contenido y servicios de las sedes electrónicas. Sin embargo, para la Universidades el RDLAECSP tiene carácter supletorio. En el caso de la Generalitat Valenciana, la LGAEG, en su Capítulo I del Título II “*Sede Electrónica*” (artículos 9 a 16) establece el régimen jurídico de las mismas, si bien dicha regulación tampoco es de aplicación a universidades valencianas conforme a su Disposición Adicional Séptima. En este contexto, la Universitat de València aprobó su propio Reglamento de la sede electrónica de la Universitat de València, como se ha indicado anteriormente. De acuerdo con el mismo, la sede electrónica de la Universitat de València es la dirección electrónica a través de la que los miembros de la comunidad universitaria y cualquier ciudadano puede acceder a la información, servicios y trámites electrónicos de la Administración de la Universitat de València. La titularidad, gestión y administración corresponden a la Universitat en el ejercicio de sus competencias.

El RSE ha optado por establecer una sección específica para su sede electrónica³⁸; de esta forma, el artículo 2 del Reglamento establece que *la sede electrónica de la Universitat de València es accesible mediante la dirección*

³⁷ En relación con esta doble vía adoptada por las Administraciones Públicas, véase VALERO TORRIJOS, J. y MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, *El uso de medios electrónicos en la gestión universitaria: las implicaciones jurídicas de la administración electrónica en el proceso de modernización de las universidades públicas*. Monografía asociada a Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías, Pamplona, 2012, pg. 110.

³⁸ La sede electrónica de la Universitat de València se puso en marcha en el mes de enero de 2011 a través de la dirección electrónica “entreu.uv.es”

electrónica “*entreu.uv.es*”. Esta opción no conlleva, sin embargo, la exoneración de responsabilidad sobre la información existente en su página web general (<http://www.uv.es>), conforme al artículo 10.2 de la LAECSP, relativo a la responsabilidad por los servicios prestados mediante la sede electrónica³⁹. En este sentido, como cláusula de salvaguardia, el propio Reglamento excluye de la sede electrónica las páginas web personales alojadas o vinculadas al dominio de la Universitat de València “<http://www.uv.es>”

La Disposición Transitoria Primera establece que la implantación de contenidos en la sede electrónica se realizará de forma progresiva, que sólo podrán iniciarse telemáticamente aquellos procedimientos que aparezcan disponibles en la misma y que irá siempre precedida de:

a) Un informe sobre su viabilidad, sobre el cumplimiento de la normativa general y sobre protección de datos de carácter personal.

b) Un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio.

El contenido de la sede electrónica de la Universitat de València “*entreu.uv.es*” se recoge en su artículo 3, en consonancia con el artículo 6 del RDLAECSP. Entre los servicios que ofrece, se encuentran:

a) Tramitación electrónica de procedimientos: La relación de procedimientos y servicios que se pueden tramitar de forma electrónica clasificados en función colectivo al que van dirigidos: estudiantes, PDI, PAS y otras solicitudes.

b) Diferentes servicios de tramitación, no integrados en la sede; de alguna forma estos servicios constituyen en sí una sede electrónica no oficial de la

³⁹ Para un estudio detallado de la responsabilidad patrimonial sobre la integridad, veracidad y actualización de la información de las páginas webs de las Administraciones Públicas, véase: MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, R. *Administración Pública Electrónica*, Thomson-Civitas, Cizur Menor (Navarra), 2009, pgs. 457 y ss, así como DÍAZ-ROMERAL GÓMEZ, A. *La sede electrónica: eje vertebrador del derecho de los ciudadanos a la información, a la participación y a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas*, Aranzadi-Civitas, 2011, pgs. 403 y ss.

Unviersitat de València y que sería deseable que se incluyeran en la misma. Son los siguientes:

1. Portal del alumno: <https://webges.uv.es/portalumne> A través mismo, los estudiantes pueden implementar su matrícula oficial, solicitar la participación en los programas de movilidad (Erasmus, Programa Internacional y SICUE), solicitar el Suplemento Europeo al Título, etc.

2. Secretaria virtual: <https://secvirtual.uv.es> Donde se ofrecen servicios de información a los diferentes colectivos de usuarios de la Universitat de València.

3. Perfil del contratante: <http://www.uv.es/contratacion> Es el lugar de relación entre el Órgano de Contratación de la Universitat de València y las empresas interesadas en contratar con la misma.

c) Información sobre la firma electrónica, así como diferente información legal y técnica.

d) Verificación de documentos emitidos por la Universitat de València; lo que permite la comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos en formato electrónico.

e) Acceso a “*Mi sitio Personal*”, sistema interactivo que permite al interesado consultar las tramitaciones que ha realizado. Tanto de expedientes finalizados, como de expedientes en proceso de tramitación; lo que permite dar cumplimiento al derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que se tiene la condición de interesado.

f) Acceso a las Notificaciones realiza la Universitat de València.

En cuanto a la estructura interna de la sede electrónica de la Universitat de

València “entreu.uv.es”, la misma está basada en la aplicación “Gentreu”⁴⁰; generador de formularios que permite establecer:

a) Si el usuario debe firmar electrónicamente la solicitud, si tiene que registrarse y si debe finalizar proporcionando un documento de acuse.

b) Las fases de la gestión del expediente (recepción, registro, notificación, resolución, etc)

c) Datos internos de gestión, así como validaciones de datos externos.

d) La construcción de un fichero XML de definición, que finalizará con el alta del tipo de expediente que se haya definido

e) La incorporación del registro telemático, anexo de documentos, pasarela de pagos “on line”, notificaciones electrónicas y tablón de anuncios electrónico.

2.2. Tablón de anuncios electrónico

El artículo 4 del RSE regula las publicaciones electrónicas en el tablón de anuncios, desarrollando el contenido en el artículo 12 de la LAECSP. El precepto se remite, a efectos de su creación, a la aprobación por parte de la institución de una disposición de carácter general. En el momento de aprobarse, el tablón deberá publicarse en la sede electrónica “entreu.uv.es”. El tablón podrá publicar de forma sustitutiva o complementaria, actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deban publicarse en un tablón de anuncios. Se garantiza el respeto a

⁴⁰ aplicación de escritorio diseñada para actuar como asistente en la creación del fichero de definición de un expediente. Mediante etiquetas preestablecidas, permite definir tanto el formulario de entrada, las fases del expediente y el formulario interno de validación. Todo ello mediante la creación de un fichero XML que contiene la información que el sistema interpreta en la creación del expediente y de su flujo

la protección de datos de carácter personal, atendiendo al principio de proporcionalidad y se salvaguarda el acceso restringido en aquellos procedimientos que tengan interesados determinados. Por tanto, como requisito previo a su puesta en práctica, será necesaria la “*previa aprobación de la norma específica que lo regule*”; que deberá tener la forma de un Reglamento del Consejo de Gobierno de la Universitat de València, por exigencias del artículo 4 del RSE en relación con los artículos 87 y 224 de los Estatutos de la Universitat de València.

A pesar de que, todavía no se ha aprobado Reglamento alguno ni se ha implementado el tablón de anuncios electrónico en la Universitat de València, existe un proyecto para tal fin. Se trata del portal único de publicación oficial de la Universitat: el “*Boletín Oficial de la Universitat*”, cuya finalidad fundamental será la publicación fehaciente de documentos oficiales vinculados a la gestión propia de la Universitat: convocatorias, resoluciones, normativas, etc... El “*Boletín Oficial de la Universitat*” tendrá como finalidad unificar la información oficial de la Universitat en un sólo Tablón. Además, proveerá de seguridad jurídica a los administrados, ya que en la actualidad no existe un boletín de publicaciones de la Universitat de València. Lo que provoca, de facto, que las normativas, convocatorias y otra serie de actos susceptibles de publicación, no se publiquen en ningún boletín oficial, publicándose de forma fraccionada a través de las diferentes páginas webs de los Servicios de la Universitat.

Se pretende que el “*Boletín Oficial de la Universitat*” tenga anuncios públicos, clasificados en base a determinados criterios y anuncios con acceso restringido a los que será necesario acceder previa identificación. En uno y otro caso, las publicaciones serán fehacientes, dado que una entidad externa, la ACCV <http://www.accv.es/> será quien certifique la fecha de publicación y el periodo de vigencia del anuncio. La ACCV actuará como tercera parte de confianza de la puesta a disposición en un medio públicamente accesible de un determinado documento. Para ello, ofrece un Servicio de Certificación de Publicaciones denominado “FANDANGO” a través del cual las Administraciones Públicas interesadas pueden certificar la fecha de publicación de sus documentos en Internet.

Este servicio recibirá peticiones con la URL de la publicación, la firma del documento publicado y un título para el mismo. Si todo es correcto, el servidor genera un fichero PDF firmado por la ACCV que certifica la fecha de la publicación. Finalmente, la ACCV devolverá la URL del PDF para que la Universitat la incluya junto con el documento publicado.

2.3. Identificación y autenticación

Antes de abordar este tema, conviene hacer algunas precisiones terminológicas previas, establecidas en la LFE:

a) Firma electrónica: Conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.

b) Firma electrónica avanzada: Firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.

c) La firma electrónica es un conjunto de datos electrónicos que acompañan o que están asociados a un documento electrónico y cuyas funciones básicas son identificar al firmante de manera inequívoca (identificación) y asegurar la integridad del documento firmado (autenticación).

El artículo 3.1 de la LFE establece un concepto de firma electrónica muy amplio, donde tendrían cabida técnicas muy simples de identificación. Por su parte, la LAECSP contiene en su Capítulo II de su Título II un conjunto de artículos que regulan la identificación y la autenticación, habilitando al uso de diferentes tipos de

firma electrónica, incluso la no criptográfica. De esta forma, ambas normas dejan un amplio margen de maniobra a las universidades para que definan, en función de la naturaleza de la actuación a realizar, qué modalidad concreta de firma electrónica se debe aplicar.

En el ámbito de la Universitat de València los artículos 5 y 6 del RSE concretan esta previsión, definiendo las diferentes formas de identificación de las personas interesadas y la autenticación de su actuación, así como la identificación de la propia Universitat de València. En relación con este último punto, el artículo 5 establece que la identificación de la Universitat de València se efectuará mediante firma avanzada generada con un certificado electrónico reconocido instalado en la aplicación. A pesar de esta previsión, en la práctica todavía no se ha definido con concreción qué tipo de firma avanzada es la que utiliza la Universitat para llevar a cabo estas actuaciones.

Por su parte, el artículo 6 admite los siguientes sistemas de firma electrónica:

a) Los sistemas de firma electrónica incorporados al documento nacional de identidad.

b) Los sistemas de firma electrónica reconocida que se publiquen en la sede electrónica de la Universitat de València.

c) Otros sistemas de identificación y autenticación, consistentes en el uso de claves concertadas mediante un registro previo como usuario.

d) El sistema de firma derivado de la cuenta de usuario de la Universitat de València mediante el LDAP, siempre que el usuario tenga la condición de estudiante, PAS o PDI de la Universitat de València o se trate de personal externo avalado.

Los sistemas incluidos en el apartado c) y d) están admitidos exclusivamente en los procedimientos o trámites en que expresamente se indique.

Por último, en consonancia con el artículo 22 de la LACESP, se recoge la posibilidad de que las personas interesadas puedan realizar trámites y actuaciones ante el registro electrónico a través de funcionarios y funcionarias públicos mediante el uso del sistema de autenticación habilitado.

Más concretamente, la sede electrónica de la Universitat de València “*entreu.uv.es*” establece diferentes niveles de acceso y autenticación de acuerdo con la naturaleza de cada procedimiento. Así, en función del nivel de seguridad de cada trámite se va a permitir el acceso a los mismos por medio de diferentes sistemas de identificación. Se establecen tres formas de autenticación:

a) Usuario sede: Este sistema se corresponde con el recogido en el párrafo c) visto anteriormente. Requiere de un alta previa en la sede electrónica “*entreu.uv.es*”. Posteriormente se podrán realizar trámites electrónicos mediante el usuario y la contraseña que ha proporcionado la sede⁴¹.

b) Usuario Universidad: Es el sistema de firma derivado del LDAP. A través del usuario y contraseña de correo electrónico de la Universitat de València “*correo.uv.es*”, los miembros de la comunidad universitaria podrá realizar los trámites electrónicos establecidos en la sede. En la actualidad, la totalidad de los procedimientos que figuran en “*entreu*” pueden realizarse a través de este sistema de autenticación⁴².

c) Firma electrónica basada en certificado reconocido. Constituye el nivel más alto de acceso y también permite el acceso a todos los trámites y procedimientos incluidos en la sede electrónica. Incluye la firma electrónica reconocida basada en los certificados reconocidos de persona física incluidos en el Documento Nacional de Identidad Electrónico, la firma electrónica avanzada basada en un certificado

⁴¹ Esta forma de autenticación se utiliza, por ejemplo, para que los estudiantes Erasmus extranjeros que realicen trámites antes de su matrícula en la Universitat de València o para que determinados colectivos de estudiantes extranjeros hagan su solicitud para participar en convocatorias de becas de cooperación al desarrollo.

⁴² Un ejemplo sería la solicitud de participación en la convocatoria de movibilidades Erasmus para la docencia “Erasmus PDI”.

reconocido para ciudadanos por parte de la ACCV y el resto de firmas basadas en certificados que admiten la plataforma @FIRMA⁴³.

Antes de finalizar con este apartado, conviene hacer una mención a la actuación administrativa automatizada regulada en el artículo 39 de la LAECSP y definida en la propia ley como la actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación. Su regulación no se recoge expresamente en el RSE. No obstante, mediante Resolución de 31 de mayo de 2012, de la Secretaria General de la Universitat de València, se ha creado el sello de órgano de la Secretaria General de la Universitat de València. A través de este sello, se permite la adopción de determinados actos y trámites administrativos de forma automatizada, en aquellos procedimientos establecidos expresamente por resolución de la Secretaría General. Actualmente, la Universitat de València utiliza exclusivamente el sello de órgano para la emisión de tres tipos de certificados: el certificado de matrícula, el certificado de seguro escolar y el certificado de tasas académicas.

2.4. Registro Electrónico

El artículo 38.9 de la LRJPAC, regulaba los registros electrónicos, desde antes de la aprobación de la LAECSP. En dicho artículo se reconocía genéricamente la posibilidad de crear registros telemáticos para la entrada y salida de documentos. Con la aprobación de la LAECSP, dicho apartado fue derogado expresamente. Los

⁴³ @firma es una plataforma de validación y firma electrónica multi-PKI, que se pone a disposición de las Administraciones Públicas, proporcionando servicios para implementar la autenticación y firma electrónica avanzada de una forma rápida y efectiva. Véase http://administracionelectronica.gob.es/?_nfpb=true&_pageLabel=PAE_PG_CTT_General&langPae=es&iniciativa=190 (fecha de consulta 2 de diciembre de 2012)

artículos 24 a 26 contienen el régimen jurídico de los registros telemáticos, exigiendo a todas las Administraciones Públicas, incluidas las universidades, a que dispongan de su propio registro electrónico. Debido a la existencia de dos regulaciones generales de los registros electrónicos; la del artículo 38 de la LRJPAC y la de los artículos antes citados de la LAECSP, existe cierta controversia en relación con la normativa a aplicar, que debe resolverse entendiendo que son aplicables los preceptos generales de la LRJPAC con las reglas especiales de la LAECSP⁴⁴. El artículo 24 de la LAECSP intenta facilitar el uso de medios electrónicos, dejando constancia en los registros electrónicos de los mismos datos que si la modalidad de presentación de documentos y solicitudes fuera presencial. Por ello, establece el principio de polivalencia respecto de los documentos que pueden admitir los registros electrónicos, incluyendo tanto los documentos electrónicos normalizados, como cualquier solicitud, escrito o comunicación que se dirija a al administración titular del registro. También establece la posibilidad de suscribir convenios de colaboración para la admisión de documentos dirigidos a otras Administraciones Públicas.

Para la creación de registros electrónicos, la LAECSP exige la aprobación de una disposición que deberá publicarse en el Diario Oficial correspondiente y cuyo texto íntegro deberá estar disponible en la sede electrónica de acceso al registro. Esta disposición deberá contener la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que podrán presentarse, el órgano o unidad responsable de su gestión, la fecha y hora oficial y los días declarados inhábiles. Desarrollando esta previsión, la Universitat de València aprobó el Reglamento del Registro Electrónico de la Universitat de València.

El registro electrónico está habilitado exclusivamente para la recepción o salida de documentos relacionados con procedimientos que sean de su

⁴⁴ A mayor abundamiento, consultar VALERO TORRIJOS, J. Y GAMERO CASADO, E. (coords.). *La Ley de Administración electrónica. Comentario sistemático a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*, Thomson-Aranzadi, Madrid, 2008, pgs. 373-377

competencia. Además, se exige que dichos procedimientos recojan la posibilidad de realizar la presentación electrónica, sin perjuicio de la utilización de las vías de presentación tradicionales reguladas en el artículo 38 de la LRJPAC. Los escritos relativos a procedimientos que no cumplan con esta premisa, se entienden como no presentados. La Universitat de València puede establecer los procedimientos con presentación telemática a través de su inclusión en la sede electrónica o en las normas reguladoras del procedimiento correspondiente. De esta forma, posibilita que los órganos de la Universitat, dentro del margen de actuación establecido por la normativa del procedimiento de que se trate, puedan indicar que la documentación se presente por medios telemáticos. Esto es así en casi todas las convocatorias gestionadas por el Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación.

El Reglamento configura el registro electrónico de la Universitat de València como un registro auxiliar del Registro General, cuyo órgano responsable es la Secretaría General de la institución. El mismo está insertado en la sede electrónica de la Universitat de València “entreu.uv.es”. En cuanto al régimen jurídico del registro electrónico, el artículo 3.1 del Reglamento hace una remisión expresa al régimen jurídico contenido en los artículos 24, 25 y 26 de la LAECSP. Si bien contempla previsiones específicas, que no difieren en exceso del régimen general de la LAECSP, relativas al cómputo de plazos, resguardos acreditativos de presentación, aportación de documentación anexa y efectos de la presentación de documentos.

2.5. Comunicaciones y Notificaciones electrónicas

El último elemento a analizar dentro del régimen jurídico de la administración electrónica en la Universitat de València son las comunicaciones y notificaciones electrónicas. Su régimen jurídico se encuentra en los artículos 27 y 28 de la LAECSP. En el ámbito de la Universitat de València, son los artículos 8 y 9 de su

RSE los que lo regulan, en consonancia con la LAECSP. Ambas normas establecen con carácter general, la libertad del ciudadano a elegir, en todo momento, la manera de comunicarse con la Universitat de València. Con lo que el interesado, en sus relaciones con la Universitat de València, podrá elegir entre comunicarse electrónicamente o no hacerlo⁴⁵. Esta garantía es, por otro lado, una manifestación del derecho de elección del ciudadano, establecido en el artículo 6 de la LAECSP.

A pesar de este principio general de libre elección, también se posibilita que la Universitat de València, a través de una norma de rango reglamentario, pueda establecer la obligatoriedad de la comunicación exclusivamente por medios electrónicos. Esto podrá ser así, siempre que los interesados se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos. La Universitat de València no ha contemplado hasta el momento esta posibilidad, al regular las comunicaciones electrónicas en el Reglamento de la sede electrónica. No obstante, a través de la aprobación de un Reglamento, podría compeler a que todas las comunicaciones de su ámbito de actuación se realizaran electrónicamente. Esto es así porque los diferentes colectivos a los que la Universitat de València presta su servicio (fundamentalmente estudiantes, PAS y PDI) tienen suficiente capacidad para disponer de acceso y disponibilidad a los medios tecnológicos.

Las notificaciones electrónicas son un caso particular de comunicación electrónica; sin duda, las más importantes desde un punto de vista jurídico. Al ser una tipo de comunicación electrónica, también se rigen por el principio de libertad de elección para el interesado, con la salvedad establecida anteriormente. Para la validez de la notificación electrónica debe quedar constancia expresa y fehaciente de la fecha y hora en que se ha puesto a disposición del interesado, así como la

⁴⁵ Los diferentes procedimientos electrónicos del Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación recogen la opción de las comunicaciones electrónicas de sus trámites, salvo que el interesado indique lo contrario. Lo que puede realizar a través del formulario de solicitud, donde el interesado elige su medio preferente de comunicación.

fecha y hora del acceso a su contenido. Quizá el aspecto más controvertido del régimen jurídico de las notificaciones, es que se entienda rechazada la notificación una vez transcurrido el plazo de diez días naturales desde la puesta a disposición del interesado sin que éste acceda a la misma. Régimen mucho más gravoso que el determinado por la LRJPAC para las notificaciones no electrónicas.

En el caso de que los interesados opten por la utilización de comunicaciones por medios electrónicos, la Universitat de València publicará en la sede electrónica los medios electrónicos que los usuarios pueden utilizar en cada supuesto en el ejercicio de su derecho a comunicarse con ella. Para la práctica de notificaciones, no se ha optado por la obligatoriedad de fijar el correo electrónico institucional de la Universitat de València, ya que se permite que el interesado establezca otro diferente. Hubiese sido deseable fijar el correo electrónico universitario como medio de notificación, ya que constituye una ventaja por ser la propia Universitat de València la prestadora directa de este servicio, lo que da mucha más seguridad en cuanto a la acreditación de las comunicaciones practicadas por la institución⁴⁶.

Por último, indicar que en sus comunicaciones con el resto de Administraciones Públicas, la Universitat de València tendrá que utilizar preferentemente medios electrónicos. A pesar de recoger esta previsión en su Reglamento de la sede electrónica, en la práctica la regla de la preferencia no se cumple todo lo que se debiera, ya que se siguen empleando comunicaciones no electrónicas de forma general⁴⁷.

A modo de ejemplo, la práctica de notificaciones en los procedimientos incluidos en la sede electrónica de la Universitat de València “entreu.uv.es”, se

⁴⁶ Sobre la utilización del correo electrónico universitario como medio de notificación, véase VALERO TORRIJOS, J. y MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, *El uso de medios electrónicos en la gestión universitaria: las implicaciones jurídicas de la administración electrónica en el proceso de modernización de las universidades públicas*. Monografía asociada a Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías, Pamplona, 2012, pgs. 156-158

⁴⁷ Sería deseable que la Universitat de València utilizara la Red Sara - Sistema de Aplicaciones y Redes para la Administraciones <http://www.rediris.es/iris-sara/> (fecha de consulta 2 de diciembre de 2012) para realizar comunicaciones con las distintas administraciones públicas

realiza con la herramienta electrónica “tramitem”, que incorpora la gestión de notificaciones y permite realizar comunicaciones y notificaciones fehacientes mediante la colaboración de la Generalitat Valenciana. Lo hace a través del envío de un correo electrónico a la cuenta indicada por el interesado. En el mensaje se le indica que entre a través de entreu a ‘Mi sitio personal’ y dentro de éste, al apartado de ‘mis notificaciones’. De esta forma, la Universitat de València ha creado una plataforma específica de notificaciones, insertada en la herramienta de gestión de expedientes electrónicos “tramitem”.

CAPÍTULO III

PROYECTO DE REDEFINICIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN EL SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

El SRIC ha llevado a cabo un proyecto de redefinición y simplificación de sus procedimientos administrativos durante los últimos dos años, a través de una serie de actuaciones que se han denominado globalmente “*reingeniería de procedimientos*”. En el presente capítulo, se pretende dar una visión del trabajo realizado, lo que constituye el objeto principal de este proyecto.

1. CONCEPTO DE REDEFINICIÓN Y SIMPLIFICACIÓN

La simplificación administrativa es uno de los objetivos básicos recogidos en la LAECSP para conseguir la modernización de las Administraciones Públicas⁴⁸. Para conseguir esta simplificación de los procedimientos administrativos, la LAECSP establece un conjunto de medidas entre las que destaca la recogida expresamente en expresamente en su artículo 34: la puesta en marcha de un rediseño funcional y una simplificación de los procedimientos, procesos o servicios como paso previo a la aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos.

De esta forma, antes de iniciar el proceso de telematización de procedimientos en una administración pública, es necesario previamente hacer una

⁴⁸ El artículo 3, apartado 5º de la LAECSP establece entre sus fines “*Simplificar los procedimientos administrativos y proporcionar oportunidades de participación y mayor transparencia, con las debidas garantías legales*”. Mientras que el artículo 4, apartado j), recoge como un principio de la LAECSP la “*simplificación administrativa, por el cual se reduzcan de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, logrando una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa*”.

labor de análisis orgánico y funcional de todos los procedimientos que sean objeto de la posterior implantación electrónica. Para la puesta en marcha de la administración electrónica, quizá sea más importante desarrollar pormenorizadamente este análisis previo, que el proceso de telematización de procedimientos en sí mismo, dado que es difícil trabajar sobre algo que no tiene un orden y una estructura previa. Es más, esta racionalización previa tiene una serie de ventajas que la justifican y la hacen indispensable. Entre ellas, destacamos las siguientes:

a) La racionalización es una herramienta perfecta “ad intra”; esto es, para el propio equipo de trabajo de la unidad administrativa dado que aclara, sistematiza y determina el mapa de procesos del servicio. Es recomendable incluso aunque no se pretenda telematizar los procedimientos. Lamentablemente, no es nada extraño que los miembros de una organización desconozcan los procedimientos que se gestionan o el trabajo que desarrollan el resto miembros. El estudio y simplificación de procedimientos es una herramienta muy útil para poner en común toda la actividad que se desarrolla en cualquier organización.

b) También tiene efectos positivos “ad extra”; es decir, sobre los usuarios de la organización. De la misma forma que el resultado de la racionalización servirá para clarificar la actividad dentro de la organización también proveerá de información a los ciudadanos a los que se destina la actividad de servicio público, garantizándoles seguridad jurídica.

c) Por último, determina qué trámites de un procedimiento son indispensables y hasta qué punto pueden ser objeto de revisión. Entre otras finalidades, este proceso permite establecer modelos normalizados de solicitudes para conjuntos de procedimientos, definir los supuestos en los que es necesario el intercambio de información con otras administraciones, valorar cuándo se puede automatizar la adopción de decisiones, determinar el sistema de autenticación e identificación para cada trámite o establecer medidas para simplificar la carga documental de los destinatarios del servicio.

Para implementar la simplificación y redefinición de procedimientos, debe seguirse el contenido del artículo 34 de la LAESCP, de carácter supletorio para las universidades:

“La aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, procesos y servicios irá siempre precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio, en el que se considerarán especialmente los siguientes aspectos:

- a) La supresión o reducción de la documentación requerida a los ciudadanos, mediante su sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones, o la regulación de su aportación al finalizar la tramitación.*
- b) La previsión de medios e instrumentos de participación, transparencia e información.*
- c) La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.*
- d) La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas”.*

Por último, destacar que la Disposición Adicional Única del RSE exige como requisito previo a la inclusión de contenidos, la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio. Por tanto, este proceso de reingeniería previo se constituye como un requisito normativo para la inclusión de cualquier procedimiento en la sede electrónica de la Universitat de València. Razón de peso para abordar la reingeniería de todos los procedimientos del SRIC si se quiere posibilitar la tramitación electrónica de todos sus procedimientos.

2. OBJETIVOS Y ACTORES DEL PROYECTO

El proyecto que se ha desarrollado en el SRIC tiene un doble objetivo:

a) Realizar un inventario exhaustivo de los procedimientos administrativos que gestiona el SRIC. Este primer objetivo se consigue a través de la implementación de la primera fase del proceso, consistente en la elaboración del *“Inventario de*

Procedimientos” que aglutina el mapa general de procedimientos del SRIC⁴⁹. Su realización pretende establecer el listado de todos los procedimientos que gestiona el Servicio y establecer un marco inicial y general de los procedimientos, estructurándolos en familias de tramitación. Este inventario aglutina información descriptiva del procedimiento, normativa reguladora y documentación asociada al mismo. El marco estructurado de procedimientos que conforma el inventario permite el establecimiento de criterios de priorización para la posterior tramitación electrónica de procedimientos, ya que se realiza una clasificación según su naturaleza y una ponderación de los procedimientos, definiéndose diferentes niveles de complejidad y de necesidad gestionarlos. Concluida esta fase, se ha realizado una metodología para determinar la priorización de los procedimientos, lo que permite indicar qué procedimientos es necesario telematizar con antelación sobre el resto en base a un conjunto de criterios establecidos en la propia metodología.

b) Racionalizar y simplificar dichos procedimientos administrativos. Una vez elaborado el catálogo o inventario de procedimientos administrativos se ha realizado la segunda fase del proyecto consistente en la reingeniería propiamente dicha. La reingeniería cuestiona los puntos básicos de todo procedimiento administrativo; es decir, cuáles son los trámites que se realizan actualmente, por qué se realizan, cuáles deberían y no deberían hacerse, por qué se llevan a cabo de una forma y no de otra, cómo deberían hacerse, dónde se desarrollan, por qué se realizan en ese punto, etc. En el proceso de reingeniería se observa cada procedimiento como un todo; la reingeniería apunta a una visión global de lo que se quiere obtener como resultado y la mejor forma de hacerlo. El proceso de reingeniería se realiza mediante la puesta en marcha de un modelo tecnológico⁵⁰ que permite la implantación futura

⁴⁹ A mayor abundamiento sobre la necesidad de elaborar un catálogo o inventario de procedimientos, consúltense VALERO TORRIJOS, J. y MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, *El uso de medios electrónicos en la gestión universitaria: las implicaciones jurídicas de la administración electrónica en el proceso de modernización de las universidades públicas*. Monografía asociada a Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías, Pamplona, 2012, pg. 44

⁵⁰ Dicho modelo debe estar orientado en el entorno tecnológico Business Process Management (BPM). Definido como la implementación en una organización de un conjunto de técnicas formales de modelización, diseño e integración, enmarcadas en un concreto enfoque metodológico. Para más información, véase <http://www.club-bpm.com/> (fecha de consulta 5 de diciembre de 2012)

de una plataforma de gestión de procesos que integre las aplicaciones de administración electrónica de la institución. A través del modelo tecnológico aplicado, se crea una infraestructura básica y la implementación de un piloto de integración que será utilizado en todos los procedimientos.

La metodología de la reingeniería consta de dos partes:

a) Reingeniería funcional: Se trata de una reingeniería de procesos entendida como una revisión a fondo del procedimiento de que se trate. Su finalidad es alcanzar mejoras significativas en elementos básicos, tales como costes, calidad, servicio y rapidez. Este tipo de reingeniería persigue como objetivo la mejora operativa de los procedimientos. Con la finalidad de introducir cambios y mejoras para conseguir que el procedimiento sea más eficiente⁵¹. Es decir, que la adopción de las propuestas recogidas en la reingeniería funcional permitan obtener mejores resultados con los mismos medios. El análisis realizado para esta reingeniería tiene un nivel de detalle suficiente como para poner de manifiesto las carencias y problemas existentes, así como los cambios que deben hacerse para alcanzar la reformulación de los procedimientos, concentrando los esfuerzos en lo que se pretende lograr y hacerlo de la manera más óptima.

b) Reingeniería detallada: A través de la misma se pretende obtener, además de la mejora operativa de los procedimientos que contempla la reingeniería funcional, un producto final con un nivel de detalle suficiente para abordar el posterior desarrollo de un sistema de información que soporte dichos procedimientos. El producto final de esta reingeniería detallada se materializa en un documento denominado *Guía de Tramitación*. Con este análisis de detalle se obtienen las tareas, fases y roles que intervienen en el procedimiento; validaciones o condiciones para realizar cambios de fase, eventos y avisos que son susceptibles de modelar y documentos origen y salida de los procedimientos. En definitiva, esta fase

⁵¹ Criterio al que ha de someterse la actuación de la Administración Pública de conformidad con el artículo 3, apartado 2º de la LRJPAC y uno de los fines de la LAECSP según su artículo 3, apartado 5º.

permite establecer las condiciones para iniciar la telematización de los procedimientos que gestiona una unidad administrativa determinada.

Para llevar a cabo el proyecto, han participado los siguientes actores:

a) Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación de la Universitat de València. <http://www.uv.es/relint>

b) Servicio de Informática de la Universitat de València. <http://www.uv.es/siuv>

c) “*everis*”, empresa de servicios que ha colaborado con la Universitat de València para implementación del proyecto. <http://www.everis.com>

La colaboración de los actores indicados en el proyecto se ha desarrollado a través dinámicas de trabajo basadas en la planificación anticipada de reuniones, la definición de la duración, asistentes y objetivos en cada reunión y el establecimiento de una Comisión de Seguimiento de las tareas realizadas. Cada uno de los actores ha participado a través de personal propio de cada Servicio.

Dado que se trataba de un proyecto global, se han realizado reingenierías de todos y cada uno de los 61 procedimientos que gestiona el SRIC. No obstante, en el presente trabajo, sólo se hace referencia a uno de los procedimientos. En concreto, el procedimiento más completo y de mayor relevancia: el “*programa Erasmus estudios outgoing*”, cuya finalidad es gestionar las estancias de movilidad en otras universidades europeas de los 1.400 estudiantes de la Universitat de València que participan en el programa Erasmus estudios del Programa de Aprendizaje Permanente de la Unión Europea para el período 2007-2013, aprobado por la Decisión nº 1720/2006/CE⁵². A continuación se detalla la línea de trabajo seguida.

⁵² Decisión número 1720/2006/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de noviembre de 2006, por la que se establece un programa de acción en el ámbito del aprendizaje permanente (publicada en el DOUE L 327/45, de 24 de noviembre de 2006).

3. FASES DEL PROYECTO

3.1. Lanzamiento y organización

Para poner en marcha el proyecto de reingeniería en el SRIC, ha sido necesario iniciarlo con una fase previa cuyo objetivo ha sido identificar, establecer y consensuar las directrices y principios básicos que han permitido definir el plan de trabajo del proyecto, estableciendo y definiendo el marco general de referencia y compartiendo la metodología de trabajo propuesta, con el fin de garantizar el desarrollo óptimo del mismo.

Las actividades a realizar en esta fase, cuyo resultado ha sido la planificación detallada del proyecto, son las siguientes:

a) Presentación de los equipos de trabajo, asignación de tareas y responsabilidades.

b) Revisión y consenso de los objetivos y alcance del proyecto entre todos los actores implicados.

c) Constitución de órganos e instrumentos para el aseguramiento de la calidad del proyecto; estableciendo instrumentos de control y seguimiento del proyecto y constitución de un Comité de Seguimiento del proyecto.

d) Validación y consenso de la metodología de trabajo, así como la validación del plan de trabajo, objetivos, fases, etapas, recursos, resultados y organización.

e) Definición de hitos básicos del proyecto y establecimiento de un calendario de trabajo.

f) Identificación de riesgos y establecimiento de un plan de mitigación.

3.2. Inventario

El inventario de procedimientos del Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación de la Universitat de València identifica el listado de procedimientos gestionados por este servicio, describe los mismos y los categoriza y clasifica en familias de procedimientos. Es una fase previa al estudio pormenorizado de cada procedimiento. Consta de tres fases: inventario de procedimientos, fichas de procedimientos y categorización de procedimientos.

3.2.1. *Inventario de procedimientos*

El objetivo de esta primera fase es realizar el inventario de procedimientos del SRIC con la finalidad de conseguir una visión general y completa de todos sus procedimientos. Las actividades consisten en sesiones de trabajo para el establecimiento del mapa y del inventario de procedimientos administrativos orientados a los destinatarios del SRIC.

El resultado de esta primera fase es conseguir el inventario de procedimientos gestionados del SRIC. En total, se recogen los 61 procedimientos del citado Servicio⁵³.

3.2.2. *Fichas de procedimientos*

⁵³ El Anexo III, apartado I, recoge el inventario de procedimientos del Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación de la Universitat de València.

El objetivo es conseguir completar la ficha descriptiva de cada procedimiento y obtener un catálogo de modelos de documentación asociada a los procedimientos.

En esta fase se desarrollan las siguientes actividades:

a) Celebrar sesiones de trabajo para la elaboración de las fichas descriptivas de los procedimientos inventariados.

b) Recabar todos los documentos asociados a cada procedimiento; lo que incluye los modelos de entrada y salida que son utilizados en el correspondiente procedimiento.

c) Recopilar la normativa en vigor y de aplicación relacionada con los procedimientos.

d) Cumplimentar la información mínima de la ficha para cada procedimiento. La misma incluye, al menos, la siguiente información: nombre del procedimiento, unidad organizativa responsable, responsable directo, áreas o departamentos implicados, normativa aplicable, usuarios a PDI, PAS, ciudadanos y otros destinatarios), volumen de expedientes al año, sistemas o aplicaciones informáticas utilizadas y breve descripción del procedimiento.

e) Establecer la información adicional de la ficha para cada procedimiento: existencia de documentación explicativa del procedimiento (flujos o plantillas), identificación de la necesidad de pago telemático para la realización del trámite, existencia de una solicitud para la realización del trámite, si el procedimiento se inicia a instancia de parte o de oficio y, por último, identificación de las posibles necesidades de integración del procedimiento con otros sistemas de la Universitat de València.

A través de estas acciones se obtienen las fichas descriptivas de todos los procedimientos, así como de la documentación asociada a los mismos. Para cada

uno de los 61 procedimientos administrativos del Servicio se ha realizado una ficha de procedimiento⁵⁴.

3.2.3. Categorización de procedimientos

El objetivo de la tercera y última fase del inventario de procedimientos es recoger los 61 procedimientos administrativos inventariados en el Servicio y clasificarlos por familias en función de los criterios que dirijan su posterior tratamiento e implantación. Una familia de procedimiento se define como la agrupación de procedimientos administrativos bajo el criterio de similitud en el esquema básico de tramitación, documentación de entrada y salida e información, con objeto de aportar normalización y modelización para el conjunto de procedimientos. La agrupación por familias de procedimientos de igual o similar naturaleza presenta como principal beneficio el establecimiento de una metodología de trabajo a la hora de acometer trabajos posteriores al inventario, permitiendo la obtención de sinergias entre procedimientos, la homogeneidad en el proceso de mejora y el establecimiento de un orden de priorización y actuación. En esta fase se desarrollan las siguientes actividades:

a) Definición de criterios de clasificación de procedimientos, considerando la normativa vigente para la tramitación administrativa y las normas específicas de aplicación a cada familia de procedimientos.

b) Sesiones de trabajo para validar las familias propuestas, así como los criterios de clasificación, mediante la participación cuantitativa y cualitativa del personal de la unidad administrativa como garantía de consenso y aprobación de los resultados obtenidos.

⁵⁴ El Anexo III, apartado 2, recoge la ficha descriptiva del “Programa Erasmus Estudios Outgoing” gestionado por el Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación de la Universitat de València.

c) Clasificación definitiva de los procedimientos en familias de acuerdo con los criterios acordados y análisis de dicha clasificación, obteniendo conclusiones que puedan dirigir el posterior tratamiento e implantación de los procedimientos administrativos.

Con la implementación de esta fase, se conseguirá el Inventario clasificado de procedimientos del Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación, en función de la unidad administrativa responsable y la familia de procedimiento a la que pertenece. Se han descrito un total de 61 procedimientos distribuidos en seis familias de procedimientos Servicio⁵⁵.

3.3. Reingeniería de procedimientos

El estudio pormenorizado de los procedimientos se consigue a través del proceso que hemos denominado “reingeniería”.

Como ocurre con la fase de inventario, consta de tres fases:

3.3.1. Análisis de los procedimientos: El diagnóstico del procedimiento

Su objetivo es conocer cómo se desarrolla actualmente el procedimiento, analizando conjuntamente la propuesta de reingeniería, identificando las deficiencias o puntos de mejora y aclarando las dudas que puedan surgir sobre el procedimiento.

Las actividades a llevar a cabo incluyen los siguientes pasos:

a) Análisis conjunto del equipo funcional del proyecto para analizar el

⁵⁵ El Anexo III, apartado 3, recoge el inventario clasificado de procedimientos del Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación de la Universitat de València.

procedimiento, identificando de forma conjunta las fases, tareas, transiciones, condiciones, acciones y tiempos de tramitación de los procedimientos administrativos.

b) Revisión detallada de la documentación asociada y de la normativa vigente del procedimiento.

c) Diagnóstico de la situación actual del procedimiento y propuesta de mejoras.

La finalidad es la elaboración del Diagnóstico del Procedimiento para cada uno de los procedimientos del Servicio. Para cada uno de los 61 procedimientos administrativos del Servicio se ha realizado un diagnóstico del procedimiento⁵⁶.

3.3.2. Racionalización y revisión: El manual de procedimiento.

A través de esta segunda fase se logra definir el procedimiento desde un punto de vista objetivo. La actividad principal llevada a cabo consiste en la reingeniería preliminar del procedimiento en función del diagnóstico de la situación actual. Se desarrolla un análisis funcional detallado desglosado a través de la elaboración de un flujograma del procedimiento. También se desarrolla un análisis de adecuación de la normativa interna reguladora del procedimiento.

El resultado de esta fase se plasma en el Manual del Procedimiento. Para cada uno de los 61 procedimientos administrativos del Servicio se ha realizado un diagnóstico del procedimiento⁵⁷

⁵⁶ El Anexo III, apartado 4, recoge el diagnóstico del procedimiento “Programa Erasmus Estudios Outgoing” gestionado por el Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación de la Universitat de València.

⁵⁷ El Anexo III, apartado 5, recoge el manual del procedimiento “Programa Erasmus Estudios Outgoing” gestionado por el Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación de la Universitat de València.

3.3.3. Reingeniería detallada: la Guía de Tramitación

A través de la reingeniería detallada se consigue definir funcionalmente cómo se va a realizar la telematización del procedimiento, tanto frontal (en relación con el usuario del procedimiento), como de back-office (en relación con el propio tramitador del procedimiento). También se identifican las variables y las fuentes de datos, diseñando funcionalmente las interfaces de entrada y salida. Las actividades a realizar recogen el análisis funcional detallado, incluyendo los datos y sistemas origen de datos y la definición funcional del flujograma.

El resultado de esta fase se contiene en la Guía de Tramitación. Se recoge en el Anexo VI la Guía de tramitación Programa Erasmus Estudios Outgoing. Para cada uno de los 61 procedimientos administrativos del Servicio se ha realizado la Guía de Tramitación del procedimiento⁵⁸.

4. LA TELEMATIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS COMO OBJETIVO FINAL: EL PROYECTO “eStudents”

Una vez finalizada la fase previa de análisis funcional y simplificación administrativa, se cumplen las condiciones para la implementación telemática de los procedimientos administrativos correspondientes. Se trata de implantar la completa telematización de los procedimientos que han sido objeto de una reingeniería previa; de forma que toda interacción de cualquier interesado con la Universitat de València pueda realizarse de modo no presencial para conseguir un modelo de universidad “on line”. La puesta en marcha de este proceso en la Universitat de València y, por ende, en el SRIC, se ha llevado a cabo a través de la licitación de un contrato

⁵⁸ El Anexo III, apartado 6, recoge la guía de tramitación del procedimiento “Programa Erasmus Estudios Outgoing” gestionado por el Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación de la Universitat de València.

público⁵⁹, dado que dicha actividad no puede asumirse directamente con los recursos propios de la institución.

De esta forma, la Universitat de València licitó un contrato de servicios por procedimiento abierto⁶⁰, con un plazo de ejecución de 32 meses prorrogables y 1.100.000 de euros como presupuesto base de licitación, cuyo objeto era la “*Reingeniería e implantación telemática de los procedimientos administrativos orientados al estudiante en la Universitat de Valencia*”. En definitiva, se pretendía incluir a todos los procedimientos en un entorno tecnológico, con el fin de implementar una plataforma de gestión de procesos que pueda integrar las aplicaciones de la administración electrónica. El 15 de febrero de 2012 se adjudicó el contrato a la empresa “everis S.L.U”, que está desarrollando el objeto del contrato desde su fecha de formalización el 6 de marzo de 2012⁶¹.

El objeto del contrato consiste en la implantación de la telematización de procedimientos a través de las siguientes fases:

- a) Revisar y completar la simplificación y la reingeniería ya realizada.
- b) Implementar los formularios de los procedimientos en la sede electrónica de la Universitat de València “entreu”.
- c) Adaptar los procedimientos a la aplicación de gestión “tramitem”.
- d) Modificar y ampliar las aplicaciones existentes en del *back office* y su integración con el *front office* de la sede electrónica de la Universitat entreu.uv.es⁶².

⁵⁹ De acuerdo con la naturaleza del servicio a prestar, se trataría de un contrato de gestión de servicio público, tipificado en el artículo 8 del TRLCSP.

⁶⁰ Puede consultarse el anuncio de la licitación de este contrato de gestión de servicio público en la web http://www.uv.es/contratacion/licita/lic_serv/SE035-11/anuncioSE035.pdf (fecha de consulta 5 de noviembre de 2012)

⁶¹ Puede consultarse la publicación de la adjudicación del contrato en <http://www.boe.es/boe/dias/2012/03/31/pdfs/BOE-B-2012-10844.pdf> (fecha de consulta 20 de noviembre de 2012)

⁶² El *back office* responde a la dimensión interna de la Administración electrónica. El *front office* a su dimensión externa. En la dimensión interna no existe contacto con los ciudadanos y su desarrollo está

Este punto tiene especial interés, dado que va a permitir integrar la arquitectura de producción implementada para la administración electrónica con las aplicaciones de gestión de procedimientos preexistentes. Con lo que se conseguirá dar solución a una de las mayores dificultades a la hora de enfrentarse a un proceso de telematización de procedimientos. De esta forma, en el caso de los programas de movilidad de estudiantes del SRIC (Eramus, Programa Internacional y SICUE-Séneca), permitirá coordinar la aplicación informática de movilidad con las aplicaciones de administración electrónica.

e) Implementar los servicios ofrecidos por la red SARA, en conexión con la RedIRIS <http://www.rediris.es> con la finalidad de que sean invocados desde los propios formularios de la sede electrónica. Se pretende desarrollar el servicio de la plataforma de intermediación de datos de la red SARA para tener a disposición de forma automática datos relativos a la identidad, residencia, desempleo, títulos universitarios y no universitarios y datos catastrales, tributarios y de la Seguridad Social.

f) Implementar los principios básicos recogidos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad en lo referente al documento electrónico y su conservación. Esta implementación, que permite la interconexión de datos entre diferentes administraciones, se centrará especialmente en la interoperabilidad datos entre universidades españolas.

g) Implementar la conexión europea entre miembros del proyecto “Stork”⁶³. Este objeto está específicamente incluido para la actuación del Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación. Permitirá implementar un prototipo que permita la validación de certificados digitales de países adscritos al indicado

plenamente telematizado en las distintas Administraciones debido a su eficacia. En la dimensión externa el contacto con el ciudadano es permanente.

⁶³ La finalidad de este proyecto es conseguir el reconocimiento paneuropeo de las identidades electrónicas y, en concreto, la aceptación del DNI electrónico e identificadores similares en servicios de Administración Electrónica de otras administraciones europeas. Para obtener más información sobre el proyecto, puede consultarse la página web <https://www.eid-stork.eu/> (fecha de consulta 4 de noviembre de 2012).

proyecto, que está orientado a las identificaciones de estudiantes Erasmus.

En cuanto al ámbito de aplicación del proyecto “eStudents”, éste no incluye la totalidad de procedimientos gestionados por la Universitat de València, sino únicamente una primera fase de telematización, en la que se han incluido exclusivamente los procedimientos que cumplen con las siguientes condiciones: que los interesados sean exclusivamente estudiantes y que se haya realizado una reingeniería previa.

En total, se han incluido 110 procedimientos en los que estaban implicados el Servicio de Estudiantes, el Servicio de Posgrado y el SRIC. En este último caso, se incluyen un total de 25 procedimientos a telematizar. De los cuales, 21 están relacionados con procedimientos de concesión de ayudas y becas, 6 con procedimientos de gestión de pruebas de lenguas y 2 con procedimientos de tramitación de expedientes de extranjería. En el mes de marzo de 2013, se telematizarán por completo los tres primeros procedimientos del Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación: Programa Internacional incoming, Programa Erasmus estudios incoming y Programa SICUE incoming.

CONCLUSIONES

Como se ha puesto de manifiesto en el Capítulo Primero, con la aprobación de la LAECSP, el legislador hizo una seria apuesta por la normalización del uso de medios electrónicos en la Administración Pública española. Su finalidad principal fue la decidida inclusión en nuestro ordenamiento jurídico del derecho de los ciudadanos a relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos.

Dejando de lado el análisis de la entrada en vigor de la Ley, cuestión analizada a lo largo del trabajo, la LAECSP ha supuesto una auténtica revolución en todas y cada una de las estructuras que conforman nuestras Administraciones Públicas, provocando una avalancha de reformas y actuaciones encaminadas a hacer realidad la administración electrónica. Se destacan las siguientes:

a) Se ha producido un profundo cambio de mentalidad en el personal que presta servicio en las diferentes Administraciones Públicas. Al margen del uso generalizado de las nuevas tecnologías por el personal en su quehacer diario y del aumento de la demanda de formación en la materia, se han multiplicado los recursos humanos de las unidades y servicios dedicados a la eAdministración, provocando la consolidación estructural de estos puestos de trabajo en la plantilla de las Administraciones Públicas.

b) A nivel político, la modernización electrónica en la Administración ha aparecido en la agenda de nuestros dirigentes. Se ha constituido como uno de los retos principales de los gobiernos de todas las Administraciones Públicas. Lo que se demuestra, a título ejemplificativo, con la aparición de todo un conglomerado de entidades instrumentales de diferente naturaleza cuya finalidad es la puesta en

marcha y la difusión de la Administración electrónica entre la ciudadanía⁶⁴. También han proliferado los organismos consultivos, las concejalías municipales o la designación de personal directivo dedicado a las nuevas tecnologías en el sector público.

c) El fenómeno indicado en el apartado anterior, se ha complementado con la aparición de multitud de páginas y portales web dedicadas al fomento de las nuevas tecnologías en la Administración. El ejemplo más significativo es el portal de administración electrónica del Gobierno <http://administracionelectronica.gob.es>

d) Al margen de los nuevos recursos humanos contratados, se ha hecho un importante esfuerzo económico en la dotación de recursos materiales para cumplir con las obligaciones que marca la LAECSP. De esta forma, las Administraciones han multiplicado las contrataciones de servicios externos, a través de las diferentes figuras establecidas en la legislación de contratación pública, para implantar herramientas informáticas que coadyuven a que la administración electrónica sea una realidad. La otra cara la moneda ha sido la aparición de un amplio abanico de empresas privadas dedicadas a la prestación de servicios para la implantación de la administración electrónica.

e) En el ámbito normativo, han proliferado las normativas cuyo objeto ha sido la regulación de las nuevas tecnologías en la Administración, configurando el régimen jurídico del procedimiento administrativo electrónico. A través de la aprobación de leyes estatales y autonómicas, pero fundamentalmente, mediante la aprobación de multitud de disposiciones de rango reglamentario por parte de las distintas Administraciones Públicas. El primer Capítulo del trabajo se ha dedicado a concretar este régimen jurídico, con especial atención al ámbito universitario. Esta abundancia normativa ha provocado otro efecto colateral; el interés de la doctrina, fundamentalmente administrativista, por el estudio del régimen jurídico de la

⁶⁴ Encontramos multitud de entidades instrumentales puestas al servicio de la eAdministración. Por citar algunos ejemplos, destacamos la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica – ACCV en el ámbito de la Generalitat Valenciana (<http://www.accv.es>) y el Consejo Superior de Administración Electrónica, órgano colegiado adscrito al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, en el ámbito estatal.

administración electrónica.

Este proceso vertiginoso de reformas y actuaciones para el fomento de la Administración electrónica también se ha producido en el seno de las universidades públicas. No hay que olvidar que están sujetas al régimen jurídico administrativo en general y al régimen jurídico del procedimiento administrativo electrónico en particular. Esto es así por su condición de Administración Pública y porque la propia LAECSP incluye en su ámbito de aplicación a las universidades públicas. No podía ser de otra forma, dado que las mismas se constituyen en nuestro ordenamiento jurídico como Administraciones Públicas vinculadas a otra administración territorial; en concreto a la correspondiente administración autonómica de su territorio. No obstante, las universidades gozan de una naturaleza jurídica especial, derivada del reconocimiento de su autonomía por la propia Constitución Española, lo que ha sido corroborado por el propio Tribunal Constitucional. Esta circunstancia hace que el régimen jurídico del procedimiento administrativo electrónico en las universidades tenga matices propios, entre los que destaca la potestad reglamentaria de las universidades.

El análisis del régimen jurídico del procedimiento administrativo electrónico en el ámbito específico de la Universitat de València, así como de cada uno de los elementos configuradores del mismo (sede electrónica, registro electrónico, notificaciones electrónicas, etc) han sido el objeto del Capítulo Segundo del trabajo. A través del mismo, se han repasado todas las actuaciones que ha llevado a cabo la Universitat de València para que la administración electrónica sea una realidad en su gestión. Las medidas y reformas adoptadas coinciden con las enumeradas anteriormente para el conjunto de Administraciones Públicas. Así, se ha realizado un importante esfuerzo en medios materiales, se han creado nuevas unidades administrativas y se han aprobado diferentes disposiciones de carácter reglamentario.

La preocupación de la Universitat de València por el uso de las nuevas tecnologías ha sido una constante, incluso desde antes de la aprobación de la LAECSP. De esta forma, parte de la estructura organizativa y procedimental de la

institución ya contaba con alguna experiencia en la aplicación de las nuevas tecnologías antes de la aprobación de la Ley⁶⁵. A pesar de ello, ha sido necesario idear nuevos planteamientos y poner en marcha de forma decidida instrumentos que permitan alcanzar una verdadera Administración telematizada.

Pero todas estas medidas se quedarían vacías de contenido si no se produce una auténtica “revolución procedimental” en el seno de la Universitat de València cuya finalidad sea la telematización de sus procedimientos. En este sentido, el legislador ha comprendido perfectamente que este proceso no puede realizarse de golpe, sino que es necesario desmenuzar previamente cada uno de los procedimientos para estructurarlos, analizarlos, diseñarlos y, por último, telematizarlos. Así, el artículo 34 de la LAECPS ha previsto la necesidad de que la telematización de procedimientos vaya siempre precedida de un análisis previo que busque la redefinición y simplificación de los procedimientos.

En el Capítulo Tercero del trabajo recoge cómo se ha llevado a cabo este proceso de simplificación y redefinición de procedimientos administrativos en uno de los Servicios de la Universitat de València; el de Relaciones Internacionales y Cooperación. Dicho proceso, que adopta el nombre de “reingeniería de procedimientos” se ha dividido en dos partes (inventario y reingeniería). La implementación de la reingeniería ha permitido dejar el terreno abonado para que toda la gestión se realice a través de medios electrónicos y ha puesto de manifiesto su utilidad y necesidad como paso previo a la telematización. Pero además, ha tenido otros efectos colaterales muy positivos. Para los miembros del Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación, dado que se han sentido integrantes y partícipes de los procedimientos que gestionan y para los usuarios del Servicio, ya que se ha realizado una mejora sustantiva de los procedimientos, simplificándolos, clarificándolos y depurando todos los trámites que los configuran.

⁶⁵ Ejemplo de ello fue la aprobación en mayo de 2004 del sistema de información de Relaciones Internacionales de la Universitat de València, a través de un contrato de consultoría y asistencia. Este sistema de información proporcionaba cobertura a todos los procesos relacionados con los programas de movilidad de estudiantes y personal de la institución. Este sistema de información se plasmó posteriormente en la puesta en marcha en el curso 2007-2008 de una aplicación informática específica para la gestión de los programas de movilidad de estudiantes (Erasmus, Programa Internacional y SICUE-Séneca) que está vigente hoy en día.

El siguiente paso, actualmente en proceso de implementación a través del proyecto “eStudents”, es el de la plena telematización de los procedimientos del Servicio de Relaciones Internacionales. Con la definitiva implantación de este proceso, la Administración electrónica será una realidad en la Universitat de València y, en particular, en su Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación. Pero al margen del cumplimiento de las obligaciones legales establecidas en la LAECPS, esta implantación provocará que la institución preste el servicio público de educación superior que tiene encomendado a través de una gestión mucho más eficiente de sus recursos.

ANEXOS

ANEXO I: BIBLIOGRAFÍA CITADA

BOCANEGRA REQUENA, J.M. Y BOCANEGRA GIL, B. *La administración electrónica en España. Implantación y régimen jurídico*, Atelier, Barcelona, 2011.

DÍAZ-ROMERAL GÓMEZ, A. *La sede electrónica: eje vertebrador del derecho de los ciudadanos a la información, a la participación y a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas*, Aranzadi, 2011.

GARCÍA DE ENTERRÍA, E. y FERNÁNDEZ, T. *Curso de Derecho Administrativo I. Undécima Edición*, Civitas, Madrid, 2002.

MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, R. *Administración Pública Electrónica*, Thomson-Civitas, Cizur Menor (Navarra), 2009.

MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, R. «Administración electrónica: origen, definición institucional y contexto actual» en *Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías*, núm. 14, Pamplona, 2007.

MARTÍNEZ USERO, J.A. *La gestión del conocimiento en la Administración electrónica*. Arco-Libros, Madrid, 2007.

PALOMAR OLMEDA, A. *La Ley de Acceso Electrónico a los Servicios Públicos*. Aranzadi, Pamplona, 2007.

SOVIRÓN MORENILLA, J.M. y PALENCIA HERREJÓN, F. *La nueva regulación de las Universidades. Comentarios y análisis sistemático de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades*. Comares Monografías, Granada, 2002.

VALERO TORRIJOS, J. Y GAMERO CASADO, E. (COORDS.). *La Ley de Administración electrónica. Comentario sistemático a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*, Thomson-

Aranzadi, Madrid, 2008.

VALERO TORRIJOS, J. y MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, *El uso de medios electrónicos en la gestión universitaria: las implicaciones jurídicas de la administración electrónica en el proceso de modernización de las universidades públicas*. Monografía asociada a Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías, Pamplona, 2012.

TARDÍO PATO, J.A. *El derecho de las universidades públicas españolas. Promociones y Publicaciones Universitarias Vol. II*. Promociones y Publicaciones Universitarias, Vol. II, Barcelona, 2004

ANEXO II: NORMATIVA CITADA

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978 (BOE núm. 311, de 29 de diciembre)
- Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, por la que se aprueba el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana (BOE núm. 164, de 10 de julio)
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimientos Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre)
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos Personales (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999)
- Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica (DOCE de 19 de enero de 2000)
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE núm. 307, de 24 de diciembre)
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica (BOE núm. 304, de 20 de diciembre)
- Decreto 128/2004, de 30 de julio, del Consell de la Generalitat que aprobó los Estatutos de la Universitat de València (Estudi General) (DOGV 8213 de 3 de agosto de 2004).
- Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana. (BOE núm. 86, de 11 de abril de 2006)

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. (BOE núm. 89, de 13 de abril)
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE núm. 150, de 23 de junio)
- Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y los medios de comunicación social (BOE núm. 279, de 21 de noviembre)
- 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 Públicos (BOE núm. 278, de 18 de noviembre)
- El Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (BOE núm. 25, de 29 de enero)
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad (BOE núm. 25, de 29 de enero)
- Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Generalitat (DOCV núm. 6262, de 7 de mayo)
- Reglamento de la sede electrónica de la Universitat de València, aprobado por Acuerdo 99/2010, de 9 de junio, del Consejo de Gobierno de la Universitat de València; modificado por Acuerdo 189/2010, de 27 de octubre, del Consejo de Gobierno de la Universitat de València. (DOCV 6444 de 24 de enero de 2011).
- Reglamento del Registro Electrónico de la Universitat de València, aprobado por Acuerdo 100/2010, de 9 de junio, del Consejo de Gobierno de la

Universitat de València. (DOCV 6444 de 24 de enero de 2011).

- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. (BOE núm. 55, de 5 de marzo)
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (BOE núm. 276, de 16 de noviembre)

ANEXO III: DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA REINGENIERÍA DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ANEXO I: Inventario de procedimientos del Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación

ANEXO II: Ficha del programa Erasmus Estudios Outgoing

ANEXO III: Inventario clasificado de procedimientos del Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación

ANEXO IV: Diagnóstico del procedimiento programa Erasmus Estudios Outgoing

ANEXO V: Manual del procedimiento programa Erasmus Estudios Outgoing

ANEXO VI: Guía de tramitación del programa Erasmus Estudios Outgoing

ANEXO VII: Inventario de mejoras