

# Aproximación a la e**A**dministración

**Darío Badules Iglesias (coord.)**

**2.<sup>a</sup> edición**

**Proyecto de innovación docente PIIDUZ\_2022\_1\_898**

**Vicerrectorado de Política Académica**



**Universidad  
Zaragoza**



Servicio de  
Publicaciones

**Universidad** Zaragoza



© Darío Badules Iglesias (coord.), los autores.  
2.<sup>a</sup> edición. Zaragoza (España), 2023  
Edita: Servicio de Publicaciones. Universidad de Zaragoza  
ISBN: 978-84-18321-75-7  
DOI: 10.26754/uz.978-84-18321-75-7

Todos los derechos reservados, de los autores. Este documento está sometido a una licencia de Creative Commons **«Atribución - No Comercial – Compartir Igual»**, en la que se exige el reconocimiento de la autoría, la no comercialización con el archivo y su eventual difusión sin alteraciones. Las imágenes utilizadas en este documento proceden de bases de fotografías en abierto o bien son pantallazos de páginas web utilizadas exclusivamente con fines didácticos.



# Índice de contenidos

**Presentación** 7

**1. Inteligencia Artificial y derechos fundamentales en el tratamiento masivo de datos de la eAdministración** 11

*Jesús Ignacio Delgado Rojas*

**2. Nociones básicas de Administración electrónica** 18

*Darío Badules Iglesias*

**3. La obligación de relación electrónica con las Administraciones Públicas** 37

*Daniel Santiago Marcos*

**4. Notificaciones electrónicas: formas, problemática y ejemplos prácticos** 45

*Federica Costagliola*

**5. La eAdministración desde el punto de vista del empleado público 64**

*María Asunción Casabona Berberana*

**6. El acceso a la información pública y la eAdministración 73**

*David Antonio Cuesta Bárcena*

**7. La estrategia de la Unión Europea para conseguir una Administración electrónica 97**

*Adrián Gavín Lalaguna*

**8. La Administración electrónica como revulsivo para la europeización: el ejemplo de Georgia 119**

*David Ruano Delgado*

**9. Protección judicial de las personas en sus relaciones electrónicas con las Administraciones Públicas 129**

*Pedro Pascual Alejandre*

**10. La digitalización de la Administración tributaria 136**

*Raquel Lacambra Orgillés*

**11. Implementación de la eAdministración en la esfera local 159**

*Jaime Magallón Salegui*

**12. Gestión electrónica de los expedientes judiciales y juicios telemáticos 174**

*Beatriz Zalaya Mugüerza*

**13. Régimen jurídico y forma de presentación electrónica de reclamaciones en materia de servicios bancarios y de pago 190**

*Andrea Castillo Olano*

**14. Un Registro Civil (digitalizado) para el siglo XXI 224**

*Gerardo Aguas Valero*

**15. Herencia y testamento digital** 250

*Javier Martínez Calvo*

**16. Infracciones penales relacionadas con la identidad digital** 259

*Lucas Gabriel Menéndez Conca*

**17. Integración continua de principios éticos en sistemas de Inteligencia Artificial** 269

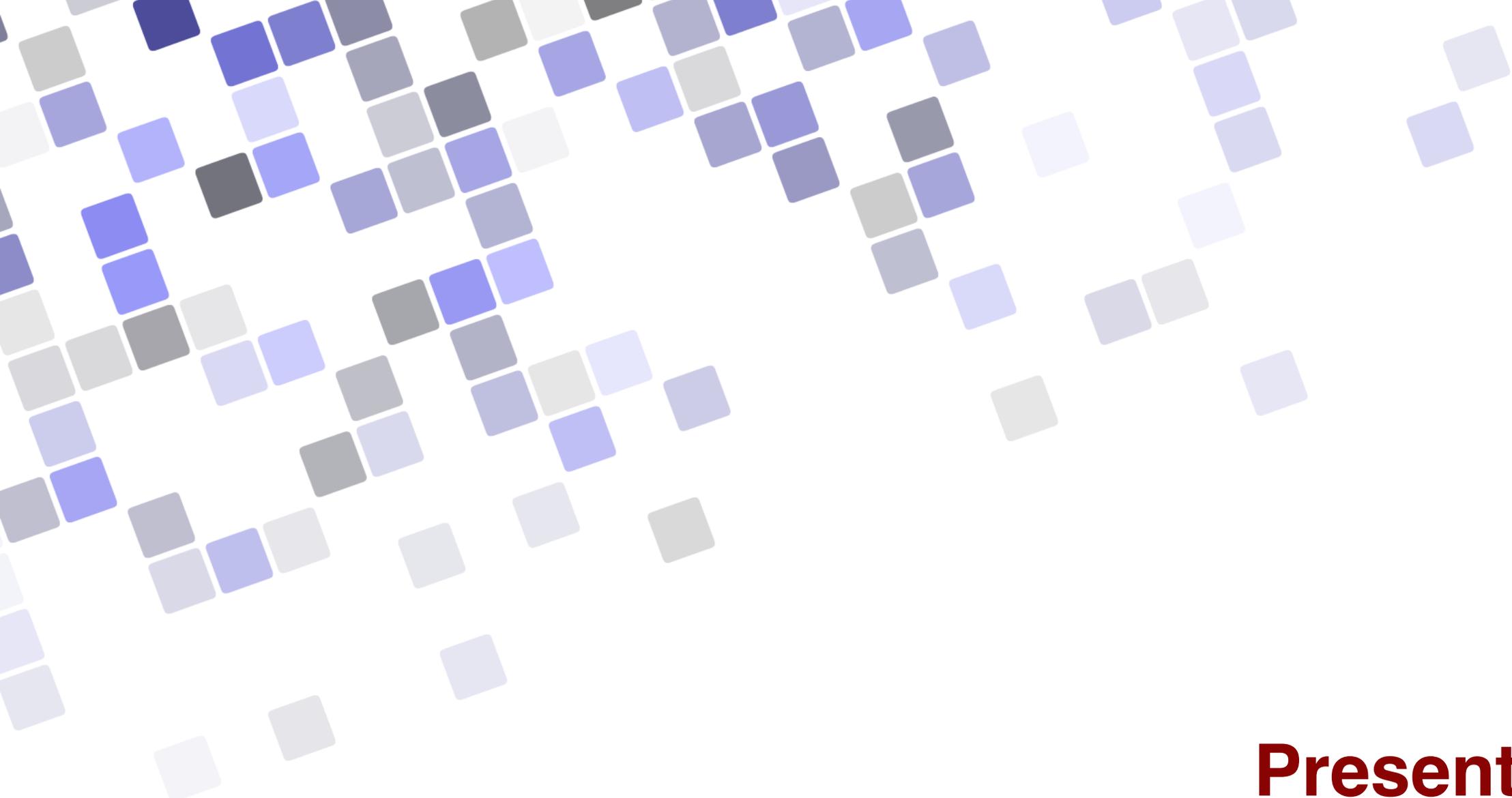
*Carlos Vera del Ruste*

**18. Seminario práctico sobre registro electrónico único y servicios del SEPE** 278

*Daniel Mosteo Catalán y María de los Ángeles Ondiviela Serrano*

**19. Seminario práctico sobre certificado electrónico: resolución de la tarea** 314

*Darío Badules Iglesias*



# Presentación

«Aproximación a la eAdministración»

Proyecto de innovación docente PIIDUZ\_2023\_1\_898, febrero y marzo de 2023

*Darío Badules Iglesias (coord.), Universidad de Zaragoza*



**Universidad**  
Zaragoza

# Presentación

Este documento forma parte de la actividad **«Aproximación a la eAdministración»**, organizada en el marco del Proyecto de innovación docente **PIIDUZ\_2023\_1\_898** (con financiación del Vicerrectorado de Política Académica) y celebrada los días 21 y 23 de febrero y 7 de marzo de 2023 en la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza, cuyo coordinador ha sido el prof. Dr. Darío Badules Iglesias (Área de Derecho Administrativo, Universidad de Zaragoza).

Con su publicación en abierto y en línea, como material docente, se pretende dar a conocer esta experiencia de innovación que ha tenido como propósito fundamental una primera toma de contacto con la Administración electrónica por parte del estudiantado de distintos grados de esta Universidad. Para ello, se ha propuesto una serie de conferencias y la realización de un caso práctico consistente en la obtención del certificado digital de la FNMT y la realización de una solicitud de transparencia a través de un registro electrónico. Los materiales de tales conferencias y de dicha práctica constituyen el contenido de esta publicación, en su 2.<sup>a</sup> edición.

Zaragoza, marzo de 2023.

# Organización de la actividad

Asistencia a las **tres sesiones** (fichaje en Moodle).

Realización de la **actividad** (entre sesiones y entrega en Moodle).

Expedición de **certificado** de asistencia y aprovechamiento.

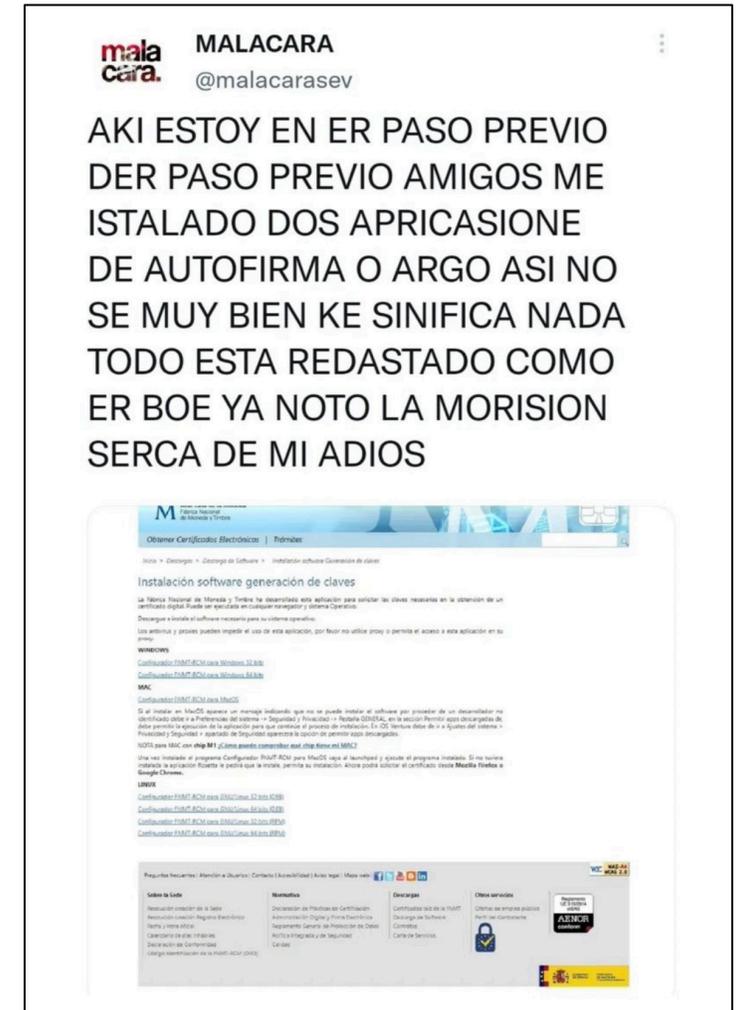
Reconocimiento de **0,5 ECTS** de optatividad a estudiantes grado de varias facultades.

Solicitud ante Secretaría de la Facultad por **Regtel**.

# Nuestro objetivo

Que no se nos quede **esta cara** al usar aplicaciones de la eAdministración.

Ya sabemos que el vuestro es conseguir créditos sin morir en el intento.





*Jesús Ignacio Delgado Rojas*

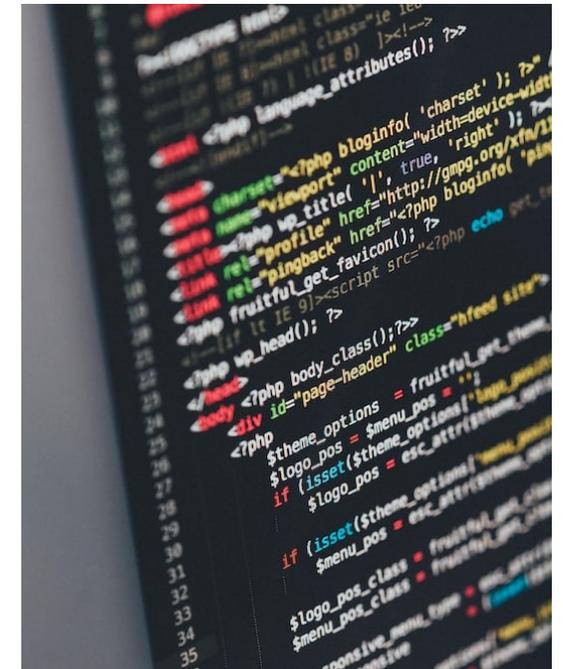
Conferencia inaugural

# **1. Inteligencia Artificial y derechos fundamentales en el tratamiento masivo de datos de la eAdministración**

# Inteligencia Artificial y derechos fundamentales en el tratamiento masivo de datos de la eAdministración

*Jesús Ignacio Delgado Rojas*

1. Introducción
2. Datos masivos y entorno digital
3. Derechos Fundamentales y derechos digitales: una tensa relación
4. Riesgos en el reconocimiento de los derechos digitales: autonomía y privacidad.
5. Conclusiones



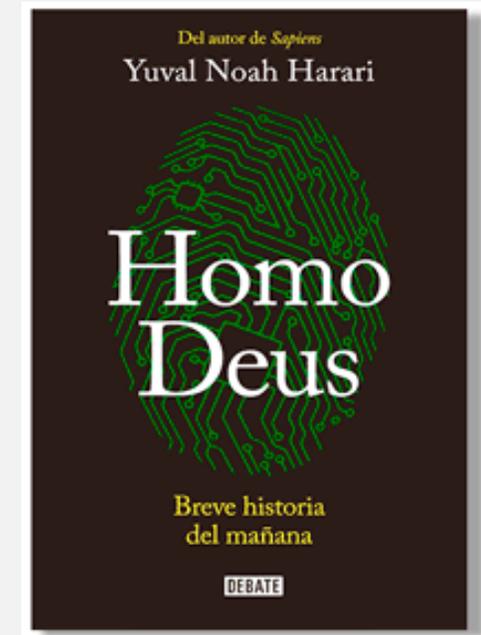
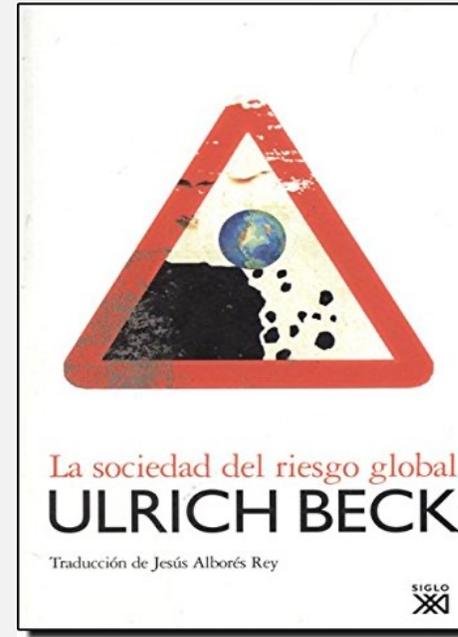
# 1. Introducción

Sociedad del **riesgo** (Ulrich Beck).

Transformación vida individual y colectiva.

Del *homo sapiens* al *homo deus*.

Cultura del *dataísmo*



## 2. Datos masivos y entorno digital

Globalización  *Data society*

Fuentes generadoras de datos.

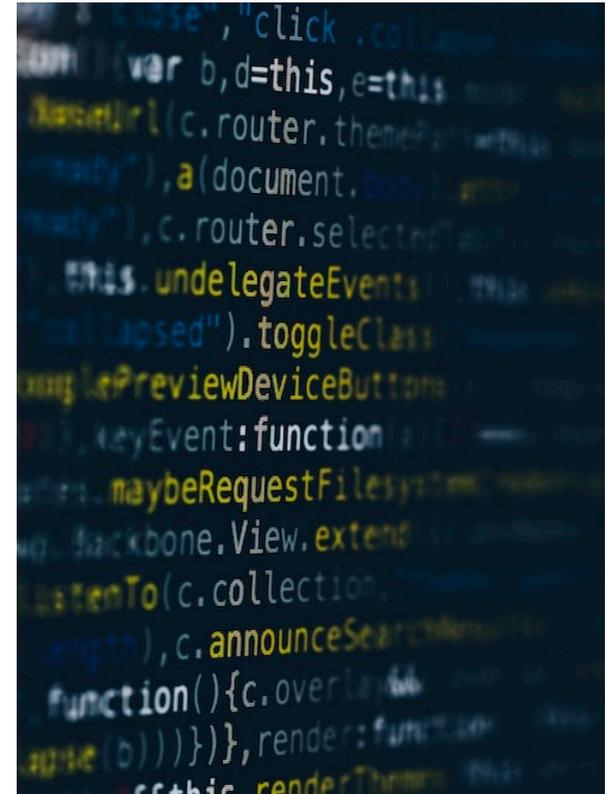
Las cuatro V del *big data*:

Volumen ↓ Velocidad ↓ Variedad ↓ Valor

IA en cuatro pasos:

Generación ↓ Almacenamiento ↓ Análisis ↓ Explotación

Análisis: la controversia en torno a los algoritmos



### 3. Derechos fundamentales y derechos digitales: una tensa relación

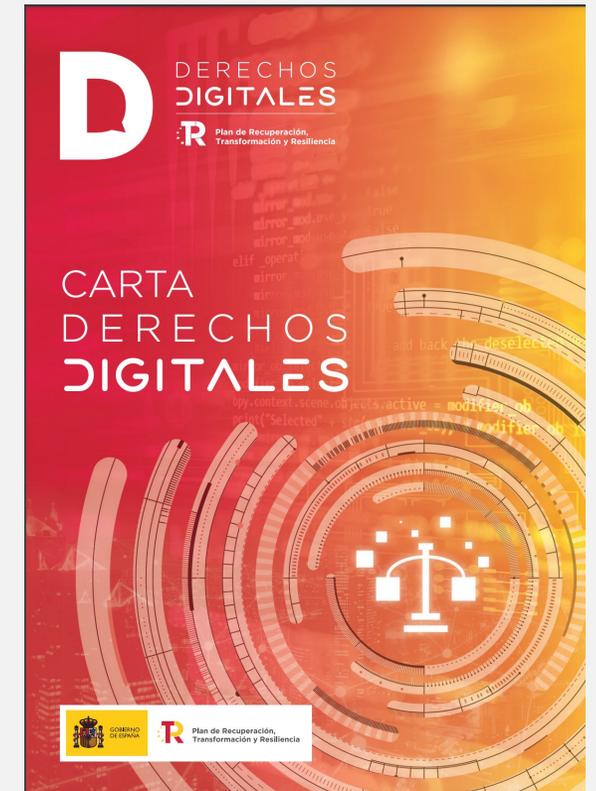
*Construir correctamente el futuro. La Inteligencia Artificial y los derechos fundamentales (UE) ([enlace](#))*

*Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales*

*Carta de Derechos Digitales*

¿Regulación ya existente o nueva generación de derechos?

¿Los derechos digitales son derechos fundamentales?  
Cuestiones de política constitucional.



[Enlace a la Carta](#)

## 4. Riesgos en el reconocimiento de los derechos digitales: autonomía y privacidad

La brecha digital. El *edadismo*.

De los sesgos algorítmicos a los *hypernudges*.

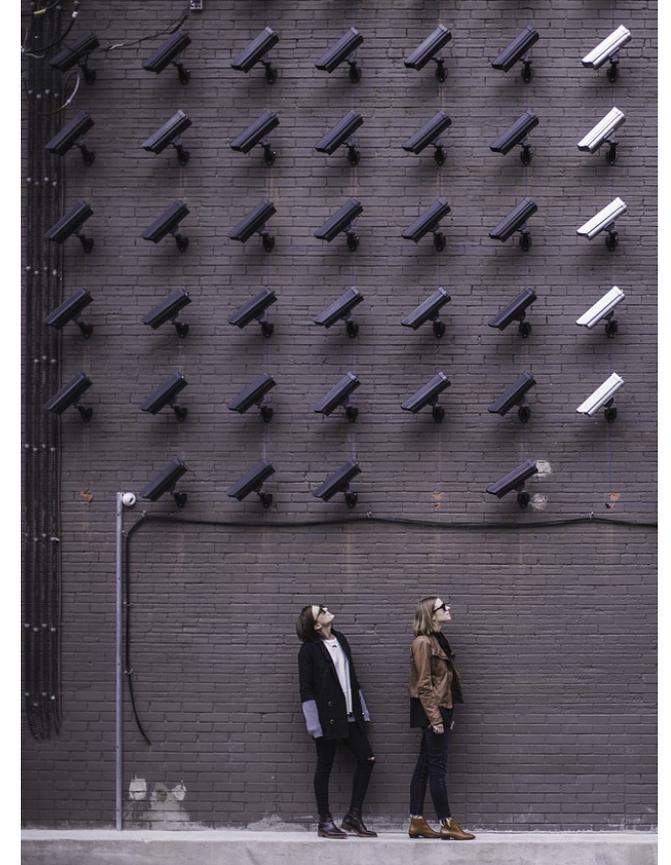
La manipulación de la autonomía.



[Enlace a la estrategia](#)

# 5. Conclusiones

- ☞ *Big data* en la eAdministración.
- ☞ La **sociedad de la vigilancia** (Byung Chul Han).
- ☞ La «responsabilidad tecnológica».
- ☞ Una IA y Big Data al **servicio de la ciudadanía**.





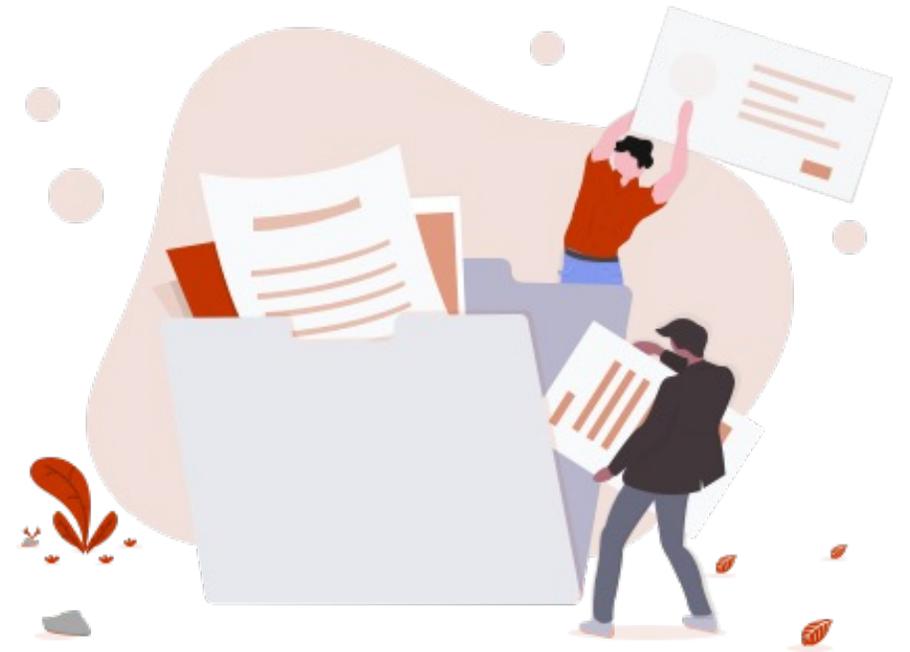
*Darío Badules Iglesias*

## **2. Nociones básicas de Administración electrónica**

# Nociones básicas de Administración electrónica

*Darío Badules Iglesias*

1. Orígenes y antecedentes de la eAdministración
2. Régimen jurídico
3. El procedimiento administrativo electrónico
4. Principales servicios electrónicos de las AA. PP.
5. Algunas críticas y perspectiva de futuro



# 1. Orígenes y antecedentes de la eAdministración

Primeros usos de máquinas automatizadas durante s. XX.

Novedad de la CE de 1978: «uso de la informática».

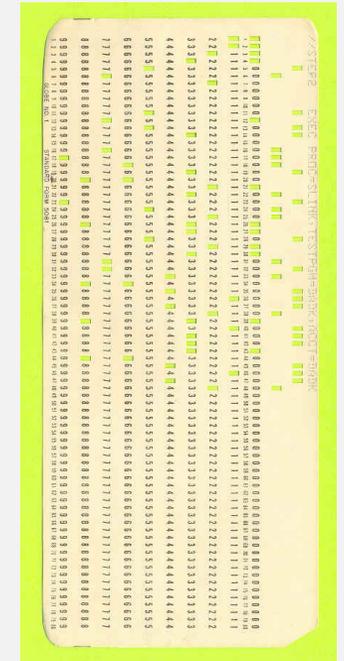
Impulso definitivo a partir de mitad de los años 90.

Iniciativas OCDE, UNESCO y UE (programa IDA, Decisión CE/1995/468).

Primera norma española centrada en eAdministración: [art. 45 de la Ley 30/1992](#) y su desarrollo por el [Real Decreto 263/1996](#), de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado.

Incorporación instrumental y [residual](#), mejoras progresivas (y lentas).

Avances decisivos sobre todo en la [Administración tributaria](#).



Tarjeta microperforada

## Artículo 18.4 CE

*La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos*

## 2. Régimen jurídico (i)

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAE).

**Derogada** por Ley 39/2015 (DF 7.ª).

Periodo transitorio hasta... ¡2021!

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común (LPAC).

Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el [Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos](#).

Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).



**España Digital 2026: la agenda renueva su compromiso con la transformación digital del país**

<https://espanadigital.gob.es/>

## 2. Régimen jurídico (ii)

Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los **servicios electrónicos de confianza**.

**Deroga la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica** y parte de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Reales Decretos (2010 y 2022) por los que se regulan en **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)** y el **Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)**

Política transversal: afecta a todos los sectores.

Carácter básico de regulación.



### 3. El procedimiento administrativo electrónico (i)

PAC basado en  Expediente administrativo (70 LPAC).

Carácter electrónico: declaración fundamental.

Agregación de documentos.

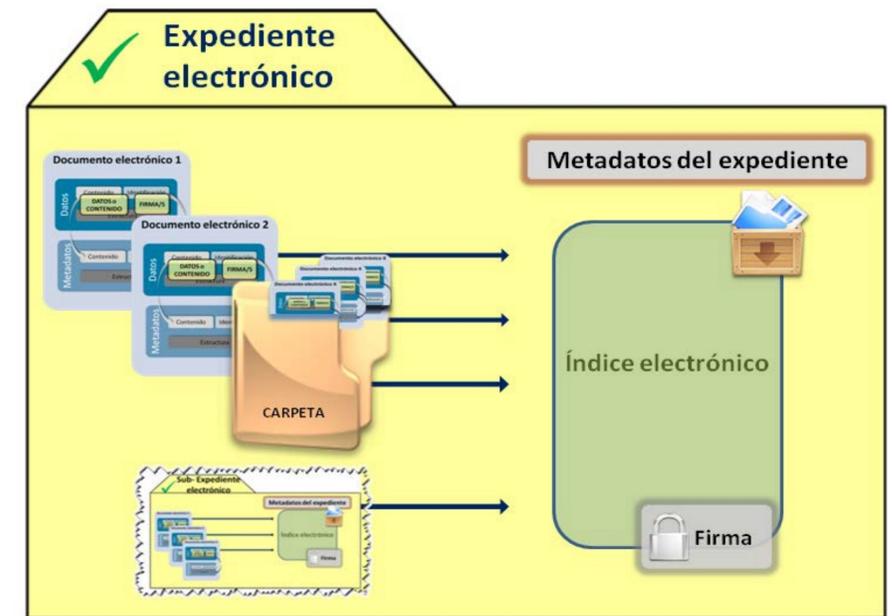
Índice numerado.

Copia electrónica certificada de resolución.

STS 14 de diciembre de 2021.

[Comentario de JR Chaves](#)  “Remisión” del expediente.

¿Es el expediente un PDF interactivo?



Fuente: [Expediente electrónico. Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad](#), 2ª edición electrónica.

### 3. El procedimiento administrativo electrónico (ii)

#### Identificación electrónica (9-11 LPAC).

Certificados electrónicos cualificados de **firma electrónica**.

Certificados electrónicos cualificados de **sello electrónico**.

**Clave concertada** con registro previo de usuario.



#### Asistencia en uso de medios electrónicos (12 LPAC).

Registro electrónico de **funcionarios habilitados**.

### 3. El procedimiento administrativo electrónico (iii)

Mecánica de la identificación y firma electrónicas:

Sistemas basados en **criptografía asimétrica**.

Parejas de claves para **cifrado** (privada) y **descifrado** (pública).

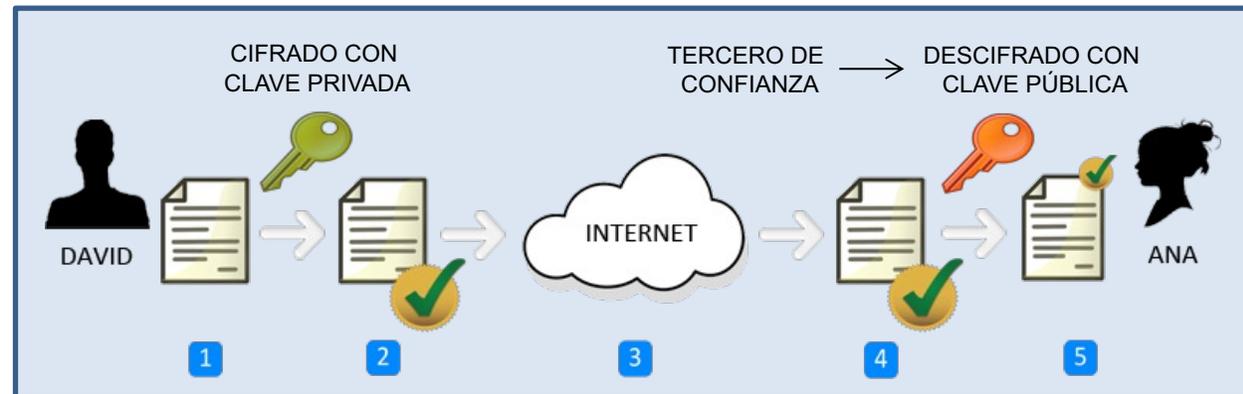
Generadas en el mismo momento: ¡**exportar con clave privada!**

Imprescindible un **tercero de confianza** con las claves públicas.

#### Autoridades de Certificación Reconocidas

Las principales Autoridades de Certificación reconocidas en las cuales podrás obtener tu certificado digital, para el uso a la SEDE electrónica se presentan a continuación.

- ▶ DNI electrónico (Dirección General de la Policía).
- ▶ Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).
- ▶ Generalitat Valenciana (ACCV).
- ▶ Agència Catalana de Certificació (CATCert).
- ▶ ANF Autoridad de Certificación (ANF AC).
- ▶ AC Camerfirma.
- ▶ Ziurtapen eta zerbitzu enpresa, IZENPE.
- ▶ Autoridad de Certificación de la Abogacía (ACA).
- ▶ Firma profesional.



### 3. El procedimiento administrativo electrónico (iv)

El «lugar» de desarrollo de los trámites electrónicos.

Registro electrónico general (16 LPAC).

➔ Oficinas de **asistencia** en materia de registros (OAMR).

Sede electrónica (38 LRJSP) ➔ No es «portal de internet» (39 LRJSP).

Punto de Acceso General Electrónico (13.a LPAC, derecho a comunicarse).

➔ Incluye área personalizada «**Carpeta ciudadana**».

The screenshot shows the 'Buscador de oficinas' interface. At the top, there's a navigation bar with 'administracion.gob.es' and 'punto de acceso general'. Below it, a search bar and a menu with options like 'Atención e información', 'Empleo público', 'Ayudas', 'Trámites', 'Administración Pública y Estado', and 'Tu espacio europeo'. The main section is titled 'Buscador de oficinas' and includes an important notice about office hours. Below the notice, there are filters for 'Oficina más cercana' (Pedro Cerbuna 12) and 'Tipo de Oficina' (Todos, Extranjería, Corros, etc.). A 'Buscar' button is visible. The search results show 38 results for 'Pedro Cerbuna 12'. Two results are visible: 'Registro del Servicio Aragonés de Salud. Opto. Sanidad (RSOMZ)' and 'Atención Primaria Sector Zaragoza III'. Each result includes a location pin, address, hours, phone number, and administrative details.

[Buscador de OAMR](#)

## 4. Principales servicios electrónicos de las AA. PP.

a. Portal de la Administración electrónica

<https://administracionelectronica.gob.es/pae> Home

b. Registro electrónico de apoderamientos

<https://sede.administracion.gob.es/apodera/clave.htm>

c. Sistema de firma con Cl@ve

<https://clave.gob.es/clave> Home/dnin.html

d. Certificado digital FNMT

<https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/persona-fisica>

e. Registro electrónico

<https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do>

f. Carpeta ciudadana

<https://sede.administracion.gob.es/carpeta/clave.htm>

## a. Portal de la Administración electrónica de la AGE

Castellano | Català | Euskara | Galego | Valencià | English Escuchar Identificarse Registrarse

 **PAE** portal administración electrónica

Actualidad | Estrategias | Soluciones - CTT | Observatorio - OBSAE | Documentación | Organización

Estás en: Inicio

**Suscríbete al newsletter**

Recibe semanalmente en tu correo electrónico las novedades e iniciativas de la administración electrónica en España.

Suscríbete al canal  

Plan Digitalización | Leyes 39 y 40/2015 | Catálogo | Interoperabilidad | Identidad digital

El Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025 se enmarca dentro de España Digital 2025 y del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

Actuaciones TIC para la implantación de las leyes 39 y 40/2015 en las Administraciones Públicas

El Catálogo de Servicios de Administración Digital difunde los servicios que la SGAD pone a disposición de las AA.PP.

La Interoperabilidad equivale a cooperación, desarrollo, integración y prestación de servicios entre diferentes sistemas de información

El acceso de los ciudadanos a los servicios públicos de forma sencilla y con plena garantía de seguridad

## b. Registro electrónico de apoderamientos (i)

GOBIERNO DE ESPAÑA  
administracion.gob.es sede electrónica  
apodera  
Registro electrónico de apoderamientos

El acceso al Registro Electrónico de Apoderamientos requiere de identificación mediante el sistema de autenticación de Cl@ve, para ello se deberá de utilizar:

- Certificado digital o DNI electrónico
- Cl@ve PIN
- Cl@ve Permanente

Pulsa "Acceder", se redirigirá a Cl@ve en caso de no estar ya autenticado

Comparece usted en calidad de:  Poderante  Apoderado

**→] Acceder**

Pulsa "Descargar anexos" para descargar los formularios de Alta de apoderamientos de la aplicación.  
Pulsa "Búsqueda de entidades" para conocer las entidades integradas.

**↓ Descargar anexos**      **☰ Búsqueda de entidades**

Consulte los requisitos técnicos de la aplicación a través de [este enlace](#).

Si lo desea, puede descargar el listado completo de **entidades adheridas** a través de estos enlaces:

GOBIERNO DE ESPAÑA  
administracion.gob.es sede electrónica  
apodera  
Registro electrónico de apoderamientos

DARIO BADULES IGLESIAS PODERANTE **Salir**

Apoderamientos      Mis apoderamientos      Descargar anexos      Ayuda

- Apoderamiento general para cualquier actuación administrativa y ante cualquier administración pública.**  
**Otorgar**
- Apoderamiento general ante una Administración y sus Organismos Públicos o ante un organismo público o entidad.**  
**Otorgar**
- Apoderamiento para determinados trámites.**  
**Otorgar**

El Registro Electrónico de Apoderamientos permite a los interesados autorizar a personas físicas o jurídicas para actuar en su nombre en las relaciones con las Administraciones Públicas

El apoderamiento se puede hacer en 3 sencillos pasos:

- Seleccionar el tipo de poder que deseo otorgar
- Rellenar el formulario introduciendo los datos e indicando la vigencia del apoderamiento
- Firmar mediante un certificado digital el formulario de apoderamiento

Para más información sobre el Registro electrónico de apoderamientos y su funcionamiento puede consultar las preguntas más frecuentes.

Asimismo dispone de atención telefónica en el teléfono 060.

Para realizar un apoderamiento necesitará disponer de un **certificado electrónico**, no así para descargarse los anexos.

## b. Registro electrónico de apoderamientos (ii)

**DARIO BADULES IGLESIAS**  
PODERDANTE [Salir](#)

 **GOBIERNO DE ESPAÑA**  
 **administracion.gob.es**  
sede electrónica

**apodera**  
Registro electrónico de apoderamientos

Apoderamientos   Mis apoderamientos   Descargar anexos   Ayuda

### Apoderamiento general para todas las Administraciones públicas

Apoderamiento que permite al apoderado actuar en nombre del poderdante en cualquier actuación administrativa ante cualquier administración pública.

**Datos del poderdante** \* Campos Obligatorios

NIF/DNI/NIE \*

Nombre \*   Primer apellido \*   Segundo apellido

Tipo de vía \*   Nombre vía \*   Número   Bloque   Portal   Escalera

Planta   Puerta   Kilometro   Hectómetro

País \*   Provincia \*   Localidad \*

Código postal

**Datos del apoderado** \* Campos Obligatorios

Persona física

NIF/DNI/NIE \*

Ej. 12345678Z

Nombre \*   Primer apellido \*   Segundo apellido

Tipo de vía \*   Nombre vía \*   Número   Bloque   Portal   Escalera

Planta   Puerta   Kilometro   Hectómetro

País \*   Provincia \*   Localidad \*

Código postal

Teléfono móvil   Correo electrónico \*

[Limpiar Formulario](#)

**Periodo de vigencia del apoderamiento**

Desde:   Hasta:

**Documentos anexos**

- Cada documento debe tener un tamaño menor a 10 MBytes.
- Las extensiones permitidas para los documentos son: pdf, zip pudiendo estar restringidas por el organismo asociado al apoderamiento.

[Seleccionar Archivo](#)

**Información sobre protección de datos de carácter personal**

Los datos personales facilitados mediante el presente formulario serán tratados por la Secretaría de Estado de Función Pública con la finalidad de gestionar los datos personales de los poderes registrados en el Registro Electrónico de

## b. Registro electrónico de apoderamientos (iii)

**Datos del apoderado** \* Campos Obligatorios

Persona física

NIF/DNI/NIE

Nombre  Primer apellido  Segundo apellido

Tipo de vía  Nombre vía  Número  Bloque  Portal  Escalera

Planta  Puerta  Kilometro  Hectómetro

País  Provincia  Localidad

Código postal

Teléfono móvil  Correo electrónico

**Limpiar Formulario**

---

**Periodo de vigencia del apoderamiento**

Desde:  Hasta:

---

**Documentos anexos**

- Cada documento debe tener un tamaño menor a 10 MBytes.
- Las extensiones permitidas para los documentos son: pdf, zip pudiendo estar restringidas por el organismo asociado al apoderamiento.

**Seleccionar Archivo**

---

**Información sobre protección de datos de carácter personal**

Los datos personales facilitados mediante el presente formulario serán tratados por la Secretaría de Estado de Función Pública con la finalidad de gestionar los datos personales de los poderes registrados en el Registro Electrónico de

**DARÍO BADULES IGLESIAS** **PODERDANTE** [Salir](#)

Apoderamientos    **Mis apoderamientos**    Descargar anexos    Ayuda

---

### Mis Apoderamientos

[Búsqueda Avanzada](#)

NIF poderdante	Nombre	Apellido 1	Apellido 2	Razón social
<input type="text"/>				
NIF apoderado	Nombre	Apellido 1	Apellido 2	Razón social
<input type="text"/>				

**Limpiar Formulario**    **Buscar**

**Aceptar**    **Renunciar**    **Revocar**    **Prorrogar**

**Aviso:**  
Para ver el detalle del apoderamiento, pulse doble clic sobre uno de los apoderamientos de los que aparecen en el listado.

No se han encontrado apoderamientos.

## c. Sistema de firma con Cl@ve (pin o permanente)

Castellano | Català | Euskera | Galego | Valencià | English

La hora es: 22/03/2022 16:18:25

Pro

 **cl@ve** SERVICIO ELECTRONICO PARA LAS ADMINISTRACIONES

[Cl@ve](#) [Registro](#) [Cl@ve PIN](#) [Cl@ve Permanente](#) [Cl@ve Firma](#)



### cl@ve firma



#### ¿Que es?

Cl@ve es un sistema de Identificación, Autenticación y Firma Electrónica común para todo el Sector Públi...

[Leer más >](#)



#### Emisión y uso del dni

La entidad encargada de realizar las funciones de emisión y custodia de certificados electrónic...

[Leer más >](#)



#### Realizando la firma

Para la utilización del DNI electrónico es necesario contar con determinados elementos hardware y...

[Leer más >](#)



#### Definiciones

En este apartado encontraremos las definiciones de la terminología empleada en...

[Leer más >](#)

cl@ve

## d. Certificado digital FNMT



The screenshot shows the FNMT website interface. The header includes the FNMT logo and navigation links: FNMT, CERES, MUSEO CASA DE LA MONEDA, SIAEN, ESCUELA DE GRABADO, and TIENDA VIRTUAL. The main content area is titled 'Sede Electrónica Real Casa de la Moneda Fábrica Nacional de Moneda y Timbre'. Below this, there are links for 'Obtener Certificados Electrónicos' and 'Trámites'. The breadcrumb trail is 'Inicio > Obtener Certificados Electrónicos > Persona Física'. A sidebar on the left lists options under 'Persona Física': Obtener Certificado Software, Obtener Certificado con DNIE, Obtener Certificado con Android, Verificar estado, Renovar, and Anular. The main content area is titled 'Persona Física' and contains text explaining the digital certificate, a section '¿Quién puede obtener un Certificado digital de Persona Física?' with a list of eligible users, and a section '¿Cómo puedo obtener el Certificado?' with two methods: downloading software or using a DNIE. A right sidebar shows the official date and time: 'Fecha y Hora Oficial 22/02/2022 16:41:09', a section for 'Información Destacada' with links to 'Exportar / Importar un Certificado' and 'Manual de Buenas Prácticas', and a section for 'Atención a Usuarios'.

## e. Registro electrónico general

**Buscador de organismos**

Seleccione el Nivel de Administración:

Ministerio:

Buscar:

Seleccionar	Descripción
<input type="radio"/>	<b>CONSEJERIA DE EDUCACION EN LA DELEGACION PERMANENTE DE ESPAÑA ANTE LA O.C.D.E. Y U.N.E.S.C.O.</b> <i>MINISTERIO DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE</i>
<input type="radio"/>	<b>Delegación del Gobierno en Madrid</b> <i>Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas</i>
<input type="radio"/>	<b>Delegación del Gobierno en Madrid - Área Funcional de Agricultura</b> <i>Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas</i>
<input type="radio"/>	<b>Delegación del Gobierno en Madrid - Área Funcional de Fomento</b> <i>Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas</i>
<input type="radio"/>	<b>Delegación del Gobierno en Madrid - Área Funcional de Industria y Energía</b> <i>Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas</i>
<input type="radio"/>	<b>Delegación del Gobierno en Madrid - Área Funcional de Sanidad y Política Social</b> <i>Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas</i>
<input type="radio"/>	<b>Delegación del Gobierno en Madrid - S.Gral.</b> <i>Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas</i>
<input type="radio"/>	<b>Delegación del Gobierno en Madrid - Unidad de Apoyo</b> <i>Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas</i>
<input type="radio"/>	<b>Delegación del Gobierno en Madrid - Área Funcional de Alta Inspección de Educación</b> <i>Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas</i>
<input type="radio"/>	<b>DELEGACION PROVINCIAL DE ECONOMIA Y HACIENDA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE - GERENCIA TERRITORIAL</b> <i>MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS</i>

11 resultados encontrados, mostrando del 1 al 10.

**Registro Electrónico General de LA AGE**

**Alta de registros** **Busqueda de registros**

**Alta de registro electrónico (Paso 1 de 2)**

En dos sencillos pasos podrá dirigir un registro a la Administración General del Estado. Cumplimente sus datos, adjunte sus documentos en esta página, y complete el proceso en la página siguiente. ■ Datos obligatorios para realizar el alta del registro

**Datos del interesado**

**\*\* Persona física**

Tipo de documento: NIF  Número de documento: 0000000T  Nombre: PERSONA FÍSICA  Primer apellido: DE LA PEÇA  Segundo apellido: DE PROVES

**\*\* Dirección del interesado**

Tipo de vía  Nombre y número de vía  Bloque  Escalera  Piso  Puerta  Código postal  Teléfono

País: ESPAÑA  Provincia:  (Obligatorio si el país es España) Localidad:  (Obligatorio si el país es España)

**Datos de la solicitud**

Organismo destinatario   (Si no conoce el organismo, seleccione "REG. ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO", donde se le atenderá en cualquier caso)

Comience a escribir parte del nombre del organismo o localice en el Buscador.

Expone

Solicita

**Documentos anexos**

- Formato de ficheros permitidos: ppx, jpg, jpeg, txt, xlsx, odg, odt, ods, pdf, odp, png, svg, tiff, docx, rtf.
- Tamaño máximo por fichero: 3 Mb.
- Tamaño máximo del conjunto de ficheros adjuntos: 15 Mb.
- Número máximo de documentos a adjuntar: 5.
- En el caso de que su solicitud, escrito o comunicación incluya documentación anexa que supere los límites establecidos en este formulario, en cuanto al número de documentos anexos y/o al tamaño de los mismos, puede realizar un segundo asiento registral con el resto de información indicando en el asunto del mismo la referencia al número de registro del primero.

**Alertas**

Seleccione el medio de aviso que desea:

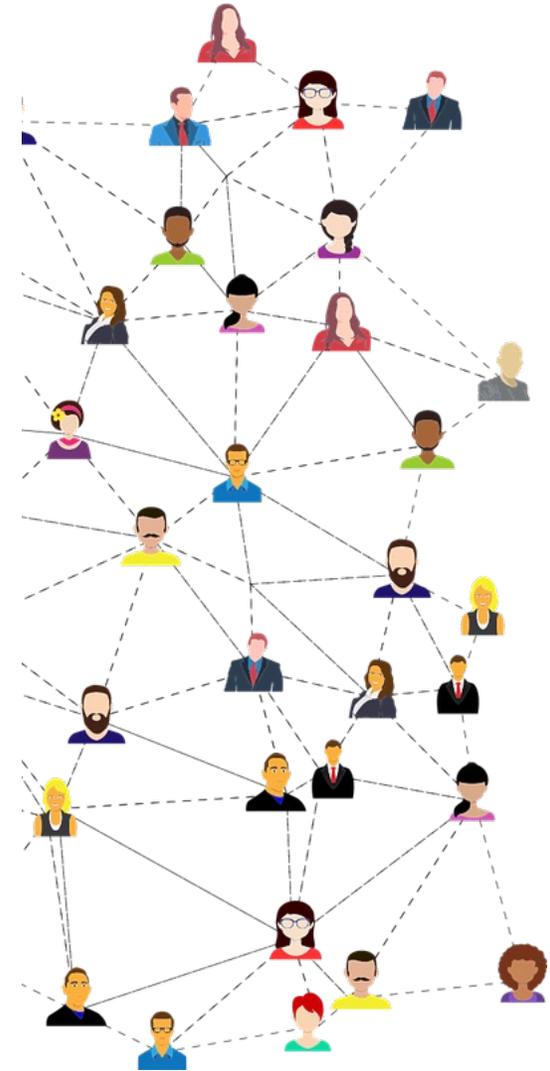
- Correo electrónico: Se enviará, al correo electrónico indicado previamente, un aviso de alta de registro, y de recepción por parte de la oficina del Organismo destinatario.

## f. Carpeta ciudadana

Nueva aplicación móvil.  
Experiencia de usuario muy positiva.

## 5. Algunas críticas y perspectiva de futuro

- Grandes **avances** en materia de digitalización...
- ...pero todavía mucho por hacer: falta de **medios** y necesario cambio de **mentalidad**.
- Una eAdministración ¿**a la fuerza**? Riesgos de **exclusión**.
- Nuevos problemas procesales no resueltos por la norma.
- Papel futuro (próximo) de la **inteligencia artificial** y del **big data**.
- Lo relevante es **servir con objetividad los intereses generales** (103 CE).





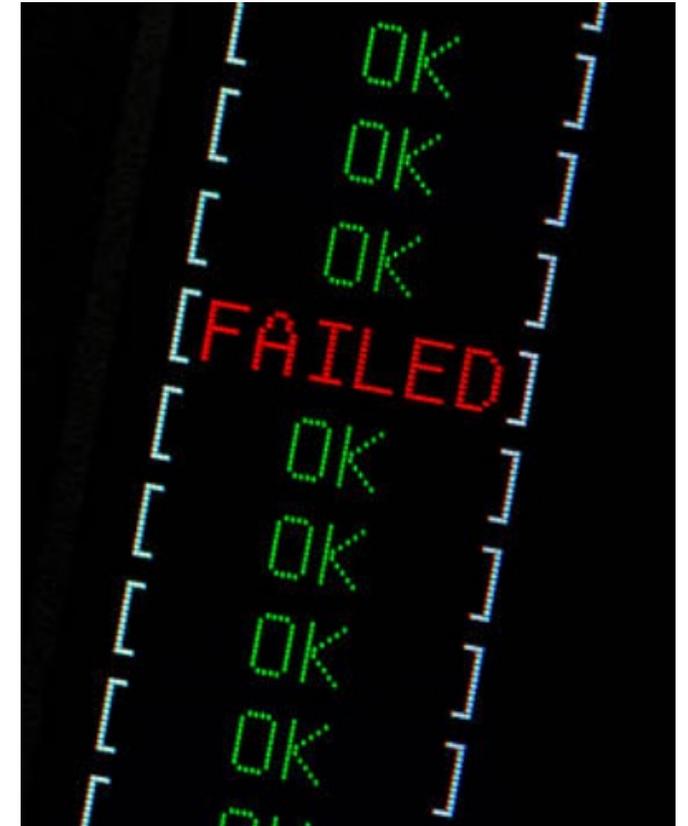
*Daniel Santiago Marcos*

### **3. La obligación de relación electrónica con las Administraciones Públicas**

# La obligación de relación electrónica con las Administraciones Públicas

*Daniel Santiago Marcos*

1. Antecedentes y estado de la cuestión.
2. Derecho-deber de relación electrónica con las AAPP.
3. Algunos casos de la jurisprudencia.
4. ¿Qué ocurre en el ámbito tributario?
5. Reflexiones finales.



# 1. Antecedentes y estado de la cuestión

Apuesta de la AP por las tecnologías: **eficiencia** y **eficacia**.

La **Ley 30/1992** abre la puerta a las tecnologías.

Con la **Ley 11/2007** se garantiza la relación electrónica.

Se pasa de la **opción** al **deber** de relacionarse por este medio.

Actualidad: **Ley 39/2015**  **lo digital como primera opción**.

Varias menciones a tecnología en elenco de derechos de ciudadanos (art. 13 LPAC).



## 2. Derecho-deber de relación electrónica con las AAPP

Previsiones en art. 14 LPAC.

**Derecho:** Personas físicas.

**Deber:** Personas jurídicas – Entidades sin personalidad  
– profesiones reguladas – Personal público –  
Representantes de obligados.

Reglamentariamente... otros obligados.



### 3. Algunos casos de la jurisprudencia (i)

STS 610/2022, de 25 de mayo de 2022. (ECLI: ES:TS:2022:2286)

*Sujeto: Bufete de abogados*

*¿Qué se recurre? Un reglamento que indica la obligación de relacionarse por vía electrónica*

*TS: Desestima. Son obligados conforme el 14.2 y su inclusión no es contrario a la CE*

STSJ Andalucía (Sevilla) 2538/2020, de 9 de diciembre 2020. (ECLI: ES:TSJAND:2020:18973)

*Sujeto: Arquitectos del Colegio Oficial de Arquitectos de Sevilla*

*¿Qué se recurre? Acuerdo de Junta. Exige delegación de voto/representación por medios electrónicos*

*TSJ: Desestima. No aplicación 14 Ley 39/2015. PERO: No es desproporcionado el Acuerdo.*

### 3. Algunos casos de la jurisprudencia (ii)

STSJ Murcia 443/2019, de 15 de julio 2019. (ECLI: ES:TSJMU:2019:1715)

**Sujeto:** *SL.*

**¿Qué se recurre?** *Liquidación de un Ayuntamiento. Posterior recurso en formato papel.*

**TSJ:** *Desestima recurso de la CA Murcia. Subsano. Cómputo a partir de la fecha de subsanación vía electrónica.*

STSJ de Murcia 164/2020, de 27 de mayo de 2020. (ECLI: ES:TSJMU:2020:936)

**Sujeto:** *Persona física*

**¿Qué se recurre?** *Liquidación. Posterior recurso en formato papel.*

**TSJ:** *Desestima. Subsano. No se encuentra dentro del art. 14.2.*

## 4. ¿Qué ocurre en el ámbito tributario?

Promover **cumplimiento voluntario** a través de medios electrónicos (más facilidades).

Relación del 14.3 de la Ley 39/2015 con órdenes ministeriales  vía reglamentaria utilizada para que personas físicas se relacionen de forma telemática.

Necesidad de diferenciar tres **situaciones**:

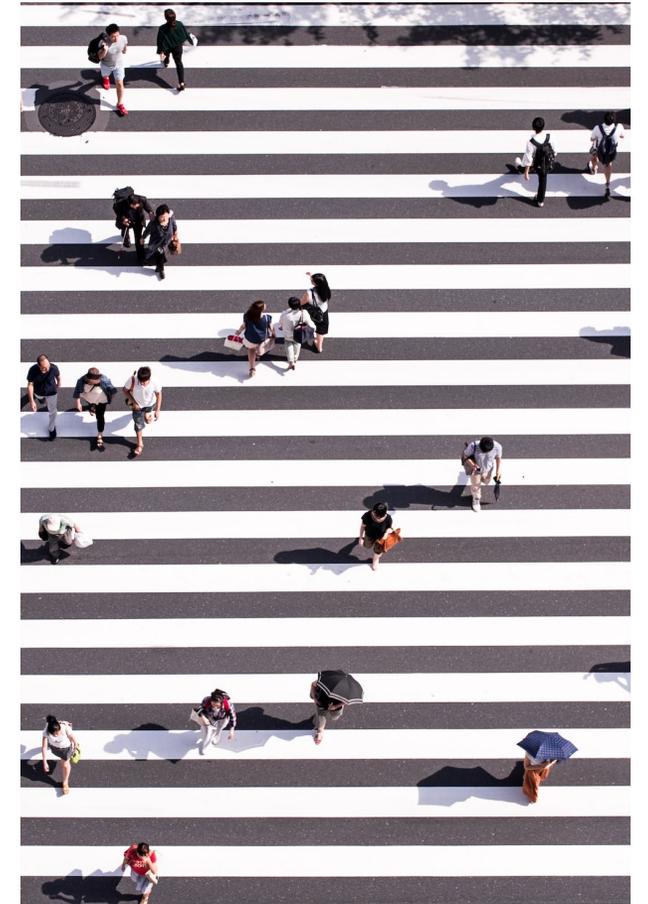
Presentación vía electrónica de **declaraciones**.

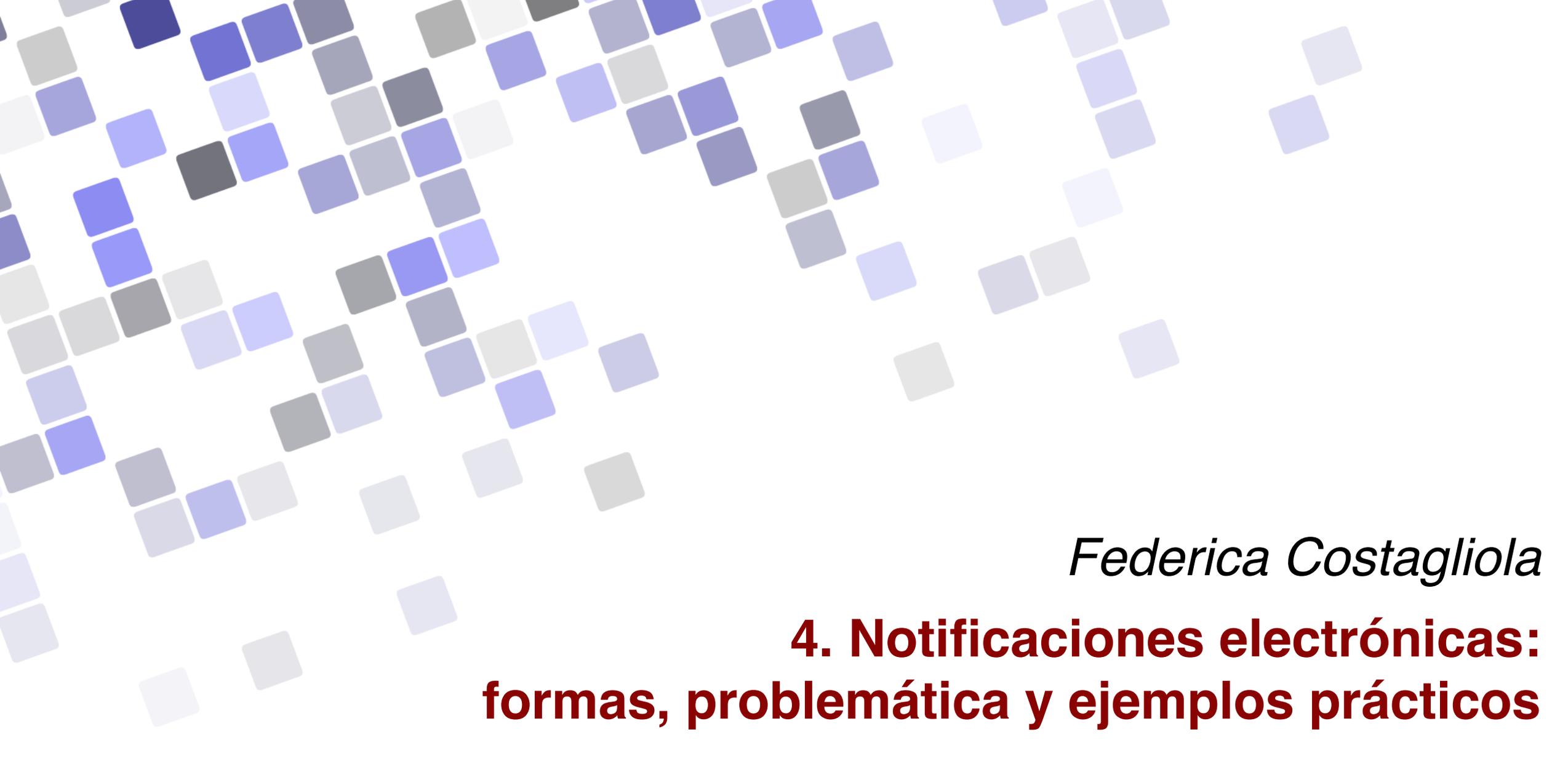
Recepción de **notificaciones**.

Presentación de **documentos**, alegaciones, recursos, etc.

## 5. Reflexiones finales

- Impacto tecnológico: mayor **eficiencia y eficacia**.
- Se impone la relación electrónica: **posible pérdida de garantías**.
- Aumenta la **discrecionalidad** de la Administración: artículo 14.3 de la Ley 39/2015.
- En el **ámbito tributario**: uso constante de las **órdenes ministeriales** (acapara a las personas físicas).





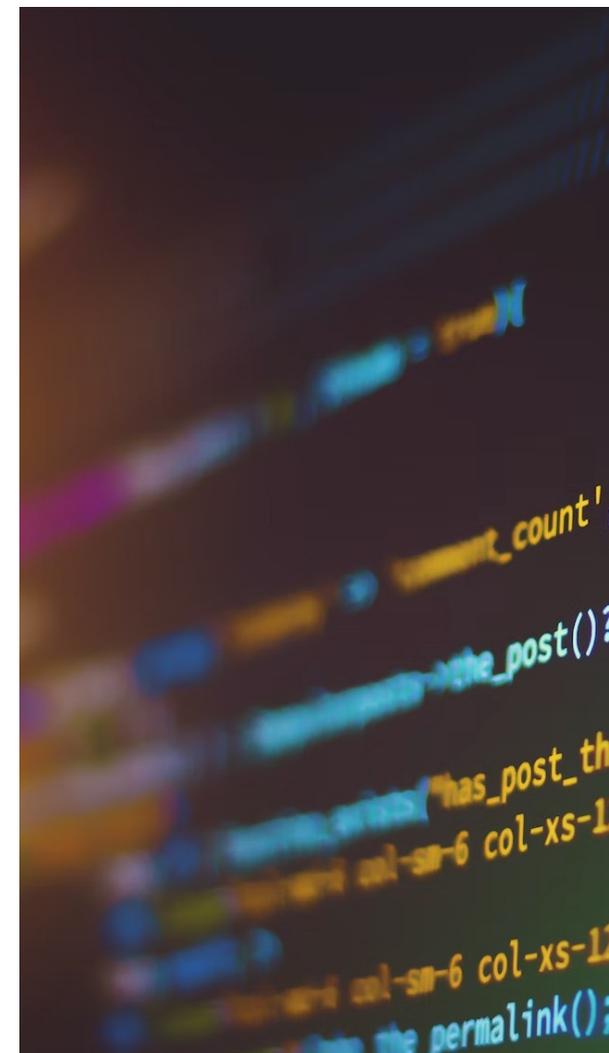
*Federica Costagliola*

## **4. Notificaciones electrónicas: formas, problemática y ejemplos prácticos**

# Notificaciones electrónicas: formas, problemática y ejemplos prácticos

*Federica Costagliola*

1. Régimen jurídico de las notificaciones electrónicas
2. Forma de la notificación electrónica
3. Problemas derivados de la práctica de las notificaciones a través de los medios electrónicos
4. Algunos ejemplos prácticos
5. Conclusión

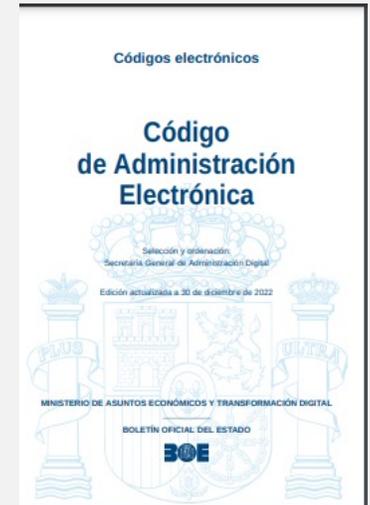


# 1. El régimen jurídico de las notificaciones electrónicas (i)

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común afirma en su Preámbulo que:

*«la tramitación electrónica no puede ser todavía una forma especial de gestión de los procedimientos sino que debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. [...] una Administración sin papel [...] no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados».*

Por tanto, la práctica de notificaciones a través de medios electrónicos debe representar la elección preferente.



§ 2. Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

§ 4. Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

§ 23. Establecimiento del régimen del sistema de dirección electrónica habilitada.

# 1. El régimen jurídico de las notificaciones electrónicas (ii). Antecedentes normativos

Ley de 17 de julio de 1958 sobre Procedimiento Administrativo.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

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

**Ley de 17 de julio de 1958 sobre Procedimiento Administrativo**

**Artículo ochenta.—Uno.**

*Las notificaciones se realizarán mediante oficio, carta, telegrama o cualquier otro medio que permita tener constancia de la recepción, de la fecha y de la identidad del acto notificado, y se dirigirá en todo caso al domicilio del interesado o al lugar señalado por éste para las notificaciones.*

*Si se tratase de oficio o carta, se procederá en la forma prevenida en el número tres del artículo sesenta y seis, uniéndose al expediente el resguardo del certificado.”*

# 1. El régimen jurídico de las notificaciones electrónicas (iii). Regulación actual

Ley [39/2015](#), de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).

Ley [40/2015](#), de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Real Decreto [203/2021](#), de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

## **LPAC**

[Artículo 43](#) (Práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos) en relación con los [artículos 40.1](#) (Notificación); [41](#) (Condiciones generales para la práctica de las notificaciones) y [14](#) (Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas).

## **LRJSP**

[Artículo 38](#) (Sede electrónica).

## **RD 203/2021**

[Artículo 42](#) (Práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos); [43](#) (Aviso de puesta a disposición de la notificación); [44](#) (Notificación a través de la Dirección Electrónica Habilitada única); [45](#) (Notificación electrónica en sede electrónica o sede electrónica asociada).

### 3. El procedimiento administrativo electrónico (iv)

Forma de la actividad administrativa electrónica: las notificaciones (43 LPAC).

Por comparecencia en la sede electrónica.

Se entiende realizada a los 10 días naturales de puesta a disposición.

A través de la Dirección Electrónica Habilitada única (DEH).

👉 Recuerda: **un correo electrónico no sirve como notificación...** salvo que te des por enterado/a.

Notificación por Comparecencia Electrónica

Datos del usuario

NIF: [redacted]  
Nombre: [redacted]

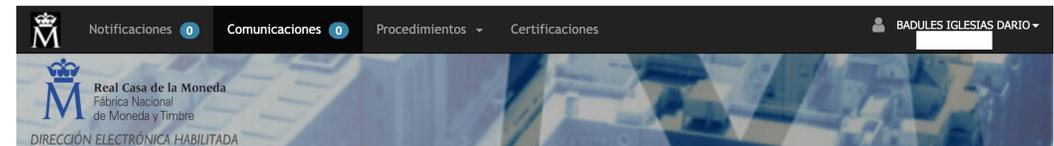
Acuse de recibo digital

Al firmar usted tendrá acceso electrónico al contenido de la actuación administrativa y de acuerdo con el artículo 43.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la notificación se entenderá practicada en el momento en que se produzca el acceso a su contenido.

Nº Certificado: [redacted]  
NIF del Titular: [redacted]  
NIF del Destinatario: [redacted]

Firmar Enviar Volver

Ejemplo de notificación por comparecencia.



COMUNICACIONES	
Bandeja de Entrada	0
Pendientes	0
Aceptadas	0
Rechazadas	0
Crear etiqueta	

Bandeja de Entrada

La carpeta seleccionada no contiene ningún elemento

Carpeta de la DEH única de la FNMT.

## 2. Forma de las notificaciones electrónicas (i)

¿Quién debe relacionarse electrónicamente con la AP?

- Las personas físicas que hayan elegido comunicarse a través de medios electrónicos para el ejercicio de sus derechos u obligaciones.
- En cualquier momento el medio elegido podrá modificarse y el particular podrá escoger que las notificaciones de las que es destinatario se practiquen en papel.

**EJ.** El Real Decreto-ley 11/2022, de 25 de junio, por el que se adoptan y se prorrogan determinadas medidas para responder a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma, ha establecido unas ayudas de 200 euros en favor determinadas personas físicas, que **pueden solicitarse únicamente por medios electrónicos.**

## 2. Forma de las notificaciones electrónicas (ii)

### ➤ Comparecencia en la sede electrónica\*

La **sede electrónica** es una **dirección electrónica** cuya **titularidad** corresponde a una **Administración Pública**, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias (Art. 38.1 LRJSP).

Se entiende por comparecencia en la sede electrónica, el **acceso** por el interesado o su representante debidamente identificado **al contenido de la notificación** (Art. 43 LPAC).

La notificación conlleva **la puesta a disposición del interesado de un acuse de recibo** que permita justificar el acceso al contenido de la notificación o el rechazo del interesado a recibirla (Art. 43 RD 203/2021).

Deberá quedar **constancia de fecha y hora**, del momento del acceso al contenido de la notificación, de su rechazo expreso o del vencimiento del plazo previsto en el artículo 43.2 LPAC (Art. 45 (RD 203/2021)).

### \*Artículo 43.2 LPAC

*“2. Las notificaciones por medios electrónicos se entenderán practicadas en el momento en que se produzca el acceso a su contenido.*

*Cuando la notificación por medios electrónicos sea de carácter obligatorio, o haya sido expresamente elegida por el interesado, se entenderá rechazada cuando hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido.”*

## 2. Forma de las notificaciones electrónicas (iii)

Comparecencia en la sede electrónica

The screenshot displays the 'Consulta de notificaciones y comunicaciones' section of the Agencia Tributaria website. The header includes the Spanish Government logo, the text 'GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA', the 'Agencia Tributaria Sede electrónica' logo, the date '11/02/2023 17:35:28', and a user profile 'COSTAGLIOLA FEDE...'. Below the header, there are two links: 'Resumen de notificaciones y comunicaciones no leídas' and 'Ir al Procedimiento de Notificaciones'. A search form contains fields for 'Nº Certificado', 'En nombre de', 'Tipo' (set to 'Todos'), '\* Desde' (11/01/2023), '\* Hasta' (11/02/2023), and 'Leída' (set to 'Todos'). There are 'Buscar' and 'Limpiar' buttons, and a 'Mostrar/ocultar columnas' dropdown. A message states 'No se han obtenido resultados para estos datos'. The footer is a blue navigation bar with links for 'Agencia Tributaria', 'Contacta con nosotros', 'Ayuda', and 'Enlaces de interés', each with a list of sub-links.

Nº Certificado	En nombre de	Tipo	* Desde	* Hasta	Leída
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Todos	11/01/2023	11/02/2023	Todos

Buttons: [Buscar](#), [Limpiar](#), [Mostrar/ocultar columnas](#)

Message: No se han obtenido resultados para estos datos

Footer navigation:

- Agencia Tributaria
- Accesibilidad
- Aviso de seguridad
- Aviso legal
- Validación del certificado de sede
- Protección de datos
- Política lingüística
- Estructura y navegación en la sede electrónica
- Contacta con nosotros
- Teléfonos de interés
- Buscador de oficinas
- Cita previa
- Buzones de sugerencias
- Denuncias
- Suscripción newsletter
- Suscripción RSS
- Ayuda
- Buscar
- Consultas informáticas
- Diseños de registro
- Horario de interrupciones de sede
- Manuales, vídeos y folletos
- Simuladores
- Todas las ayudas
- Enlaces de interés
- Ministerio de Hacienda y Función Pública
- Fiscalidad autonómica y local
- Consejo para la Defensa del Contribuyente
- Punto de Atención al Ciudadano
- Portal de la Información Tributaria Básica
- Otros enlaces de interés

## 2. Forma de las notificaciones electrónicas (iv)

### ➤ Notificación a través de la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú)\*

La DEHú es un **servicio electrónico de notificaciones** gestionado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital en colaboración con el Ministerio de Política Territorial y Función Pública (Art. 44 RD 203/2021).

En general, permite a los usuarios gestionar las notificaciones de las distintas Administraciones Públicas.

Deberá quedar **constancia de fecha y hora**, del momento del acceso al contenido de la notificación, de su rechazo expreso o del vencimiento del plazo previsto en el artículo 43.2 LPAC (Art. 45 (RD 203/2021)).

\* Tanto para la comparecencia en la sede electrónica como para la notificación a través de la DEHú es necesario disponer de alguno de los siguientes medios:

- Certificado digital o DNI electrónico;
- Cl@ve PIN;
- Cl@ve Permanente;
- Identificadores europeos basados en el nodo Eidas (reconocimiento mutuo de las identidades electrónicas de los distintos Estados miembros de la UE).

## 2. Forma de las notificaciones electrónicas (v)

Notificación a través de la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú)

FEDERICA COSTAGLIOLA  
Cerrar sesión | →

Notificaciones Pendientes | Notificaciones Realizadas | Comunicaciones | Mis datos de contacto | Gran Destinatario

Avisos importantes

### Notificaciones Pendientes

Aquí tiene acceso a las notificaciones pendientes emitidas por diferentes Organismos de la Administración a **FEDERICA COSTAGLIOLA** con NIF

Podrá realizar la comparecencia y acceder al contenido de sus notificaciones, descargarse los documentos asociados y el acuse de recibo de la comparecencia.

Puede consultar la lista completa de administraciones adheridas en el enlace de [Buscador de Organismos Emisores](#).

Buscador de Notificaciones

Criterio de búsqueda: Fecha de Puesta a Disposición | Desde: dd/mm/aaaa | Hasta: dd/mm/aaaa | [Limpiar](#) | [Buscar](#)

[Buscador avanzado Q+](#)

No se encontraron resultados para los filtros seleccionados

10°C Solivado | Búsqueda | 17:39 11/02/2023

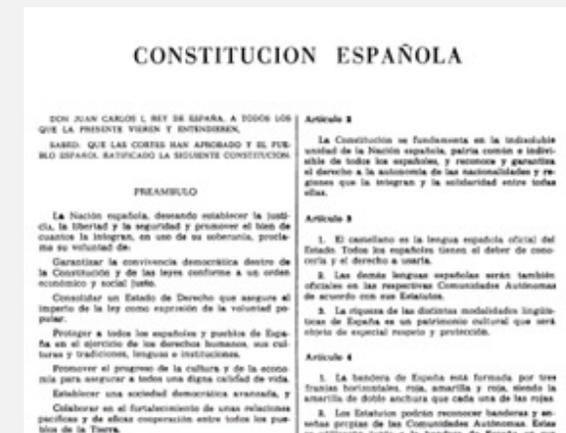
### 3. Problemas derivados de la práctica de las notificaciones a través de los medios electrónicos (i)

➤ ¿ Es compatible con la Constitución la obligación de relacionarse electrónicamente con la AP?

Sí. La Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo se ha pronunciado en esta materia en la STS 47/2018, de 17 de enero \*:

- Tiene una **justificación razonable y proporcional** y no determina una disminución o privación de las garantías inherentes al derecho fundamental de tutela judicial efectiva del artículo 24 CE .
- Aprovecha al máximo las posibilidades en relación con personas jurídicas o colectivos que **tienen garantizado el acceso y disponibilidad de medios tecnológicos**.

\* La parte demandante (una sociedad) sostenía que la imposición de un sistema de notificación electrónica era incompatible con el derecho a la tutela judicial efectiva, consagrado en el artículo 24 de la Constitución, en su vertiente de acceso a la jurisdicción, en relación a la libertad de elección de los interesados y al conocimiento efectivo del acto.



### 3. Problemas derivados de la práctica de las notificaciones a través de los medios electrónicos (ii)

- ¿Cómo sabe el administrado que tiene a su disposición una notificación electrónica? (Arts. 41.6 LPAC; 43 RD 203/21)

La AP enviará al interesado (o a su representante) un aviso al correo electrónico o dispositivo designado al efecto, informándole de la puesta a disposición de la notificación en la DEHú o en la sede electrónica.



¡OJO! La AP únicamente enviará un aviso de que existe una notificación.

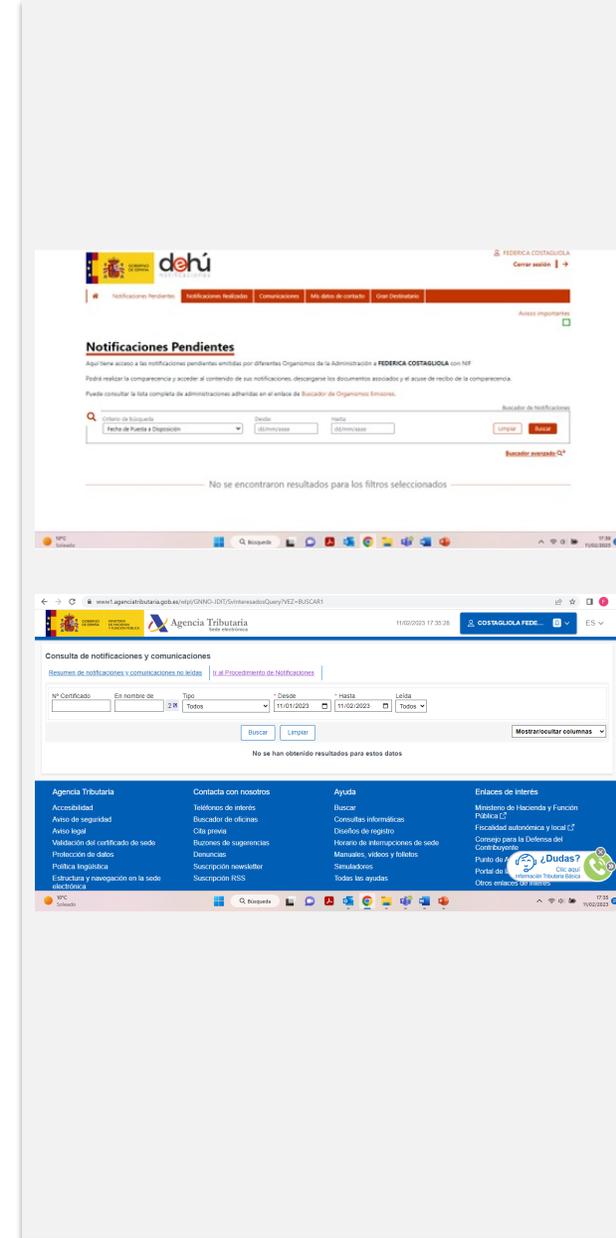
Para acceder al contenido de la misma en todo caso tendremos que comparecer en la sede electrónica o acceder a la DEHú.

El interesado se hace responsable, de que dispone de acceso a al dispositivo o a la dirección de correo electrónico designados.

### 3. Problemas derivados de la práctica de las notificaciones a través de los medios electrónicos (iii)

- Obligación de notificar dentro del plazo máximo de duración de los procedimientos. (Art. 40. 3 LPAC)

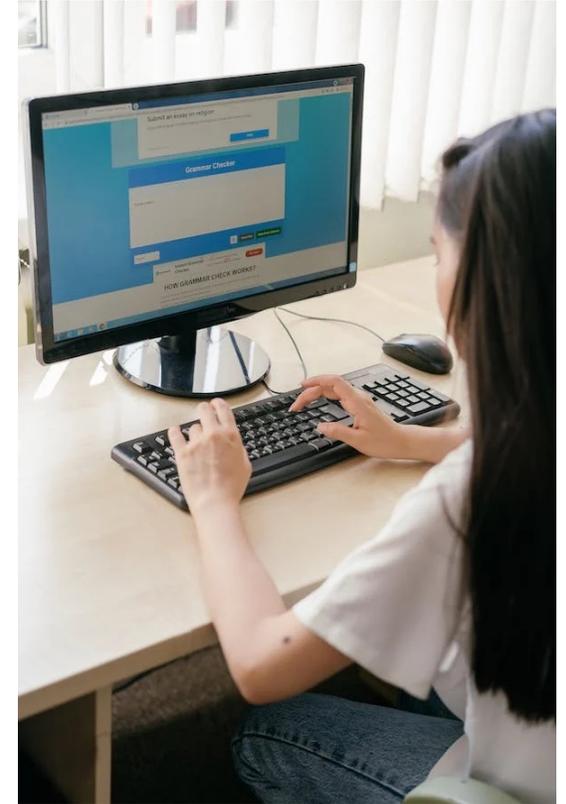
Los artículos 43.3 LPAC, 45.3 RD 203/2021 establecen que la obligación se entenderá cumplida con la puesta a disposición de la notificación en la sede electrónica o en la dirección electrónica habilitada única.



### 3. Problemas derivados de la práctica de las notificaciones a través de los medios electrónicos (iv)

- En casos de notificación por distintos cauces (ej. DEHú y sede electrónica, ¿cuándo se entiende practicada la notificación? (Art. 41.7 LPAC)

Se tomará como fecha de notificación la de aquélla que se hubiera producido **en primer lugar**.



## 4. Algunos ejemplos prácticos (i)

- FALTA DEL AVISO DE PUESTA A DISPOSICIÓN DE LA NOTIFICACIÓN (Arts. 41.6 LPAC y 43.1 RD 203/2021). [STC Sala Primera, 84/2022, de 27 de junio.](#)

El recurrente en amparo había facilitado una dirección electrónica incorrecta, por lo que todas las notificaciones de las resoluciones recaídas en el procedimiento sancionador incoado contra él habían resultado infructuosas. Únicamente tuvo conocimiento de la providencia de apremio.

El Abogado del Estado sostiene que no hay vulneración alguna en tanto que nos encontramos ante una falta de diligencia imputable al recurrente.

El TC concluye que si bien la falta de recepción de los avisos de notificación no da lugar per se a su invalidez, en ese caso [ello impidió que el recurrente pudiera tener conocimiento del acto y por ende defenderse](#), por lo que «la actividad desplegada por la administración no ha sido respetuosa con el derecho a la defensa y el derecho a ser informado de la acusación que se reconocen en el art. 24.2 CE»

Los Arts. 41.6 LPAC y 43.1 RD 203/2021 afirman que la falta de práctica de este aviso, de carácter meramente informativo, no impedirá que la notificación se considere plenamente válida.

## 4. Algunos ejemplos prácticos (ii)

- NOTIFICACIÓN PRACTICADA POR MEDIOS CONVENCIONALES A UN SUJETO OBLIGADO A RECIBIRLA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS (Art. 41,1 LPAC). [STS, Sala 3ª, 1065/2022, de 20 de julio.](#)

La Xunta de Galicia practicó la notificación de una resolución sancionadora en papel a un sujeto obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.

En el expediente administrativo quedó constancia de que hubo otras actuaciones administrativas anteriores también notificadas en papel.

El TS concluye que no se ha causado indefensión porque el recurrente *«tuvo pleno conocimiento de la resolución sancionadora notificada por esa vía»* y por ende *«no cabe tachar de inválida tal notificación»* por haberse practicado en papel, pues *«constituye una irregularidad que carece de relevancia invalidante»* (artículo 48.2 LPAC).

### Art. 41.1 LPAC

*“Con independencia del medio utilizado, las notificaciones serán válidas siempre que permitan tener constancia de su envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro, y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma. La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente”.*

## 4. Algunos ejemplos prácticos (iii)

- NOTIFICACIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS A PERSONA NO OBLIGADA A RELACIONARSE ELECTRÓNICAMENTE. [STSJ Andalucía-Granada, 430/2018, de 9 de febrero.](#)

La AEAT notificó una resolución sancionadora a través de medios electrónicos a una persona no obligada a ello y que además no había autorizado la utilización de la notificación telemática.

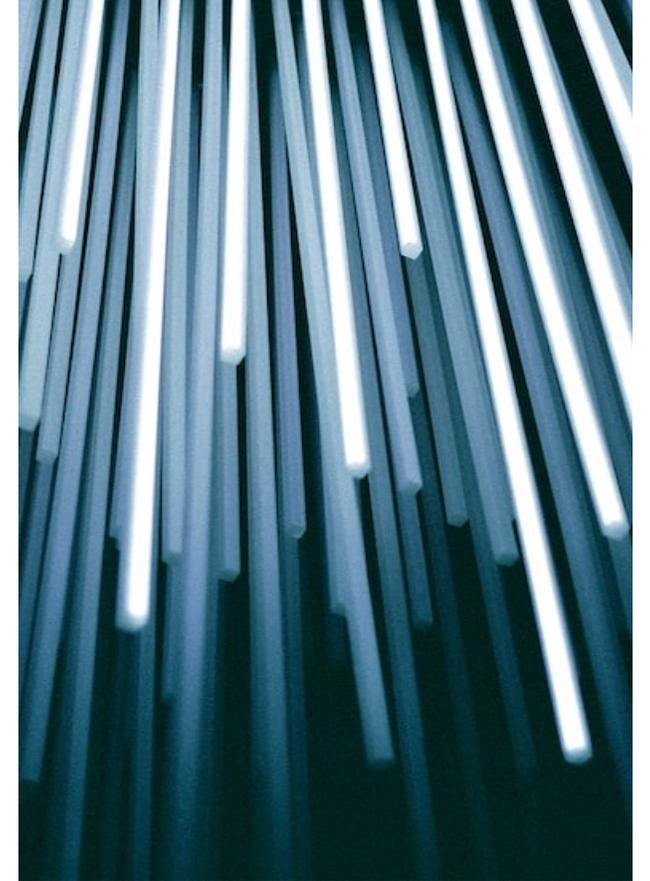
Posteriormente la recurrente recibió notificación en papel interponiendo la oportuna reclamación económico-administrativa la cual fue considerada extemporánea, pues el plazo para recurrir computado desde la primera notificación por medios electrónicos ya había expirado.

El TS concluye que el plazo para recurrir se computa desde la notificación en papel y por ende la reclamación no es extemporánea. Afirma además que [la prueba de que el administrado está obligado a relacionarse electrónicamente le corresponde a la Administración.](#)



## 5. Conclusión

- ☞ Si bien las notificaciones electrónicas sirven mejor a los principios de eficacia y eficiencia, puesto que ahorran costes y tiempo a los ciudadanos y a la propia Administración, no pueden mermar en ningún caso las garantías de los interesados.
- ☞ Es fundamental garantizar al interesado el pleno conocimiento de la resolución notificada, de lo contrario se vulneraría su derecho de defensa, consagrado en el artículo 24 CE.





*María Asunción Casabona Berberana*

## **5. La eAdministración desde el punto de vista del empleado público**

# La eAdministración desde el punto de vista del empleado público

***María Asunción Casabona Berberana***

1. Régimen jurídico para la transformación digital.
2. Ámbitos: funcionamiento interno y relaciones con la ciudadanía.
3. Administración electrónica en Aragón.
4. Indicadores sobre eAdministración.
5. Conclusiones.



# 1. Régimen jurídico para la transformación digital

Ley 30/1992 de Régimen Jurídico del Sector Público y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las AAPP.

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.



## 2. Ámbitos de la transformación digital (i)

### A. Funcionamiento interno de la Administración

Transformación de la forma de gestión.

Inversión en nuevas tecnologías.

Formación de personal.



## 2. Ámbitos de la transformación digital (ii)

### B. Relaciones con la ciudadanía:

#### a) Aspectos positivos

Eficiencia administrativa: efectividad de una Administración electrónica e interconectada.

Incremento de la transparencia y de la participación.

#### b) Aspectos negativos

Falta de capacidad y medios de toda la población.

Riesgo de perjudicar derechos.



### 3. Administración electrónica en Aragón (i)

#### Régimen jurídico:

Ley 1/2021, de 11 de febrero, de simplificación administrativa.

*Objetivo:* potenciar la transformación digital de la Administración.

Ley 5/2021, de 29 de junio, de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón.

*Objetivo:* adoptar las medidas necesarias para garantizar su funcionamiento electrónico.

#### Servicios de la Sede Electrónica:

- Registro Electrónico General.
- Notificaciones Electrónicas.
- Aportación de documentos o alegaciones.
- Subsanación de una solicitud.
- Interponer recursos.
- Verificación de documentos.



# 3. Administración electrónica en Aragón (ii)

**GOBIERNO DE ARAGON** Temas ▾ Institución ▾ Trámites ▾ Contacto

Español A<sup>+</sup> A<sup>-</sup> Unión Europea

## Trámites

Sede electrónica del Gobierno de Aragón

Encuentra los trámites y servicios que necesitas

Buscar en sede electrónica **Buscar**

### Trámites de actualidad

- Subvenciones para la movilidad de personal investigador predoctoral en formación
- Subvenciones a colectivos vulnerables para servicios de telecomunicaciones
- Ayudas a la rehabilitación residencial para la mejora de la eficiencia energética
- Depósito y devolución de las fianzas de arrendamiento

## Temas de trámites más visitados

<h3>Vivienda</h3> <p>Alquileres sociales, fianzas y depósitos, rehabilitación de edificios, valoraciones inmuebles, registro urbanístico</p>	<h3>Empleo y trabajo</h3> <p>Programas de inserción, bolsas de empleo, trabajo en organismos públicos, autónomos, cooperativas, trabajos temporales, ERTES</p>	<h3>Salud</h3> <p>Centros sanitarios, tarjeta sanitaria, asistencia médica, seguridad sanitaria y alimentaria, equipamiento médico, Salud Pública</p>	<h3>Atención social y dependencia</h3> <p>Pensiones y jubilación, adopciones y acogidas, inserción social, títulos familiares, violencia de género, atención temprana</p>
--	--	---	---

<https://www.aragon.es/tramites>

Ver todos los temas de trámites →

## 4. Indicadores sobre eAdministración

1. Todas las CCAA ofrecen más del 20% de sus trámites por canal digital. El 53% de las CC.AA. con nivel muy alto superior al 80%. Promedio de la Administración autonómica: 77% de sus trámites a través del canal digital.
2. Trámites más utilizados: relacionados con la Empresa (80% alto o muy alto) y el Transporte (55% uso muy alto).
3. Trámites con menor uso digital por el ciudadano: Vivienda (un 72% de las CCAA declaran un uso bajo o muy bajo) y Servicios Sociales (un uso promedio del 31%).
4. Pasarela de identificación Cl@ve: usos en 2019: 10.853.437; usos en 2020: 34.375.149.

Fuente: Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital Secretaría General de Administración Digital (SGAD).

## 5. Conclusiones

- ☞ La implantación de la Administración Electrónica supone una **profunda transformación** en la forma de prestar los servicios administrativos.
- ☞ Es un **proceso en desarrollo**, avanzado por la normativa previendo un escenario más evolucionado.
- ☞ Su objetivo es **acercar los servicios** públicos a los ciudadanos, pero no todos tienen los mismos medios.





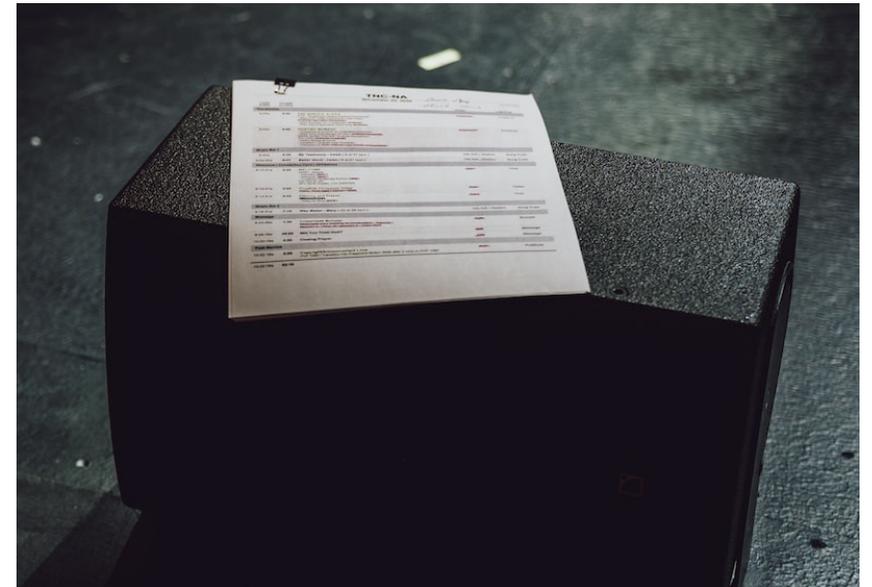
*David Antonio Cuesta Bárcena*

## **6. El acceso a la información pública y la eAdministración**

# El acceso a la información pública y la eAdministración

*David Antonio Cuesta Bárcena*

1. El derecho de acceso a la información pública.
2. El acceso a la información pública y la AGE.
3. Conclusiones.



# 1. El derecho de acceso a la información pública (i)

**Fundamento constitucional:** el derecho de acceso a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas (art. 105 b) CE).

«El art. 105 b) CE [...] incorpora un principio objetivo rector de la actuación de las administraciones públicas (art. 103.1 CE), derivado de exigencias de democracia y transparencia, así como un derecho subjetivo de las personas, ejercitable frente a las administraciones, con sujetos, objeto y límites definidos en el propio precepto constitucional» (STC 164/2021, FJ 3).



# 1. El derecho de acceso a la información pública (ii)

**Regulación legal:** Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTIPBG).

Esta ley constituye la normativa transversal en materia de acceso a la información pública, al tiempo que complementa al resto de las normas, quedando desplazada, actuando en este caso como supletoria, cuando otra ley haya dispuesto un régimen jurídico propio y específico (DA 1ª) (STS, C-a, 66/2021, FJ 4.5).

Es legislación básica del art. 149.1.18.ª CE (DF 8ª; STC 104/2018, FFJJ 4 y 5, y STS, C-a, 422/2022, FFJJ 3 y 4). Existen leyes autonómicas que la desarrollan y regulan sus especialidades para cada comunidad autónoma (art. 12).



# 1. El derecho de acceso a la información pública. (iii) (LTIPBG)

**Titulares:** todas las personas (art. 12) (STS, C-a, 670/2022, FFJJ 2 y 4).

**Alcance subjetivo:** todos los sujetos que prestan servicios públicos o ejercen potestades administrativas (arts. 2 y 4) (STC 104/2018, FJ 5).

**Objeto:** información pública = los contenidos o documentos que obran en poder de los sujetos anteriores y que han sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones (art. 13).

El acceso por los interesados en un procedimiento administrativo a los documentos que se integren en el mismo se rige por la normativa reguladora del correspondiente procedimiento (DA 1ª).

**Límites:** arts. 14 y 15 + DA 5ª ([criterio interpretativo 2/2015 del CTBG](#)).

Posibilidad de acceso parcial a la información (art. 16).

## 2. El acceso a la información pública y la AGE. (i) (LTIPBG)

### Solicitud de acceso (art. 17):

Se puede presentar por cualquier medio que permita tener constancia de: la identidad del solicitante, la información que se solicita, una dirección de contacto (notificaciones) y la modalidad que se prefiera para acceder a la información.

Vía preferentes:

- AGE: [Portal de Transparencia](#) (para información general: [PAG: Punto de Acceso General](#))
- Instituciones públicas diferentes a la AGE: [portales específicos](#)
- CCAA y EELL: canales propios ([directorio](#))

Se dirige al titular del órgano administrativo que posea la información

No hay obligación de motivar la solicitud

## 2. El acceso a la información pública y la AGE. (ii) (PT)

Presentación  
de la solicitud:

Derecho de acceso a la información pública



Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública, en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española, desarrollados por la [Ley de Transparencia](#).

Utilizar los canales apropiados facilita la tramitación de su solicitud y disminuye los plazos de respuesta.

➡ Le rogamos que, antes de solicitar acceso a la información pública a través de este canal, lea con detalle las siguientes [recomendaciones](#).

Solicite información

Consulte el estado de su solicitud

Guía para ejercer el derecho de acceso

Valide su documento

Datos del derecho

Resoluciones denegatorias

## 2. El acceso a la información pública y la AGE. (iii) (PT)

### Presentación telemática

Para presentar una solicitud de derecho de acceso telemáticamente necesita identificarse, bien utilizando cualquiera de las modalidades del sistema CI@ve -[Más información sobre CI@ve](#) , bien utilizando usuario y contraseña.



#### 1. Identificación

Se le redirigirá bien al sistema CI@ve de autenticación que le permitirá seleccionar el modo de identificación que le resulte más cómodo, bien al sistema de código de acceso.



#### 2. Solicitud

Una vez identificado, se le redirigirá un formulario a través del cual podrá realizar su consulta.



#### 3. Remisión y envío

Se le mostrará su solicitud de información completa y, si está conforme, podrá proceder a su envío. En caso contrario podrá modificarla.



#### 4. Confirmación

Si su solicitud ha sido enviada correctamente, se mostrará un mensaje en pantalla indicándoselo.

➡ Si es la primera vez que consulta el Portal de la Transparencia, visite esta página con [recomendaciones](#) para realizar su solicitud de información.

[Solicite información pública >](#)

## 2. El acceso a la información pública y la AGE. (iv) (PT)

Inicio / Derecho de Acceso

### Derecho de Acceso

*Derecho de acceso a la información pública*

---

**Procedimientos de la categoría Derecho de Acceso**  
1 procedimientos

---

**Acceso a la información pública** -  
Solicitud de acceso a la información pública (Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno)

---

## 2. El acceso a la información pública y la AGE. (v) (PT)

### Acceso a la información pública

Selecione un ámbito

Este procedimiento pertenece a varios ámbitos. Por favor, seleccione aquel para el que solicita el acceso:

UIT Central

- Agencia de Protección de Datos
- Casa Real
- Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación
- Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital
- Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación
- Ministerio de Ciencia e Innovación
- Ministerio de Consumo
- Ministerio de Cultura y Deporte
- Ministerio de Defensa
- Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030
- Ministerio de Educación y Formación Profesional
- Ministerio de Hacienda y Función Pública
- Ministerio de Igualdad
- Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo
- Ministerio de Justicia
- Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática
- Ministerio de Política Territorial
- Ministerio de Sanidad
- Ministerio de Trabajo y Economía Social
- Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana
- Ministerio de Universidades
- Ministerio del Interior
- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico
- Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones



## 2. El acceso a la información pública y la AGE. (vi) (PT)



¿Qué es Cl@ve?

Ayuda

### Elija el método de identificación

Si no transcurren más de 60 minutos entre autenticaciones y llamadas a Cl@ve, se le autenticará automáticamente de forma transparente.

 <p>DNi.e / Certificado electrónico</p> <p>Acceder &gt;</p>	 <p>Acceso PIN 24H</p> <p>Acceder &gt;</p> <p>Para usarlo es necesario <a href="#">registrarse</a></p>	 <p>Cl@ve permanente</p> <p>Acceder &gt;</p> <p>Para usarlo es necesario <a href="#">registrarse</a></p>	 <p>Ciudadanos UE</p> <p>Acceder &gt;</p>
--	--	---	--

## 2. El acceso a la información pública y la AGE. (vii) (PT)

Acceso a la información pública

### Solicitud de acceso a la información pública (SIA: 202288)

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

Solicitud dirigida a: **Ministerio de Universidades**

Actúa

- En nombre propio o de otra persona física
- En representación del interesado (físico / jurídico)

Solicitante

Nombre

David Antonio Cuesta Barcena

Cód. de identificación

Correo electrónico\*

cuestada@unican.es

Teléfono

Si desea comunicarse por medios no electrónicos, seleccione aquí (excepto personas jurídicas y resto de sujetos obligados por el art. 14 de la Ley 39/2015)

Asunto

Acceso a información pública

(\*) Campo obligatorio

Información que solicita \*

Información pública

El plazo de respuesta es un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver

El acceso a la información es gratuito. No obstante, la expedición de copias o la transposición de la información a un formato distinto al original puede dar lugar al pago de una tasa

Información sobre la protección de datos de carácter personal

Los datos personales que facilita en el procedimiento de solicitud de derecho de acceso a la información pública son tratados de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016. Conforme a este reglamento, debe dar su consentimiento para que estos datos personales puedan ser utilizados por la Dirección General de Gobernanza Pública (Secretaría de Estado de Función Pública) con la finalidad de gestionar las solicitudes de acceso a la información pública de la Administración General del Estado. Sus datos personales no serán comunicados a terceros. Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y oposición dirigiéndose al responsable del tratamiento. Antes de dar su consentimiento debe leer la información adicional sobre protección de datos de carácter personal.

[Reglamento \(UE\) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016](#)

[Información adicional sobre protección de datos de carácter personal](#)

Guardar Borrador

Enviar

## 2. El acceso a la información pública y la AGE. (viii) (PT)

Confirmación del envío de datos ✕

**Solicitante**

**Nombre y apellidos**  
David Antonio Cuesta Barcena

**Documento identificativo**  
[REDACTED]

**Correo electrónico**  
cuestada@unican.es

**Datos**

Ver datos de la solicitud en PDF [📄](#)

Ver datos a firmar ▼

**Firma**

Seleccione un método de firma:

Firma básica (Firma no criptográfica)  
Sólo requiere volver a identificarse mediante cl@ve.  
[Más información](#)

Firma con certificado (@firma/Autofirma)  
Permite firmar mediante DNI electrónico o un certificado digital instalado en el dispositivo o navegador.  
[Más información](#)

Doy mi consentimiento

**Firmar**

## 2. El acceso a la información pública y la AGE. (ix) (LTIPBG)

Presentada la solicitud, se podrá **inadmitir** mediante resolución motivada por alguna de las causas del art. 18.

La tramitación de la solicitud seguirá el **procedimiento** del art. 19:

Si se refiere a información que no obre en poder del sujeto al que se dirige, este la remitirá al competente, si lo conoce (si no, inadmitirá la solicitud [art. 18. 1 d]), e informará de esta circunstancia al solicitante.

Cuando la solicitud no identifique de forma suficiente la información, se pedirá al solicitante que la concrete en un plazo de 10 días. Si no lo hace, se le tendrá por desistido. Durante este plazo, se suspende el de resolución.



## 2. El acceso a la información pública y la AGE. (x) (LTIPBG)

### Resolución (art. 20):

La resolución en la que se conceda o deniegue el acceso debe notificarse en el plazo de 1 mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver (ampliable por otro mes, previa notificación al solicitante, cuando el volumen o la complejidad de la información lo hagan necesario).

**Silencio administrativo: negativo** (STC 104/2018, FJ 5).

Deben ser motivadas: las resoluciones que denieguen el acceso o que concedan el acceso parcial o a través de una modalidad distinta a la solicitada.



## 2. El acceso a la información pública y la AGE (xi)



MINISTERIO  
DEL INTERIOR

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
SEGURIDAD  
GABINETE DE COORDINACIÓN  
Y ESTUDIOS

Nº Expediente:	[REDACTED]
Solicitante:	DAVID ANTONIO CUESTA BARCENA
NIF:	[REDACTED]
E-mail:	cuestada@unican.es
Fecha entrada:	03/06/2020
Datos solicitados:	[REDACTED]

Vista la solicitud de acceso a la información pública detallada anteriormente, formulada al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTAIPBG), se informa lo siguiente:

Teniendo en cuenta lo expuesto, la petición formulada queda fuera de lo establecido en el artículo 7.a) de la LTAIPBG, a ello se suma lo dispuesto en el artículo 105.b) de la Constitución, puesto que la información solicitada se halla sujeta a los límites de acceso que se establecen en el artículo 14 apartados a), b), d), e) y g) de la LTAIPBG, [REDACTED]

[REDACTED]

Contra la presente Resolución, podrá interponerse con carácter potestativo, reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en el plazo de **UN MES**, desde el día siguiente al de la fecha de notificación de la misma, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 23 y 24 de la Ley 19/2013, en concordancia con lo establecido en el artículo 112.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Una vez resuelta dicha reclamación, o de no hacer uso de la misma, podrá interponer, ante la Jurisdicción Contencioso-administrativa, **recurso contencioso-administrativo**, en el plazo de **DOS MESES**, desde el día siguiente a aquel en que se notifique la resolución expresa de la reclamación o en que éste deba entenderse presuntamente desestimada, y en el caso de no hacer uso de la misma, desde el día siguiente al de la notificación de esta resolución, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 20.5 de la Ley 19/2013, y 25, 26, 45 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Madrid, 10 de junio de 2020.

EL DIRECTOR DEL GABINETE

## 2. El acceso a la información pública y la AGE. (xii) (LTIPBG)

La [formalización del acceso](#) a la información solicitada se realiza conforme a lo dispuesto en el art. 22: preferentemente, por vía electrónica.

Contra las resoluciones dictadas en este procedimiento cabe: [reclamación ante el CTBG](#) o [recurso ante la Jurisdicción C-a](#) (art. 20.5).

[Reclamación ante el CTBG](#) (arts. 23 y 24):

Es potestativa y previa a la vía contencioso-administrativa.

Plazo de interposición: 1 mes desde el día siguiente al de la notificación del acto impugnado. En caso de silencio administrativo, no hay plazo ([criterio interpretativo 1/2016 del CTBG](#)).

Plazo máximo para resolver y notificar la resolución: 3 meses. **Silencio administrativo: negativo.**

Las resoluciones del CTBG están publicadas ([portal web CTBG](#)).

## 2. El acceso a la información pública y la AGE. (xiii) (PT)

Reclamación ante el CTBG: RECLAMACIONES DE ÁMBITO ESTATAL

Preferentemente, a través de la [sede electrónica del CTBG](#).



### Ficha Informativa

Código SIA

Nombre del Trámite

Descripción

## 2. El acceso a la información pública y la AGE. (xiv) (PT)

### IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

En virtud del artículo 9 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las Administraciones Públicas están obligadas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo.

Con el fin de garantizar el no repudio de las actuaciones que realice, el sistema guardará una auditoría con sellado de tiempo de todas las operaciones



### REGISTRO DE ENTRADA

Procedimiento: Reclamaciones de ámbito estatal



### Comprobación de la identidad

Fecha y hora de autenticación	05/02/2023 11:59
Apellidos, Nombre	CUESTA BARCENA, DAVID ANTONIO
NIF/CIF	[REDACTED]
Proveedor de Identidad	Sede Electronica
Sistema de Identidad	Certificado reconocido de firma
Nivel de seguridad	Medio
IP	[REDACTED]
Número de serie	[REDACTED]
SHA256	[REDACTED]
Id sesión	[REDACTED]

### ¿Cómo actúo en este trámite?

- Soy el interesado
- Soy el representante



## 2. El acceso a la información pública y la AGE. (xv) (PT)

### REGISTRO DE ENTRADA

Procedimiento: Reclamaciones de ámbito estatal



### Datos del trámite

Código SIA	Nombre del trámite	Expediente asociado
<input type="text"/>	Reclamaciones de ámbito estatal	<input type="text"/>

### Datos del interesado

Tipo de persona	NIF/CIF	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido
Física	<input type="text"/>	DAVID ANTONI	<input type="text"/>	CUESTA
				BARCENA

### Datos a efectos de notificaciones

Medio de notificación	Email *	Móvil *
Electrónica	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Recuerde que la notificación se remitirá al interesado, llegando un aviso al correo electrónico que se haya incluido. Para recoger la notificación electrónica será necesario acceder con un certificado de persona física del interesado.

### Expone / solicita

Expone

#### I. DATOS DE LA RECLAMACIÓN

A. ENTIDAD RECLAMADA

Indique, en su caso, N° expediente del Portal de Transparencia

B. RESPUESTA A SU SOLICITUD

Señale la opción correspondiente:

Solicita

Sea atendida la presente solicitud.

### Información adicional

Información adicional

A efectos estadísticos, si lo desea, puede completar los siguientes campos:

Edad:

Sexo:

SIGUIENTE

## 2. El acceso a la información pública y la AGE. (xvi) (PT)

### REGISTRO DE ENTRADA

Procedimiento: Reclamaciones de ámbito estatal



### Documentación Obligatoria

#### Solicitud de información

Solicitud de información

Normativa reguladora aplicable Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas  
Texto completo  
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

Requisito de Validez Copia simple responsabilizándose el interesado de su veracidad  
Esta administración se reserva el derecho a poder requerirle posteriormente la exhibición del documento original

Forma de Aportación

### Documentación adicional

(\*) En virtud del artículo 28.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados podrán aportar cualquier otro documento que estimen conveniente

Subir fichero

ADJUNTAR

No hay ningún documento cargado

SIGUIENTE



### REGISTRO DE ENTRADA

Procedimiento: Reclamaciones de ámbito estatal



### Declaro

CONSENTO, en caso de que fuera necesario para la correcta tramitación de mi reclamación, la consulta y verificación de los datos aportados en este formulario a través de la Plataforma de Intermediación.

El/La reclamante, cuyos datos figuran en este formulario, interpone reclamación en aplicación del artículo 24 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

Y, en su virtud, solicita al Consejo de Transparencia y Buen Gobierno la tutela de su derecho de acceso a la información pública.

SIGUIENTE

### REGISTRO DE ENTRADA

Procedimiento: Reclamaciones de ámbito estatal



Declaro que es cierto el contenido de este documento y confirmo mi voluntad de firmarlo

FIRMAR

[Volver al paso anterior](#)



## 2. El acceso a la información pública y la AGE. (xvii) (PT)



Resolución [REDACTED]

S/REF: [REDACTED]

N/REF: [REDACTED]

Fecha: La de firma

Reclamante: D. David Antonio Cuesta Bárcena

Dirección: [cuestada@unican.es](mailto:cuestada@unican.es)

Administración/Organismo: Ministerio del Interior

Información solicitada [REDACTED]

Sentido de la resolución: Desestimatoria

### II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

### III. RESOLUCIÓN

En atención a los Antecedentes y Fundamentos Jurídicos descritos, procede **DESESTIMAR** la reclamación presentada por D. DAVID ANTONIO CUESTA BÁRCENA, con entrada el 11 de agosto de 2020, contra la resolución del MINISTERIO DEL INTERIOR, de fecha 11 de agosto de 2020.

De acuerdo con el [artículo 23, número 1<sup>º</sup>](#), de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, la Reclamación prevista en el artículo 24 de la misma tiene la consideración de sustitutiva de los recursos administrativos, de conformidad con lo dispuesto en el [artículo 112.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre<sup>º</sup>](#), de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer Recurso Contencioso-Administrativo, en el plazo de dos meses, ante los Juzgados Centrales de lo Contencioso-Administrativo de Madrid, de conformidad con lo previsto en el [artículo 9.1 c\) de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa<sup>10</sup>](#).

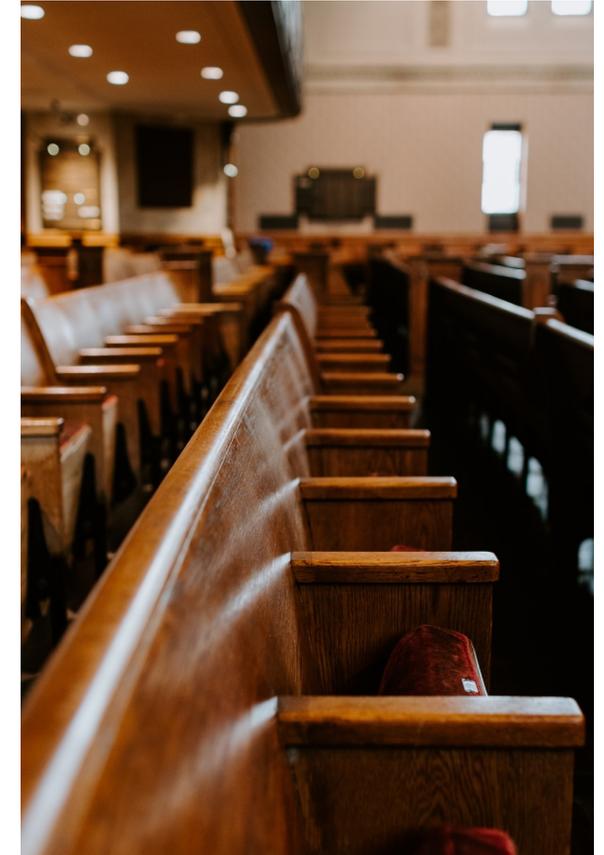
EL PRESIDENTE DEL CTBG

### I. ANTECEDENTES

## 2. El acceso a la información pública y la AGE. (xviii) (LTIPBG)

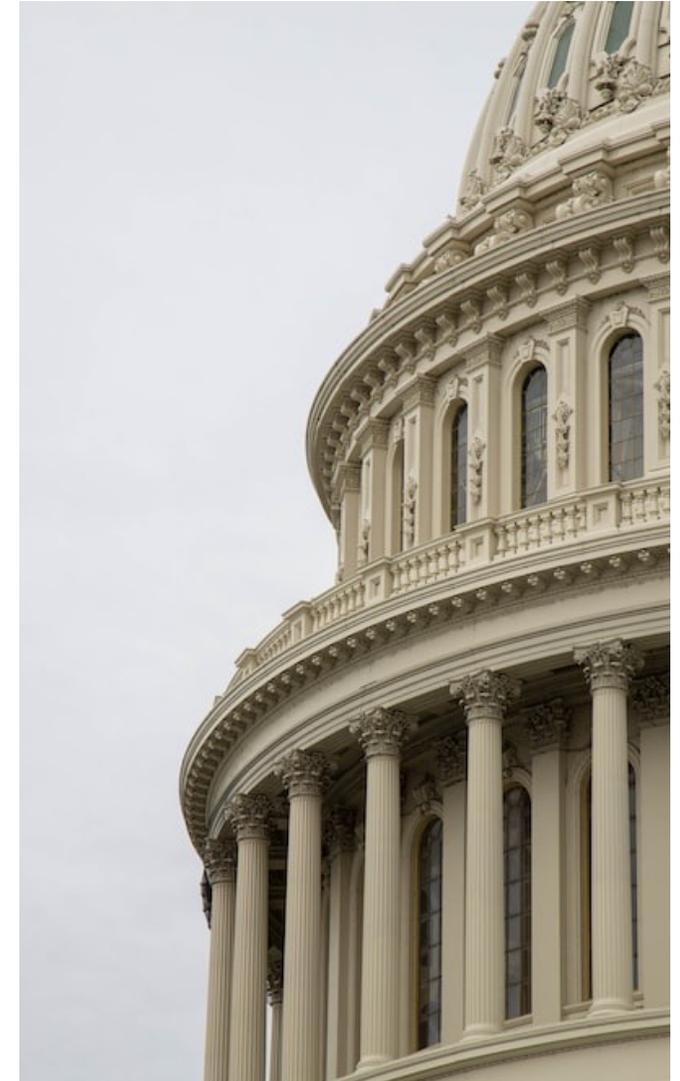
Contra las resoluciones del CTBG cabe **recurso ante la Jurisdicción C-a** (arts. 20.5 y 24).

Plazo de interposición: 2 meses desde el día siguiente al de la notificación del acto impugnado. En caso de silencio administrativo, no hay plazo (art. 46.1 LJCA).



### 3. Conclusiones

- ☞ El acceso a la información pública es un derecho de todos los ciudadanos.
- ☞ En relación con la AGE, se puede ejercer a través del Portal de Transparencia.
- ☞ Contra las resoluciones denegatorias del acceso a la información pública cabe reclamación ante el CTBG o la Jurisdicción C-a.
- ☞ Contra las resoluciones desestimatorias del CTBG cabe recurso ante la Jurisdicción C-a.





*Adrián Gavín Lalaguna*

## **7. La estrategia de la Unión Europea para conseguir una Administración electrónica**

# La estrategia de la Unión Europea para conseguir una Administración electrónica

*Adrián Gavín Lalaguna*

1. Recorrido histórico.
2. Situación actual. La estrategia de la Unión Europea.
3. Brújula Digital: 2030.
4. Declaración de Principios y Derechos Digitales.
5. Itinerario hacia la Década Digital.
6. Algunos ejemplos del eGovernment en la UE.
7. Conclusiones.



# 1. Recorrido histórico

Declaración de Malmö (2009).

Declaración de Tallin (2017).

Declaración de Berlín (2020).

Declaración de Lisboa (2021).

Actual mandato de la Comisión Von der Leyen (2019-2024)



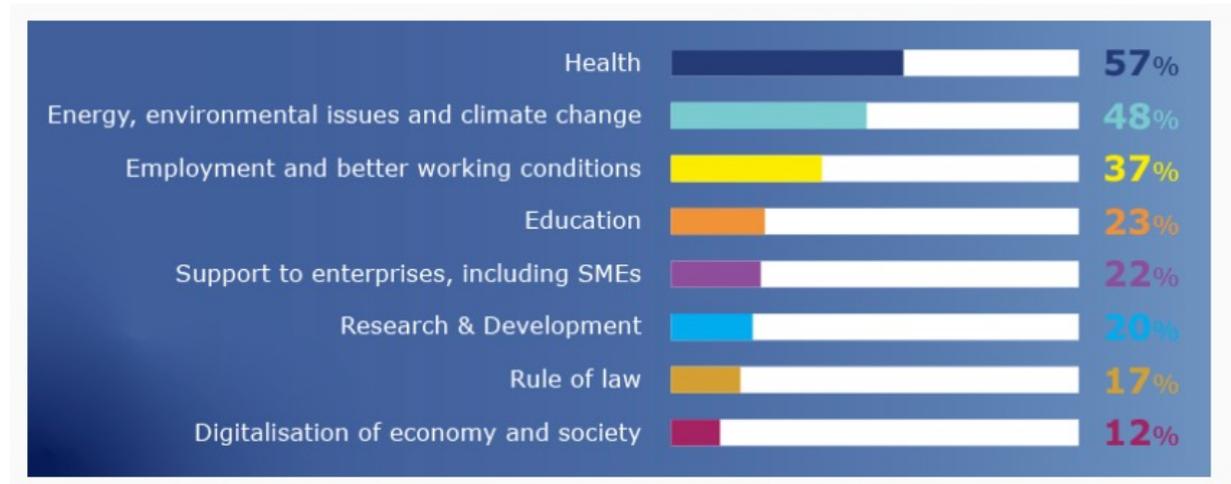
Foto de familia. Consejo Europeo Lisboa 2021



## Principales preocupaciones de los europeos (2022)

[Eurobarometro](#) PE 2022

Áreas donde los ciudadanos de la UE esperan el mayor apoyo de los fondos NextGenerationEU



[Eurobarometro](#) PE 2022

## 2. Situación actual. La estrategia de la Unión Europea.

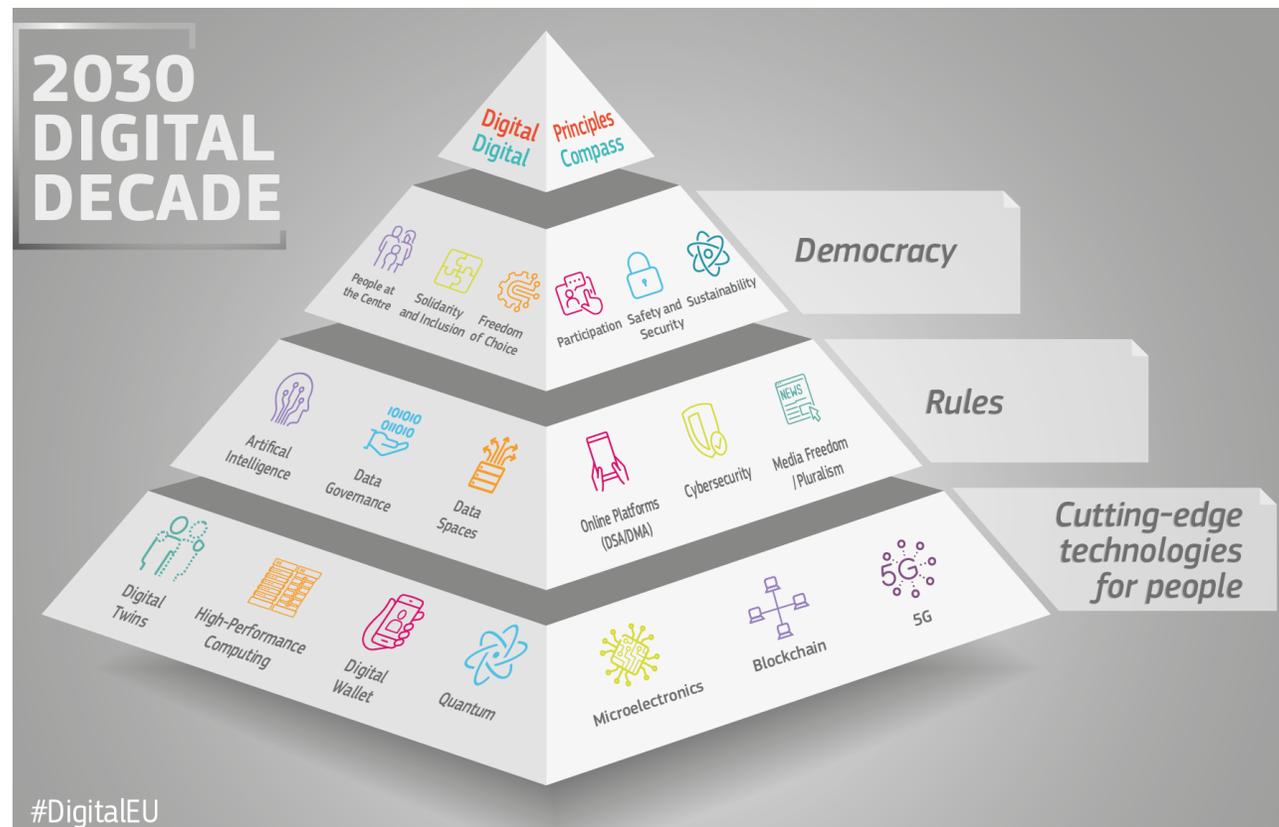
La Década Digital (2020-2030) como marco general para el impulso de la digitalización europea:

Brújula Digital 2030.

Declaración de Principios y Derechos Digitales.

Itinerario hacia la Década Digital.

**DIGITAL**: Programa Financiero Europeo



[Comisión Europea](#)

# 3. Brújula Digital 2030

Presentada [09/03/2021](#)

## Tres objetivos en Servicios Públicos:

100% de servicios públicos clave estén a disposición en línea.

100% de los ciudadanos tengan acceso a sus historiales médicos en formato electrónico.

80% de ciudadanos utilice la identificación digital. (Programa político 2022: “100% de los ciudadanos de la Unión tenga acceso a un medio de identificación electrónica”)



**Ciudadanos con capacidades digitales y profesionales del sector digital altamente cualificados:**

- **Especialistas en TIC:** 20 millones + convergencia de género
- **Capacidades digitales básicas:** mínimo el 80 % de la población

**Infraestructuras digitales seguras, eficaces y sostenibles:**

- **Conectividad:** Gigabit para todos, 5G en todas partes
- **Semiconductores de vanguardia:** duplicar la proporción de la UE en la producción mundial
- **Datos: borde y nube:** 10 000 nodos frontera de alta seguridad y neutros desde el punto de vista climático
- **Informática:** primer ordenador con aceleración cuántica

**Transformación digital de las empresas:**

- **Asimilación de la tecnología:** utilización de la nube, la IA y los macro datos por el 75 % de las empresas de la UE
- **Innovadores:** aumento de las empresas emergentes en expansión y la financiación para duplicar los unicornios en la UE
- **Usuarios tardíos:** más del 90 % de las pymes alcanzan al menos un nivel básico de intensidad digital

**Digitalización de los servicios públicos:**

- **Servicios públicos clave:** 100 % en línea
- **Salud electrónica:** disponibilidad del 100 % de los historiales médicos
- **Identidad digital:** utilización de la identificación digital por el 80 % de los ciudadanos

Comisión Europea.

## 4. Declaración de Principios y Derechos Digitales.

Firmada el [15 de Diciembre 2022](#) por los Presidentes de Comisión, Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea.

*”Servicios públicos digitales en línea*

*7. Toda persona debe tener acceso en línea a los servicios públicos esenciales de la UE. No debe pedirse a nadie que facilite datos con más frecuencia de la necesaria al acceder a los servicios públicos digitales y utilizarlos. Nos comprometemos a:*

- a) velar por que se ofrezca a las personas que viven en la UE la posibilidad de una identidad digital accesible, voluntaria, segura y fiable que proporcione acceso a una amplia gama de servicios en línea;*
- b) garantizar una accesibilidad y una reutilización a gran escala de la información del sector público;*
- c) facilitar y apoyar en toda la Unión un acceso fluido, seguro e interoperable a servicios públicos digitales diseñados para satisfacer eficazmente las necesidades de las personas, en particular servicios sanitarios y asistenciales digitales, especialmente el acceso a los historiales médicos electrónicos.”*



Firma de la Declaración de Principios y Derechos Digitales.



Comisión Europea.



Comisión Europea

## 5. Itinerario hacia la Década Digital.

Programa político: [Decisión \(UE\) 2022/2481](#) del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022.

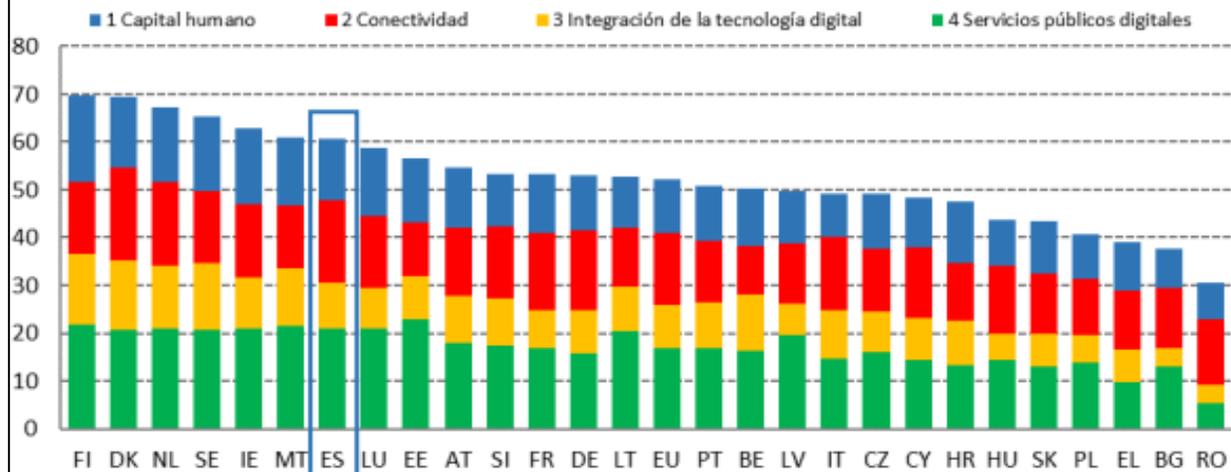
- Informe sobre el Estado de la Década Digital: Comisión informará anualmente a PE y Consejo. Anunciado primer informe para junio de 2023 (aunque la Decisión señala “a más tardar el 09/01/2024”). Revisión de metas por la Comisión en 2026.
- Cooperación Comisión Estados Miembro. Hojas de rutas nacionales 09/10/2023.
- Proyectos plurinacionales: Consorcios Europeos de Infraestructuras Digitales (EDIC): bases para su creación y funcionamiento.
- Adaptación del Índice de la Economía y la Sociedad Digitales ([DESI](#)). Creación de indicadores por la Comisión y Estados (actualmente, sin plazos).



Comisión Europea

	España		UE
	Puesto	Puntuación	Puntuación
<b>DESI 2022</b>	<b>7</b>	<b>60,8</b>	<b>52,3</b>

Índice de la Economía y la Sociedad Digitales (DESI), clasificación de 2022



[DESI España 2022](#)

	España		UE
	puesto	puntuación	puntuación
<b>4 Servicios públicos digitales<sup>7</sup></b>			
<b>DESI 2022</b>	<b>5</b>	<b>83,5</b>	<b>67,3</b>

	España		UE	
	DESI 2020	DESI 2021	DESI 2022	DESI 2022
<b>4a1 Usuarios de la administración electrónica</b>	<b>63 %</b>	<b>67 %</b>	<b>73 %</b>	<b>65 %</b>
% usuarios de internet	2019	2020	2021	2021
<b>4a2 Formularios precumplimentados</b>	<b>NP</b>	<b>NP</b>	<b>78</b>	<b>64</b>
Puntuación (0 a 100)			2021	2021
<b>4a3 Servicios públicos digitales para los ciudadanos</b>	<b>NP</b>	<b>NP</b>	<b>87</b>	<b>75</b>
Puntuación (0 a 100)			2021	2021
<b>4a4 Servicios públicos digitales para empresas</b>	<b>NP</b>	<b>NP</b>	<b>94</b>	<b>82</b>
Puntuación (0 a 100)			2021	2021
<b>4a5 Datos abiertos</b>	<b>NP</b>	<b>NP</b>	<b>95 %</b>	<b>81 %</b>
% puntuación máxima			2021	2021

Futurium



## 2030 DIGITAL COMPASS: YOUR DIGITAL DECADE

[Join group](#)[Home](#) [About](#) [Discussion Forum](#) [Best Practices](#) [Library / Videos](#) [News](#) [Events](#) [Documents & Online Resources](#)

Digital Decade Policy Programme 2030 – The way forward



This content is hosted by a third party. By showing the external content you accept the [terms and conditions](#) of youtube.com.

DIGITAL DECADE  
POLICY PROGRAMME  
2030 | THE WAY  
FORWARD

Remember my choice.

#DigitalEU

Your choice will be saved in a cookie managed by europa.eu until you've closed your browser.

Europe's Digital Decade is your Digital Decade. Let's build it together. This is a space to share your views, ideas and questions on the Commission's concrete plan to achieve Europe's digital transformation by 2030, namely the [Path to the Digital Decade](#). The community is divided into subgroups that reflect the different elements outlined in the Communication "2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade.". To post content within each of these subgroups, you first have to become a member. We recommend that you join "Governing the Digital Decade" and chose other groups based on your personal interest and expertise. You can also view aggregated content from all subgroups in the main forum. [Click here](#) for instructions on how to join groups and post content.

*The Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology maintains this Community to enhance stakeholder and public engagement with Europe's Digital Decade. Any information provided is as accurate as possible at the time of publication but may contain inaccuracies, omissions or gaps. Please note that the substance of the 2030 Policy Programme "Path to the Digital Decade" may change while the Council of the EU and the European Parliament negotiate on the proposal. Any statements and answers posted on the Commission's behalf are for informational purposes only and do not necessarily reflect the position of the Commission as such. Neither the Commission nor any person acting on the Commission's behalf accepts responsibility or liability with regard to the information published in this Community. Please also refer to the [Disclaimer](#) of the platform.*

[Digital Compass](#)



**Workshop (Online) The challenge of digital credentials for university alliances: The case of ERUA:Id**

Date: 1 December 2022 Time: 15:30 - 16:30 CET Location: Online Web reference: <https://pretaix.com/mtd2022/talk/XW8NZ7/> ...

Katerina KSYSTRA  
29 November 2022 - updated 2 months ago

POST

**Workshop (Online): The Digital Transformation of the Evacuation Process in Passenger Ships**

Workshop theme: The EU PALAEMON project and the University of the Aegean Information Management Lab | UAegean i4m Lab organized on 24 November 2022,...

Katerina KSYSTRA  
23 November 2022 - updated 2 months ago

POST

**Join the new "Investments in 5G Connectivity" Futurium Community**

Are you interested in 5G? What about investments in 5G connectivity? There is a new Futurium community that you should join! Here, you can...

Lavinia BIANCHI  
24 February 2022 - updated 11 months ago



## 6. Algunos ejemplos del eGovernment en la UE.

- Identidad digital europea: eIDAS
- Espacio JoinUp
- Participación legislativa
- Denunciar la infracción del derecho de la UE
- Derecho de petición al Parlamento Europeo
- Defensora del Pueblo Europeo
- Buscar empleo en las Instituciones/Agencias de la UE

# Identidad digital europea: eIDAS

**EU Login**  
One account, many EU services

español (es)

oct-web-public pide la autenticación del usuario

## Log in with your eID

Please select your country of origin

Autenticación mediante identificación electrónica (eID)

La autenticación mediante identificación electrónica se efectúa de acuerdo con el [Reglamento eIDAS](#) para todos los sistemas de identificación electrónica notificados. Se admiten otros sistemas de identificación electrónica sobre una base voluntaria.

Alemania  Austria  Bélgica

Chequia  Croacia  Eslovaquia

España  Estonia  Islandia

Italia  Lituania  Luxemburg

Malta  Países Bajos  Portugal

Lituania

Proyecto piloto de demostración

La autenticación mediante identificación electrónica se ofrece como demostración piloto para los países siguientes.

Eslovenia  Suecia  Suiza

**Enviar** Cancelar

European Commission

Interoperable Europe Interoperability Solutions

joinup welcomes interoperable europe

Start typing to search... Discover more ...

**WHAT'S JOINUP**  
The Joinup platform is the European Commission's one-stop shop for interoperable, open, and free digital government ICT solutions and an online space for e-Government professionals and enthusiasts to share and learn about digital public services and initiatives.  
**Joinup covers the hands-on aspects of interoperability.**

**WHAT'S INTEROPERABLE EUROPE**  
It's the European Commission's initiative for a reinforced interoperability policy showcasing news and events about government-related interoperability, along with initiatives and best practices that support the digitalisation of EU public administrations.  
**Interoperable Europe covers the policy angle of interoperability.**

Joinup: The repository of open source IT solutions

Remember my choice. Your choice will be saved in a cookie managed by europa.eu until you've closed your browser.

Espacio JoinUp



# Participación legislativa



[Inicio](#) > [La Comisión Europea](#) > [Participe](#)

## Participe

Infórmese sobre cómo participar en el proceso de desarrollo de la legislación y las políticas de la UE y dónde reunirse con altos funcionarios de la UE para compartir ideas y puntos de vista. Participe y exprese su opinión sobre el futuro de Europa.

### Conferencia sobre el Futuro de Europa

La Conferencia ofrece un nuevo foro público para un debate abierto, inclusivo y transparente con los ciudadanos sobre una serie de prioridades y retos clave.

### Diálogos con los Ciudadanos

Debates públicos con los responsables de la UE sobre las políticas de la UE y el futuro de Europa.

### Iniciativa Ciudadana Europea

Cómo organizar una iniciativa ciudadana para pedir a la Comisión Europea que proponga nueva legislación.

### La Comisión Europea en los medios sociales

Manténgase al día de todas las noticias y acontecimientos de la Comisión Europea. Únase a nuestras comunidades, comparta sus puntos de vista y dialogue con otros.

### Observaciones sobre la legislación y las políticas de la UE

Cómo compartir sus opiniones sobre la legislación y las políticas de la UE y sugerir mejoras de los textos legislativos europeos.

### Paneles europeos de ciudadanos

Los paneles europeos de ciudadanos son un foro donde las personas que se reúnen pueden formular recomendaciones concretas para el programa de trabajo de la Comisión. Los primeros paneles de ciudadanos van a deliberar sobre el desperdicio de alimentos, los mundos virtuales y la movilidad educativa.

## Todas las iniciativas que se pueden apoyar



RECOGIDA EN CURSO

**Prestar atención a las dificultades específicas de aprendizaje a nivel de la UE**

789 apoyos

[Apoyar esta iniciativa](#)



**TOGETHER  
For Heritage Protection**

Protección del patrimonio rural, tradición y agricultura

RECOGIDA EN CURSO

**Proteger el patrimonio rural, la seguridad alimentaria y el abastecimiento de la UE**

3344 apoyos

[Apoyar esta iniciativa](#)



RECOGIDA EN CURSO

**Todos los hogares europeos equipados con una instalación fotovoltaica de 1 kW y aerogeneradores de 0,6 kW utilizando financiación de la UE a través de los municipios únicamente.**

1642 apoyos

[Apoyar esta iniciativa](#)



RECOGIDA EN CURSO

**LLAMAMIENTO PARA LOGRAR UN ENTORNO SIN TABACO Y LA PRIMERA GENERACIÓN EUROPEA LIBRE DE TABACO DE AQUÍ A 2030**

8612 apoyos

[Apoyar esta iniciativa](#)



RECOGIDA EN CURSO

**Good Clothes, Fair Pay (Ropa buena, salarios justos)**

100.430 apoyos

[Apoyar esta iniciativa](#)



RECOGIDA EN CURSO

**End The Slaughter Age (Acabemos con la era de los sacrificios)**

114.289 apoyos

[Apoyar esta iniciativa](#)

## ECI Forum

Contenido de la página

The European Citizens' Initiative Forum is a space for you to get practical information and advice about the European citizens' initiative (ECI), and to discuss any topics related to it.

[ECI Forum](#)

If you are a current or potential ECI organiser, scholar or a person wishing to get more practical knowledge on the ECI, you will find useful content there. For example: success stories, infographics, guidance materials, online course, blog posts or webinar recordings.

You can also request free advice on legal and campaigning aspects of your initiative via the ECI Forum 'Seek Advice' module.

The ECI Forum is operated by the European Citizen Action Service (ECAS) on behalf of and under contract to the European Commission.



European Citizens' Initiative Forum

## Formulario de denuncia por infracción del Derecho de la UE

1/10

### 1. Acerca de este formulario de denuncia



A través de este formulario puede presentar una denuncia contra un Estado miembro por infracción del Derecho de la UE.

Tenga en cuenta, no obstante, que es poco probable que la intervención de la Comisión en las denuncias resuelva directamente su situación personal:

1. La Comisión no está obligada a iniciar procedimientos formales de infracción, a pesar de que considere que se ha cometido una infracción.
2. Aunque la Comisión haga formalmente el seguimiento de su denuncia, su objetivo es general: garantizar que la legislación del Estado miembro en cuestión se ajuste al Derecho de la UE y se aplique correctamente.  
Si el Tribunal de Justicia de la Unión Europea confirma una infracción del Derecho de la UE, el Estado miembro debe tomar medidas para subsanar el incumplimiento.

Para resolver directamente su situación personal, o recibir una indemnización, debe intervenir a escala local, en el país de que se trate.

- Si para solucionar su problema hay que anular una decisión nacional, solamente pueden intervenir los tribunales nacionales.
- Si quiere obtener una indemnización por daños y perjuicios, solamente los tribunales nacionales son competentes para ordenar su concesión a las administraciones de su jurisdicción.

La presentación de una denuncia a la Comisión no suspende los plazos para emprender acciones legales con arreglo a la legislación nacional.

Si necesita asesoramiento directo, póngase en contacto con nuestro [servicio de información](#).

He leído y comprendido todo lo anterior. ★

**Nota:** Los campos marcados con un asterisco (★) son obligatorios.

[Declaración de privacidad específica](#)

[Exención - contenido sobre el brexit](#)

« Atrás

Continuar »

## Denuncia de infracción de Derecho de la UE



# Peticiones al Parlamento Europeo



**Peticiones**  
Parlamento Europeo

Búsqueda rápida en «peticio»

Inicio Encontrar una petición Iniciar una petición Preguntas más frecuentes Registrarse Inicio de sesión

## Bienvenido al Portal de Peticiones

**INICIAR UNA PETICIÓN**  
Si el asunto que desea plantear no es ya objeto de una petición activa, inicie una petición nueva.

**ADHERIRSE A UNA PETICIÓN**  
Consultar las peticiones abiertas para encontrar una petición relacionada con el asunto que desea plantear y adherirse a ella.



**Filtrar por**  
Peticiones recientes

**0975/2022**  
Petición n.º 0975/2022, presentada por Helen Rachell Avilés Bárcenas, de nacionalidad española, sobre las donaciones de sangre  
0 Adhesiones

**0974/2022**  
Petición n.º 0974/2022, presentada por S. A. B., de nacionalidad alemana, sobre la lucha contra la delincuencia organizada.  
0 Adhesiones

**0973/2022**  
Petición n.º 0973/2022, presentada por Antón Feal Allegue, de nacionalidad española, sobre la emisión de facturas simbólicas por servicios sanitarios en los Estados miembros con sistemas públicos de salud gratuitos  
0 Adhesiones

El procedimiento de presentación de peticiones en el Parlamento Europeo le ofrece la posibilidad de entrar en contacto con el Parlamento y hacer uso de su derecho de petición, uno de los derechos fundamentales de cualquier ciudadano o residente de la Unión, consagrado tanto en el Tratado como en la Carta de los Derechos Fundamentales. Puede leer más información al respecto en el [Tratado de Lisboa](#).

## Redacte su petición.

03. Redacte su petición.

01 Lea esto antes de empezar 02 Preguntas preliminares 03 Redacte su petición. 04 Síntesis de la petición

**Atención:** la página dejará de estar conectada transcurridos 30 minutos de inactividad y el texto que no se haya guardado se perderá. Para evitarlo, le recomendamos hacer clic con frecuencia en «Salvar borrador y cerrar» y volver a la página de redacción del texto.

**Dele un título a su petición \***  
Dele un título breve y asegúrese de que describe claramente el o los objetivos principales de su petición

**Añada un resumen de su petición (máximo 32 000 caracteres) \***  
Describa el asunto de su petición de manera clara e inteligible. Las peticiones que contengan obscenidades, blasfemias o inciten al odio no serán tramitadas. El formulario solo admite texto sin formato.

**Ambito(s) \***  
Puede seleccionar hasta 5 temas

**Pais a que se refiere la petición \***

**Lengua de la petición \***

**¿Desea que otras personas puedan adherirse a su petición? \***

**OPCIONES POR LO QUE RESPECTA A LA CONFIDENCIALIDAD \***

Estoy de acuerdo en que el Parlamento Europeo publique mi nombre en aras de la transparencia.  
Mi nombre se incluirá en un registro público y se publicará en el sitio web del Parlamento Europeo, junto con el resumen de mi petición. Mi petición podrá asimismo examinarse en una reunión pública, que se retransmitirá por Internet.

Quiero permanecer en el anonimato.  
Mi nombre y apellidos no se incluirán en un registro público y todos los datos personales que pudieran facilitar mi identificación se eliminarán del resumen de mi petición, que no obstante podrá publicarse en línea conteniendo únicamente las iniciales de mi nombre y apellidos. Mi petición podrá aun así examinarse en una reunión pública retransmitida por internet, pero mi nombre no se divulgará ni en la reunión ni en la documentación de la reunión.

**¿Representa a una asociación? \***

Nombre de la asociación

He leído la declaración de confidencialidad y otorgo mi consentimiento

Suprime la petición Salvar borrador y cerrar Paso 4

## Objetivo



Noticias

**Ombudsman calls for transparency in Parliament's ethics reform process**

The Ombudsman has welcomed draft proposals by the President of the European Parliament on reforming the Parliament's ethics rules as a step in the right direction, calling for transparency in the process and the next steps.



**La Defensora del Pueblo Europea, Emily O'Reilly**

Emily O'Reilly ocupa el cargo de Defensora del Pueblo Europea desde 2013. O'Reilly y su equipo ayudan a personas, organizaciones y empresas investigando reclamaciones administrativas y estudiando cuestiones



Noticias



Evento



Documento del evento

# Quejas ante la Defensora del Pueblo Europeo



# Buscador de empleo de la UE



## Novedades



**La EPSO sigue cumpliendo en 2023**  
Consulte aquí todas las listas de reserva ya publicadas por la EPSO este año.



**Un modelo de oposición más rápido, más sencillo y más accesible**  
Las futuras oposiciones darán mayor énfasis a las cualificaciones de los candidatos.



### En primera plana



**Prácticas con diputados al Parlamento Europeo**

### Novedades

Final results of the competition - Correctores de pruebas / verificadores lingüísticos – portugués (PT)  
Fecha de publicación: 16/02/2023

Final results of the competition - Correctores de pruebas / verificadores lingüísticos – griego (EL)  
Fecha de publicación: 13/02/2023

Final results of the competition - Correctores de pruebas / verificadores lingüísticos – italiano (IT)

## 5. Conclusiones

- ☞ La UE tiene mucho que hacer. 27 EM + colaboradores.
- ☞ 2023: año clave para saber donde estamos y trabajar hasta el año 2030.
- ☞ Empezar por casa: interoperabilidad e identidad única en los portales de la UE.





*David Ruano Delgado*

## **8. La Administración electrónica como revulsivo para la europeización: el ejemplo de Georgia**

# La Administración electrónica como revulsivo para la europeización: el ejemplo de Georgia

*David Ruano Delgado*

1. El proceso de integración europea en Georgia
2. e-Administración: factor clave de integración
3. Portal Unificado de Servicios Electrónicos
4. Principales servicios electrónicos My.gov.ge
5. Retos para la plena consolidación



# 1. El proceso de integración europea en Georgia

El Acuerdo de Colaboración y de Cooperación 1999.

La Asociación Oriental de la UE 2009

Un nueva lógica en la relación UE-GEO: el Acuerdo de Asociación 2014

¿Futuro Estado miembro UE?

Solicitud Estado candidato (3 marzo 2022)

Dictamen favorable Comisión Europea (17 junio 2022)

Consejo Europeo: “estamos dispuestos, pero...” (23 junio 2022)

Sigue el proceso a través de este [ENLACE](#)



## 2. e-Administración: factor clave de integración (1)

### Implantación y desarrollo desde 2012

“Incluso antes de la pandemia, Georgia era pionera en la aplicación de herramientas digitales para prestar servicios públicos de forma sencilla” (*Louisa Vinton, Jefa PNUD*)

Ejemplo: Implementación del **Blockchain** en el Registro de la Propiedad.

### Primeras manifestaciones en su ordenamiento jurídico

Código General de Derecho Administrativo 1999. **Modificaciones:**

- Art. 35 (2012): **Sistemas automatizados integrados** para la gestión de expedientes administrativos
- Art. 37 (2012): Posibilidad de **Solicitudes vía electrónica**



#### Base Constitucional:

**Art. 18 CG:** Derechos a **procedimientos administrativos justos**, acceso a la información pública, autodeterminación informativa e indemnización por daños infligidos por la autoridad pública.

**Art. 15 CG:** Derechos a la intimidad personal y familiar, a la privacidad personal y de las comunicaciones.

**Art. 17.4 CG:** **“Toda persona tiene derecho a acceder y utilizar libremente internet”**

## 2. e-Administración: factor clave de integración (2)

### Acuerdo de Asociación UE-Georgia (2014)

Art. 4: [Reforma Nacional](#)

Art. 325: Cooperación en el ámbito de la [sociedad de la información](#):

“Intercambio de información y mejores prácticas sobre la aplicación de las iniciativas nacionales de la sociedad de la información, incluidas, entre otras cosas, las destinadas a promover el acceso a la banda ancha, mejorar la seguridad de la red y [desarrollar los servicios públicos en línea](#)”

### Law of Georgia on [Electronic Documents](#) and [Electronic Trust Services](#) (21/04/2017; mod. 12/06/2020)

Código General de Derecho Administrativo 1999. Importantes [modificaciones](#):

- [Actos y Procedimientos administrativos](#) para su total adaptación a la Ley sobre Documentos Electrónicos y Sistemas electrónicos de confianza.
- Consolidación de [my.gov.ge](#)



[DO L 261 de 30.08.2014, p. 4](#)

### 3. Portal Unificado de Servicios Electrónicos

[My.gov.ge](http://My.gov.ge)

Lanzamiento en 2012 como herramienta innovadora de prestación de servicios y gobernanza electrónica

Sistema de “Ventanilla única”

Gestionado por la Agencia de Gobernanza Digital, con el soporte de la Agencia de Prestación de Servicios Públicos (PSDA), ambas dependientes del Ministerio de Justicia

Asistencia PNUD dentro Programa UK de reforma de la Administración Pública

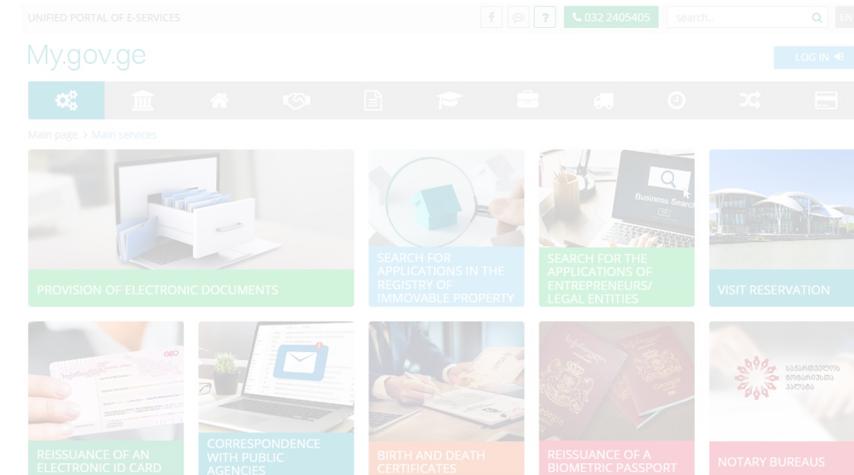


## 4. Principales servicios electrónicos My.gov.ge (1)

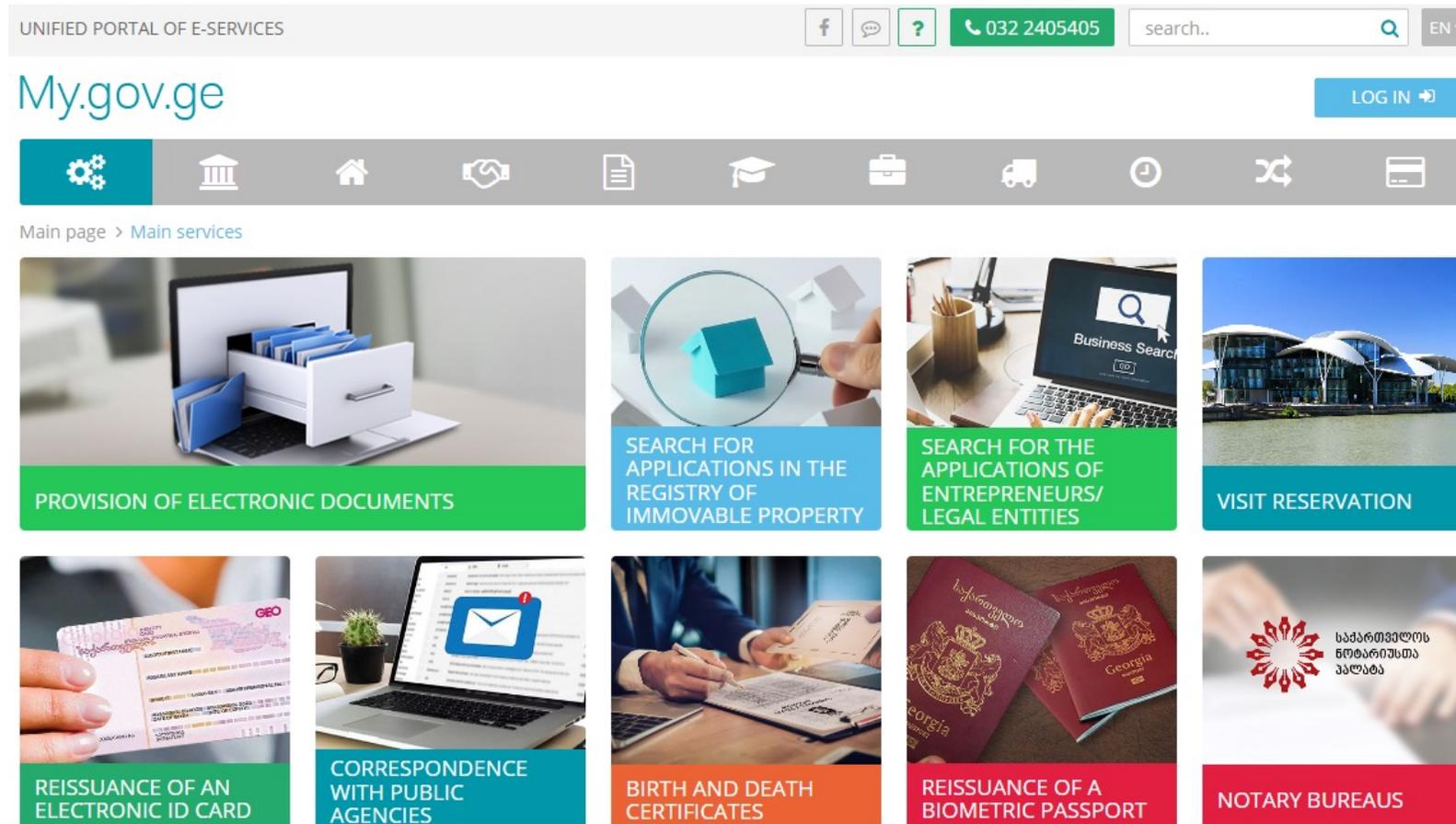
Incremento: de 468 en 2019 a **más de 700 en 2020**. Novedad:

- Forma innovadora de verificación de documentos oficiales a través de la e-Apostilla

- Búsqueda de Inmuebles en el Registro de la Propiedad.
- Búsqueda de personas jurídicas en el Registro Mercantil.
- Certificados de Nacimiento y Defunción.
- Presentación de Documentos electrónicos.
- Red de “e-Notarías”.
- Reexpedición de documentos de identidad electrónicos.
- Reexpedición de pasaportes biométricos.
- Servicio de Notificaciones electrónicas de las AA.PP.
- Solicitudes de cita previa presencial o virtual.



# a. Portal My.gov.ge



## 4. Principales servicios electrónicos My.gov.ge (2)

UNIFIED PORTAL OF E-SERVICES



Clasificados en áreas: [My.gov.ge](http://My.gov.ge)

- Servicios Municipales.
- Propiedad.
- Servicios Sociales.
- Permisos y Licencias.
- Educación.
- Sociedades.
- Transportes.
- Tasas e Impuestos.
- Otros trámites (registro electrónico de actas notariales, e-Apostilla, expedientes administrativos, etc.)
- Oficina digital de pagos.



# 5. Retos para la plena consolidación

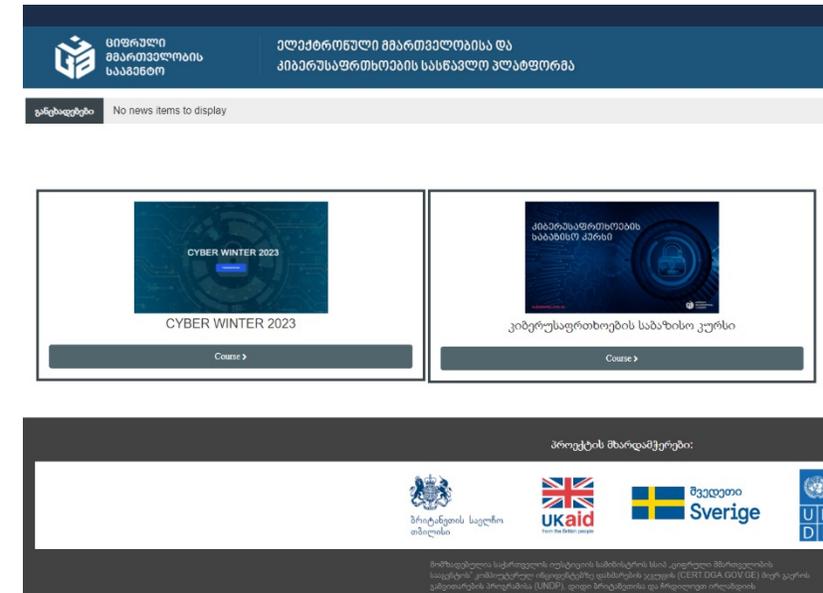
## ☞ Mejorar la ciberseguridad

- PNUD, UE y UK ayudan para analizar posibles amenazas y reforzar sistemas de protección;
- PSDA desarrolla normas de recopilación y gestión de datos.
- DGA: sitio web cursos de formación online sobre ciberseguridad y seguridad de la información, ciberhigiene, gestión de riesgos y auditoría de la seguridad de la información.

## ☞ Formación de la/el empleada/o pública/o

- Implementación de Sistemas electrónicos de gestión de recursos humanos.
- Plataforma de seguimiento y evaluación de todo el Gobierno para responsables políticos.
- Plataforma e-learning para funcionarias/os.

## ☞ Incremento de la brecha digital





*Pedro Pascual Alejandre*

# **Comunicación**

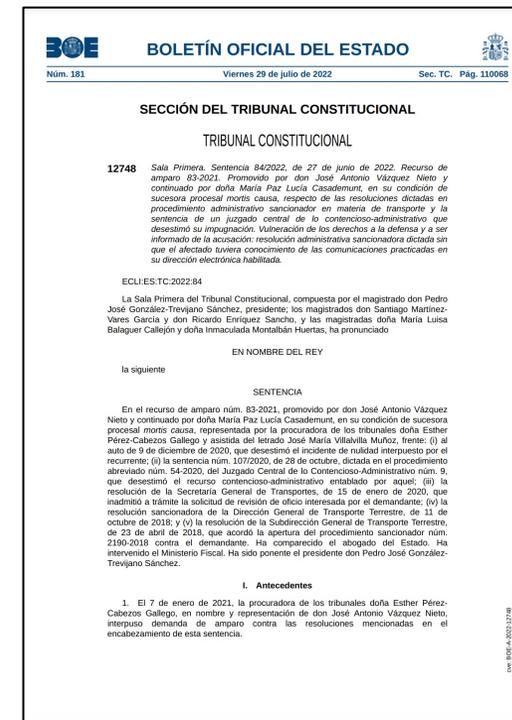
## **9. Protección judicial de las personas en sus relaciones electrónicas con las Administraciones Públicas**

# Protección Judicial de las personas en sus relaciones electrónicas con las Administraciones Públicas

*Pedro Pascual Alejandro*

Sentencia del Tribunal Constitucional 84/2022, de 27 de junio.

1. Antecedentes de hecho.
2. Recurso judicial ordinario.
3. Doctrina del TC mencionada en la sentencia.
4. Fundamentos de derecho.
5. Conclusiones.



[Enlace a la STC.](#)

# 1. Antecedentes de hecho

Empresario dedicado al transporte terrestre de mercancías.

Obligación de comunicarse de forma electrónica con la Administración.

[javn1999@hotmail.com](mailto:javn1999@hotmail.com) ≠ [jaun1999@hotmail.com](mailto:jaun1999@hotmail.com)

Requerimiento y procedimiento sancionador.

Utilización de todos los recursos posibles.



## 2. Recurso judicial ordinario

Desestimación del recurso contencioso-administrativo:

Imputable a deficiente escritura del recurrente.

Demandante debía ser consciente su obligación de comunicarse electrónicamente con la administración.



### 3. Doctrina del Tribunal Constitucional mencionada en la sentencia

Garantías artículo 24 CE:

STC 18/1981, de 8 de junio.

STC 181/1990, de 15 de noviembre.

Notificación cuando se incoa procedimiento sancionador:

STC 32/2008, de 25 de febrero.

Emplazamientos defectuosos:

STC 93/2018, de 17 de septiembre.

STC 82/2019, de 17 de junio.



## 4. Fundamentos de derecho

La actividad desplegada no ha sido respetuosa con art. 24.2 CE.

Consecuencias manifiestamente desproporcionadas por mala grafía.

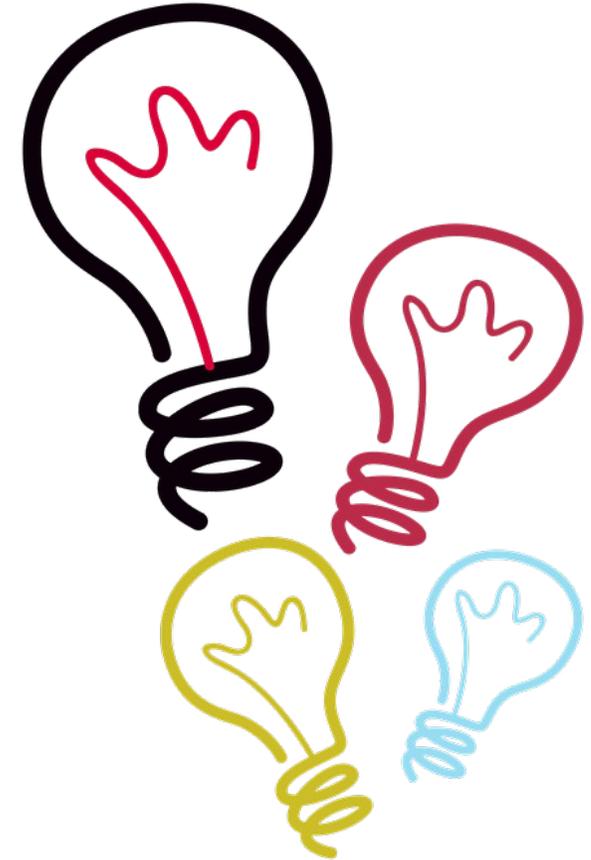
Afirmación más importante de la sentencia:

*«La concurrencia de los factores apuntados lleva a considerar que, ante lo infructuoso de las comunicaciones practicadas por vía electrónica, la administración debería haber desplegado una conducta tendente a lograr que las mismas llegaran al efectivo conocimiento del interesado, pues a ello viene obligada conforme a la síntesis doctrinal expuesta».*



## 5. Conclusiones

- El Tribunal Constitucional permite **recurrir en amparo** ante la vulneración del derecho de defensa y a ser informado de la acusación del artículo 24.2 CE.
- Las Administraciones Públicas, cuando detectan que podrían existir problemas en la recepción de notificaciones mediante vía electrónica, **deben realizar conductas** encaminadas a asegurarse de que la notificaciones están siendo conocidas por el interesado.





*Raquel Lacambra Orgillés*

## **10. La digitalización de la Administración tributaria**

La digitalización de la Administración tributaria

*Raquel Lacambra Orgillés*, Facultad de Derecho, Universidad de Zaragoza



**Universidad**  
Zaragoza

# La digitalización de la Administración tributaria

*Raquel Lacambra Orgillés*

1. El desarrollo digital de la Administración tributaria.
2. El marco regulatorio insuficiente y desfasado de la LGT.
3. El avance significativo de la sede electrónica de AEAT.
4. La inteligencia artificial y el cumplimiento fiscal voluntario.
5. Los límites de la Administración digital: los derechos de los contribuyentes.
6. ¿Alguna «brecha digital» entre las Administraciones tributarias?



# 1. El desarrollo digital de la Administración tributaria

La Administración tributaria **pionera y referente** en el servicio administrativo on line

La **justificación** del medio digital en el ámbito tributario

Simplificación del procedimiento

Mejora de la acción de control contra el fraude fiscal

**Las fases en su implantación** a nivel estatal

Información al ciudadano

Relación por vía telemática con la Administración tributaria

Interacción de los ciudadanos en tiempo real con la AEAT

**Las luces y sombras** que se ciernen sobre la expansión digital en el entorno tributario

## 2. El marco regulatorio insuficiente y desfasado de la LGT (i)

Concepto jurídico de *Administración electrónica tributaria*

El escaso reflejo en la *Ley General Tributaria* (Ley 58/2013)

Breve mención a la exposición de motivos

*Artículo 96* (marco jurídico básico)

Deber de promoción para la Administración

Derecho del ciudadano al uso de medios telemáticos o electrónicos

*Otros artículos (29, 60, 87 y 92)*

Amplia habilitación al desarrollo reglamentario

Refuerzo del carácter potestativo

Desajuste con la realidad virtual

*Las infracciones tributarias* por el uso electrónico

## 2. El marco regulatorio insuficiente y desfasado de la LGT (ii)

### El desarrollo reglamentario

- ✓ El Decreto 1363/2010, 29 de octubre (notificación y comunicación electrónica en el seno de la AEAT).
- ✓ El Real Decreto 596/2016, de 2 de diciembre, para la modernización, mejora e impulso del uso de medios electrónicos en la gestión del Impuesto sobre el Valor Añadido (la incorporación del SSI)
- ✓ El principal desarrollo a través de orden ministerial

### Algunas conclusiones

- ✓ Regulación básica descompensada con el uso real
- ✓ Remisión en bloque al derecho administrativo general
- ✓ Los riesgos de desprotección del “contribuyente digital”

### 3. El avance significativo de la sede electrónica de la AEAT

The image shows a screenshot of the AEAT website. At the top, there is a header with the Spanish flag, the text 'GOBIERNO DE ESPAÑA' and 'MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA', and the AEAT logo. To the right, it shows the date '19/02/2023 22:04:31', a user profile icon, and the text 'ÁREA PERSONAL'. Below this is a blue navigation bar with the following items: 'Sobre la Agencia Tributaria', 'Información y gestiones', 'Todas las gestiones', and a search bar with the text 'Buscar por impuestos...'. The main content area features a large banner with a background image of a hand holding a smartphone. The banner text reads: 'Infórmate y realiza tus gestiones con la Agencia Tributaria. Fácilmente, con seguridad y sin desplazarte.' To the right of the banner is a white box containing the following text: 'Ayudas y bonificaciones gestionadas por la AEAT', 'Formularios de solicitud para paliar los efectos perjudiciales ocasionados por la guerra en Ucrania', a button 'Otras ayudas/bonificación', and a blue button 'NUEVA ayuda de 200 euros'. Below the white box is a row of seven dots, with the first one highlighted in blue. In the bottom right corner of the banner area, there is a green circular icon with a telephone handset and the text '¿Dudas? Clic aquí Información Tributaria Básica'.

# Contenido de la sede electrónica de la AEAT

La [Resolución de 12 de julio de 2021](#) de la Presidencia de AEAT, por la que se modifica la de 28 de diciembre de 2009, por la que se crea la [sede electrónica](#) y se regulan los registros electrónicos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

*“1. La sede electrónica de la Agencia Tributaria tendrá en todo caso a disposición de las personas interesadas la totalidad del contenido y de los servicios establecidos en el artículo 11 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.*

*La sede electrónica de la Agencia Tributaria ofrecerá el siguiente contenido: a) Información administrativa y tributaria relativa a los derechos y deberes de los ciudadanos, en particular, la relativa a la protección de los datos personales .b) Acceso a la presente resolución de creación de la sede electrónica así como a las normas por las que se creen sellos electrónicos, se acuerde la aplicación del sistema de código seguro de verificación o se establezca la obligatoriedad de la comunicación a través de medios electrónicos, todo ello en el ámbito de actuaciones de la Agencia Tributaria. c) Relación de documentos electrónicos normalizados que sean del ámbito del Registro Electrónico de la Agencia Tributaria. d) Especificaciones técnicas a las que debe ajustarse la presentación de documentos electrónicos en el Registro Electrónico de la Agencia Tributaria. e) Convenios que celebre la Agencia Tributaria con otras Administraciones Públicas para el reconocimiento, que puede ser mutuo, de Registros Electrónicos a que se refiere el apartado séptimo.2 de esta resolución, o para la creación de sedes compartidas. f) Interrupciones necesarias por razones técnicas indispensables.*

*3. Igualmente, la sede electrónica de la Agencia Tributaria dispondrá de los siguientes servicios adicionales a disposición de las personas interesadas: a) Registro electrónico de la Agencia Tributaria, con información detallada del calendario de días inhábiles a efectos de la presentación de documentos electrónicos en el Registro electrónico. b) Acceso a la información sobre actuaciones y procedimientos de contratación pública en los términos de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. c) Acceso electrónico por los interesados al contenido de las actuaciones administrativas con los efectos propios de la notificación por comparecencia.*

*4. Asimismo, la sede electrónica de la Agencia Tributaria incluirá la información y cumplirá las funciones de portal de Internet de la Agencia Tributaria.»*

# Estructura de la sede electrónica AEAT

The screenshot displays the top navigation bar of the AEAT website. It includes the Spanish flag, the logo of the Spanish Government (GOBIERNO DE ESPAÑA) and the Ministry of Finance and Public Administration (MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA), the date and time (20/02/2022 18:02:40), a user profile icon with the text 'ÁREA PERSONAL', and a language selector set to 'ES'. Below this is a main navigation menu with three items: 'Sobre la Agencia Tributaria', 'Información y gestiones', and 'Todas las gestiones'. A search bar is located to the right of the menu, containing the text 'Buscar por temas, im...'. A dropdown menu is open under 'Sobre la Agencia Tributaria', listing various services: 'Información institucional', 'Planificación', 'Normativa y criterios interpretativos', 'Contacta con nosotros', 'Notas de prensa', 'Estadísticas', 'Gobierno abierto', 'Trabajar en la Agencia Tributaria', 'Educación cívico-tributaria', 'Condiciones de uso sede', and 'Perfiles de interés'. A secondary dropdown menu is also visible, showing 'Comunicaciones electrónicas' and 'recepción de notificaciones'. The background of the page shows a blurred image of a person's hand holding a document with text like 'Presentar requerir', 'Contesta a Agencia T', and 'IVA'.

# Estructura de la sede electrónica AEAT

The screenshot displays the top navigation bar of the AEAT website. It includes the Spanish flag, the text 'GOBIERNO DE ESPAÑA' and 'MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA', the AEAT logo, the date and time '20/02/2022 18:04:38', a user profile dropdown labeled 'ÁREA PERSONAL', and a language selector set to 'ES'. Below this is a secondary navigation bar with three main menu items: 'Sobre la Agencia Tributaria', 'Información y gestiones', and 'Todas las gestiones'. A search bar is positioned to the right of these menus. The main content area features a large banner on the left with the text 'Infórmate y gestiones con la Agencia Tributaria' and 'Fácilmente, con seguridad'. To the right of the banner is a grid of service categories, each with an icon and a text label. The categories are: IRPF, IVA, Impuesto sobre Sociedades, Impuestos Especiales y Medioambientales, Declaraciones informativas. IAE. Otros impuestos y tasas, Aduanas, Empresarios individuales y profesionales, Empresas, and Ciudadanos, familias y personas con discapacidad. The 'Declaraciones informativas. IAE. Otros impuestos y tasas' category is highlighted with a light blue background. At the bottom left of the screenshot, a URL is provided: <https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/declaraciones-informativas-otros-impuestos-tasas.html>

# Estructura de la sede electrónica AEAT

The screenshot displays the top navigation bar of the AEAT website. On the left, there are logos for the Spanish Government and the Ministry of Finance and Public Administration. The date and time '20/02/2022 18:05:11' are shown in the center. On the right, there is a user profile button labeled 'ÁREA PERSONAL' and a language selector 'ES'. Below this is a blue navigation bar with three main menu items: 'Sobre la Agencia Tributaria', 'Información y gestiones', and 'Todas las gestiones'. A search bar is located on the right side of this bar. The main content area shows a sidebar menu on the left with options like 'Todas las gestiones', 'Ayuda', 'Buscador de oficinas', 'Identificación digital', and 'Presentar y consultar declaraciones por modelo'. The main content area is titled 'Todas las gestiones' and lists several categories: 'Impuestos y Tasas', 'Aduanas', 'Censos, NIF y domicilio fiscal', 'Certificados', 'Recaudación', and 'Beneficios Fiscales y Autorizaciones'. At the bottom, a Windows taskbar is visible with various application icons and system information.

GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

20/02/2022 18:05:11

ÁREA PERSONAL

ES

Sobre la Agencia Tributaria

Información y gestiones

Todas las gestiones

Buscar por temas, im...

Inicio

Todas las gestiones

Ayuda

Buscador de oficinas

Identificación digital

Presentar y consultar declaraciones por modelo

## Todas las gestiones

Impuestos y Tasas

Aduanas

Censos, NIF y domicilio fiscal

Certificados

Recaudación

Beneficios Fiscales y Autorizaciones

https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/todas-gestiones.html

Escribe aquí para buscar

12°C

18:05  
20/02/2022

# Identificación digital ante AEAT

Las formas de acceso para realizar trámites electrónicos: Cl@ve, número de referencia, certificado, DNI electrónico, etc.

**Cl@ve** Identificación, exclusivamente para personas físicas, que permite realizar un gran número de trámites electrónicos

**Número de referencia** Sistema de autenticación e identificación para personas físicas, que te permitirá realizar determinados trámites y gestiones, fundamentalmente para la campaña de Renta

## **Certificado y DNI electrónico**

**TOKEN** Clave temporal para actuar en nombre propio o en nombre de terceros a través del canal telefónico

# Formas de actuar por medio electrónico

¿Quiénes y cómo pueden actuar ante AEAT por medios electrónicos?

1. Personas físicas (medios de identificación)
2. Representante o apoderado
3. Los colaboradores sociales

- Otorgamiento apoderamiento: <https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/colaborar-agencia-tributaria/registro-apoderamientos.html>
- Cita previa: <https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/procedimientoini/GC29.shtml>

# Trámites en línea



## Presentación de declaraciones, calendario del contribuyente

Accede a todas las declaraciones, modelos y formularios, y a sus plazos de presentación



## Registro electrónico

Presenta documentación, realiza alegaciones y contesta a los requerimientos si has recibido una comunicación de la Agencia Tributaria



## Cita previa

Pide cita para realizar tus gestiones en nuestras oficinas o por teléfono



## Pagar, aplazar y consultar

Realiza el pago de impuestos y deudas



## Notificaciones y cotejo de documentos

Consulta las notificaciones enviadas por la Agencia Tributaria y comprueba su autenticidad



## Identificación digital

Conoce las formas de acceso para realizar trámites electrónicos: Cl@ve, certificado electrónico, DNI electrónico, etc

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/registro.html>

# Registro electrónico

## 1. Registro electrónico de documentos de AEAT

Con Certificado / DNle

Con Código Seguro de Verificación

AGENCIA TRIBUTARIA  
www.agenciatributaria.es

Delegación de Albacete

Administración de Hellín  
Unidad de Módulos  
C/ San Juan de Dios, 3  
02400 Hellín (Albacete)  
Tel. 967303512  
Fax. 967303512

Nº de Remesa: 12345678901  
9090909090 Nº Certificado: 1234567890123

APELLIDO1 APELLIDO2 NOMBRE  
APELLIDO1 APELLIDO2 NOMBRE  
CL FRANCISCO PIZARRO, 26-B-IZ-12-A  
02004 ALBACETE ALBACETE

**CERTIFICADO DE IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS**

Nº REFERENCIA: 1234567890

SOLICITANTE:

N.I.F.: 12345678x NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: APELLIDO1 APELLIDO2 NOMBRE  
DOMICILIO FISCAL: \*\*\*\* campo de observaciones \*\*\*\*

**EL JEFE DE LA OFICINA NACIONAL DE GESTIO**

CERTIFICA: Que consultados los datos y demás antecedentes obrantes en esta Administración del obligado tributario arriba referenciado y a los efectos de la gestión del Impuesto sobre Actividades Económicas correspondiente al ejercicio AAAA, CONSTA que el IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS asciende a 9.876.543.210.357,99 euros.

La presente certificación, se expide al objeto de acreditar los datos que constan en la misma, a efectos de la exención del IAE establecida en el art. 82.1.c) del TRLRHL, aprobado por el R.D.Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

\*\*\*\* campo de observaciones \*\*\*\*

Documento firmado electrónicamente (Real Decreto 1671/2009) por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, con fecha 1 de diciembre de 2004. Autenticidad verificable mediante **Código Seguro de Verificación 12345CSVFICTICIO** en [www.agenciatributaria.gob.es](http://www.agenciatributaria.gob.es).

## 2. Registro electrónico de documentos de otras Administraciones Públicas

GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y FUNCIÓN PÚBLICA  
SECRETARÍA DE ESTADO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y FUNCIÓN PÚBLICA

Registro Electrónico

gob.es

**Bienvenido**

clave

¿Quién presenta el trámite? Interesado

¿Método de identificación? Certificado Digital  
Certificado Digital  
cl@ve

Identificate

# Pago de deudas por vía electrónica

Debe hacerse con con certificado/DNle o Cl@vePIN

Mediante **adeudo en cuenta** (opción recomendada).

Una vez que se accede al formulario, indica el modelo de la liquidación y el número de justificante que aparecen en la carta de pago.

El obligado tributario y el titular de la cuenta deben coincidir, salvo caso de apoderamiento

Mediante **pago con tarjeta de crédito** (opción recomendada).

El obligado tributario y el titular de la tarjeta deben coincidir, salvo caso de apoderamiento

Mediante **transferencia** (cuando la cuenta está abierta en una entidad de crédito que no sea colaboradora).

# Procedimientos de reparación, reclamación, revisión o recurso por medio electrónico

Reposición y vía económico administrativa (con Cl@vePIN o Certificado/DNI electrónico)

Rectificación de declaraciones y autoliquidaciones (con Cl@ve o número de referencia)

Tercerías (previo registro en Cl@ve)

Procedimientos especiales de revisión previo registro en Cl@ve)

Recurso de alzada contra las sanciones por infracción del art. 7 Ley 7/2012 (previo registro en Cl@ve)

# Notificaciones electrónicas (RD 1363/2010)

## Obligados a recibir comunicaciones y notificaciones electrónicas

Personas jurídicas, entidades sin personalidad, actividades profesionales...

## Medios de acceso

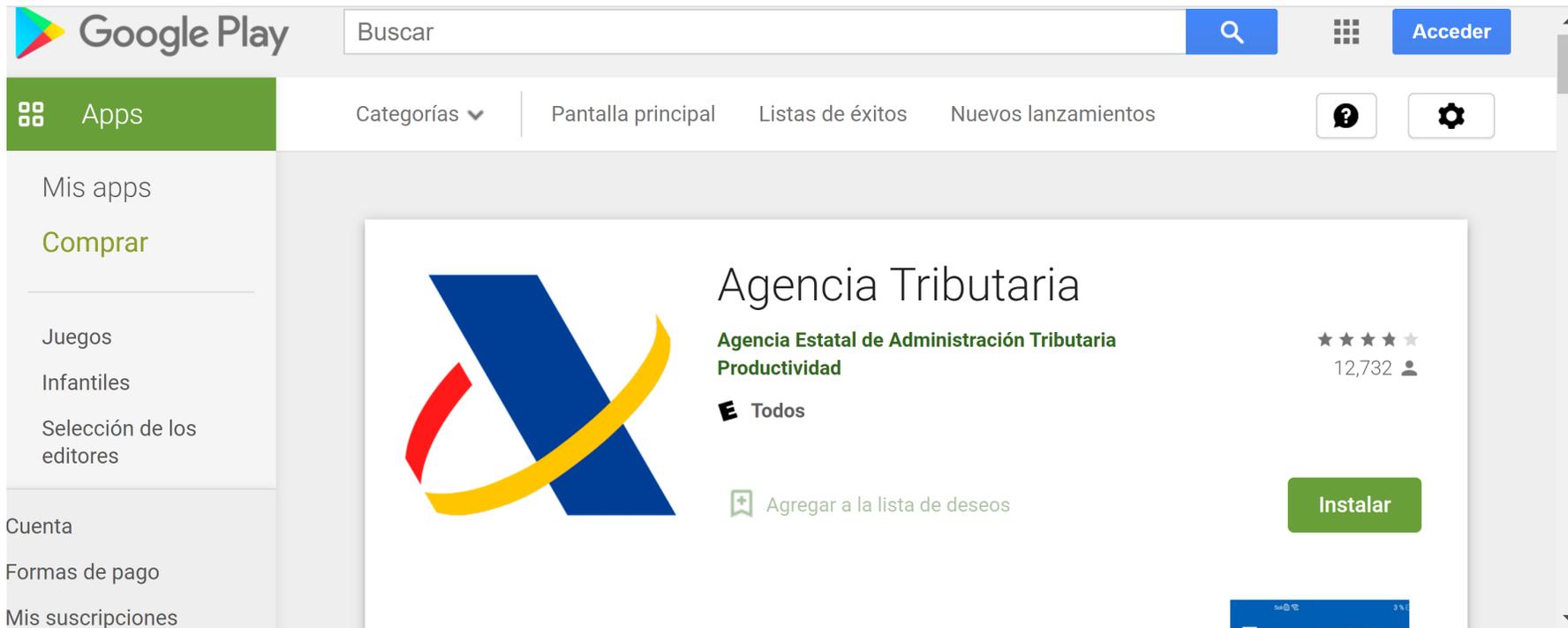
Sede electrónica AEAT [sede.agenciatributaria.gob.es](https://sede.agenciatributaria.gob.es) > "Area personal" > Mis notificaciones

Punto Acceso General de la AGE [notificaciones.060.es](https://notificaciones.060.es) > Dirección Electrónica Habilitada (DEH): a partir del 4 de abril de 2022 será a través de Dirección Electrónica Habilitada única (en adelante, DEHú).

Carpeta ciudadana [sede.administracion.gob.es/carpeta/clave.htm](https://sede.administracion.gob.es/carpeta/clave.htm)

Todas las comunicaciones y notificaciones estarán disponibles **90 días naturales en la DEH**. Con posterioridad a este plazo, sólo se podrán consultar en la Sede electrónica de la Agencia Tributaria.

# La app de AEAT



## 4. La inteligencia artificial y el cumplimiento fiscal voluntario

- Asistencia virtual tras la implantación del SII (IVA e IIEE)
- Plan estratégico de la Agencia tributaria 2020-2023:
  - El modelo de Administración de asistencia Digital Integral
- El uso de técnicas de análisis del comportamiento del contribuyente para facilitar el cumplimiento voluntario
- El proceso de automatización en la tramitación del procedimiento tributario
- El futuro digital: el nuevo sistema de tributación fluida y continua



## 5. Los límites de la Administración digital: los derechos del contribuyente

- El derecho a ser **asistidos en el uso de medios electrónicos** en sus relaciones con las Administraciones públicas.
- El derecho a la **protección de datos de carácter personal**, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones.
- El derecho a la intimidad y no discriminación ante el uso de la inteligencia artificial
- El **derecho a una decisión motivada** frente al algoritmo tributario
- **Derecho al olvido** en torno a los datos suministrados a la Administración Tributaria
- Los derechos ejercidos a través del Consejo para la Defensa del Contribuyente

## 6. ¿Alguna «brecha digital» entre Administraciones tributarias?

Grandes e importantes **desigualdades**.

Administraciones **autonómicas** han evolucionado en sus sedes electrónicas introduciendo también numerosa información tributaria, no solo tributos y procedimientos, sino incorporando la posibilidad de realidad pagos telemáticos.

En **Aragón** el acceso es a través de la Administración Tributaria de Aragón <https://www.aragon.es/>

Más difícil lo tienen muchas **entidades locales** que no pueden competir con los servicios que ofrece sede electrónica de AEAT.

[Volver atrás](#)

Encuentra lo que estás buscando

Buscar

Inicio > Administración Tributaria de Aragón

## Administración Tributaria de Aragón

Dirección General de Tributos | Impuestos, pagos y tasas

— Información de los distintos impuestos gestionados por la Administración tributaria de Aragón. Información general de interés como normativa, consultas tributarias, medios telemáticos, horarios de atención al público...

+ Impuestos

+ Gestiones tributarias

+ Información para la gestión de tus impuestos

+ Normativa tributaria y criterios

[Pide tu cita](#) para poder realizar cualquier trámite presencial en nuestras oficinas.

[Atención al Contribuyente](#) Contáctanos

### Impuestos



Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados



Impuesto sobre sucesiones y donaciones



Impuestos medioambientales



Tributos sobre el juego



Impuesto transmisión vehículos usados



Impuesto sobre el patrimonio

### Gestiones tributarias

- [Valoraciones inmobiliarias](#)
- [Recaudación tributaria](#)
- [Aplicaciones informáticas de confección, pago y presentación de autoliquidaciones](#)

### Información para la gestión de tus impuestos

- [Guías y manuales](#)
- [Impresos y modelos](#)
- [Entidades financieras colaboradoras](#)
- [Oficinas tributarias en Aragón](#)
- [Tasa 40](#)

### Normativa tributaria y criterios

- [Actualidad tributaria](#)
- [Normativa tributaria: autonómica y estatal](#)
- [Consultas tributarias](#)
- [Tributos inform@](#)



*Jaime Magallón Salegui*

# **11. Implementación de la eAdministración en la esfera local: deficiencias y ejemplos prácticos**

# Implementación de la eAdministración en la esfera local: deficiencias y ejemplos prácticos

*Jaime Magallón Salegui*

1. Evolución desigual y asimétrica en la materia.
2. Perspectiva local.
3. Realidad aragonesa.
4. Caso concreto: Pinseque.
5. Conclusiones.



# 1. Evolución desigual y asimétrica en la materia

Origen: impulsos de la UE

Búsqueda del [mercado único digital](#)

Ya en [2003](#) definió la administración electrónica

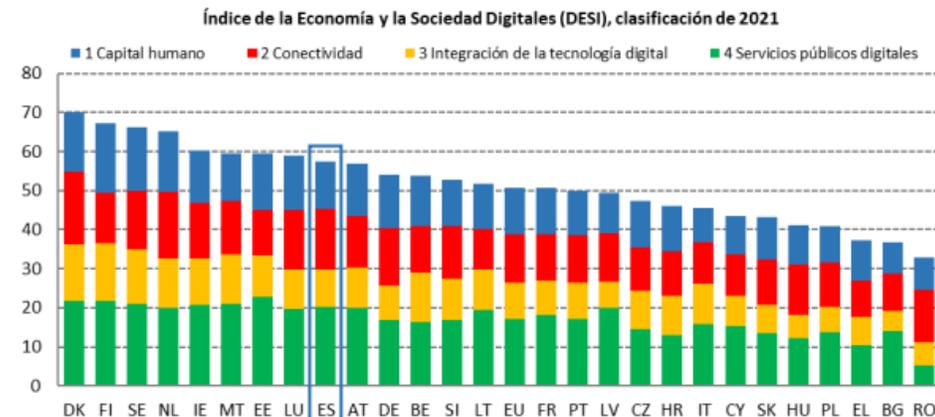
Prisma nacional y heterogeneidad de la planta local

Leyes 39 y 40/2015: del 1 de octubre de 2015 al 2 de abril de 2021 (RD 203/2021)

Municipios de 5000 o menos habitantes (6800): [84% del total](#) y 12,12% población

Municipios de menos de 1000 habitantes: 61,4% del total pero 3,11% población.

Solo [1300 municipios](#) superan los 5000 habitantes y concentran [más del 85%](#) de la población



## 2. Perspectiva local

### Apenas adaptaciones normativas para nivel local.

Limitación nº personal eventual o permitir agrupaciones para sostenimiento común de la Secretaría

### Competencia Diputaciones provinciales

Prestación de los servicios de administración electrónica y la contratación centralizada para municipios < 20.000 habitantes [art. 36.1.g) LBRL].

### Fiscalización por el Tribunal de Cuentas (2022).

De 38 municipios, solo 1 disponía de todas las herramientas exigidas y 1 no había desarrollado ninguna.

Algunas Diputaciones Provinciales excluyen a Ayuntamientos por su tamaño.

Mapa de Diputaciones Provinciales de España



Tenemos 41 Diputaciones Provinciales (3 de ellas de régimen especial) más Cabildos y Consejos insulares y CCAA uniprovinciales



### 3. Realidad aragonesa (i)

En Aragón hay 731 municipios.

Salvo Zaragoza, Huesca, Teruel y Calatayud, todos < 20.000 habitantes (99,5%)

↳ 727 municipios concentran solo el 40,6% de la población de Aragón

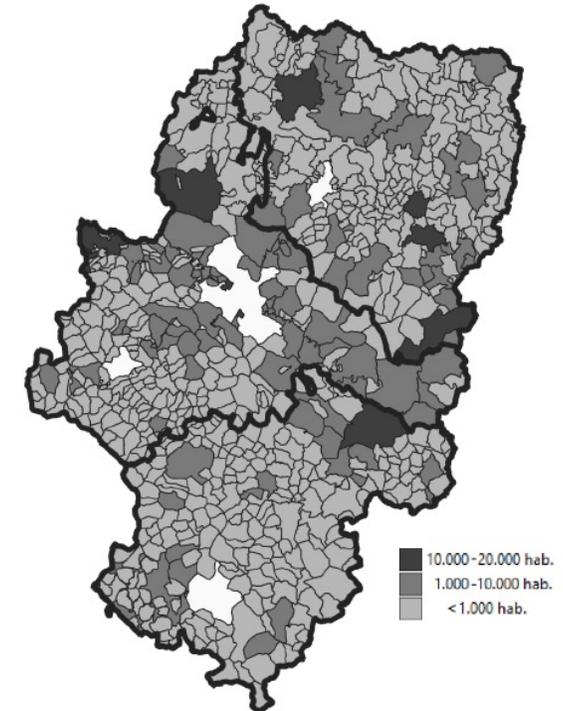
627 del total < 1.000 habitantes (85,77%)

Solo 9 municipios con población entre 10.000-20.000 habitantes

Traducción  necesario protagonismo de las Diputaciones Provinciales.

Sin embargo...

Cámara de Cuentas detecta problemas.



### 3. Realidad aragonesa (ii)

#### Informe implantación eAdministración en EELL (2021)

Analiza prestación servicios administración electrónica y contratación centralizada a municipios < 20.000 hab. por las 3 DP

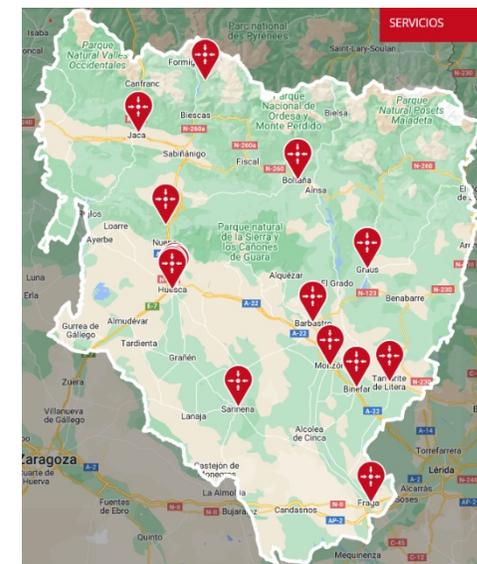
Y transformación digital de Alcañiz, Barbastro, Cuarte de Huerva, Ejea de los Caballeros, Fraga, Jaca, Monzón, Tarazona y Utebo

Principal conclusión: las DP no prestan adecuadamente estos servicios.

DPH (la mejor valorada) asiste a los de < 1.000 hab. (174), pero no al resto (27) que concentran 70% población de la provincia

Los 9 ayuntamientos ↗ escaso o nulo apoyo de las DP

Solo 469 de los 727 municipios tienen grado aceptable de accesibilidad a sus sedes electrónicas



Sedes servicios DPH

### 3. Realidad aragonesa (iii)

Web oficial y sede electrónica propias (< 20.000 hab.)

99,3% dispone de sede electrónica

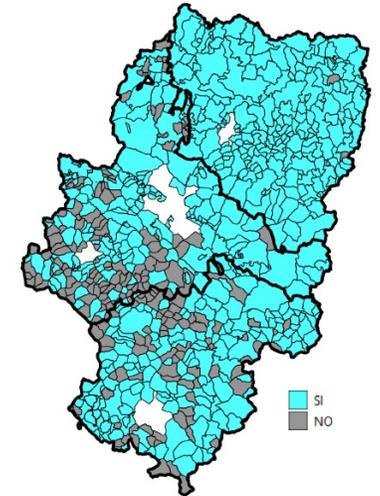
Solo 71,7% de sede y web oficial (521 de los 727)

Software utilizado por las EELL (< 20.000 hab.)

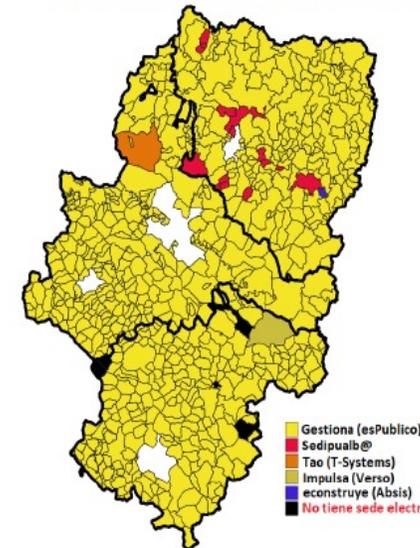
97,5% utilizan herramientas del sector privado

↳ ¿Cuál? Mayoritariamente software Gestiona-esPúblico

Escaso éxito de alternativas públicas y de restantes privadas



SOFTWARE DE ADMÓN. ELECTRÓNICA IMPLANTADO



## 4. Caso concreto: Pinseque (i)

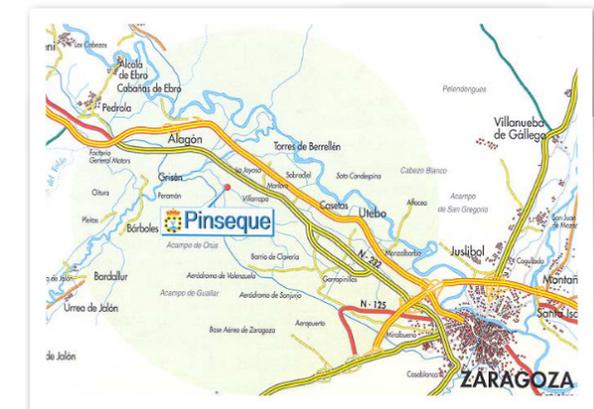
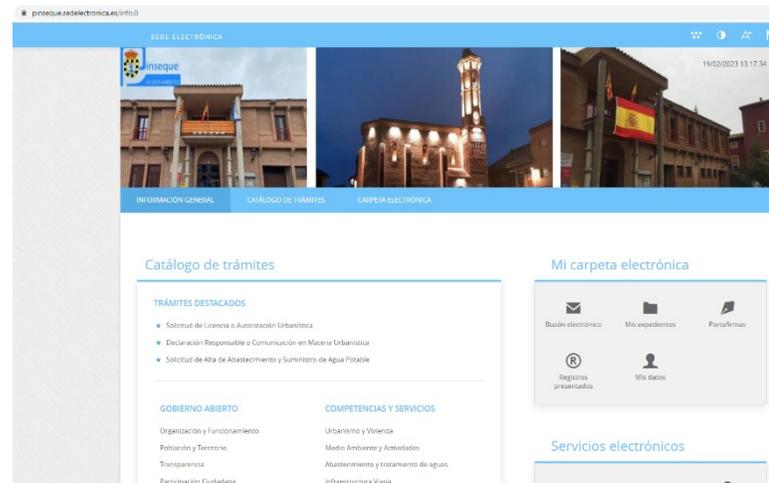
3.973 habitantes (INE 01/01/2019)

Utiliza software Gestiona-esPúblico

Posee web



y sede electrónica propias



## 4. Caso concreto: Pinseque (ii)

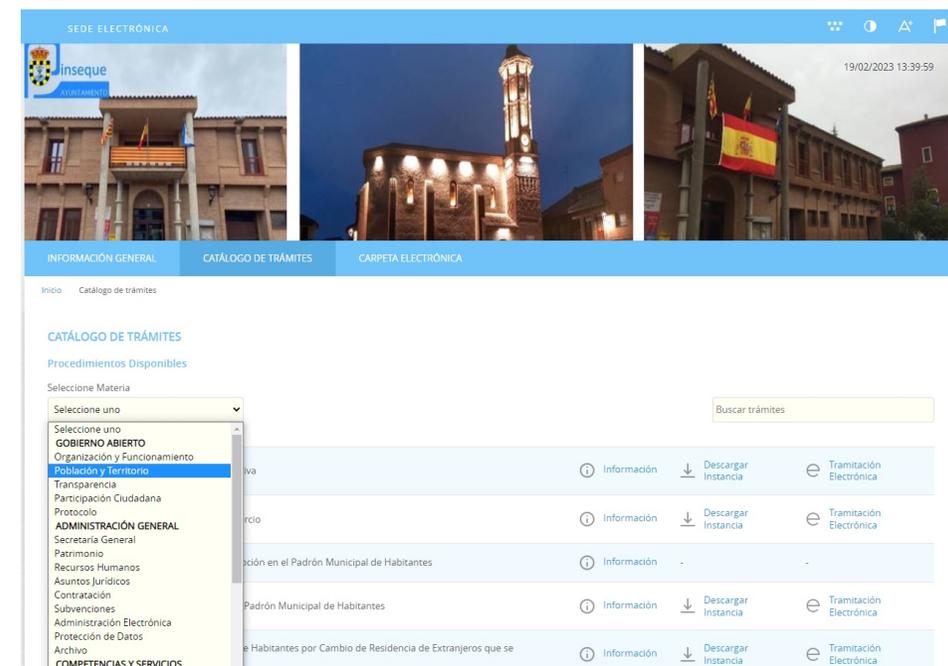
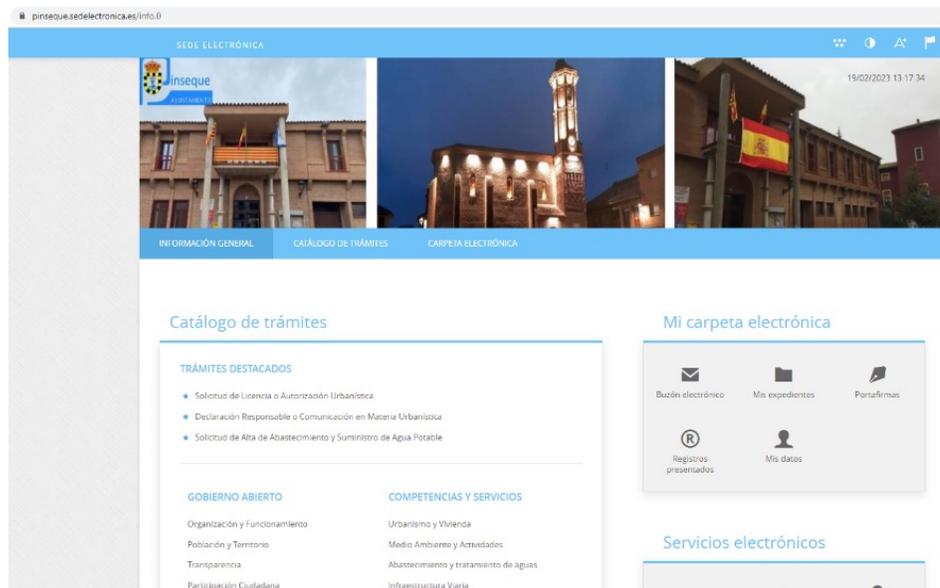
### Ejemplo: petición de volante de empadronamiento

Caso de actuación administrativa automatizada (art. 41 LRJSP)

#### Artículo 41.1 LRJSP

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

### Vista externa



# 4. Caso concreto: Pinseque (iii)

# 4. Caso concreto: Pinseque (iv)

## REGISTRO DE ENTRADA

Procedimiento: Solicitud de Volante de Empadronamiento (INDIVIDUAL/COLECTIVO)



## Comprobación de la identidad

Fecha y hora de autenticación	19/02/2023 13:49
Apellidos, Nombre	MAGALLON SALLGUI, JAIME
NIF/CIF	[REDACTED]
Proveedor de identidad	Cl@ve - Gobierno de España
Sistema de identidad	Certificado cualificado de firma
Tipo de certificado	Persona física
Nivel de seguridad	Medio
IP	[REDACTED]
Id sesión	[REDACTED]

## ¿Cómo actuó en este trámite?

- Soy el interesado
- Soy el representante



COMENZAR

Procedimiento: Solicitud de Volante de Empadronamiento (INDIVIDUAL/COLECTIVO)



## Datos del trámite

Código SIA: [REDACTED] Nombre del trámite: Solicitud de Volante de Empadronamiento (INDIVIDUAL/COLECTIVO) Expediente asociado: [REDACTED]

## Datos del interesado

Tipo de persona: Física NIF/CIF: [REDACTED] Nombre: JAIME Primer apellido: MAGALLON Segundo apellido: SALEGUI

## Datos a efectos de notificaciones

Medio de notificación:  Electrónica  Papel Email \*: [REDACTED] Móvil \*: [REDACTED]

## Expone / solicita

Expone: [REDACTED]  
Solicita: Solicito volante de empadronamiento tipo: Individual



RECIBO

REGISTRO DE ENTRADA		
OFICINA	Nº REGISTRO	FECHA Y HORA
Oficina Auxiliar de Registro Electrónico	2023-E-RE-202	14/02/2023 20:16
RESUMEN		
Certificado de Empadronamiento		
TERCERO	NIF/CIF/DIR3	NOMBRE
Interesado	[REDACTED]	[REDACTED]

COMPROBACIÓN DE LA IDENTIDAD	
FECHA Y HORA DE AUTENTICACIÓN: 14/02/2023 20:14	
APELLIDOS, NOMBRE: [REDACTED]	
NIF/CIF: [REDACTED]	
PROVEEDOR DE IDENTIDAD: Cl@ve - Gobierno de España	
SISTEMA DE IDENTIDAD: Claves concertadas	
NIVEL DE SEGURIDAD: Básico	
IP: [REDACTED]	
ID SESIÓN: 00000z279wm0tl67ckf25x6c9ue13b5s0flq0g79osou776b0z	

# 4. Caso concreto: Pinseque (v)

Vista interna de la Administración

Registro de entrada de la solicitud

Numero	Fecha	Interesados	Resumen	Expediente	Asignado a	Estado	Acciones
<a href="#">2023-E-RE-203</a>	15/02/2023 12:27	[Redacted]	Justificación de Gastos, Dietas o Asistencias (SIA 601749)			Finalizado	<a href="#">Vista Rápida</a> <a href="#">Anular</a>
<a href="#">2023-E-RC-479</a>	15/02/2023 11:52		Solicita la facturación individual del suministro de agua a cada vecino.		<a href="#">183/2023</a>	Finalizado	<a href="#">Vista Rápida</a> <a href="#">Anular</a>
<a href="#">2023-E-RC-478</a>	15/02/2023 10:33		SOLICITUD BAJA DEL SERVICIO DE GUARDERIA A PARTIR DEL 1 DE MARZO DE 2023 POR TRASLADO DE DOMICILIO A ZARAGOZA			Finalizado	<a href="#">Vista Rápida</a> <a href="#">Anular</a>
<a href="#">2023-E-RC-477</a>	15/02/2023 10:31		SOLICITUD DE USO DE INSTALACIONES (PISCINAS MUNICIPALES) PARA CELEBRAR JUEVES LARDERO			Finalizado	<a href="#">Vista Rápida</a> <a href="#">Anular</a>
<a href="#">2023-E-RC-476</a>	15/02/2023 10:30		SOLICITUD DE USO DE INSTALACIONES (CAMPO DE FUTBOL Y SEDE AMYPA) PARA CELEBRAR JUEVES LARDERO			Finalizado	<a href="#">Vista Rápida</a> <a href="#">Anular</a>
<a href="#">2023-E-RC-475</a>	15/02/2023 10:17		COMUNICA DAÑOS CAUSADOS AL POZO DE AGUA DE SU VIVIENDA DURANTE LOS TRABAJOS REALIZADOS EN CAMINOS RURALES			Finalizado	<a href="#">Vista Rápida</a> <a href="#">Anular</a>
<a href="#">2023-E-RC-474</a>	15/02/2023 09:50		SOLICITUD DOMICILIACION RECIBOS RECAUDACION VOLUNTARIA VEHICULOS			Finalizado	<a href="#">Vista Rápida</a> <a href="#">Anular</a>
<a href="#">2023-E-RC-473</a>	15/02/2023 08:35		Solicita asuntos propios		<a href="#">264/2022</a>	Finalizado	<a href="#">Vista Rápida</a> <a href="#">Anular</a>
<a href="#">2023-E-RE-202</a>	14/02/2023 20:16		Certificado de Empaquetamiento		<a href="#">181/2023</a>	Finalizado	<a href="#">Vista Rápida</a> <a href="#">Anular</a>
<a href="#">2023-E-RE-201</a>	14/02/2023 18:12	[Redacted]	[Redacted]			Finalizado	<a href="#">Vista Rápida</a> <a href="#">Anular</a>
<a href="#">2023-E-RC-472</a>	14/02/2023 14:59		APORTA CURSO PARA APORTAR A PROCESO SELECTIVO DE CONSOLIDACION DE PUESTO DE TRABAJO			Finalizado	<a href="#">Vista Rápida</a> <a href="#">Anular</a>

# 4. Caso concreto: Pinseque (vi)

## Entrada concreta

Inicio | Atención Ciudadana | Registro Electrónico | Tramitación Administrativa | Gestión Económica

Registro de Entrada / Número: 2023-E-RE-202

Anterior - Siguiente

Más acciones

Abrir Expediente | Incorporar a un expediente

### Datos de la anotación

Nº Registro: 2023-E-RE-202 | Fecha: 14/02/23 | Oficina: Oficina Auxiliar de Registro Electrónico

¿Incluye una factura? No

NIF/CIF/DIR3	Tercero	Medio de notificación	Relación	Acciones
[Redacted]	[Redacted]	Electrónica	Interesado	<a href="#">Imprimir dirección</a>   <a href="#">Enviar recibo por e-mail</a>

### Asiento Registral Original

Órgano: [Redacted]  
Oficina: [Redacted]  
Nº registro: [Redacted]  
Fecha: [Redacted]

### Comentarios

Añadir comentario

Añadir comentario

### Documentos

Nombre	Validez	Tipo / Subtipo	Acciones
Recibo-2023-E-RE-202	Original	Acuse de recibo / Recibo	Más Opciones

### Expedientes relacionados

Nº expediente	Título	Fecha	Acciones
181/2023	Certificado de Empadronamiento	14/02/2023	Borrar

Más acciones

# 4. Caso concreto: Pinseque (vii)

## Listado de salida y salida concreta automatizada

Numero	Fecha	Interesados	Tipo	Resumen	Expediente	Asignado a	Estado	Entrega	Acciones
2023-S-RC-134	15/02/2023 14:46		Notificación		86/2023		Pendiente de envío	Pendiente	Vista Rápida Anular
2023-S-RE-91	15/02/2023 14:46		Notificación		171/2023		Finalizado	Pendiente	Vista Rápida Anular
2023-S-RE-90	15/02/2023 14:29		Notificación		169/2023		Finalizado	Recibida	Vista Rápida Anular
2023-S-RE-89	15/02/2023 09:58		Notificación	Certificado de Empadronamiento	181/2023	Integración Conector de Gestiona con el padrón de Interpublica de IASOFT	Finalizado	Recibida	Vista Rápida Anular
2023-S-RC-133	15/02/2023 08:59		Comunicación		25/2023		Finalizado	Recibida	Vista Rápida Anular
2023-S-RC-132	15/02/2023 08:24		Notificación		1269/2022		Finalizado	Pendiente	Vista Rápida Anular

**Datos de la anotación**

Nº Registro: 2023-S-RE-89 | Fecha: 15/02/2023 9:58 | Oficina: Oficina Auxiliar de Registro Electrónico

Enviado a: [ ] | Tipo de comunicación: Ley 39/2015 | Notificación Electrónica

NIF/CIF/DIR3	Tercero	Medio de notificación	Relación	Acciones
[ ]	[ ]	Electrónica	Interesado	Imprimir dirección   Enviar recibo por e-mail

**Resumen**  
Certificado de Empadronamiento

**Dependencia de Origen**  
Integración Conector de Gestiona con el padrón de Interpublica de IASOFT

**Estado de la notificación**

Medio	Estado	Fecha y hora
Sede electrónica	Enviada	
Punto de Acceso General	Recibida	15/02/2023 11:20

**Asiento Registral Original**

Oficina que recibió el documento: [ ]  
Nº Registro: [ ]  
Fecha: [ ]

**Comentarios**

Añadir comentario

## 5. Conclusiones

- Proceso lento y desigual pero irreversible.
- Contribuye a la eficacia de la Administración.
- Necesidad de colaboración (*ad intra* y *ad extra*), planificación y seguimiento.





*Beatriz Zalaya Mugüerza*

## **12. Gestión electrónica de los expedientes judiciales y juicios telemáticos**

# Gestión electrónica de los expedientes judiciales y juicios telemáticos

*Beatriz Zalaya Mugüerza*

1. Plan estratégico Justicia 2030.
2. Plataformas digitales en la Administración de Justicia.
3. Avantius/eFidelius.
4. Apoderamientos *apud acta* en sede electrónica.
5. Actuaciones judiciales vía telemática.
6. Interoperatividad entre las distintas plataformas.



# 1. Plan estratégico Justicia 2030

Se inicia en 2020, con trabajo común a 10 años, desarrollado en cogobernanza, que impulsa el Estado de Derecho y el acceso a la Justicia como palancas de la transformación de país.

## Objetivo 2: Eficiencia del Servicio Público de Justicia

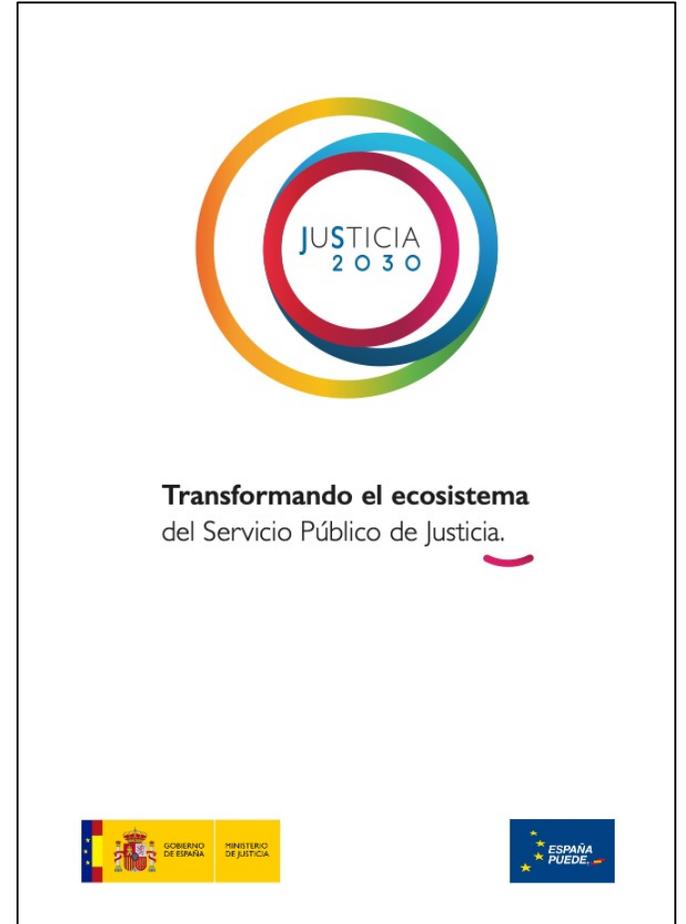
Asegurar que la transformación digital se concreta en una mejora organizativa y de procesos.

Reducción de tiempos y satisfacción de la ciudadanía.

Eficiente asignación de recursos invertidos, impacto ambiental y capacidad de gestión de datos.

## Programa: eficiencia digital:

Promover el Estado de Derecho en el nuevo entorno digital.



## 2. Plataformas digitales en la Administración de Justicia

Permiten el tratamiento electrónico de la información y que supone la interconexión de varios sistemas, en los que queda garantizada la seguridad:

**MINERVA.** Sistema de gestión procesal.

**LEXNET.** Sistema de comunicaciones electrónicas securizadas en el ámbito de la Administración de Justicia.

**PORTAFIRMAS ELECTRONICO.** Permite realizar firmas electrónicas.

**VISOR DE EXPEDIENTES.** Permite la visión completa e íntegra del expediente judicial electrónico generado en Minerva.

**CARGADOR DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS.** A través del cargador se remitirán los expedientes administrativos de las distintas administraciones estatales, autonómicas o locales a los órganos judiciales para su integración en Minerva.

**ACCEDA.** facilita la comunicación entre profesionales y Órganos Judiciales de la Administración de Justicia con el objetivo de minimizar los tiempos que conlleva, entre otros, el proceso de solicitud de copias de Expedientes Judiciales.

### 3. Lexnet

Plataforma de intercambio seguro de información entre los órganos judiciales y operadores jurídicos de documentos judiciales (notificaciones, escritos y demandas).

Instrumento de trabajo seguro, habitual e implantado desde hace años. En la actualidad el sistema permite:

- El **intercambio seguro** de información
- El uso de **firma electrónica** reconocida
- Acceso **vía web**
- Funcionamiento **24x7**
- Ahorro** de papel
- Inmediatez** en las comunicaciones



### 3. Avantius (i)

Avantius Aragón es un sistema de **gestión de expedientes judiciales** que permite intervenir con la debida seguridad dentro de un expediente único.

**Interoperable** con otros organismos (Letrados de la CCAA, FOGASA, INSS, TGSS, SEPE etc)

Cumple el **Test de Compatibilidad** marcado por el Consejo General del Poder Judicial.

Está implantado **en Aragón** desde el 29 de octubre de 2018.

Es un portal de **servicios para el profesional (PSP)**

Permite realizar a cada órgano la siguiente **operativa**:

Registro y reparto de **documentos presentados** ante la Administración de Justicia

Tramitación individual o masiva de **Plantillas y Generación de Trámites**.

**Remisión de información** a otras oficinas y servicios judiciales.

**Búsquedas** de procedimientos por diferentes criterios.

Explotación **estadística** de la información registrada.

# Avantius

### 3. Avantius (ii)

Además cuenta con las siguientes **funcionalidades** “clave”

Módulo de **Fiscalía**

**Firma electrónica** de documentos incorporados o generados

Registro y Gestión de Requisitorias y alertas automáticas/manuales de Requisitoriados.

Módulo de **Instituto de Medicina Legal** (total integración)

**Intercambio Telemático de Exhortos** (solicitudes auxilios judiciales) entre partidos judiciales.

Interoperabilidad con **otros organismos**: Policías, Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), Fiscalía General de Estado (FGE).

Acceso por todos los operadores jurídicos, mediante certificado digital.

### 3. eFidelius (i)

Servicio que da acceso a **descarga de grabación** de vistas o juicios, mediante la puesta a disposición de un número localizador.

Servicio **integrado** con Avantius:

Señalamientos por órgano judicial en Avantius informa si un profesional tiene otras **señalamientos en la misma fecha**.

**Transmisión automática** de prácticamente toda la información necesaria del expediente judicial al sistema eFidelius.

**Firmada** la grabación por el LAJ **se incorpora** automáticamente al índice del Expediente Judicial Electrónico (EJE) como un elemento más.



The screenshot shows the login interface for the 'portal fidelius' of the 'GOBIERNO DE ARAGON'. At the top, there are logos for the government and the portal, along with the version number 'ver: 1.0.3'. The main form contains a 'Localizador' input field, an 'Escribir texto inferior' input field, and a blue 'Entrar' button. Below the button, a light blue box contains the instruction: 'Por favor, introduzca los valores respetando Mayúsculas/Minúsculas.'

### 3. eFidelius (ii)

El acceso a la grabación desde AVANTIUS y desde el PSP a través del índice del EJE. Ya no será necesario el uso de localizadores (salvo para los vídeos realizados antes de integración).

Las reglas de seguridad en el acceso a las grabaciones son las mismas que para el resto de documentos del EJE.

Integración Avantius-eFidelius de forma paulatina por órganos judiciales: formación del personal y traspaso de señalamientos ya registrados en el sistema AVANTIUS.

En diciembre de 2021 se activó la integración en los órganos judiciales de Teruel. Tras unas semanas de funcionamiento y la experiencia adquirida en este tiempo, se inicia la activación en el resto de órganos de la Comunidad Autónoma de Aragón.

## 4. Apoderamientos *apud acta* en sede electrónica

Permite al ciudadano dar de alta apoderamientos de manera telemática.

Actualmente y desde la Sede Judicial Electrónica se pueden otorgar Apud Actas de carácter general para pleitos.

Los apoderamientos *apud acta* de la sede son válidos para procedimientos ante el Tribunal Constitucional, aunque no forma parte del Poder Judicial, ni pertenece a la Administración de Justicia.

Cualquier ciudadano puede realizar el alta de un apoderamiento si dispone de un DNI electrónico o certificado digital.

## 5. Celebración de juicios por vía telemática (i)

Artículo 229 de la Ley Orgánica 56/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial

1. Las actuaciones judiciales serán predominantemente orales, sobre todo en materia criminal, sin perjuicio de su documentación.
2. Las declaraciones, interrogatorios, testimonios, careos, exploraciones, informes, ratificación de los periciales y vistas, se llevarán a efecto ante juez o tribunal con presencia o intervención, en su caso, de las partes y en audiencia pública, salvo lo dispuesto en la ley.
3. **Estas actuaciones podrán realizarse a través de videoconferencia u otro sistema similar que permita la comunicación bidireccional y simultánea de la imagen y el sonido y la interacción visual, auditiva y verbal entre dos personas o grupos de personas geográficamente distantes, asegurando en todo caso la posibilidad de contradicción de las partes y la salvaguarda del derecho de defensa, cuando así lo acuerde el juez o tribunal.** En estos casos, el letrado de la Administración de Justicia del juzgado o tribunal que haya acordado la medida acreditará desde la propia sede judicial la identidad de las personas que intervengan a través de la videoconferencia mediante la previa remisión o la exhibición directa de documentación, por conocimiento personal o por cualquier otro medio procesal idóneo.

## 5. Celebración de juicios por vía telemática (ii)

### Artículo 731 bis Ley de Enjuiciamiento Criminal:

“El tribunal, de oficio o a instancia de parte, por razones de utilidad, seguridad o de orden público, así como en aquellos supuestos en que la comparecencia de quien haya de intervenir en cualquier tipo de procedimiento penal como imputado, testigo, perito, o en otra condición resulte gravosa o perjudicial, y, especialmente, cuando se trate de un menor, podrá acordar que su actuación se realice a través de videoconferencia u otro sistema similar que permita la comunicación bidireccional y simultánea de la imagen y el sonido, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 229 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.”

## 5. Celebración de juicios por vía telemática (iii)

### Videoconferencia

Vista o cualquier otro acto procesal. Remotamente, siempre con «principio de fidelidad», como si se produjese de forma presencial, de tal forma que puedan realizarse los mismos actos que se vienen realizando en cualquier juicio en una sala de vistas respetando y cumpliendo con todas las garantías procesales y legales.

### Sala de vistas Virtual

Todos los intervinientes se conectan de forma remota constituyendo lo que se ha entendido como un «juicio totalmente virtual».

**Participantes:** juez/magistrado(s), Ministerio Fiscal, operadores jurídicos, clientes y público en general.

## 5. Celebración de juicios por vía telemática (iv)

### Ventajas:

Ampliación del derecho de defensa

Posibilidad de implementar servicios de «pizarra virtual» o intercambio de pantalla

Reduce la revictimización por tener que acudir al Juzgado a declarar en presencia de todos los operadores jurídicos y del propio acusado

### Desventajas:

Garantizar el principio de **publicidad** de las actuaciones procesales

Garantizar el principio de **contradicción e inmediatez**.

Gestión técnica de la llamada

## 6. Interoperatividad entre las distintas plataformas

El secretario de Estado y el secretario general para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia se reúnen con las CCAA que utilizan el sistema de gestión procesal Avantius.

Tontxu Rodríguez ha destacado el papel de coliderazgo entre el sistema Minerva/Atenea y el de Avantius en la digitalización completa de la gestión de la Justicia.

El SEJ ha entregado, también, un total de 11 medallas de la Orden de San Raimundo de Peñafort a profesionales de la Administración de Justicia en Aragón.



Fuente: <https://www.mjusticia.gob.es/es/ministerio/gabinete-comunicacion/noticias-ministerio/sej-reunion-avantius>

# 6. Sede judicial electrónica de la Comunidad Autónoma de Aragón

**COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN**

## Sede Judicial Electrónica de la Comunidad Autónoma de Aragón

Inicio ▼ Lunes, 21 de Febrero de 2022 16:59:12 🔍 Buscar...

### Conozca la Sede

- Información general
- Carta de derechos de los ciudadanos ante la Justicia
- Carta de servicios (en elaboración)
- Calendario de días inhábiles
- Calendarios de juzgados de guardia
- Directorio de órganos judiciales
- Correos electrónicos de interés
- Normativa sobre la sede
- Protección de datos personales

### Trámites y servicios

- Punto de acceso general de la Administración de Justicia
- Sede electrónica del CGPJ
- Ministerio de Justicia

### Justicia y Discapacidad

### Noticias y avisos

Resolución de la incidencia con Autofirma – Comunicaciones electrónicas PSP

La modernización de la Justicia precisa la participación y colaboración de todos

### Registro Civil

Para la atención presencial en el Registro Civil será imprescindible tener cita previa.

Para los expedientes en trámite, el Registro Civil de Zaragoza se pondrá en contacto telefónico con los solicitantes.

CONSULTE EL DIRECTORIO DE LOS REGISTROS CIVILES

### Otros servicios

- Asistencia a Víctimas del delito
- Asistencia jurídica gratuita
- Violencia de género
- Grabaciones vistas judiciales
- Subastas judiciales
- Cooperación y auxilio judicial
- Proceso monitorio
- Apoderamientos Apud Acta

+ Quejas y sugerencias Tablón Edictal Judicial Único + Apostillas y legalizaciones

#### AVANTIUS-PSP (Servicios a profesionales)

Acceso al expediente judicial, notificaciones y presentación de escritos

#### AVANTIUS-PSP (Personas Jurídicas)

Acceso al Expediente Judicial, emplazamientos de demanda y presentación de escritos de trámite o demanda

- Correo electrónico de atención a los profesionales y personas jurídicas: psp@justicia.aragon.es
- Alta de usuarios profesionales del PSP
- Alta de Personas Jurídicas en PSP
- PSP – Guía Configuración y preguntas frecuentes v4.2
- Manuales, videotutoriales y notas técnicas PSP
- Certificados de inoperatividad
- Protocolos PSP

#### Sistemas de firma electrónica admitidos

- Comprobación documentos (CSV)
- Validación de firmas y certificados digitales
- Verificación de los sellos electrónicos de los órganos de la Sede Judicial Electrónica

© Comunidad Autónoma de Aragón. Todos los derechos reservados. Aviso legal Política de cookies Accesibilidad Mapa Web Acceso a aragon.es Edificio Pignatelli. P\* María Agustín, 36. 50071 – Zaragoza. Tfno. 976 714 000

<https://sedejudicial.aragon.es/>



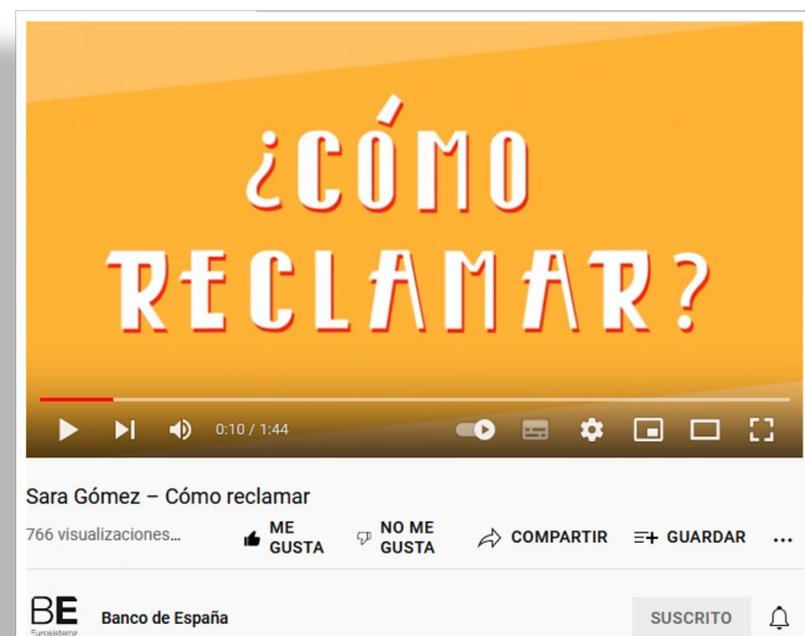
*Andrea Castillo Olano*

## **13. Régimen jurídico y forma de presentación electrónica de reclamaciones en materia de servicios bancarios y de pago**

# Reclamaciones en materia de servicios bancarios y de pago: régimen jurídico y reclamaciones electrónicas

**Andrea Castillo Olano**

1. Identificación para presentar la reclamación.
2. Normativa de aplicación.
3. Obligaciones de la entidad.
4. Reclamación ante la entidad.
5. Los servicios alternativos de resolución de litigios.
6. Reclamación ante el Departamento de Conducta de Entidades del BDE.
7. Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.
8. Consultas al Banco de España.



# Cómo realizar una reclamación

## PASO 1

### Reclamar a la entidad

#### REQUISITO OBLIGATORIO

- Presentar un escrito ante los **Servicios, Departamentos o Defensores del Cliente de la entidad.** 
- Si no estás de acuerdo con la resolución o no te contestan en el plazo **15 días hábiles** (cuando tu reclamación esté relacionada con algún servicio de pago) - **un mes** (para otras reclamaciones, si eres consumidor) - **o dos meses** (para otras reclamaciones si no eres consumidor) puedes acudir al Banco de España.

## PASO 2

### Presentar la reclamación ante el Banco de España

- **Vía telemática** 
- **Por escrito** , directamente en el Registro General del Banco de España o por correo postal a:



Banco de España  
Departamento de Conducta de Entidades  
C/Alcalá 48  
28014 Madrid

- O a través de cualquiera de sus **sucursales** 

[Portal del cliente bancario](#)

# 1. Identificación para presentar la reclamación

## ANTE LA ENTIDAD

- **Electrónicamente**
  - **Credenciales de seguridad personalizadas**
  - **Identificación biométrica**
  - Por correo electrónico: fotocopia DNI/NIE, Firma electrónica (?)
- Presencialmente
  - DNI/NIE, firma tableta digital
- Por correo postal
  - Fotocopia DNI y firma manuscrita

## ANTE EL BANCO DE ESPAÑA

- **Electrónicamente**
  - **Certificado electrónico**
  - **Cl@ve**
- Presencialmente
  - DNI/NIE, firma manuscrita
- Por correo postal
  - Fotocopia DNI y firma manuscrita

## 2. Normativa de aplicación

- **Ley 44/2002**, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (**RDLSP**).
- **Ley 7/2017**, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Ley 2/2011 de Economía Sostenible (**LES**).
- **Orden ECO/734/2004**, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- **Orden ECC/2502/2012**, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

### 3. Obligaciones de la entidad. (i). El servicio de atención al cliente

- Art. 29 primero Ley 44/2002

Las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, **las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones.**

- Art. 69.1 RDLSP

**Los proveedores de servicios de pago dispondrán de un Servicio de atención al cliente** que resolverá las reclamaciones que les presenten sus usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III de este Real Decreto-ley en papel o, si así acuerdan el proveedor y el usuario, en otro soporte duradero. En dicha respuesta tratarán todas las cuestiones planteadas a más tardar quince días hábiles después de la recepción de la reclamación.

### 3. Obligaciones de la entidad. (ii) El servicio de atención al cliente

- Art. 29 primero Ley 44/2002

Las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

- Art. 69.1 RDLSP

Los proveedores de servicios de pago dispondrán de un Servicio de atención al cliente que atenderá las quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios de pago y de los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III de este Real Decreto-ley en papel o, si así acuerdan el proveedor y el usuario, en otro soporte duradero. En dicha respuesta tratarán todas las cuestiones planteadas a más tardar quince días hábiles después de la recepción de la reclamación.

**Entidades de crédito**  
**Entidades de pago**  
**Entidades de dinero electrónico**

### 3. Obligaciones de la entidad. (iii) Resolver las reclamaciones de clientes

- Art. 29 primero Ley 44/2002

Las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión **estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.** A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

- Art. 68.1 RDLSP

Los proveedores de servicios de pago dispondrán de un Servicio de atención al cliente que **resolverá las reclamaciones que les presenten sus usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III de este Real Decreto-ley** en papel o, si así acuerdan el proveedor y el usuario, en otro soporte duradero. En dicha respuesta tratarán todas las cuestiones planteadas a más tardar quince días hábiles después de la recepción de la reclamación.

### 3. Obligaciones de la entidad. (iv) Información

- **Art. 9 Orden ECO/734/2004**

1. Las entidades pondrán a disposición de sus clientes, **en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web** en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

a) La existencia de un departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.

b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente.

c) Referencia al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del departamento o servicio de atención al cliente o del defensor del cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.

d) El reglamento de funcionamiento previsto en el artículo anterior.

e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

2. Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

### 3. Obligaciones de la entidad. (vi) Información

Si os cuesta encontrarlo, directamente no aparece (motivo de reclamación...) o no se informa del contacto directo (p.e. correo electrónico) podéis encontrarlo [AQUÍ](#) en la web del Banco de España.

**BANCO DE ESPAÑA**  
Eurosistema

Servicio de Atención al Cliente / Defensor del Cliente

[Ayuda](#) [Accesibilidad](#) [Salir](#)

**Búsqueda** Grupos SAC Defensor del Cliente

#### Búsqueda por entidad/titular

ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos o servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. Todas las entidades de crédito están obligadas a tener un Servicio de Atención al Cliente al que hay que acudir con carácter previo para poder presentar reclamación ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

#### Titulares y direcciones del Servicio de Atención al Cliente (SAC) / Defensor del Cliente (DEC) de cada entidad

Este procedimiento le permite consultar los Servicios de Atención al Cliente y Defensores del Cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España. Para facilitar la búsqueda, se recomienda sólo introducir un parámetro de consulta: código, nombre de la entidad, nombre del titular, o apellidos del titular.

#### Búsqueda por entidad/titular

Código de la entidad:

Nombre aproximado de la entidad:

Nombre o apellidos del titular SAC/DEC:

**Buscar**

Si la búsqueda de entidades resulta infructuosa, seleccione un tipo de entidad y aparecerán todas las entidades incluidas en el tipo elegido.

#### Listado por tipo de entidad

Tipo de entidad:  **Buscar**

### Información de la entidad

Entidad: BANCO SANTANDER, S.A.  
Código: 0049  
Tipo: BANCOS

### Servicio de Atención al Cliente

Denominación: SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DEL GRUPO SANTANDER  
Titular: Esther Alonso Rafael  
Domicilio: Calle Josefa Valcárcel, 30, Edificio Merrimack IV - 2ª planta  
28027 MADRID  
Teléfono: 912573080  
Correo electrónico: [santander\\_reclamaciones@gruposantander.es](mailto:santander_reclamaciones@gruposantander.es)  
Reglamento: [Visualizar](#)  
En caso de problemas en la visualización, contacte con soporte en el 91 338 6666 o en [cau@bde.es](mailto:cau@bde.es)

### Defensor del Cliente

Titular: José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zúñiga  
Domicilio: Calle Raimundo Fernández Villaverde, 61, 8º Dcha  
28003 MADRID  
Teléfono: 914295661  
Correo electrónico: [oficina@defensorcliente.es](mailto:oficina@defensorcliente.es)  
Reglamento: [Visualizar](#)  
En caso de problemas en la visualización, contacte con soporte en el 91 338 6666 o en [cau@bde.es](mailto:cau@bde.es)

## 4. Reclamación ante la entidad (i)

- Defensor del cliente (art. 29 Ley 44/2002 + Orden ECO/734/2004).
- Legitimación activa: **usuario**, tanto consumidor como no consumidor
- Plazo para presentar la reclamación: el que determine el **Reglamento de la entidad**, que no puede ser inferior a 2 años [art. 8.1.e) Orden ECO/734/2004].
- Presentación de la reclamación: en **soporte duradero** (por correo postal, en oficina, por correo electrónico o mediante la web/app de la entidad).
  - **Acuse de recibo.**
- Plazo para resolver, por escrito y de forma motivada [art. 30.3.a) Ley 44/2002]:
  - Servicios de pago: 15 días hábiles (art. 69.1 RDLSP).
  - Otros servicios, cliente consumidor: 1 mes [art. 18.1.a) Ley 7/2017].
  - Otros servicios, cliente no consumidor: 2 meses [art. 30 Ley 44/2002 y art. 9.1b) ECO/734/2004].

## 4. Reclamación ante la entidad (ii)

**Artículo 11 Orden ECO/734/2004. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.**

[Si se hace por medios electrónicos... ]

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

a) [Identifi

b) Motivo

solicita un

c) Oficina

queja o re

d) Que e

siendo su

e) Lugar,

El reclamante

**poder en que se fundamente su queja o reclamación.**

El Cap. II Orden ECO/734/2004 se aplica a la tramitación de las reclamaciones atribuidas al Defensor del Cliente (no al servicio de reclamaciones), pero el cliente puede solicitar que se aplique también cuando se atribuyan al SAC (art. 10.2).

**Recomendación: leer el reglamento de la entidad y elegir lo que más interese (será muy parecido).**

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención al cliente, ante el defensor del cliente, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la **dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin. (!) Mejor que en la web**

## 4. Reclamación ante la entidad (iii)

**Artículo 11 Orden ECO/734/2004. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.**

[Si se hace por medios electrónicos... ]

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:
  - a) [Identificación del usuario] (!) **Mejor si se adjunta copia DNI**
  - b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
  - c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
  - d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
  - e) Lugar, fecha y firma. (!) **si es posible, firma electrónica**

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, **las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.**

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención al cliente, ante el defensor del cliente, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la **dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.** (!) **Mejor que en la web**

Sr./Sra.: Andrea Castillo Olano

Le informamos de que hemos recibido su solicitud y procedemos a tramitarla a partir de este momento.

Muchas gracias.

[Volver a la página de atención al cliente](#)

¿Por qué es mejor el correo electrónico que el formulario web de la entidad?

## Contact Center Clientes Grupo CaixaBank - Acuse de recibo - 12629931

Recibidos x



**Atención Clientes CaixaBank** <atencion.clientes@contactcenter.caixabank.com>  
para mí ▾

11:46 (hace 0 minutos)



Gracias por contactar con el grupo CaixaBank.

Hemos registrado tu consulta con el número 12629931.

Por la aplicación de medidas sanitarias en relación al coronavirus, el tiempo de respuesta puede ser superior al habitual.

Te recordamos que el asistente virtual NEO puede ayudarte a resolver tus consultas habituales sobre la banca digital CaixaBank Now App o Web

Contact Center Clientes Grupo Caixabank

## 5. Los servicios alternativos de resolución de litigios (i)

- Art. 30.1 primero Ley 44/2002

Los **servicios de reclamaciones del Banco de España**, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones **atenderán las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios** de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

- Art. 31 LES

- Art. 68.1 RDLSP

**Las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios de pago** que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por los proveedores de servicios de pago previstos en el artículo 5.1 de las disposiciones de este real decreto-ley, de sus normas de desarrollo, de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables **serán resueltas, cuando se cree, por la entidad de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera a la que hace referencia la disposición adicional primera de la Ley 7/2017**, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

## 5. Los servicios alternativos de resolución de litigios (ii)

**Disposición adicional primera Ley 7/2017. Las entidades de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera.**

1. Para la resolución, con carácter vinculante o no, de litigios de consumo en el sector financiero, **será creada por ley, y comunicada a la Comisión Europea, tras su acreditación por la autoridad competente, una única entidad, con competencias en este ámbito.** Esta ley **obligará a las entidades financieras a participar en los procedimientos** ante dicha entidad de resolución alternativa de litigios para el ámbito de su actividad. El resto de entidades acreditadas que den cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos, podrán conocer igualmente de este tipo de litigios, siempre que ambas partes se hayan sometido voluntariamente al procedimiento.

2. A estos efectos, el Gobierno remitirá a las Cortes Generales, en el plazo de ocho meses desde la entrada en vigor de esta ley, un proyecto de ley que regule el sistema institucional de protección del cliente financiero, así como su organización y funciones.

3. Hasta que entre en vigor la ley prevista en el apartado anterior, los servicios de reclamaciones regulados en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, acomodarán su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en la presente ley y, en especial, se garantizará su independencia organizativa y funcional en el seno del organismo donde están incardinados con el fin de poder ser acreditados como entidad de resolución alternativa de litigios financieros.

# 5. Los servicios alternativos de resolución de litigios (iii)

Competencia:

Departamento de [Conducta de Entidades](#) del Banco de España

## CONTACTO

### DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE ENTIDADES

► **Dirección:**  
C/ Alcalá, 48  
28014 Madrid

► **Tfno.:**  
900 54 54 54  
91 338 8830  
De 8.30 a 17.00 h

## Reclamaciones y quejas

Resuelve las reclamaciones y quejas que presentan los usuarios de las **entidades supervisadas por el Banco de España** con la pretensión de obtener la restitución de sus intereses y derechos legalmente reconocidos, como consecuencia de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

No admite aquellas reclamaciones que:

- › No se han formulado previamente ante el **servicio de atención al cliente/defensor del cliente de la entidad**.
- › Pretenden un pronunciamiento sobre el **carácter abusivo** de una determinada cláusula contractual.
- › Plantean controversias sobre la valoración económica de los **daños y perjuicios** que eventualmente se hayan podido ocasionar a los usuarios financieros.
- › No se refieren a **operaciones concretas**. No compete a este Departamento realizar una auditoría completa de todos los movimientos registrados en las cuentas de los clientes y que se reflejan en los extractos periódicos o documentos de liquidación emitidos por las entidades.

Su actuación concluye con un informe motivado que no tiene carácter vinculante para ninguna de las partes.

En el **Portal del Cliente Bancario**, se ofrece un detalle de los procedimientos a seguir en la presentación de consultas, quejas o reclamaciones, así como de otros aspectos que pretenden contribuir a mejorar el conocimiento de los consumidores sobre las disposiciones que les afectan. No obstante, puede acceder directamente a los procedimientos en el siguiente enlace:

## 6. Reclamación ante el Dpto. Conducta de Entidades BDE (i)

- Presentación: en soporte papel o por **vía electrónica**.
- Legitimación activa (art. 3 Orden ECC/2502/2012): **usuario**, tanto consumidor como no consumidor y las **asociaciones** y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros.
- **Requisito previo** (art. 7 Orden ECC/2502/2012): **reclamación a la entidad**. Falta de contestación en plazo / desacuerdo.
- Plazo para presentar la reclamación: **un año** desde que se presentó la reclamación a la entidad [art. 18.1.e) Ley 7/2017].
- Plazo para resolver, por escrito y de forma motivada (art. 20 Orden ECC/2502/2012):
  - Consumidores: 90 días naturales desde que se presentó la documentación completa.
  - No consumidores: 4 meses desde que se presentó la documentación completa.

### DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE ENTIDADES

#### ► Dirección Postal:

Banco de España  
Departamento de Conducta de Entidades  
c/ Alcalá 48  
28014 Madrid

#### ► Consultas:

Tlfno. 900 54 54 54  
91 338 8830

#### ► Horario:

De lunes a viernes (excepto festivos en Madrid capital),  
atención telefónica de 8.30 a 17.00 h

### TRAMITACIÓN

► Presentar Reclamaciones y Consultas ▶

► Consultar el estado de la tramitación ▶

[Sede Electrónica BDE](#)

## 6. Reclamación ante el Dpto. Conducta de Entidades BDE (ii)

The image shows two overlapping screenshots of the Banco de España website. The top screenshot displays the 'Presentar Reclamación o Consulta' page, which asks the user to select between 'Electrónicamente' and 'En papel'. The bottom screenshot shows the 'Pasarela de acceso' (Access Gateway) page, which provides options for electronic certification and Cl@ve for user identification.

**BANCO DE ESPAÑA**  
Eurosistema

**Presentar Reclamación o Consulta** Salir

**Seleccione entre las siguientes opciones:**

¿Como va a realizar la presentación de su solicitud?

**Electrónicamente** **En papel**

© 2019 Banco de España, Madrid, España. Reservados todos los derechos

**BANCO DE ESPAÑA**  
Eurosistema

**Inicio**

**Pasarela de acceso**

Seleccione una de las siguientes opciones para su identificación.

**Certificado electrónico**

Disponible para **personas físicas y jurídicas**. Es posible utilizar certificados como el DNI electrónico o los emitidos por la FNMT, entre otros. Puede consultar la [lista completa de certificados digitales admitidos](#)

**Acceder usando certificado**

**Cl@ve**

Disponible únicamente para **personas físicas**. Cl@ve es un sistema para identificarse electrónicamente en las relaciones con las Administraciones Públicas. [Más información sobre cl@ve](#)

**Acceder usando cl@ve**

## 6. Reclamación ante el Dpto. Conducta de Entidades BDE (iii)

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES Ayuda Salir

**Presentación electrónica de reclamaciones y consultas. INICIO**

**INICIO**

¿Es una nueva presentación, consulta, o información adicional a una existente?

Reclamación  
 Consulta  
 Información adicional a una existente

¿Cómo presenta la solicitud?

Como el interesado principal  
 Representando a una tercera persona

[Anterior](#) [Siguiente](#)

© 2020 Banco de España, Madrid, España. Reservados todos los derechos  
Información de soporte: 91.338.66.66, Email: [cau@bde.es](mailto:cau@bde.es)

## 6. Reclamación ante el Dpto. Conducta de Entidades BDE (iv)



The screenshot shows the 'OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES' page on the Banco de España website. At the top, the logo for 'BANCO DE ESPAÑA Eurosistema' is visible. Below the header, there is a navigation bar with 'OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES' and a 'Salir' button. The main content area is titled 'Presentación electrónica de reclamaciones y consultas. INICIO'. A large orange arrow button labeled 'INICIO' is prominently displayed. Below this, a section titled 'ATENCIÓN: Porque su tiempo es importante, antes de presentar su reclamación, tenga en cuenta las siguientes consideraciones:' lists several conditions for filing a claim. The conditions are: 1) The claim must be filed with the entity within the last year, or a response must be received within the legal period. 2) A copy of documents proving the prior claim process must be attached. 3) Claims older than one year for consumers are not accepted. 4) Claims older than five years from the date of the incident are not accepted. 5) Claims already filed in court are not accepted. 6) Abusive clauses and damages are not covered. 7) Information/documentation for subscribed products must be requested from the entity's office/channel first; if not provided, a claim must be filed with the 'Servicio de Atención al Cliente'.

**BANCO DE ESPAÑA**  
Eurosistema

OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES Salir

Presentación electrónica de reclamaciones y consultas. **INICIO**

**INICIO**

**ATENCIÓN: Porque su tiempo es importante, antes de presentar su reclamación, tenga en cuenta las siguientes consideraciones:**

- Debe haber presentado previamente su reclamación ante su entidad, durante el último año, obteniendo una respuesta con la que no esté de acuerdo, o sin respuesta alguna en el plazo legalmente establecido. **Aquí** puede obtener más información sobre la dirección a la que puede mandar su reclamación y sobre los plazos legales que la entidad tiene para responderle.
- Debe adjuntar copia de los documentos que acrediten que este trámite previo esta cumplido.
- No podemos hacer nada si la reclamación se ha presentado ante su entidad hace más de un año y usted es un consumidor.
- No podemos hacer nada si han pasado más de cinco años desde la fecha en que se produjeron los hechos hasta la fecha de presentación de su reclamación ante la entidad.
- No podemos hacer nada si ya ha planteado su reclamación en sede judicial.
- No podemos pronunciarnos sobre cláusulas abusivas, ni podemos valorar daños y perjuicios.
- Si desea obtener información/documentación sobre productos suscritos con la entidad, primero ha de solicitarlos en su oficina o canal que tenga habilitado para estos fines. Si no se lo facilitan, ha de reclamar ante el **Servicio de Atención al Cliente** de la entidad por la falta de entrega de documentación solicitada. antes de acudir al Banco de España.

- No podemos pronunciarnos sobre cláusulas abusivas, ni podemos valorar daños y perjuicios.
- Si desea obtener información/documentación sobre productos suscritos con la entidad, primero ha de solicitarlos en su oficina o canal que tenga habilitado para estos fines. Si no se lo facilitan, ha de reclamar ante el **Servicio de Atención al Cliente** de la entidad por la falta de entrega de documentación solicitada, antes de acudir al Banco de España.
- Si su reclamación está relacionada con operativa en bolsa (valores, acciones, etc.) debe presentar su reclamación ante la Comisión Nacional de Mercado de Valores (**más información aquí**).
- Si su reclamación está relacionada con seguros o fondos de pensiones debe presentar su reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones (**más información aquí**).
- Si su reclamación está relacionada con la normativa de protección de datos (lo que incluye la cesión de datos de personas físicas a registros de morosos o impagados), debe dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos (**más información aquí**).

Si tiene cualquier duda, estaremos encantados de ayudarle. Llámenos al 900 54 54 54 o al 91 338 8830 (en horario de 08:30h a 17:00h de lunes a viernes) o envíenos su consulta al correo electrónico [clientebanca@bde.es](mailto:clientebanca@bde.es) o mediante este **formulario**.

### ¿Su reclamación está relacionada con la información declarada en la Central de Riesgos (CIRBE)?

- Sí.
- No.

### ¿Ha presentado su reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente/Defensor del Cliente de la entidad?

- No, necesito ayuda para poder hacerlo.
- Sí, pero no he recibido contestación.
- Sí, y me han contestado, pero no estoy conforme con la respuesta recibida.

[Anterior](#)

[Siguiente](#)

© 2020 Banco de España, Madrid, España. Reservados todos los derechos

Información de soporte: 91.338.66.66, Email: [cau@bde.es](mailto:cau@bde.es)

Si tenéis cualquier problema llamad o enviad un correo, son eficientes y muy amables

## Presentación electrónica de reclamaciones y consultas. INTERESADOS

Interesado Principal [Modificar](#)

Nombre y Apellidos / Razón social ANDREA CASTILLO OLANO (73412223H)  
Dirección postal Calle Pedro Cerbuna, ZARAGOZA, 50009, ZARAGOZA, ESPAÑA  
Teléfono / Correo electrónico andreacastillo@unizar.es

Representante [Modificar](#)

Nombre y Apellidos / Razón social  
Dirección postal  
Teléfono / Correo electrónico

## Otros interesados

Nombre y Apellidos / Razón social	Dirección postal	Teléfono / Correo electrónico	Selección
<a href="#">Insertar</a> <a href="#">Modificar</a> <a href="#">Eliminar</a>			

[Anterior](#)[Siguiente](#)

Se avisará por correo electrónico al interesado y representante cuando se les notifique de un nuevo escrito.

Presentación electrónica de reclamaciones y consultas. DATOS DE LA RECLAMACIÓN



Entidad sobre la que presenta la reclamación

Entidad \*

2085 IBERCAJA BANCO S.A.

Seleccionar entidad

Información complementaria

¿Ha iniciado acciones judiciales?

NO

Importe reclamado, en euros

Producto o servicio sobre el que trata la reclamación \*

CUENTA CORRIENTE

¿Dispone del contrato que regula la operativa reclamada?

Resumen de la reclamación (máximo 1500 caracteres) \*

Aquí escribes tu reclamación

Anterior

Siguiente

\* Campo obligatorio

Presentación electrónica de reclamaciones y consultas. DOCUMENTACIÓN ANEXA



Documentación anexa a la presentación

Nombre del documento	Tipo de documento	Tamaño	Selección
1.1.0. 211101. Cercanías.pdf	Escrito de reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente	58,04 KB	<input type="radio"/>

Insertar Visualizar Eliminar

Anterior Siguiente

Es obligatorio, si no se adjunta  
no te deja continuar

[INICIO](#)
[INTERESADOS](#)
[DATOS](#)
[DOCUMENTACIÓN](#)
[RESUMEN](#)

---

### Reclamación

**Interesado Principal**

Nombre y Apellidos / Razón social  
 Dirección postal  
 Teléfono / Correo electrónico

**Representante**  
No se ha indicado.

**Otros interesados**  
No se ha indicado.

**Datos**

Entidad sobre la que presenta la reclamación: IBERCAJA BANCO S.A.  
 ¿Ha iniciado acciones judiciales?: NO  
 Importe reclamado, en euros: No se ha indicado.  
 Producto o servicio sobre el que trata la reclamación: CUENTA CORRIENTE  
 ¿Dispone del contrato que regula la operativa reclamada?: NO

Resumen de la reclamación (máximo 1500 caracteres)

**Documentación anexa**

Nombre del documento	Tipo de documento	Tamaño
1.1.0. 211101. Cercanías.pdf	Escrito de reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente	58,04 KB

Correo electrónico de notificación: andreacastillo@unizar.es

Lugar de presentación: \*

\* Campo obligatorio

© 2020 Banco de España. Madrid, España. Reservados todos los derechos

## 6. Reclamación ante el Dpto. Conducta de Entidades BDE (v)

- Resolución: informe motivado, no tiene carácter de acto administrativo recurrible (Arts. 30.2 Ley 44/2002 y 12.6 Orden ECC/2502/2012).
- **¿No? Vinculante:** Estimación reclamación = incumplimiento obligaciones entidad → Infracción → procedimiento sancionador
  - Cesación de la conducta; restitución, en su caso, de la situación previa... **no daños y perjuicios (no efectos civiles)**. P.e. cobro indebido de comisiones → devolución **¿intereses?**

No admite aquellas reclamaciones que:

- › No se han formulado previamente ante el **servicio de atención al cliente/defensor del cliente de la entidad.**
- › Pretenden un pronunciamiento sobre el **carácter abusivo** de una determinada cláusula contractual.
- › Plantean controversias sobre la valoración económica de los **daños y perjuicios** que eventualmente se hayan podido ocasionar a los usuarios financieros.
- › No se refieren a **operaciones concretas**. No compete a este Departamento realizar una auditoría completa de todos los movimientos registrados en las cuentas de los clientes y que se reflejan en los extractos periódicos o documentos de liquidación emitidos por las entidades.

## Memoria de Reclamaciones



La memoria anual de Reclamaciones presenta un análisis estadístico de los expedientes tramitados cada ejercicio. Se indican, entre otras cuestiones, las materias sobre las que versan las reclamaciones presentadas, así como las entidades afectadas por las mismas, y se expone la normativa de transparencia y criterios de buenas prácticas aplicados en las resoluciones emitidas durante el año correspondiente.

El 1 de septiembre de 2022, se cumplieron 35 años de la puesta en marcha del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, uno de los pioneros y de mayor actividad a nivel europeo.

En esta sección puede consultar las memorias publicadas desde el año 1999; los años anteriores están disponibles en la [Biblioteca del Banco de España](#).

Estadísticas 2021

Presentación del  
Gobernador

35 Años

Criterios

Memoria en breve

Videos

### INFORMACIÓN RELACIONADA

#### BUSCADOR DE PUBLICACIONES

Texto:

Autor:

Tipo:

Fecha de:

Fecha a:

Buscar »

#### HERRAMIENTAS

- RSS de publicaciones
- Suscripción por correo electrónico

#### TAMBIÉN LE INTERESA...

#### SERVICIOS RELACIONADOS

- Departamento de Conducta de Entidades

[Memorias desde 1999](#)

[Memoria 2021 \(descarga directa\)](#)

## 7. Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero

### PRÓXIMAMENTE...

- Centralizará: reclamaciones ante Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- **Voluntaria** para los clientes, **obligatoria** para las entidades.
- Obligatoria reclamación previa ante la entidad.
- Resoluciones:
  - **Vinculantes**: reclamación sobre incumplimiento de normativa de conducta y en materia de cláusulas abusivas  $\leq 20.000$  €
    - Recurso contencioso-administrativo
  - **No vinculantes**: + 20.000 € / sobre buenas prácticas y usos financieros
    - El cliente podrá plantear de nuevo el litigio ante la jurisdicción civil para el reconocimiento de sus derechos en los casos de resoluciones no vinculantes favorables, en caso de no ser aceptadas estas por la entidad financiera, o desfavorables

[Texto Proyecto de Ley](#)

Breve artículo doctrinal (Palá Laguna, R. (2021), [El anteproyecto de ley de creación de la Autoridad Administrativa de Defensa del Cliente Financiero](#))

## 8. Consultas al Banco de España (i)

**Formulario de contacto**

Destinatario: Conducta de Entidades  
Objeto: Consulta sobre transparencia y buenas prácticas

Los campos marcados con \* son obligatorios

Nombre: \*

Apellidos: \*

Correo electrónico: \*   
[Validar email](#)

Teléfono:

Asunto: \*

Mensaje: \*   
(Máximo 4000 caracteres)

Ficheros adjuntos: [Examinar...](#) No se han seleccionado archivos.  
(Tenga en cuenta que puede elegir múltiples ficheros, pero sólo se admiten ficheros \*.pdf, \*.txt y \*.jpg cuya suma de tamaños no supere los 15 MB)

[Enviar](#)

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

PORTAL CLIENTE BANCARIO  
BANCO DE ESPAÑA

Español | 900.545.454 / 913.388.830

RECLAMACIÓN ONLINE (!)

CONSULTAS (!)

- Para resolver dudas en materia de obligaciones de transparencia de las entidades y buenas prácticas.
- Puede presentarse a través de este formulario (sin necesidad de identificación electrónica) o de la aplicación de reclamaciones
- Plazo máximo de resolución: 1 mes

(!) Problema: no te envía copia del contenido

## 8. Consultas al Banco de España (ii)

Información Departamento de Conducta de Entidades > Recibidos x



**noresponder@bde.es**  
para mí ▾

mar, 2 mar 2021, 9:35 ☆ ↶ ⋮

Se adjunta la relación de documentos asociados al Registro de Salida **2021/C79RE/00S015246** correspondiente al expediente nº **C-202100952**.

Informe\_1950251.pdf

Este es un mensaje generado automáticamente, por favor no conteste a este correo. No se leerán ni se contestarán las respuestas a este mensaje. Para más información, por favor, contacte con el Centro de Atención a Usuarios, en el **913 386 666** o en el correo electrónico [cau@bde.es](mailto:cau@bde.es)

Departamento de Conducta de Entidades

Banco de España.



Registro	Salida
Registro Electrónico	
Fecha de Registro:	02/03/2021 09:22:02
Nº Registro:	2021/C79RE/005015245
	

DR. ANDREA CASTILLO OLANO  
--ESPAÑA--

RESTRINGIDO

Ref.Expediente: C-202100952

Madrid, 01 de marzo de 2021

En contestación a su consulta del día 18 de febrero de 2021, le informamos de que la finalidad de este canal de consultas del Departamento de Conducta de Entidades es la de atender dudas y consultas relativas a **cuestiones de interés general** sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y buenas prácticas bancarias.

Le comunicamos que **"Imagin"** es una marca comercial del grupo CaixaBank, S.A., bajo la que se comercializan productos y servicios bancarios y de inversión.

Dicho esto, le indicamos que la entidad emisora de la tarjeta Imagin que nos refiere en su documentación, es CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A. que consta registrada con código 8776 en el Registro de Entidades del Banco de España.

Efectivamente, le informamos de que el artículo 42.1, apartado b), del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera señala a la entidad financiera: **"se abstendrá de enviar instrumentos de pago que no hayan sido solicitados**, salvo en caso de que deba sustituirse un instrumento de pago ya entregado al usuario de servicios de pago".

Asimismo, las entidades deberán facilitar a todo cliente explicaciones adecuadas y suficientes para comprender los términos esenciales de todo servicio bancario.

Sentado lo anterior, si considera que la entidad financiera ha podido incurrir en una posible mala práctica y desea presentar una reclamación ante este Departamento, en nuestro Portal del Cliente Bancario puede obtener información sobre el procedimiento a seguir y sus requisitos:

<https://cliente.bancario.bde.es/ccb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultareclama/comoreslizarecl/>

Le facilitamos los datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente de la entidad, donde deberá dirigir su reclamación con carácter previo al Banco de España:

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GRUPO CAIXABANK**

Titular: Ignacio Redondo Andreu  
Domicilio: Calle Pintor Sorolla, 2 - 4  
46002 VALENCIA

Correo electrónico: [servicio\\_cliente@caixabank.com](mailto:servicio_cliente@caixabank.com)

A través del Portal del Cliente Bancario puede suscribirse a su servicio de alertas y recibir un mensaje de aviso a su correo electrónico cada vez que se difunda una publicación de las categorías que seleccione, pudiendo solicitar la baja cuando lo desee. Le facilitamos el enlace:

<https://cliente.bancario.bde.es/ccb/es/menu-horizontal/actualidadeducac/blog/suscripciones/>

Gracias por utilizar nuestro servicio de consultas. Esperamos que nuestra respuesta le haya sido de utilidad.

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO,



Fdo: Fernando Tejada

Le informamos de que sus datos personales son objeto de tratamiento por el Banco de España con la finalidad de realizar el trámite solicitado. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición y supresión, así como los demás derechos que se indican en la Política de Privacidad acreditando su identidad, ya sea presencialmente, por correo postal a C/ Alcalá 48, 28014, Madrid (AA Delegado de Protección de Datos) o electrónicamente a través del procedimiento indicado en la Política de Privacidad del Banco de España disponible en [https://www.bde.es/bde/es/privacidad/politica\\_de\\_privacidad.html](https://www.bde.es/bde/es/privacidad/politica_de_privacidad.html). Para más información, consulte nuestro Registro de Actividades de Tratamiento disponible en [http://www.bde.es/bde/es/secciones/sobrebancos/Transparencia/Informacion\\_inst/registro-de-act/reclamaciones-quejas-y-consultas.html](http://www.bde.es/bde/es/secciones/sobrebancos/Transparencia/Informacion_inst/registro-de-act/reclamaciones-quejas-y-consultas.html).

## 9. Páginas web y recursos de interés

- [Banco de España](#)
- [Oficina Virtual del Banco de España](#) (sede electrónica)
- [Portal del cliente bancario](#)
- [Portal educativo del Banco de España](#)
- [Canal de YouTube del Banco de España](#)
- [Finanzas para todos](#)
- [Canal de YouTube Finanzas para todos](#)



Sara Gómez, la  
detective del BDE  
Vídeo [aquí](#)





*Gerardo Aguas Valero*

## **14. Un Registro Civil (digitalizado) para el siglo XXI**

Un Registro Civil (digitalizado) para el siglo XXI

*Gerardo Aguas Valero*, Facultad de Derecho, Universidad de Zaragoza



**Universidad**  
Zaragoza

# Un Registro Civil (digitalizado) para el siglo XXI

*Gerardo Aguas Valero*

1. Introducción.
2. Breves apuntes históricos.
3. ¿Qué es el Registro Civil?
4. Objeto del Registro Civil.
5. Novedades normativas.
6. Privacidad.
7. Trámites relacionados.
8. Conclusiones.



# 1. Introducción

El 30 de abril del 2021 entró en vigor la «nueva» [Ley 20/2011 del Registro Civil](#). Cuerpo normativo que introduce importantes cambios en una institución cuya actividad se remonta al año 1871.

Dilatada *vacatio* por la compleja tarea de digitalización de los millones de inscripciones efectuadas desde hace más de cien años.

Adaptación de la institución a la realidad y caracteres de la sociedad del siglo XXI.



## 2. Breves apuntes históricos (i)

¿Antecedentes?

Opinión mayoritaria: Registros parroquiales españoles.

Inscripción en los documentos de la Iglesia católica de diferentes hechos o actos que afectaban al estado civil de la persona: matrimonios, defunciones o bautismos.

Año 1823: aprobación de la [Ley electoral de Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales y de Diputados a Cortes](#). El Estado toma protagonismo en la organización del registro.



## 2. Breves apuntes históricos (ii)

Año 1871: instauración de un Registro Civil de carácter totalmente laico e independiente de los registros parroquiales.

Tras numerosos cambios efectuados en el precepto original, en el año 1957 se promulgará la [Ley del Registro Civil](#), norma que también va a experimentar diversas modificaciones hasta la aprobación de la actual [Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil](#).



### 3. ¿Qué es el Registro Civil? (i)

Art. 2 de la Ley 20/2011, de 21 de julio: el Registro Civil es un registro público en el que deben ser inscritos hechos y actos relacionados con el estado civil de las personas y que, dependiendo del Ministerio de Justicia, es gestionado por la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública

Tiene por objeto hacer constar oficialmente los hechos y actos que se refieren al estado civil de las personas y aquellos otros que determine la Ley.

El Registro Civil es único y electrónico. **Estructura:**



### 3. ¿Qué es el Registro Civil? (ii)

1º Oficina Central, localización: Madrid. Funciones:

Practicar las inscripciones derivadas de resoluciones dictadas por la Dirección General de los Registros y del Notariado, referidas a hechos o actos susceptibles de inscripción en el Registro Civil.

Inscripción de los documentos auténticos extranjeros judiciales y extrajudiciales y certificaciones de asientos extendidos en Registros extranjeros, salvo aquellos cuya competencia pueda corresponder a las Oficinas Consulares del Registro Civil.



### 3. ¿Qué es el Registro Civil? (iii)

Inscripción de los eventuales fallecimientos ocurridos fuera de España de las personas de nacionalidad extranjera al servicio de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, durante una misión u operación.

2º Oficinas Generales, localización: poblaciones que sean sede de la capital de un partido judicial.  
Funciones:

Recibir y documentar declaraciones de conocimiento y de voluntad en materias propias de su competencia.



### 3. ¿Qué es el Registro Civil? (iv)

Expedir certificaciones.

Recibir por vía electrónica o presencial solicitudes o formularios, así como otros documentos que sirvan de título para practicar un asiento en el Registro Civil.

Practicar las inscripciones y demás asientos de su competencia.

Serie C      N.º  
Serie C      Núm. [redacted]

INDICACIONES.—Escribase a máquina o en caracteres de imprenta o con letra bien legible (los errores ocasionan siempre perjuicios).

(1) Como máximo, dos nombres simples o uno compuesto (por ejemplo, Pedro José o María del Carmen).

(2) Varón o mujer.

(3) Contando desde las cero a las veinticuatro. No podrá hacerse la declaración hasta que el nacido haya alcanzado veinticuatro horas de vida. (En letra.)

(4) En letra este dato.

(5) Localidad, calle y número o núcleo de población. Cuando haya nacido en sanatorio, maternidad, etc., además indiquese la denominación del establecimiento.

(6) Sólo se consignarán cuando el declarante sea el propio padre o, en otro caso, se acredite con el Libro de Familia o certificación ordinaria el matrimonio con la madre, o cuando no teniéndolos a su disposición le conste al declarante de ciencia propia la existencia del matrimonio.

(7) Término municipal de nacimiento y provincia, y, si es país extranjero, la nación.

(8) Póngase en guarismos la fecha de nacimiento. Si existe duda, póngase el año con un signo de interrogación.

(9) Término municipal, provincia. Si es extranjero, la nación. Denominación de la calle o plaza y número de la casa o núcleo de población.

(10) «Existe» o «no existe». En este último supuesto, métese con una raya los siguientes espacios.

(11) Expresese en guarismos su número, así como página o folio y el nombre del Distrito o número del Juzgado cuando exista más de un Registro en la población en que se celebró. Todo ello con referencia al Libro de Familia, si es posible.

(12) En los partos múltiples se hará constar: «Parto múltiple; la hora consignada se determinó exactamente» o «Parto múltiple; el nacido lo fue en primer (o segundo, etc.) lugar» o «Parto múltiple; no ha podido determinarse el orden de nacimiento». Cuando por justa causa no se haya podido hacer la declaración dentro de los ocho días siguientes al nacimiento, sin pasar de los treinta, se hará constar la causa.

CUESTIONARIO PARA LA DECLARACIÓN DE NACIMIENTO EN EL REGISTRO CIVIL  
QUESTIONARI PER A LA DECLARACIÓ DE NAIXEMENT AL REGISTRE CIVIL

Datos del nacido:  
Nombre propio (1) [redacted]  
Sexo (2) [redacted]  
Nacimiento: Hora (3) [redacted]  
Día (4) [redacted] mes [redacted] año [redacted]  
Lugar (5) [redacted]

Del padre (6): Nombre  
Del padre (6): Nom  
Primer apellido [redacted]  
Segundo apellido [redacted]  
Segon cognom [redacted]

Hijo de [redacted] y de [redacted]  
Fill d [redacted] i de [redacted]  
Nacido en (7) [redacted]  
Nascut a (7) [redacted]  
el de [redacted] de (8), estado [redacted]  
dia d [redacted] de (8), estat [redacted]  
Nacionalidad [redacted] domicilio (9) [redacted]  
Nacionalitat [redacted] domicili (9) [redacted]

DNI [redacted]

De la madre (6): Nombre  
De la madre (6): Nom  
Primer apellido [redacted]  
Segundo apellido [redacted]  
Segon cognom [redacted]

Hija de [redacted] y de [redacted]  
Filla d [redacted] i de [redacted]  
Nacida en (7) [redacted]  
Nascuda a (7) [redacted]  
el de [redacted] de (8), estado [redacted]  
dia d [redacted] de (8), estat [redacted]  
Nacionalidad [redacted] domicilio (9) [redacted]  
Nacionalitat [redacted] domicili (9) [redacted]

DNI [redacted]

NECESARIAMENTE DEBERAN APORTARSE  
LOS D.N.I. DE LOS PADRES DEL NACIDO  
(O. M. 6-6-95), EN EL REGISTRO CIVIL.

NOTA: Este modelo no es utilizable si han transcurrido más de 30 días desde el parto.  
NOTA: Aquest model no és utilitzable si han transcorregut més de trenta dies des del part.

### 3. ¿Qué es el Registro Civil? (v)

3º **Oficinas Consulares:** Están a cargo de los Cónsules de España o, en su caso, de los funcionarios diplomáticos encargados de las Secciones consulares de la Misión Diplomática. Funciones (**entre otras**):

Inscripción de los hechos y actos relativos a españoles acaecidos en su circunscripción consular, así como los documentos extranjeros judiciales y no judiciales y certificaciones de Registros Civiles extranjeros que sirvan de título para practicar la inscripción.

Expedir certificaciones de los asientos registrales.



## 4. Objeto del Registro Civil (i)

Según dispone el [art. 2 de la Ley 20/2011](#), «el Registro Civil tiene por objeto hacer constar oficialmente los hechos y actos que se refieren al estado civil de las personas y aquellos otros que determine la presente Ley».

El contenido del Registro Civil está integrado por el conjunto de registros individuales de las personas físicas y por el resto de las inscripciones que se practiquen en el mismo.



## 4. Objeto del Registro Civil (ii)

Según determina el [art. 4](#) de la ley, son inscribibles aquellos “hechos o actos que se refieren a la identidad, estado civil y demás circunstancias de la persona”, en particular:

- 1.º El nacimiento.
- 2.º La filiación.
- 3.º El nombre y los apellidos y sus cambios.
- 4.º El sexo y el cambio de sexo.
- 5.º La nacionalidad y la vecindad civil.
- 6.º La emancipación y el beneficio de la mayor edad.
- 7.º El matrimonio. La separación, nulidad y divorcio.



## 4. Objeto del Registro Civil (iii)

8.º El régimen económico matrimonial legal o pactado.

9.º Las relaciones paterno-filiales y sus modificaciones.

10.º Los poderes y mandatos preventivos, la propuesta de nombramiento de curador y las medidas de apoyo previstas por una persona respecto de sí misma o de sus bienes.

11.º Las resoluciones judiciales dictadas en procedimientos de provisión de medidas judiciales de apoyo a personas con discapacidad.

12.º Los actos relativos a la constitución y régimen del patrimonio protegido de las personas con discapacidad.



## 4. Objeto del Registro Civil (iv)

13.º La tutela del menor y la defensa judicial del menor emancipado.

14.º Las declaraciones de concurso de las personas físicas y la intervención o suspensión de sus facultades.

15.º Las declaraciones de ausencia y fallecimiento.

16.º La defunción.

Según disponen los [art. 16 y 17](#) de la ley, la inscripción va a constituir una prueba plena, siendo los encargados del registro los que deben velar por la correspondencia de lo inscrito con la realidad extrarregistral.



## 5. Novedades normativas (i)

Implantación de un nuevo modelo de Registro Civil único e informatizado para toda España. El acceso a su contenido se podrá realizar de forma telemática mediante la correspondiente identificación electrónica.

A partir de ahora, el Registro Civil contará con una única base de datos universal y cuya gestión estará territorializada. Se pretende, por tanto, evitar la obligada y —en ocasiones laboriosa— visita del ciudadano a las oficinas del Registro para realizar determinadas gestiones.



## 5. Novedades normativas (ii)

Dejan de expedirse los tradicionales «libros de familia», que serán sustituidos por certificaciones registrales.

El «libro de familia» es el documento que, desde 1915, registra la relación de parentesco entre padres e hijos y sirve como documento de inscripción de los nacimientos, adopciones, defunciones, separaciones y divorcios.

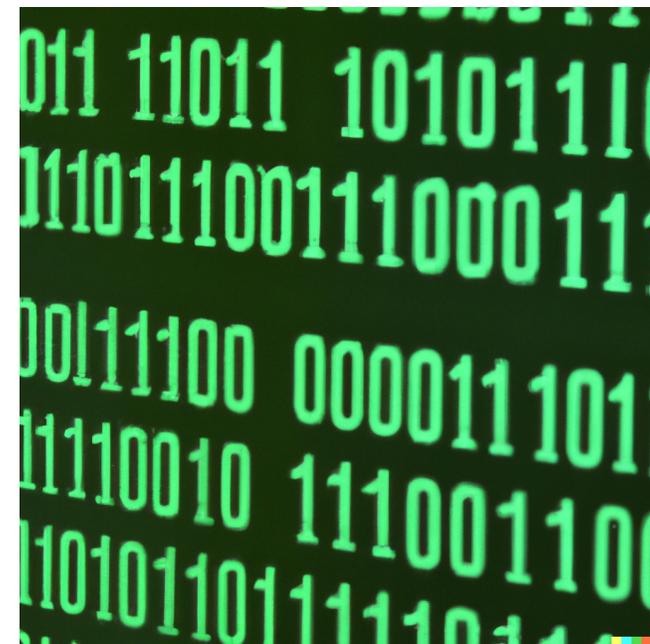
Se sustituye el Registro de hechos por un **Registro Civil** de personas en el que cada ciudadano tendrá una ficha personal única, donde figurará todo su historial civil.



## 5. Novedades normativas (iii)

Se suprime el tradicional sistema de división del Registro Civil en Secciones: nacimientos, matrimonios, defunciones, tutelas y representaciones legales-creándose un registro individual para cada persona a la que desde la primera inscripción que se practique se le asigna un **código personal**.

Posibilidad de acceso a los datos, obtención de certificaciones y solicitud expedientes de forma gratuita. La ley promueve, además, que la gran mayoría de los trámites los realicen directamente las Administraciones públicas.



## 5. Novedades normativas (iv)

Envío electrónico de la información necesaria para las inscripciones de nacimientos y defunciones, por parte de los hospitales

Envío telemático, por parte de Ayuntamientos, notarios o juzgados de los datos relativos a la celebración de matrimonios.

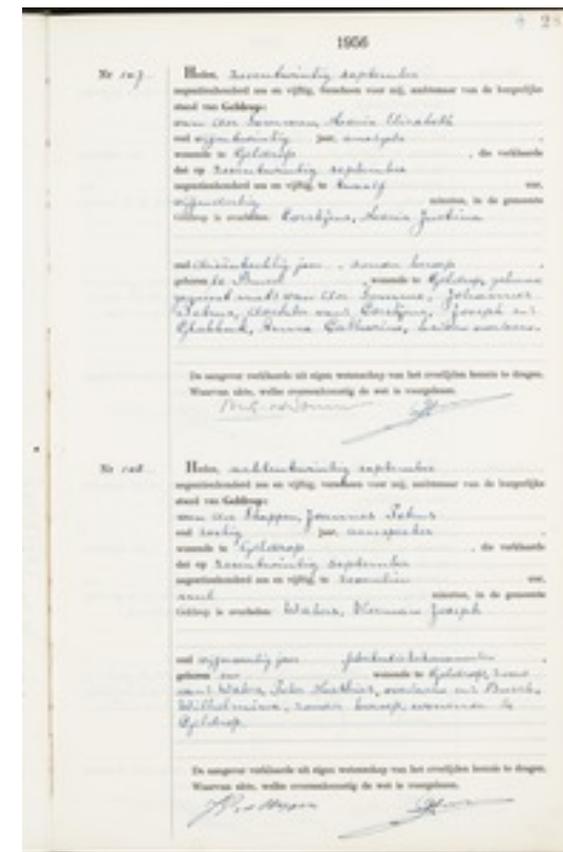


## 6. Privacidad

La modernización del sistema no supone, en ningún caso, una merma en la privacidad de los datos contenidos en el Registro Civil y que afectan a la esfera de la intimidad de las personas. Solo mediante la correspondiente autorización personal podrán facilitarse dichos datos a terceros.

La protección de los datos no es homogénea en todos los países, ejemplo:

<https://www.wiewaswie.nl/en/>



Certificado de defunción holandés (acceso libre)

## 7. Trámites relacionados (i)

Existencia de diversas empresas que ofrecen en internet sus servicios de gestión (previo pago)

Posibilidad de obtención gratuita de certificados a través de la página web:

<https://sede.mjusticia.gob.es/es/tramites>

Necesaria identificación con Cl@ve



Sede electrónica



## 7. Trámites relacionados (iii)

Inscripción de un hijo en una guardería municipal o centro escolar

Solicitud de la prestación o ayuda económica por nacimiento o adopción de hijo, en el caso de familias numerosas, monoparentales o de madres con discapacidad.

Solicitud de certificado de defunción

Disponible en:

<https://sede.mjusticia.gob.es/es/tramites/certificado-defuncion>

The image shows a scanned document from the Civil Registry of Granada, Spain. The document is titled "REGISTRO CIVIL DE GRANADA" and "DATOS DE IDENTIDAD DEL DIFUNTO". It contains the following information:

- Número:** 276
- ESPAÑA**
- MINISTERIO DE JUSTICIA**
- REGISTROS CIVILES**
- REGISTRO CIVIL DE GRANADA** (with handwritten number 59)
- DATOS DE IDENTIDAD DEL DIFUNTO:**
  - Nombre:** JIGORIANA
  - Primer apellido:** GIL
  - Segundo apellido:** CLON
  - hijo de:** Ana y de Edo
  - Estado:** Viuda
  - nacionalidad:** Española
  - Nacido el día:** ocho
  - de:** Enero
  - de:** Murcia
  - en:** Murcia
- Inscrito al tomo:**
- Domicilio último:** Granada / P.º de San Juan
- DEFUNCION:**
  - Hora:** ocho
  - de:** día
  - de:** mil novecientos ochenta y cuatro
- Lugar:** Granada / Iglesia de la Inmaculada Concepción
- Causa:** Efecto de la muerte
- El enterramiento será en:** Granada
- DECLARACION DE D.:** Nació en
- En su calidad de:** Encargada a tal fin
- Domicilio:** Granada / P.º de San Juan
- Comprobación:** Médico D. Francisco Galdeano
- Colegiado núm.:** 187
- número del parte:** 0787999
- OTROS TITULOS O DATOS:**

At the bottom, there is a signature of Antonio Pareja Ruiz, SECRETARIO D. José Aguilera López, and the date: A las once horas del cinco de Febrero de mil novecientos ochenta y cuatro.

## 7. Trámites relacionados (iv)

Documento necesario para:

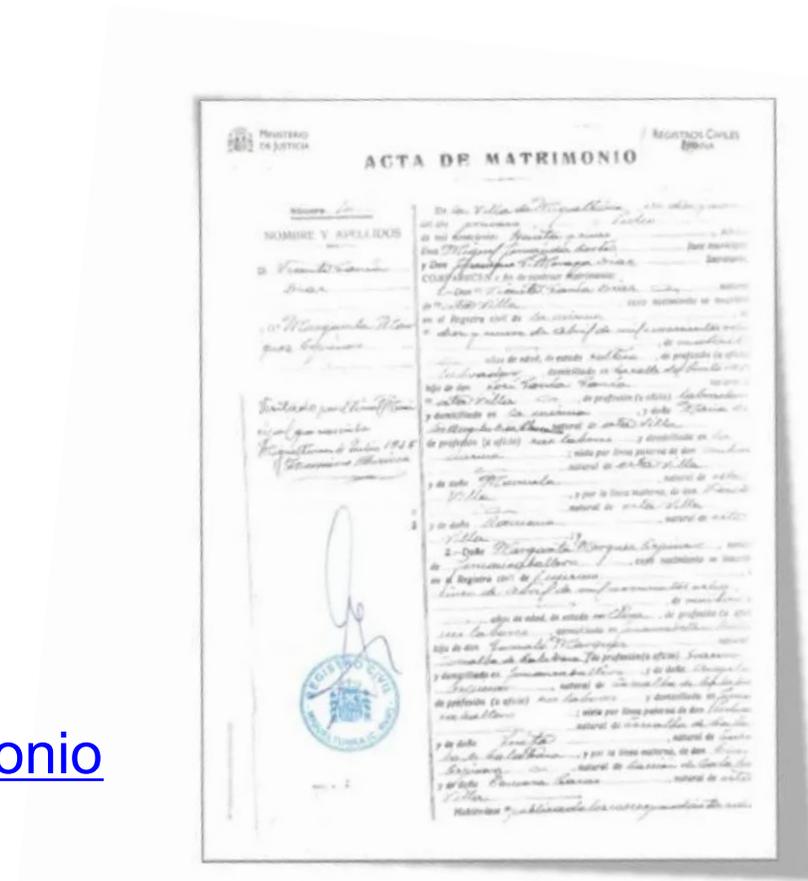
- Preparación del entierro y funeral
- Gestión de la pensión de viudedad
- Gestión de la herencia

Solicitud de certificado de matrimonio

Disponible en:

<https://sede.mjusticia.gob.es/es/tramites/certificado-matrimonio>

Documento necesario para:



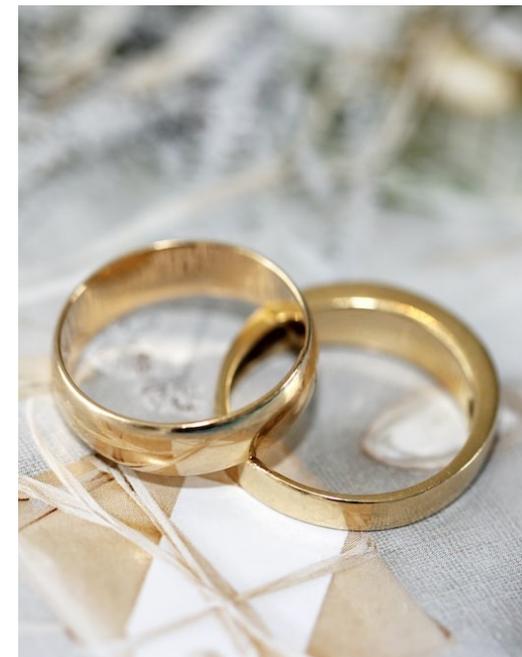
## 7. Trámites relacionados (v)

Solicitud de celebración de una boda civil, en caso de que uno de los contrayentes sea divorciado o viudo.

Acreditación del matrimonio o la disolución del mismo en los casos de nulidad matrimonial.

Recurso contra resoluciones o decisiones de los encargados de los Registros Civiles.

Seguimiento de Expedientes del Registro Civil Central.



## 7. Trámites relacionados (vi)

Además de los referidos **trámites** podemos realizar muchos otros:

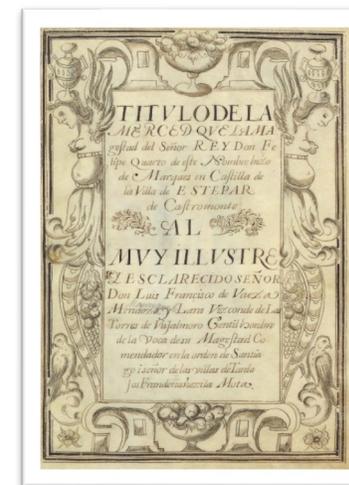
Solicitud de cancelación de antecedentes penales

Solicitud de cancelación de antecedentes penales por delitos de naturaleza sexual

Solicitud y descarga de certificado electrónico de antecedentes penales

Solicitud de certificado de Delitos de Naturaleza sexual (necesario para poder trabajar con menores)

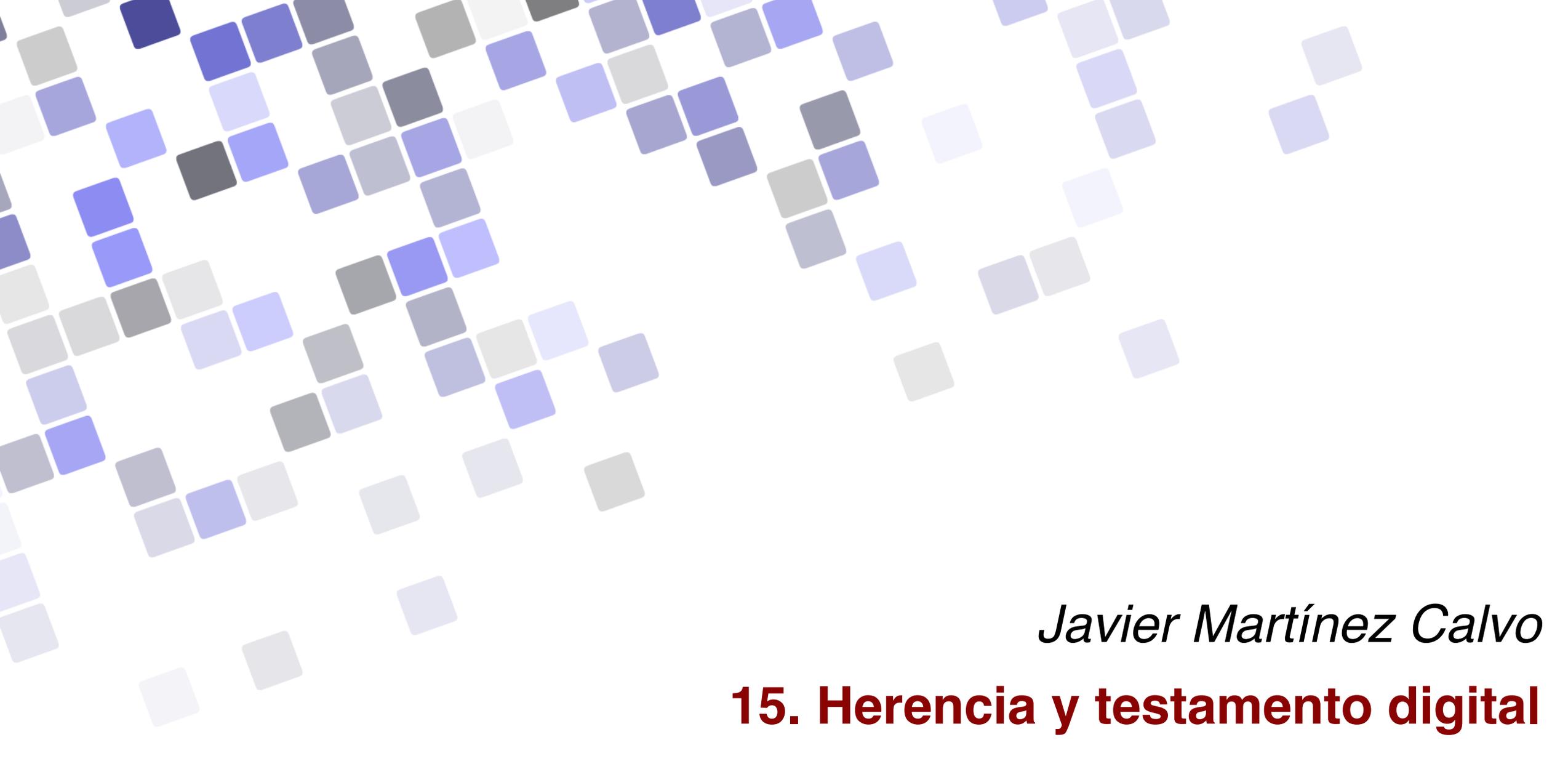
Solicitud de título nobiliario...



## 8. Conclusiones

- La progresiva informatización del sistema redundará en una **mayor agilidad y eficiencia** del servicio que la institución presta a los ciudadanos.
- Fomento de acciones divulgativas/didácticas de **acceso universal** al sistema.
- Progresivo incremento en la **oferta de trámites electrónicos**





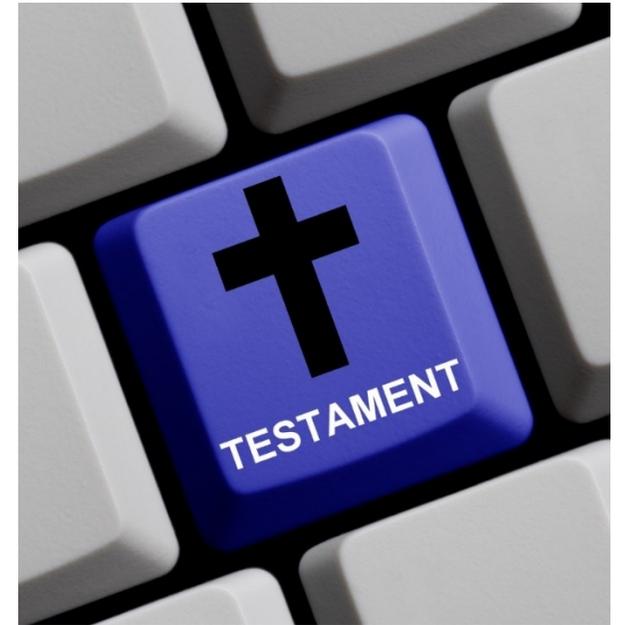
*Javier Martínez Calvo*

## **15. Herencia y testamento digital**

# Herencia y testamento digital

*Javier Martínez Calvo*

1. La creciente importancia del patrimonio digital
2. ¿Qué pasa con los perfiles personales y los contenidos digitales cuando fallecemos?
3. Sucesión testamentaria del patrimonio digital
4. Testamento digital
5. Formas testamentarias admitidas por el Cc.
6. La realidad acerca de las empresas que publicitan el testamento digital
7. ¿Avanzamos hacia un testamento notarial digital?



# 1. La creciente importancia del patrimonio digital

**Identidad virtual** > perfiles personales en plataformas y redes sociales

Pueden coincidir o no con la identidad real de la persona

**Contenidos digitales** > **patrimonio digital** cuantioso tanto en volumen como en valor económico

Contenidos publicados en la red (generados o no por el propio sujeto)

Cuentas en redes sociales

Negocios online

Cuentas en tiendas online

Suscripción a servicios que dan acceso a contenidos



## 2. ¿Qué pasa con los perfiles personales y los contenidos digitales cuando fallecemos?

¿Quedan disponibles en internet de forma **perenne**?

¿Pasan a nuestros **herederos**?

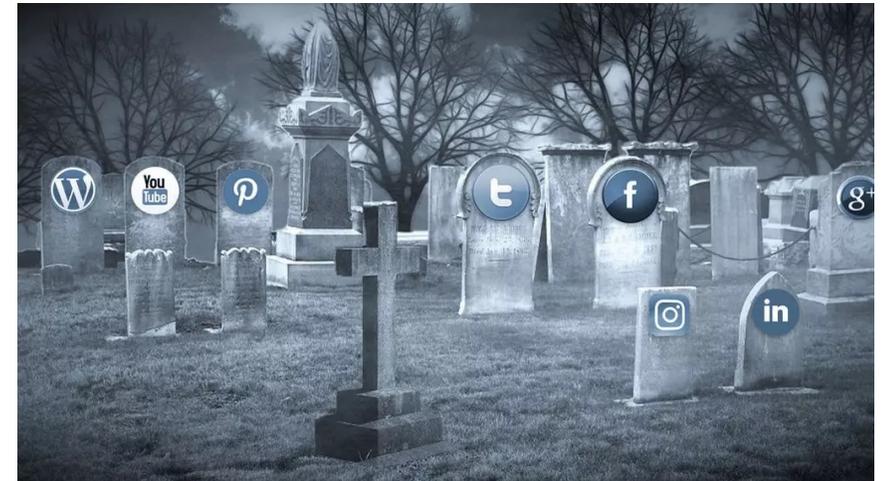
¿Y aquellos protegidos con **claves privadas**?

¿Cómo van a tener **conocimiento de su existencia**?

¿**Quién decide** lo que ocurre con el perfil de una red social cuando su titular fallece?

¿Puede **eliminarse**?

¿Puede **continuar activo**?



### 3. Sucesión testamentaria del patrimonio digital

Ley catalana 10/2017, de voluntades digitales

Art. 659 Cc. > La herencia comprende todos los bienes, derechos y obligaciones de una persona que no se extingan por su muerte

Bienes analógicos

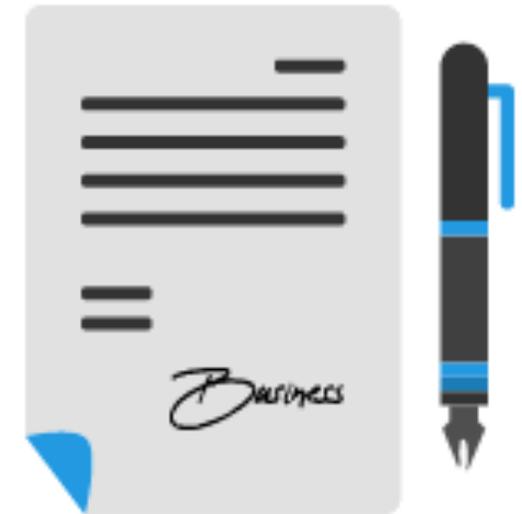
Bienes digitales



## 4. Testamento digital

Art. 96 LOPD > “derecho al testamento digital”

Empresas especializadas:



**Testamento  
online**

# 5. Formas testamentarias admitidas por el Cc.

## Testamentos comunes

Testamento ológrafo (arts. 678, 688 Cc.)

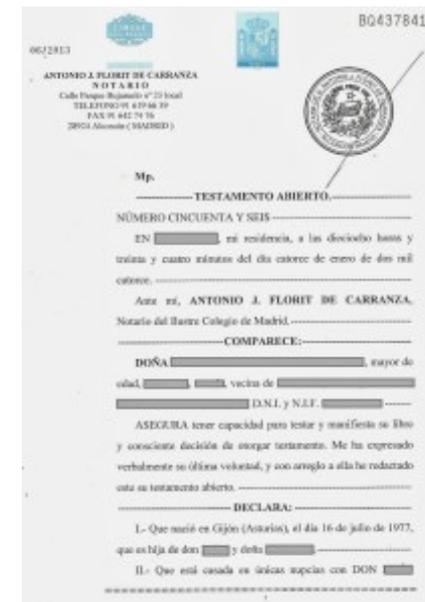
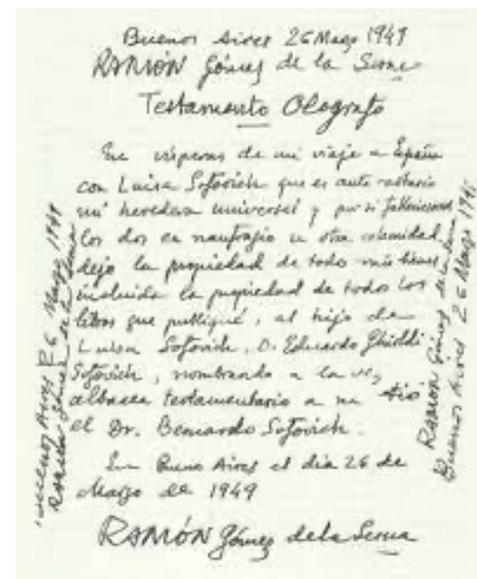
Testamento abierto (arts. 679-694 Cc.)

- Testamento en peligro de muerte (art. 700 Cc.)
- Testamento en riesgo de epidemia (art. 701 Cc.)

Testamento cerrado (arts. 680, 706 y ss. Cc.)

## Testamentos especiales:

Militar (arts. 716 y ss. Cc.), marítimo (arts. 726 y ss. Cc.) y hecho en país extranjero (arts. 732 y ss. Cc.)



## 6. La realidad acerca de las empresas que publicitan el testamento digital

Asesoramiento en la redacción del testamento

Intermediación entre notario y cliente



Honorarios de la empresa + Minuta del Notario



# 7. ¿Avanzamos hacia un testamento notarial digital?

## Principales dificultades

Función de asesoramiento del Notario

El Notario no puede actuar fuera de su distrito notarial (art. 3 RN)

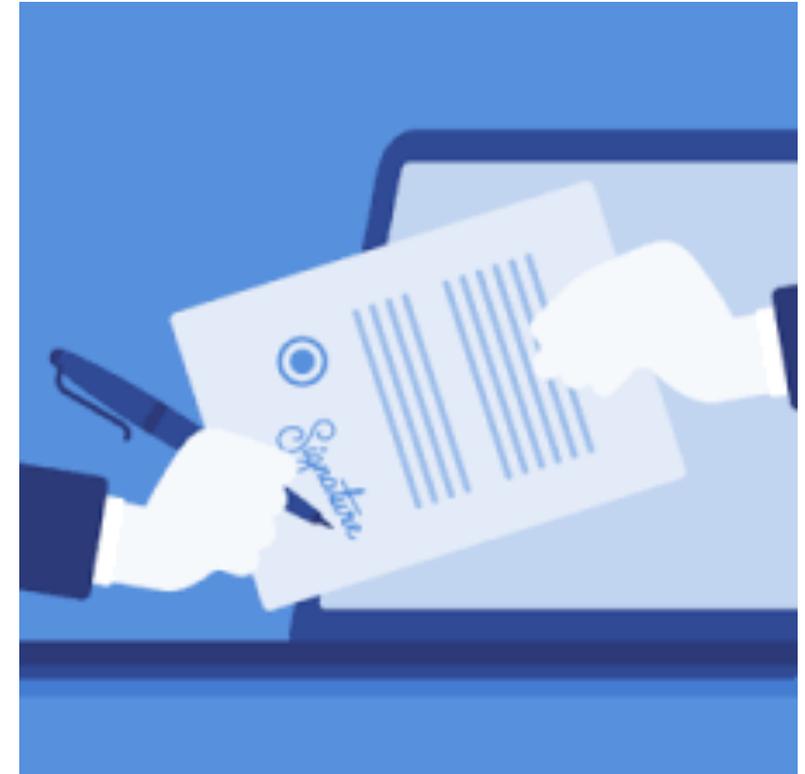
Identificación del otorgante del testamento

Juicio de capacidad que ha de llevar a cabo el Notario

## Ventajas

Reducción de tiempo y costes

Posible mejora de los servicios prestados por los Notarios





*Lucas G. Menéndez Conca*

## **16. Infracciones penales relacionadas con la identidad digital**

Infracciones penales relacionadas con la identidad digital

*Lucas G. Menéndez Conca*, Facultad de Derecho, Universidad de Zaragoza

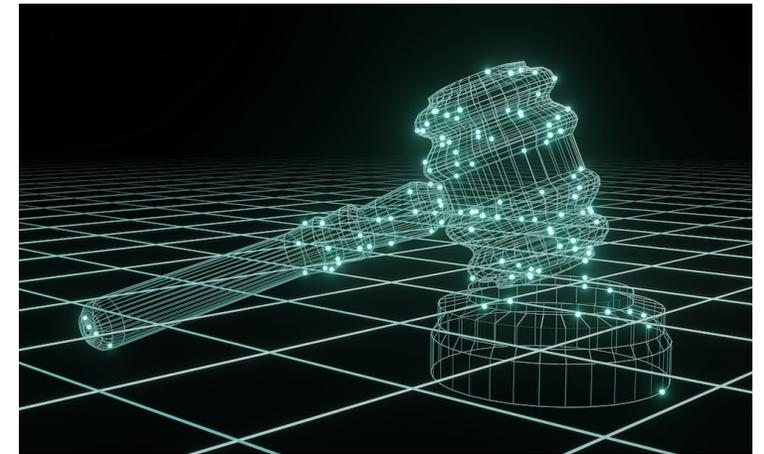


**Universidad**  
Zaragoza

# Infracciones penales relacionadas con la identidad digital

*Lucas G. Menéndez Conca*

1. Los delitos que se pueden cometer utilizando una firma electrónica ajena.
2. La sanción penal de la suplantación de identidad digital, en concreto en las redes sociales.
3. Tu Ayuda en Ciberseguridad del Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE).
4. Bibliografía recomendada y enlaces de interés.

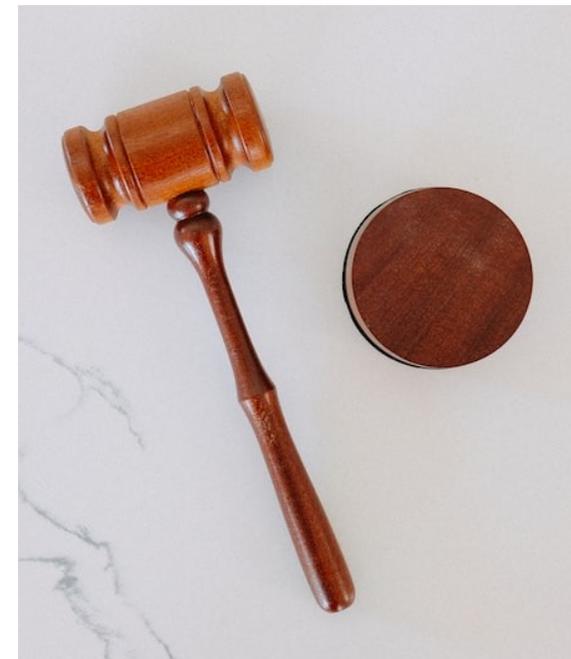


# 1. Los delitos que se pueden cometer utilizando una firma electrónica ajena (i)

Todos aquellos delitos que requieran en algún momento la firma de un documento se podrían cometer utilizando una firma manuscrita o una firma electrónica.

No obstante, resulta mucho más complicado que suceda cuando se trata de una firma electrónica porque esta garantiza una mayor seguridad:

- Se exige que la persona propietaria de la misma se haya identificado en una Administración Pública para poder adquirirla.
- Además, para firmar se necesita una clave privada que, en teoría, solo conoce esa persona.



# 1. Los delitos que se pueden cometer utilizando una firma electrónica ajena (ii)

Los problemas surgen cuando alguien que ha adquirido una firma electrónica permite que otras personas la utilicen facilitándoles su clave privada y estas aprovechan dicha circunstancia para cometer un delito.

Casos reales:

- **SAP de Madrid 126/2017, de 27 de febrero:** Delito de falsedad en documento oficial cometido por la propietaria de un centro médico que empleó sin consentimiento la firma electrónica de un facultativo para emitir certificados médicos de aptitud para la obtención o renovación de permisos de conducir.



# 1. Los delitos que se pueden cometer utilizando una firma electrónica ajena (iii)

Casos reales:

- **SAP de Huelva 53/2018, de 20 de diciembre:** Delito de apropiación indebida cometido por un gestor contable y fiscal que desvió a su propia cuenta una devolución del IVA de uno de sus clientes, empleando a tal fin el certificado de firma electrónica que había sido autorizado a emplear, pero que no alcanzaba a la disposición de fondos.
- **SAP de Madrid 208/2021, de 23 de abril:** Delitos de falsedad en documento oficial y de estafa cometidos por un gestor administrativo y asesor fiscal que trabajaba en un despacho de abogados y que utilizó la firma electrónica de una de las abogadas, sin que esta lo supiera, para conseguir estafar a varios clientes.

Aunque resulta muy complicado falsificar una firma electrónica, el no ser cuidadoso en su utilización, permitiendo que otras personas tengan acceso a la firma, puede resultar muy perjudicial para el propietario de la misma.

## 2. La sanción penal de la suplantación de identidad digital, en concreto en las redes sociales (i)

La utilización de las redes sociales para perjudicar a terceros es una de las vías de comisión de ilícitos penales más habitual en la actualidad.

Por desgracia, no es inusual que se produzcan casos de suplantación de identidad en las redes sociales.

- Una persona se registra en una red social utilizando el nombre y apellidos de otra, sus fotos y otros datos suyos como su lugar de residencia, su edad, sus estudios, su profesión, etc., con la intención de que el resto de usuarios de la red social creen que la persona con la que interactúan es aquella a la que han suplantado su identidad.
- Dificultad para castigar estos actos en la vía penal como usurpación del estado civil (art. 401 CP).



## 2. La sanción penal de la suplantación de identidad digital, en concreto en las redes sociales (ii)

Casos reales:

- **SAP de Madrid 356/2017, de 29 de mayo:** Delito contra la integridad moral cometido por tres mujeres que crearon un perfil falso en Twitter haciéndose pasar por una tercera, incluyendo su nombre y apellidos y varias fotos suyas, añadiendo comentarios obscenos en su perfil y enviando mensajes de esa índole a otros usuarios, todo ello con intención de humillarla, menoscabando así gravemente su dignidad.
- **SJP n.º 2 de Ciudad Real 167/2019, de 29 de marzo:** Delito contra la integridad moral en concurso con un delito de descubrimiento y revelación de secretos cometido por un sujeto que creó un perfil falso en Badoo haciéndose pasar por una compañera de trabajo, incluyendo para ello sus datos personales y fotos, y mantuvo conversaciones de índole sexual con otros usuarios a los que incluso reveló el teléfono de la víctima, su dirección y su lugar de trabajo.

## 2. La sanción penal de la suplantación de identidad digital, en concreto en las redes sociales (iii)

En caso de ser víctima de una suplantación de identidad en una red social, las autoridades recomiendan reunir toda la información que exista en el perfil falso, informar a la red social en la que se ha cometido el delito para que eliminen esa cuenta, y denunciar estos hechos.

- Se debe resaltar la labor que realiza la Brigada de Investigación Tecnológica de la Policía y el Grupo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil.



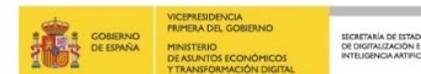
### 3. Tu Ayuda en Ciberseguridad del Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE)

Es posible solicitar el asesoramiento de la Oficina de Seguridad del Internauta, que depende del Instituto Nacional de Ciberseguridad, el cual dispone de un servicio gratuito y confidencial para ayudar a resolver los problemas de ciberseguridad que puedan surgir a los ciudadanos.

Como, por ejemplo, el ser víctima de una suplantación de identidad en una red social.



TU AYUDA EN  
**CIBERSEGURIDAD**



## 4. Bibliografía recomendada y enlaces de interés

### Bibliografía recomendada:

GORDON BENITO, I., «Suplantaciones de identidad online. Claves (re)interpretativas del delito de usurpación de estado civil», en *La Ley Penal*, n.º 143, 2020.

MAGRO SERVET, V., «La tipificación penal de la suplantación de identidad en el uso de las redes sociales», en *Diario La Ley*, n.º 9005, 2017.

MENDO ESTRELLA, A., «Delitos y redes sociales: mecanismos formalizados de lucha y delitos más habituales. El caso de la suplantación de identidad», en *Revista General de Derecho Penal*, n.º 22, 2014.

### Enlaces de interés:

Oficina de Seguridad del Internauta: <https://www.osi.es/es>

Tu Ayuda en Ciberseguridad del INCIBE: <https://www.incibe.es/linea-de-ayuda-en-ciberseguridad>



*Carlos Vera del Ruste*

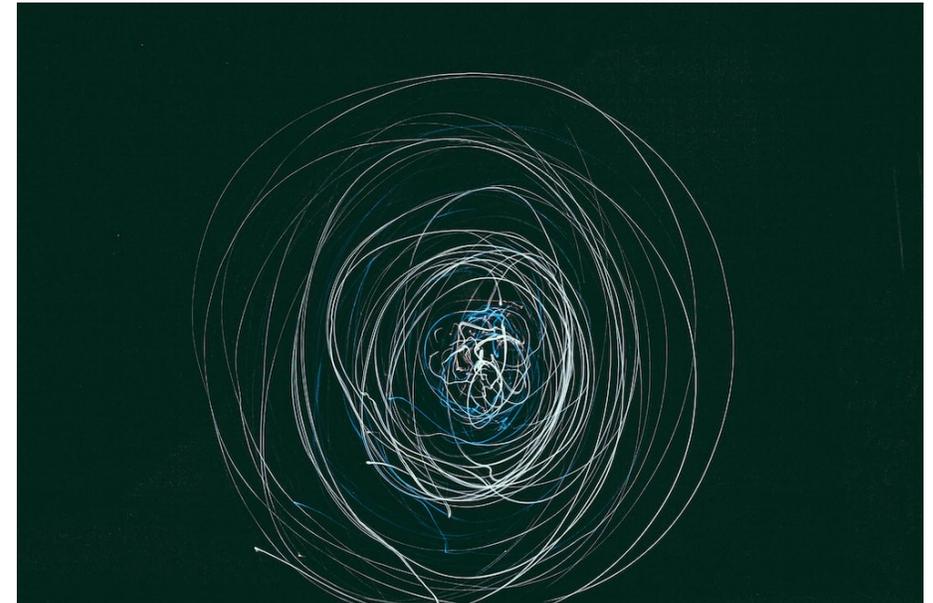
Conferencia final

# **17. Integración continua de principios éticos en sistemas de Inteligencia Artificial**

# Integración continua de los principios éticos de la Inteligencia Artificial

*Carlos Vera del Ruste*

1. Breve repaso histórico
2. La regulación europea de la IA
3. Enfoque basado en el riesgo
4. Un proceso de integración continua
5. Conclusiones



# 1. Breve repaso histórico

1948 Declaración de los Derechos Humanos.

1950 Desarrollo de la primera IA.

2012 Primeros debates éticos sobre la IA.

Recopilación de principios: Alethicslab / AlgorithmWatch.

2016 – 2019 En Europa Guías éticas para una IA confiable.

2018 Plena aplicabilidad del RGPD.

2021 - ¿2023? Reglamento europeo sobre IA.



## 2. La regulación europea de la IA

Propósitos: Seguridad de las personas y facilitar la inversión.

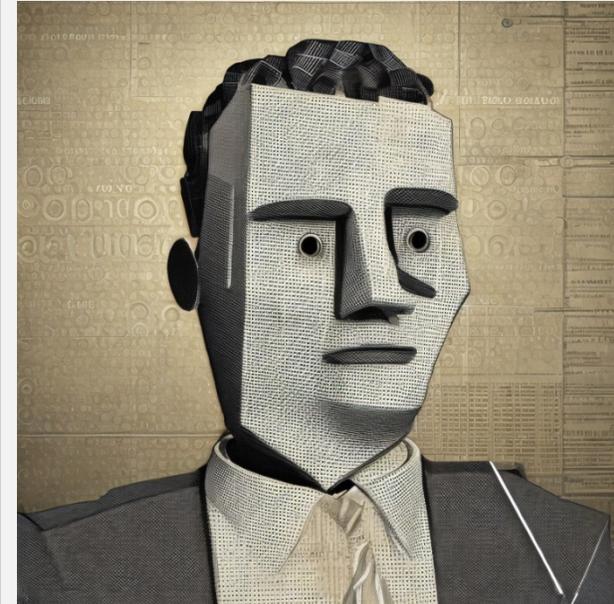
Definición de IA y establecimiento de principios y requisitos.

Regula la introducción en el mercado, la puesta en servicio y la utilización de sistemas de IA.

Sistema robusto de gobernanza.

Multas administrativas: hasta 30M€ o 6% del volumen de facturación de negocio anual mundial.

Posible responsabilidad civil.



# 3. Enfoque basado en el riesgo

Tres tipos de riesgos:

Conocidos y esperados: Riesgos inherentes a la finalidad prevista del sistema.

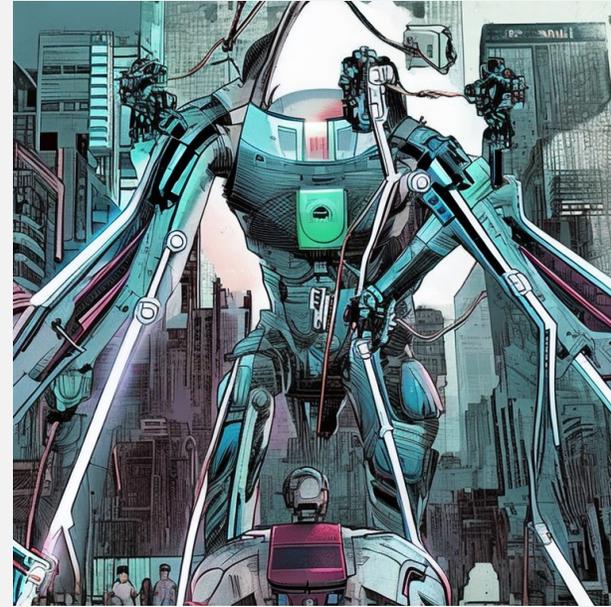
Conocidos pero potenciales: Riesgos inherentes a un uso indebido razonable.

Descubiertos con el uso: Otros riesgos identificados al monitorizar el sistema.

**Daños a las personas:** Físicos, psicológicos, morales, económicos o sociales.

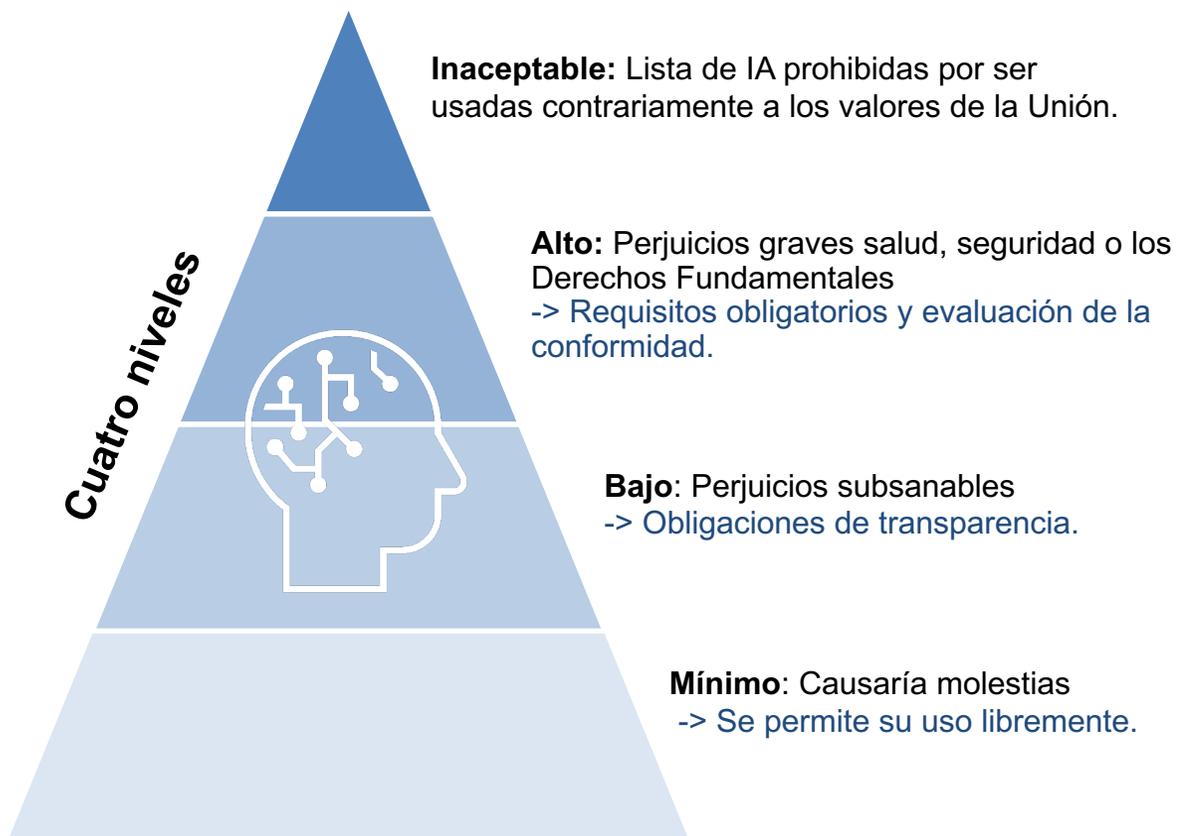
Privacidad, ciberseguridad, falta de explicabilidad, fiabilidad técnica, control de sesgos.

Gestión del riesgo durante todo el ciclo de vida del sistema.



# 3. Enfoque basado en el riesgo (i)

## Clasificación de los sistemas:



### Sistemas de IA sujetos a regulación armonizada

Aviación civil, vehículos a motor, maquinaria industrial, equipamiento marítimo, sistemas ferroviarios, juguetes, salvavidas, sistemas explosivos, equipos de radio, equipos de presión, buceo, control de gas y combustible, dispositivos médicos o de diagnóstico, etc.

### Sistemas de IA de alto riesgo según su finalidad prevista

1. Identificación biométrica.
2. Gestión de infraestructuras críticas.
3. Acceso a la educación.
4. Recruiting, gestión laboral o promoción.
5. Acceso a determinados servicios públicos o privados.
6. Aplicación de la Ley.
7. Control de fronteras y gestión de la migración.
8. Administración de justicia y procesos democráticos.

# 4. Un proceso de integración continua

1. Formación y comunicación equipos.
2. Puesta en producción y control de desviaciones.
3. Informe de resultados e identificación de mejores prácticas.
4. Monitorización continua.



1. Planificación de objetivos.
2. Pruebas del sistema.
3. Verificaciones de privacidad, equidad y explicabilidad.

1. Análisis del caso de uso.
2. Identificación de partes interesadas.
3. Estudio de la regulación aplicable.
4. Análisis de riesgos: Identificación de impacto en las personas y en la compañía.
5. Reflexión sobre los principios de acción responsable: autonomía, beneficencia y justicia.

1. Análisis integridad contextual y privacidad estructurada.
2. Comprobaciones relativas a la equidad de los datos.

## 4. Un proceso de integración continua

Desarrollo complejo del software.

Implicación de perfiles **multidisciplinares**.

Variedad de **operadores**: internos y externos.

Gestión de **expectativas**.

Cumplimiento de multitud de **requisitos legales**.

Obligaciones durante todo el **ciclo de vida** del sistema.

Integración con otros sistemas de **gestión del riesgo**.



# 5. Conclusiones

- Búsqueda constante de **equilibrio** entre personas e innovación.
- Proceso continuo durante todo el **ciclo de vida** del sistema de IA.
- Necesidad de apoyo en **estándares internacionales**.
  - ISO/IEC 23894:2023 Information technology - Artificial intelligence - *Guidance on risk management*
- Concienciación y **responsabilidad moral** como base del éxito.
- El uso de **la IA es una realidad** y va a tener un impacto multisectorial.





*Daniel Mosteo Catalán  
María Ángeles Ondiviela Serrano*

**18. Seminario práctico sobre  
registro electrónico único y servicios del SEPE**

# Seminario práctico sobre registro electrónico único y servicios del SEPE

*Daniel Mosteo Catalán*

*María Ángeles Ondiviela Serrano*

Caso práctico: solicitud de consolidación de grado funcionario de la AGE

1. Firma digital de la solicitud.
2. Remisión a través del registro electrónico común.
3. Recepción por parte del órgano competente para su tramitación.

# 1. Firma digital (i)

La **firma electrónica** es un conjunto de datos electrónicos que acompañan o que están asociados a un documento electrónico y cuyas funciones son:

Identificar al firmante de manera inequívoca.

Asegurar la integridad del documento firmado, esto es, el documento firmado es exactamente el mismo que el original y no ha sufrido alteración o manipulación.

Asegurar el no repudio del documento firmado, es decir, los datos que utiliza el firmante para realizar la firma son únicos y exclusivos y, por tanto, posteriormente, no puede decir que no ha firmado el documento.

# 1. Firma digital (ii)

Los requisitos para **Firma Electrónica Avanzada** son:

- a) estar vinculada al firmante de manera única;
- b) permitir la identificación del firmante;
- c) haber sido creada utilizando datos de creación de la firma electrónica que el firmante puede utilizar, con un alto nivel de confianza, bajo su control exclusivo;
- d) estar vinculada con los datos firmados por la misma de tal modo que cualquier modificación ulterior de los mismos sea detectable.

# 1. Firma digital (iii)

La **Firma Cualificada o Firma Electrónica Reconocida** es una firma electrónica avanzada que ha sido creada mediante un *dispositivo cualificado* y con un *certificado cualificado de firma electrónica*.

**Una firma electrónica cualificada tendrá un efecto jurídico equivalente al de una firma manuscrita.**

# 1. Firma digital (iv). Autofirma



**¿Qué es Autofirma?** Autofirma es una aplicación de firma electrónica. Se instala en el ordenador y es llamada por los navegadores en páginas de administración electrónica cuando se requiere la firma en un procedimiento administrativo.

Descarga e instala la versión adecuada para tu ordenador desde <https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html> (lo más habitual será descargar la versión Windows 64 bits).

# 1. Firma digital (v). Autofirma

## Firma de un documento electrónico PDF

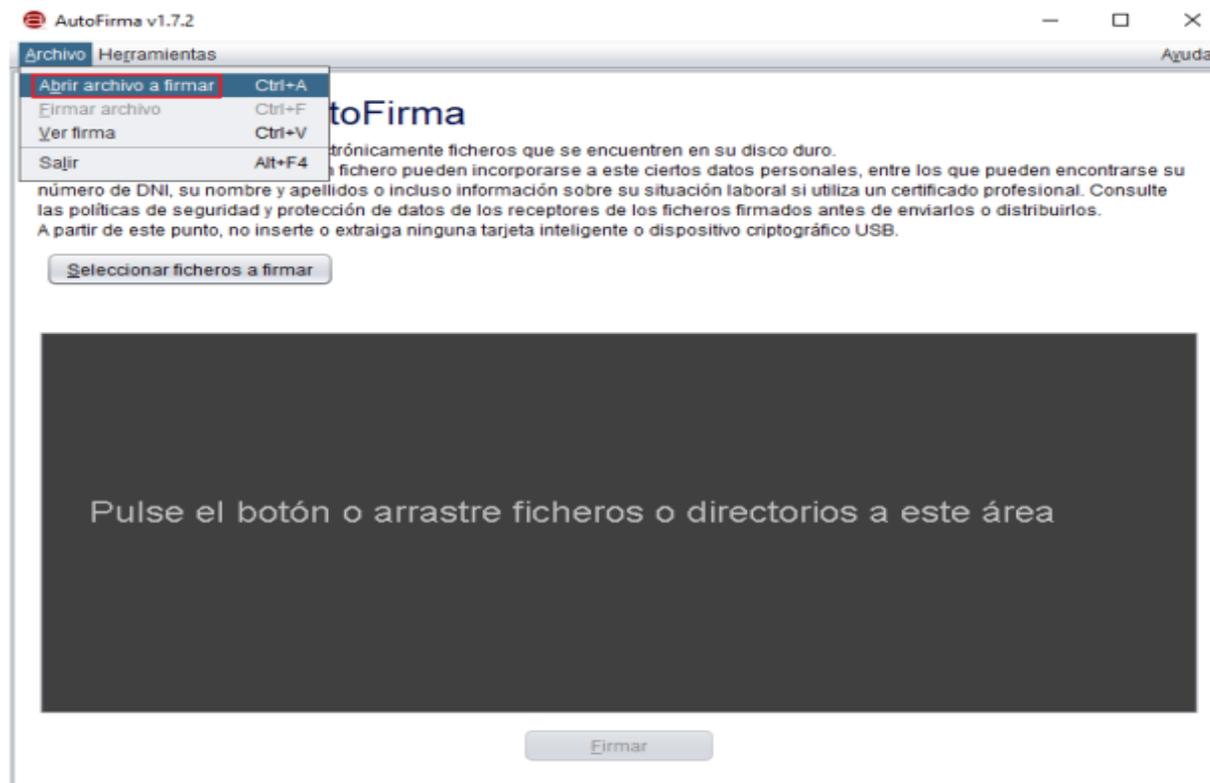
Inicia Autofirma, hay 2 maneras de agregar el documento a firmar:

- Seleccionar el documento a firmar y arrastrarlo al área central de Autofirma.



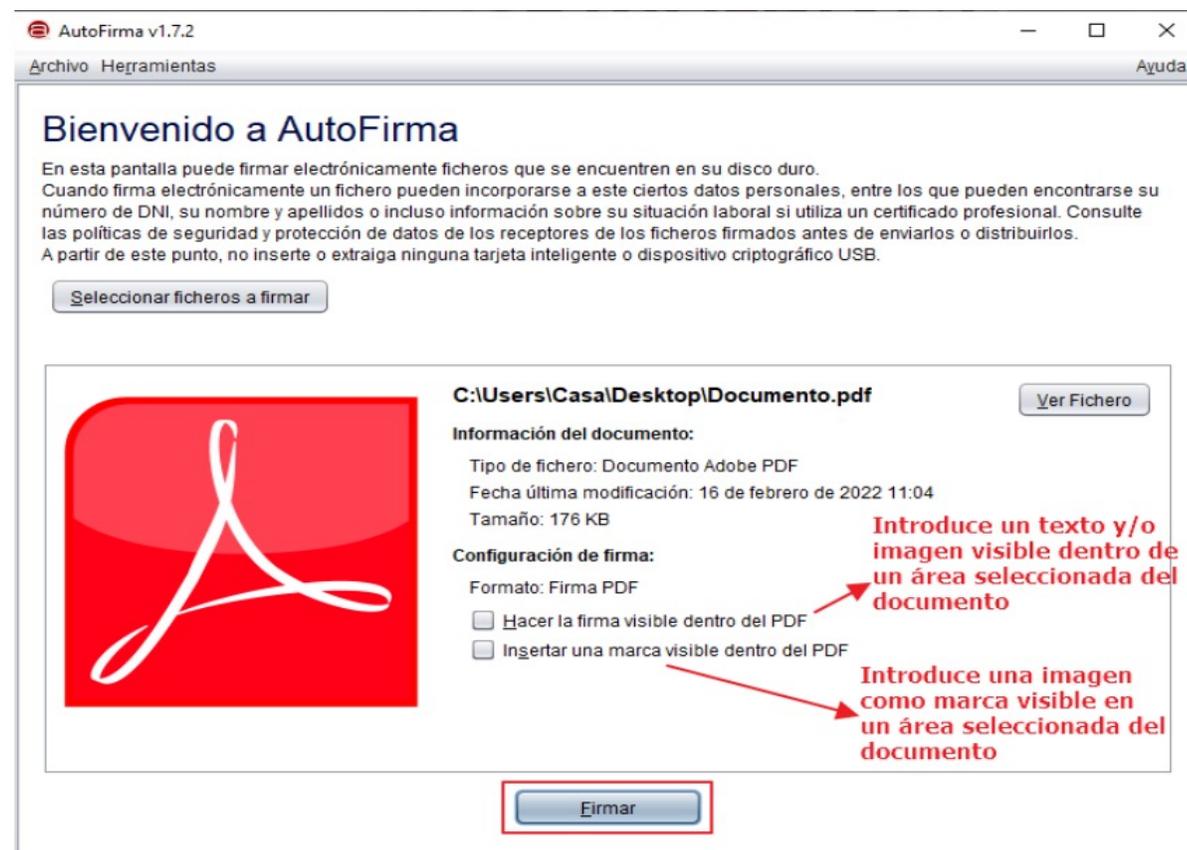
# 1. Firma digital (vi). Autofirma

- Desplegar el menú 'Archivo', seleccionar la opción 'Abrir fichero a firmar' y seleccionarlo.



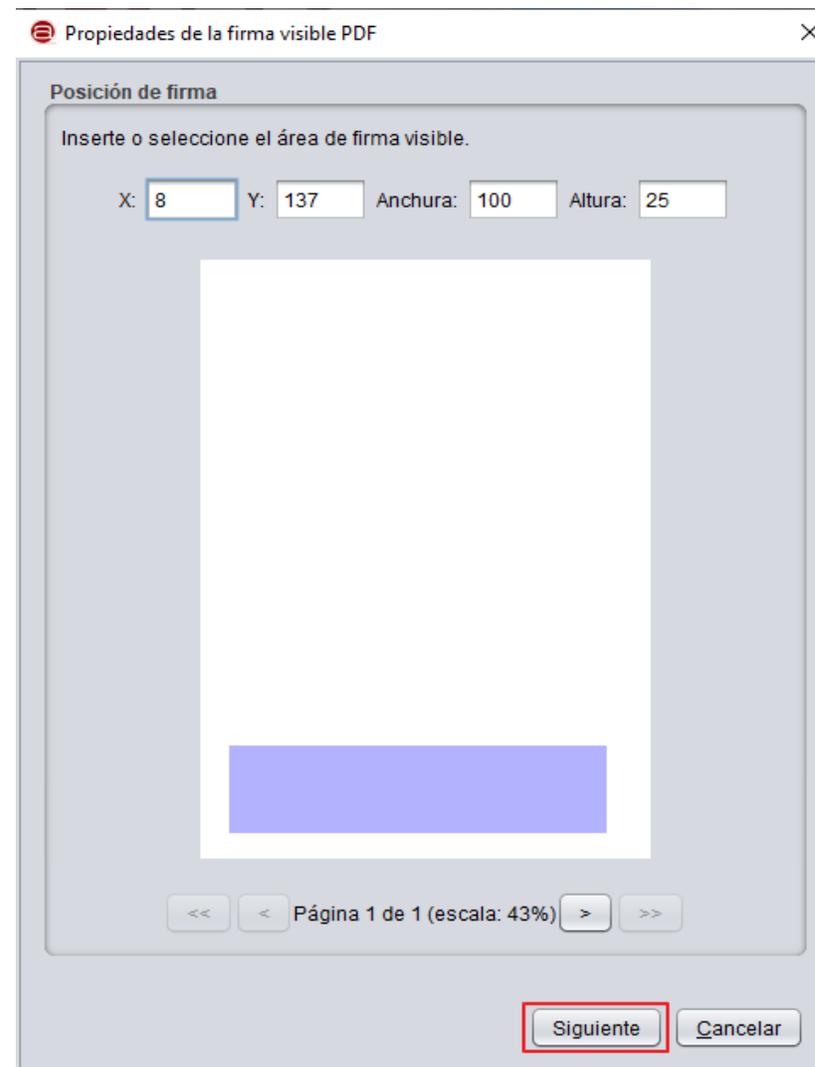
# 1. Firma digital (vii). Autofirma

Independientemente de la forma escogida, te aparecerá la siguiente pantalla una vez seleccionado el archivo PDF. Puedes marcar 2 opciones, es recomendable que no elijas ambas a la vez, ya que es muy probable que se superpongan. En este caso, selecciona la opción 'Hacer la firma visible dentro del PDF' y pulsa sobre el botón 'Firmar'.



# 1. Firma digital (viii). Autofirma

Como has marcado la opción 'Hacer la firma visible dentro del PDF', debes seleccionar el área del documento donde deseas que aparezca visible la firma. Normalmente será en la parte inferior del documento. Una vez trazada un área rectangular, pulsa el botón 'Siguiente'



# 1. Firma digital (ix). Autofirma

En la siguiente pantalla puedes ver la vista previa del área seleccionada en la anterior pantalla. Puedes modificar el texto que se va a visualizar en dicha área e incluso puedes agregar una imagen que aparecerá de fondo en dicha área (esta imagen de fondo de firma suele utilizarse cuando queremos agregar una imagen con una firma manuscrita escaneada). Pulsa el botón 'Aceptar'.

Propiedades de la firma visible PDF

**Vista Previa**

Firmado por \$\$\$SUBJECTCN\$\$ el día \$\$SIGNDATE=dd/MM/yyyy\$\$ con un certificado  
\$\$ISSUERCN\$\$

La previsualización puede diferir del resultado final. Consulte la [página de ayuda](#) para conocer las palabras clave para introducir información del certificado.

**Configuración de firma**

Imagen de firma:  Examinar Limpiar

Texto de la firma:

Firmado por \$\$\$SUBJECTCN\$\$ el día \$\$SIGNDATE=dd/MM/yyyy\$\$ con un certificado emitido por \$\$ISSUERCN\$\$

Courier 12 No rotar

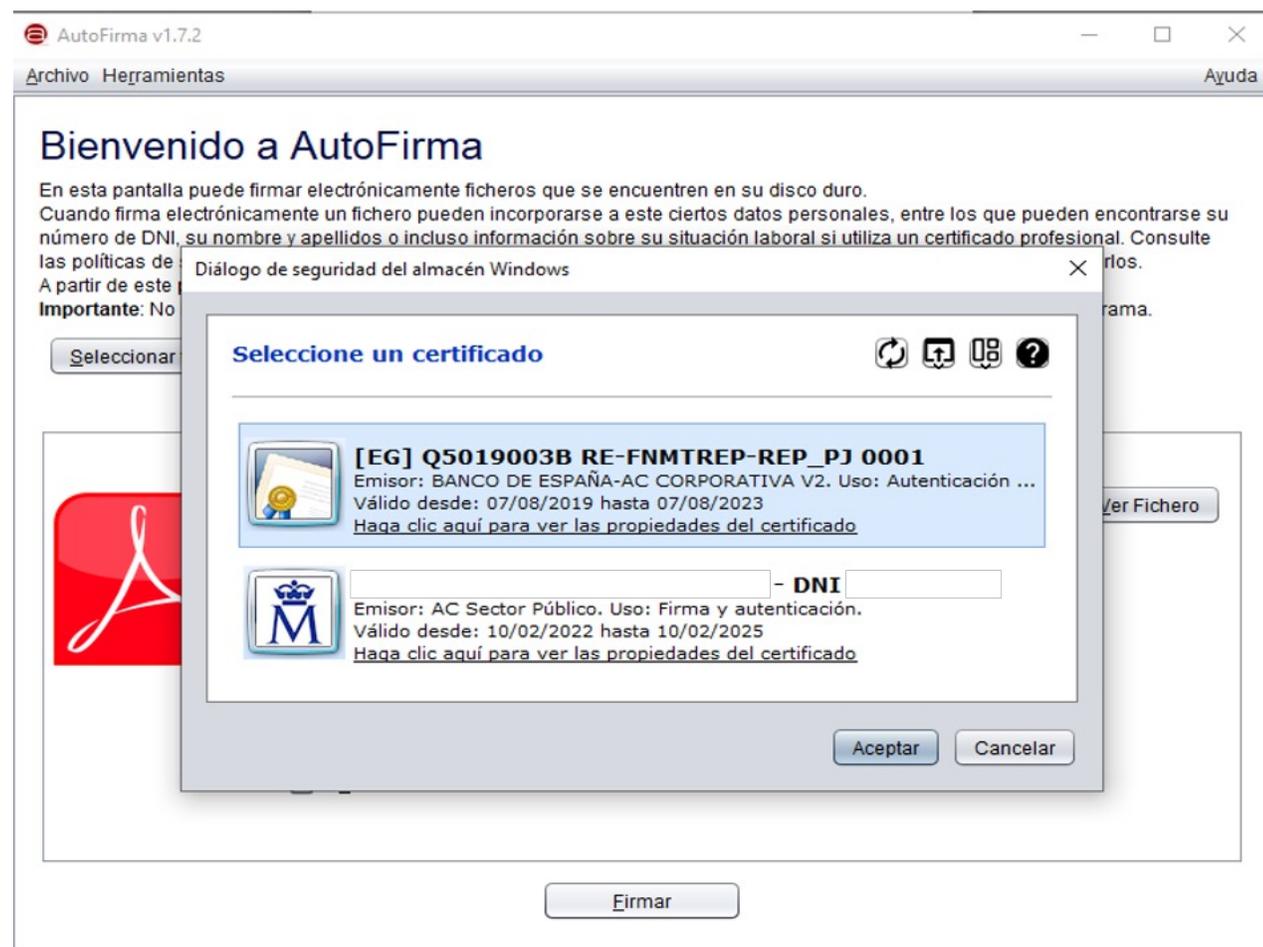
N K S T Negro

Recordar configuración

Restaurar configuración por defecto **Aceptar** Cancelar

# 1. Firma digital (x). Autofirma

Selecciona un certificado electrónico válido y pulsa el botón 'Aceptar' (para poder firmar electrónicamente un documento con Autofirma es requisito indispensable contar con algún certificado electrónico).



# 1. Firma digital (xi). Certificado digital

Un certificado digital es un documento digital mediante el cual un tercero de confianza acredita electrónicamente la autenticidad de la identidad de una persona física, jurídica u otro tipo de identidad.

Prestador cualificado de servicios de confianza: Este tercero de confianza que acredita la identidad se llama **autoridad de certificación** y será responsable de **emitir y revocar** certificados digitales, así como, **validar y certificar** que una firma electrónica se corresponde con una persona o entidad concreta.

# 1. Firma digital (xii). Certificado digital

Almacenes de certificados. Los certificados digitales se pueden guardar en:

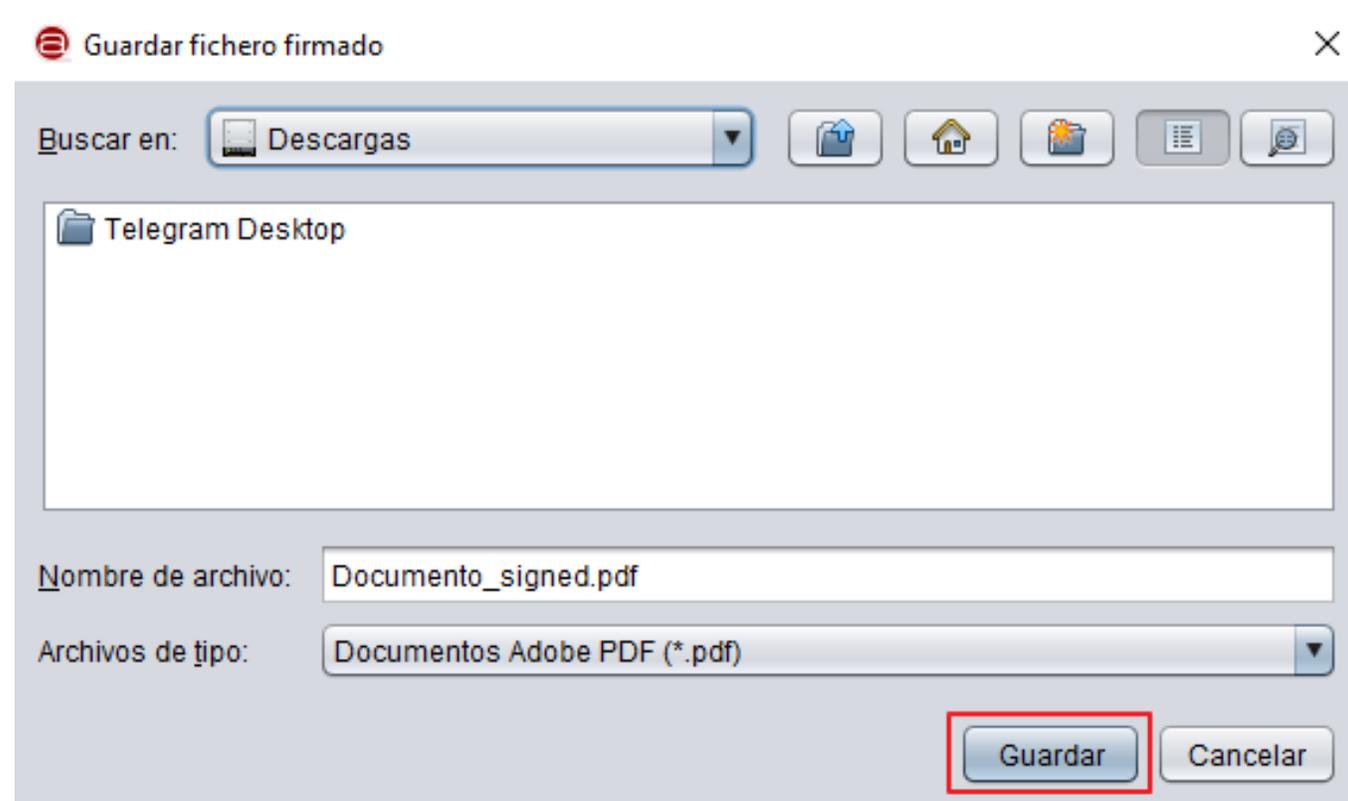
Un **almacén de certificados** dentro de un ordenador o dispositivo móvil. Un ejemplo de almacén de certificados es el almacén de Windows usado por IE, Chrome o autoFirma; mientras que Mozilla Firefox utiliza su propio almacén de certificados.

Un **dispositivo seguro de creación de firma**. Ejemplos de dispositivo seguro son la **tarjeta de empleado público y el DNI electrónico**.

**En la nube** en sistemas de centralización de certificados digitales. En el caso de los certificados en la nube, el proveedor del servicio se hace cargo de la gestión y custodia de los certificados de firma. En el momento de acceder al certificado para su uso en algún trámite, el interesado expresa su voluntad de uso al proveedor del servicio con una contraseña, accediendo desde un dispositivo de confianza, etc.

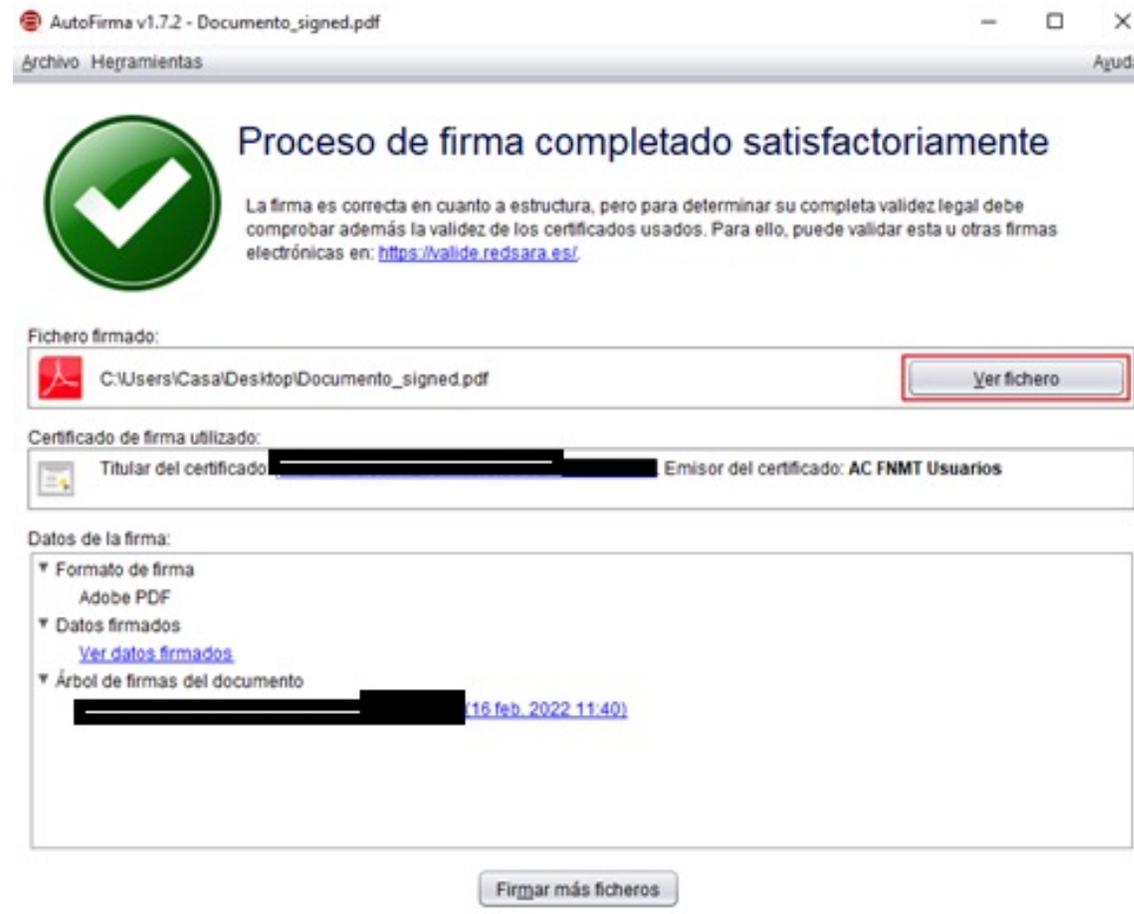
# 1. Firma digital (xiii). Autofirma

En la siguiente pantalla, escoge el nombre del fichero firmado y la ruta donde se almacenará. Por defecto, lo guardará en el mismo directorio donde esté situado el fichero original sin firmar y añadiéndole al nombre el sufijo '\_signed'. Pulsa el botón 'Guardar'.



# 1. Firma digital (xiv). Autofirma

Finalmente, conseguirás tener tu documento PDF firmado (por defecto la firma de un documento PDF se realiza en formato PAdES). Puedes ver quién es el titular del certificado, el formato de firmado o el árbol de firmas del documento (útil cuando un documento contiene firmas múltiples, para distinguir si se ha utilizado cofirma o contrafirma).



# 1. Firma digital (xv). Obligación de relación electrónica

El artículo 14 de la Ley 39/2015 regula quien tiene **derecho a elegir** el modo de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

Los empleados de las AA. PP. (en su condición de empleado público): obligatorio.

Reglamentariamente, a otros colectivos: las AA.PP. están obligando a los opositores a inscribirse telemáticamente en las pruebas selectivas.

## 2. Registro electrónico común (i)

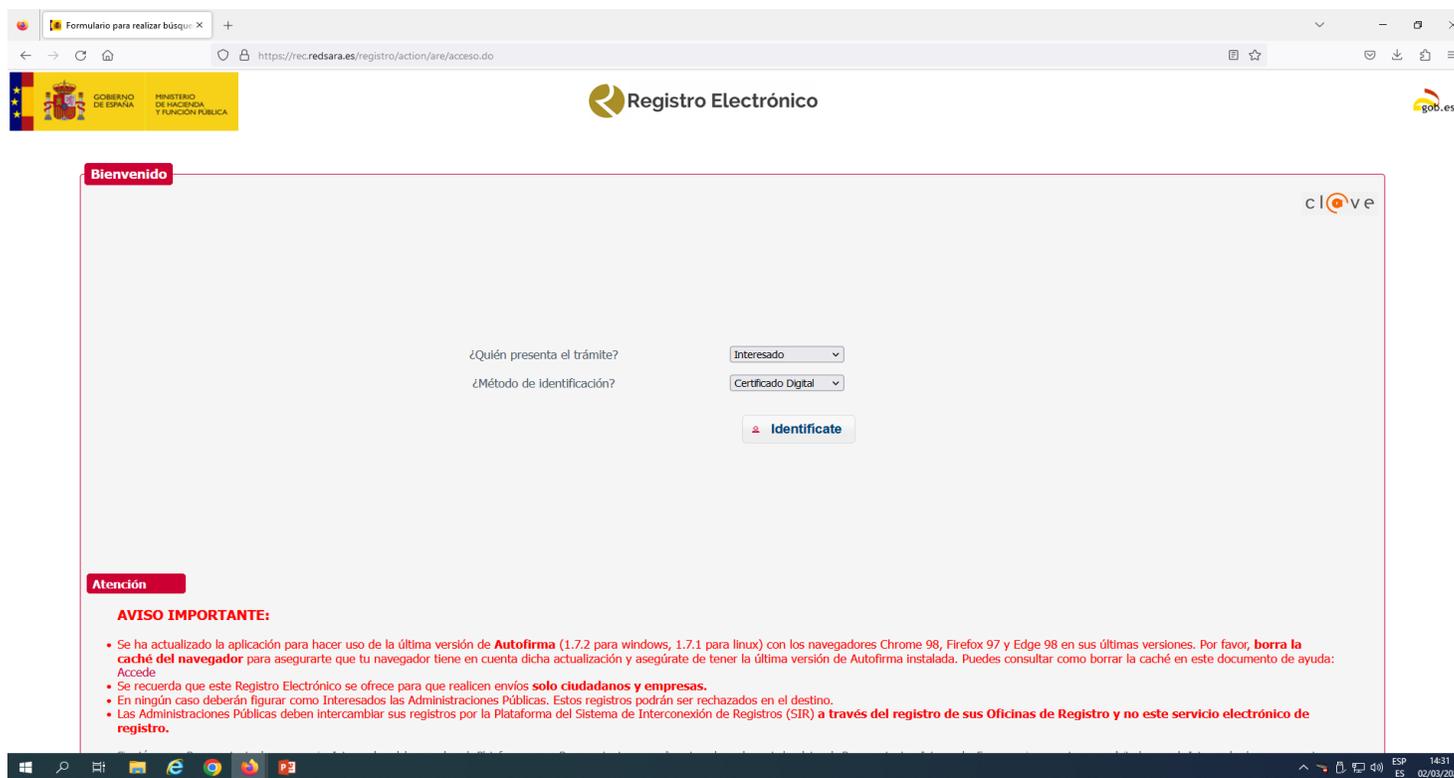


El Registro Electrónico General de la AGE es el punto común para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones que no se ajusten a procedimientos administrativos ya contemplados en las correspondientes Sedes Electrónicas de las Administraciones Públicas que están integradas en el Sistema de Interconexión de Registros.

Se accede a través de <https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do>

## 2. Registro electrónico común (ii)

Alta de un registro. Accede a través de <https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do>



Formulario para realizar búsqueda: X

https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do

GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

Registro Electrónico

gob.es

Bienvenido

¿Quién presenta el trámite? Interesado

¿Método de identificación? Certificado Digital

Identificate

Atención

**AVISO IMPORTANTE:**

- Se ha actualizado la aplicación para hacer uso de la última versión de **Autofirma** (1.7.2 para windows, 1.7.1 para linux) con los navegadores Chrome 98, Firefox 97 y Edge 98 en sus últimas versiones. Por favor, **borra la caché del navegador** para asegurarte que tu navegador tiene en cuenta dicha actualización y asegúrate de tener la última versión de Autofirma instalada. Puedes consultar como borrar la caché en este documento de ayuda: [Accede](#)
- Se recuerda que este Registro Electrónico se ofrece para que realicen envíos **solo ciudadanos y empresas**.
- En ningún caso deberán figurar como Interesados las Administraciones Públicas. Estos registros podrán ser rechazados en el destino.
- Las Administraciones Públicas deben intercambiar sus registros por la Plataforma del Sistema de Interconexión de Registros (SIR) **a través del registro de sus Oficinas de Registro y no este servicio electrónico de registro**.

14:31  
ESP  
ES  
02/03/2023

## 2. Registro electrónico común (iii)

Elige identificación a través de certificado digital (es la única forma de poder dar de alta nuevos envíos).



¿Quién presenta el trámite?

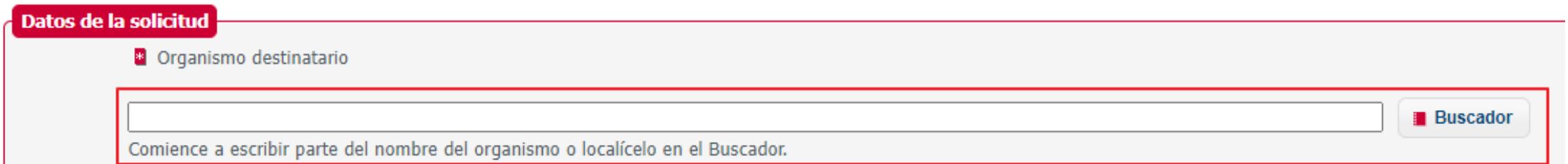
¿Método de identificación?

 **Identificate**

## 2. Registro electrónico común (iv)

Una vez identificado, se te mostrará la página para dar de alta un nuevo registro. Cumplimenta los distintos campos, **el más importante es 'Organismo destinatario'**.

Lo más común es pulsar sobre el botón 'Buscador' y filtrar utilizando los distintos campos hasta obtener el organismo destinatario del envío.



The screenshot shows a web form titled "Datos de la solicitud". It features a red-bordered section with a red header "Organismo destinatario" containing a red asterisk icon. Below this is a large text input field with a red border. To the right of the input field is a button labeled "Buscador" with a red square icon. Below the input field, there is a blue text prompt: "Comience a escribir parte del nombre del organismo o localícelo en el Buscador."

Si introduces el código DIR3 del organismo destinatario en el cuadro 'Organismo destinatario' del formulario principal, al salirte del campo automáticamente te aparecerá su nombre. **En toda comunicación administrativa aparece el código DIR3 del órgano remitente.**

## 2. Registro electrónico común (v)

### Búsqueda Código DIR3

Puedes encontrar el listado de códigos DIR3 completo en <https://administracionelectronica.gob.es/ctt/dir3/descargas>, dentro del apartado 'Consulta de unidades y oficinas en DIR3'.

Presentaciones	▼
Instrumento jurídico para el consumo del servicio	▼
Kit de Bienvenida	▼
Documentación para usuarios	▼
Documentación para integradores	▼
Consulta de unidades y oficinas en DIR3	▲

#### Listado de Unidades Orgánicas de la AGE

Listado de información básica de Unidades Orgánicas de la AGE

↓ [Listado Unidades AGE \(1594 KB · XLSX\)](#) 

Fecha de modificación: 10/11/2021

## 2. Registro electrónico común (vi)

Cumplimenta los distintos campos del formulario y pulsa el botón **Siguiente**

**Datos de la solicitud**

Organismo destinatario

Comience a escribir parte del nombre del organismo o localícelo en el Buscador.

Asunto

## 2. Registro electrónico común (vii)

### Documentos anexos

- Formato de ficheros permitidos: ppbx, jpg, jpeg, txt, xml, xsig, xlsx, odg, odt, ods, pdf, odp, png, svg, tiff, docx, rtf.
- Tamaño máximo por fichero: 10 Mb.
- Tamaño máximo del conjunto de ficheros adjuntos: 15 Mb.
- Número máximo de documentos a adjuntar: 5.
- En el caso de que su solicitud, escrito o comunicación incluya documentación anexa que supere los límites establecidos en este formulario, en cuanto al número de documentos anexos y/o al tamaño de los mismos, puede realizar un segundo asiento registral con el resto de información indicando en el asunto del mismo la referencia al número de registro del primero.
- Los ficheros .xsig pueden no ser legibles por el organismo destino, en cuyo caso, dicho organismo podría rechazarlo. Le recomendamos que consulte el estado de su registro en la pestaña "Búsqueda de registros"

**Datos del documento 1**

Extracto del documento \*  (Escriba una descripción para el documento)

Ubicación en local \*  Ningún archivo seleccionado (Seleccione un fichero adjunto)

**Puedes añadir hasta 5 documentos (15 MB en total)**

### Alertas

Seleccione el medio de aviso que desea:

- Correo electrónico: Se enviará, al correo electrónico indicado previamente, un aviso de alta de registro, y de recepción por parte de la oficina del Organismo destinatario.

Deseo recibir alertas por correo electrónico sobre este registro

Correo electrónico \*

**Marca la alerta y añade tu correo electrónico para que te avisen al dar de alta el registro y cuando el organismo destinatario lo acepte.**

### Protección de datos

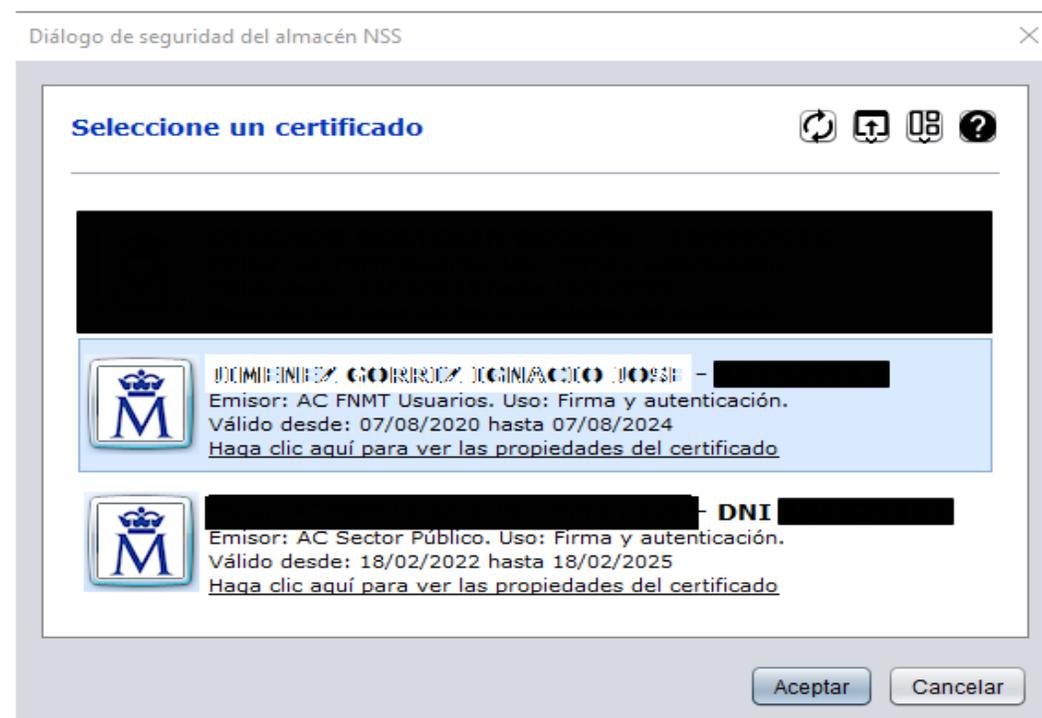
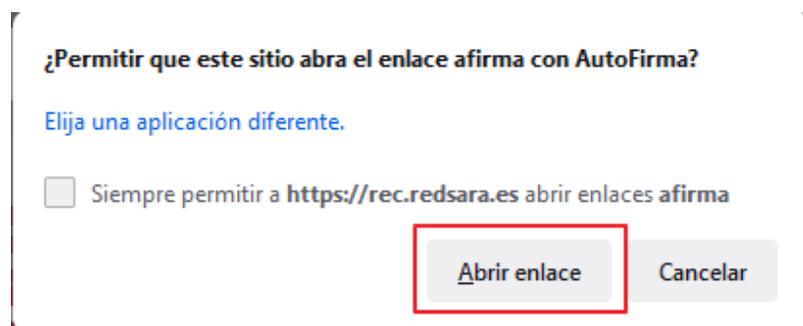
- Los datos personales facilitados mediante el presente formulario serán tratados por la Secretaría General de Administración Digital con la finalidad de recepción, registro y traslado al órgano competente para su tramitación.
- Podrá ejercer sus derechos de protección de datos ante el responsable del tratamiento. Antes de realizar el registro debe leer la siguiente [información adicional sobre protección de datos personales](#).

Revisa todos los datos del formulario (no se pueden cambiar datos en la pantalla 2) y si son correctos pulsa el botón 'Siguiente'.

## 2. Registro electrónico común (viii)

En esta pantalla aparecen los datos definitivos. Aquí no se pueden cambiar ningún dato. Revisamos y pulsamos el botón siguiente.

Una vez pulsado aparecerá una pantalla para utilizar Autofirma para firmar el envío realizado.



Selecciona un certificado digital

## 2. Registro electrónico común (ix)

Alta de registro electrónico realizada. Puedes descargar un resguardo en PDF.

**Alta de registros**      **Búsqueda de registros**

**Confirmación de alta de registro electrónico**

 Se ha realizado correctamente su presentación.  
Descargue su justificante pulsando sobre la imagen.



**Resguardo PDF**

**Datos del registro**

## 2. Registro electrónico común (x)

Se recibe email de confirmación en la dirección de correo electrónico que se haya indicado en el registro de entrada:



The screenshot shows an email interface. At the top left, there is a circular icon with the letter 'R' and the text 'rec@redsara.es' and 'Para: Usted'. At the top right, there are navigation icons and the date 'Lun 06/03/2023 11:02'. Below this, there is a yellow banner with the Spanish flag on the left and the text 'GOBIERNO DE ESPAÑA' and 'MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA' on the right. In the center of the banner is the 'Registro Electrónico' logo. To the right of the banner is the 'gob.es' logo. Below the banner, the text 'Registro Electrónico' is displayed in red. The main body of the email contains the following text: 'Estimado/a Sr./Sra.' followed by a text input field, 'Su solicitud de registro electrónico ha sido presentada, con número de registro REGAGE23e00013701381.', 'Puede consultar el estado de su solicitud en <https://rec.redsara.es/consulta>', and 'Para más información, consulte [www.administracion.gob.es](http://www.administracion.gob.es)'. At the bottom, there is a note: 'Nota: Este correo es enviado por un sistema automático. No responda al mismo.'

### 3. Recepción por parte del órgano competente para su tramitación. Géiser (i)

Únicamente es posible el acceso a esta herramienta desde un entorno red SARA:  
<https://geiser.seap.minhap.es/geiser/login.html>

#### Gestión Integrada de Servicios de Registro (GEISER):

GEISER (Gestión Integrada de Servicios de Registro) es una solución integral de registro que funciona en modo nube para prestar el servicio para cualquier organismo público, que cubre tanto la gestión de sus oficinas de registro de entrada/salida como la recepción y envío de registros en las unidades tramitadoras destinatarias de la documentación. Posibilita el intercambio de registros en formato electrónico con otros órganos conectados a la plataforma SIR.

### **3. Recepción por parte del órgano competente para su tramitación. Géiser (ii)**

#### **Sistema de Interconexión de Registros (SIR):**

Es la infraestructura básica que permite el intercambio de asientos electrónicos de registro entre las AAPP. De forma segura y con conformidad legal, independientemente de la instalación de registro utilizada, siempre que esté certificada en la Norma SICRES.

Su implantación permite eliminar el tránsito de papel entre administraciones, aumentando la eficiencia y eliminando los costes de manipulación y remisión del papel, gracias a la generación de copias auténticas electrónicas de la documentación presentada en los asientos de registro.

Según la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, modificada por la disposición final 9 de la Ley 10/2021, de 9 de julio, las Administraciones de su ámbito deben estar integradas en SIR a partir del 2 de abril de 2021.

### **3. Recepción por parte del órgano competente para su tramitación. Géiser (iii)**

#### **Red SARA:**

La Red SARA (Sistemas de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) es un conjunto de infraestructuras de comunicaciones y servicios básicos que conecta las redes de las Administraciones Públicas Españolas e Instituciones Europeas facilitando el intercambio de información y el acceso a los servicios.

#### **Norma SICRES:**

La Norma SICRES forma parte del conjunto de Normas Técnicas de Interoperabilidad a desarrollar bajo el Esquema Nacional de Interoperabilidad. Esta norma es de obligado cumplimiento por parte de las Administraciones Públicas.

# 3. Recepción por parte del órgano competente para su tramitación. Géiser (iv)

The screenshot shows the GEISER web application interface. At the top, there are logos for the Government of Spain, Servicios Comunes, and GEISER. The header includes the text "000004607 - Registro Auxiliar de la Dirección Provincial del SEPE de Zaragoza" and navigation links like "Registro", "Informes", "Catálogos", "Avisos", and "Ayuda".

The main content area is titled "Bandeja" (Inbox) and features a sidebar on the left with filters for "ASIENTOS PENDIENTES", "RECIBIDOS", and "ENVIADOS". The central part of the page displays a table of pending registrations with columns for selection, status, E/S, Remitente, Código, Interesados / Órgano Origen, Fecha envío, and Asunto.

<input type="checkbox"/>	E/S	Ámbito Remitente	Código	Interesados / Órgano Origen	Fecha envío	Asunto	
<input type="checkbox"/>	E	000000318 - Registro Electrónico General de la AGE	REGAGE23e00013873992	[Redacted]	06/03/2023 18:19:37	DECLARACIÓN ANUAL RENTAS	[Icons]
<input type="checkbox"/>	E	000001627 - Registro General del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)	REGAGE23e00012924102	[Redacted]	06/03/2023 17:31:22	SUSPENSIÓN DESEMPLEO POR MATERNIDAD	[Icons]
<input type="checkbox"/>	E	000000318 - Registro Electrónico General de la AGE	REGAGE23e00013825569	[Redacted]	06/03/2023 15:37:49	COMPATIBILIZACIÓN DESEMPLEO Y ALTA AUTÓNOMOS	[Icons]
<input type="checkbox"/>	E	000001627 - Registro General del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)	REGAGE23e00012622778	[Redacted]	06/03/2023 14:07:45	SOLICITUD COMUNICACIÓN CONTENIDO CARTA CERTIFICADA NO ENTREGADA CORREOS	[Icons]
<input type="checkbox"/>	E	000000318 - Registro Electrónico General de la AGE	REGAGE23e00013709110	[Redacted]	06/03/2023 11:51:50	Reclamación previa a la vía jurisdiccional social	[Icons]
<input type="checkbox"/>	E	000000318 - Registro Electrónico General de la AGE	REGAGE23e00013701381	MARIA ANGELES ONDIVIELA SERRANO	06/03/2023 11:42:13	PRUEBA	[Icons]
<input type="checkbox"/>	E	000000318 - Registro Electrónico General de la AGE	REGAGE23e00013427834	[Redacted]	04/03/2023 04:32:31	SOLICITUD APLAZAMIENTO-FRACCIONAMIENTO	[Icons]
<input type="checkbox"/>	E	000000318 - Registro Electrónico General de la AGE	REGAGE23e00013364707	[Redacted]	04/03/2023 04:20:33	RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN PAGO UNICO	[Icons]
<input type="checkbox"/>	E	000000318 - Registro Electrónico General de la AGE	REGAGE23e00013388796	[Redacted]	03/03/2023 16:02:32	SOLICITUD APLAZAMIENTO PAGO PRESTACIONES INDEBIDAS	[Icons]

At the bottom right of the table, there is a "Mostrar" dropdown set to "25" and a count of "1 al 9 de 9 resultados".

### 3. Recepción por parte del órgano competente para su tramitación. Géiser (v)

The screenshot displays the GEISER web application interface. At the top, there are logos for the Spanish Government and 'SERVICIOS COMUNES'. The main header identifies the system as 'GEISER' and provides the address: '000004607 - Registro Auxiliar de la Dirección Provincial del SEPE de Zaragoza'. A navigation menu includes 'Registro', 'Informes', 'Catálogos', 'Avisos', and 'Ayuda'. On the right, there are links for 'Mi oficina', 'Mis Listas', 'perfil múltiple', and 'Cerrar sesión'. The main content area is titled 'Detalle asiento' and features a row of action buttons: 'Volver', 'Etiquetas adicionales', 'Etiquetas para sobres', 'Histórico', 'Generar salida automática', 'Copiar como salida', 'Confirmar', 'Rechazar', and 'Reenviar'. The 'Reenviar' button is highlighted with a red circle. Below the buttons, the 'Datos identificación' section shows: 'Nº reg. origen: REGAGE23e00013701381', 'Estado: Recibido Pendiente de Confirmación', and 'Tipo de asiento: Entrada'. The 'Datos de origen/destino' section includes: 'Fecha registro: 06/03/2023 11:01:17 (Horario peninsular)', 'Fecha presentación: 06/03/2023 11:01:17 (Horario peninsular)', 'Oficina creadora: 000000318 - Registro Electrónico General de la AGE', 'Oficina actual: 000000318 - Registro Electrónico General de la AGE', 'Órgano origen: (\*)', 'Órgano destino: \* EA0041672 - Dirección Provincial del SEPE de Zaragoza Subdirección de Gestión Económica, EA0041671 - Dirección Provincial del SEPE de Zaragoza, EA0041513 - Servicio Público de Empleo Estatal AVENIDA Tenor Flota, 53-55 - 50008 (Zaragoza)', and 'Oficina de servicio: 000004607 - Registro Auxiliar de la Dirección Provincial del SEPE'. A vertical green bar on the left side of the interface contains the word 'ENTRADA'.

### 3. Recepción por parte del órgano competente para su tramitación. Géiser (vi)

The screenshot displays the GEISER web application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Government of Spain, 'SERVICIOS COMUNES', and the 'GEISER' logo. The page title is '000004607 - Registro Auxiliar de la Dirección Provincial del SEPE de Zaragoza'. The main content area is titled 'Bandeja > Detalle asiento >' and 'Reenvío asiento'. It includes a 'Volver' button and a 'Datos identificación' section with the following fields: 'Nº reg. origen: REGAGE23e00013701381', 'Estado: Recibido Pendiente de Confirmación', 'Tipo de asiento: Entrada', and 'Documentación física: Documentación adjunta digitalizada'. Below this is an 'Acciones' section with a search field for 'Órgano destino:' and a text area for 'Comentario:\*'. At the bottom, there is a 'Ruta de envío oficial' section with a table showing 'Ámbito' and 'Tipo envío', with a note that no route information is available.

Ámbito	Tipo envío
No existe información de la ruta del asiento	

Ruta que seguirá el asiento hasta llegar al destino

### 3. Recepción por parte del órgano competente para su tramitación. Géiser (vii)

The screenshot shows the GEISER web application interface. At the top, there are logos for the Spanish Government and 'SERVICIOS COMUNES'. The main header includes the text 'GEISER' and 'O00004607 - Registro Auxiliar de la Dirección Provincial del SEPE de Zaragoza'. On the right side of the header, there are links for 'Mi oficina', 'Mis Listas', 'perfil múltiple', and 'Cerrar sesión'.

The central part of the interface is a 'Selección órgano' form with the following fields:

- Tipo órgano:
- Nivel administración:
- Código /Nombre:
- Órg. sup. jerárquico:
- Oficina Servicio:
- Comunidad autónoma:
- Provincia:

Below the form is a table with the following data:

Órgano	Oficina	Provincia	
EA0045492 - Intervención Delegada (I.D.) en Ministerio de Trabajo y Economía Social E00127405 - Intervención General de la Administración del Estado SIR	000002021 - Registro General de la Intervención General de la Administración del Estado	Madrid	<input type="radio"/>
E05066501 - Ministerio de Trabajo y Economía Social EA9999999 - Administración del Estado SIR	00000341 - Oficina de Asistencia en Materia de Registros Ministerio de Trabajo y Ec. Social	Madrid	<input type="radio"/>
E05073901 - Subsecretaría de Trabajo y Economía Social E05066501 - Ministerio de Trabajo y Economía Social SIR	00000341 - Oficina de Asistencia en Materia de Registros Ministerio de Trabajo y Ec. Social	Madrid	<input type="radio"/>

At the bottom right of the table, there is a pagination control showing '1 al 3 de 3 resultados' and navigation buttons: '<<', '<', '1', '>', '>>'.

### 3. Recepción por parte del órgano competente para su tramitación. Géiser (viii)

ENTRADA

Contacto: Registro Electrónico  
Información de contacto: gestioninterna.rec@correo.gob.es  
Documentación física: Documentación adjunta digitalizada

**Adjuntos**

**Anexo**

Nombre fichero: JustificanteFirmado\_REGAGE23e00013701381.pdf  
Validez del documento: Original  
Tipo de documento: Documento Adjunto  
Observaciones:

Anexo: 255.794 bytes  
Firma: EMBEBIDA  
Fichero CSV: NO GENERADO

NOTA: El número máximo de anexos es 5. El tamaño máximo por archivo es de 10Mb, con un máximo total de 15Mb.

**Datos del Anexo**

Órgano:  
Origen:  
Tipo Documental:

Órgano/Oficina: administración generadora del documento o que realiza la captura del mismo  
Origen: Indica si el contenido del documento ha sido creado por un ciudadano o por una administración

**Anexo**

Nombre fichero: ONDIVIELA\_grado\_CUMPLIMENTADA.pdf  
Validez del documento:  
Tipo de documento: Documento Adjunto  
Observaciones:

Anexo: 572.335 bytes  
Firma: SIN FIRMA  
Fichero CSV: NO GENERADO

NOTA: El número máximo de anexos es 5. El tamaño máximo por archivo es de 10Mb, con un máximo total de 15Mb.

**Datos del Anexo**

Órgano:  
Origen:

### 3. Recepción por parte del órgano competente para su tramitación. Géiser (ix)

The screenshot displays the GEISER web application interface. At the top, there is a navigation bar with the Spanish flag, the text 'GOBIERNO DE ESPAÑA', the 'SERVICIOS COMUNES' logo, and the 'GEISER' logo. The main header area includes the text '00004607 - Registro Auxiliar de la Dirección Provincial del SEPE de Zaragoza' and a user menu with options like 'Mi oficina', 'Mis Listas', 'perfil múltiple', and 'Cerrar sesión'. Below the header, there are navigation tabs for 'Registro', 'Informes', 'Catálogos', 'Avisos', and 'Ayuda'. The main content area is titled 'Bandeja> Detalle asiento>' and 'Oficina de registro'. The primary action is 'Rechazo asiento', with 'Volver' and 'Rechazar' buttons. The 'Datos identificación' section shows: 'Nº reg. origen: REGAGE23e00013701381', 'Estado: Recibido Pendiente de Confirmación', 'Tipo de asiento: Entrada', and 'Documentación física: Documentación adjunta digitalizada'. The 'Acciones' section contains a 'Comentario:\*' text area. A footer note states: 'Las horas mostradas corresponden con el horario local'.



*Darío Badules Iglesias*

## **19. Seminario práctico sobre certificado electrónico: resolución de la tarea**

# Un caso práctico sobre eAdministración

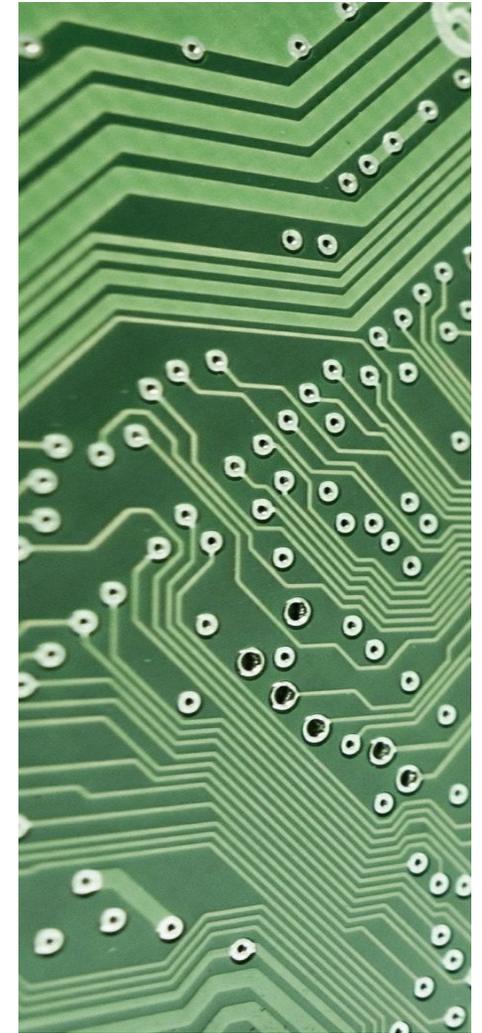
Paso 1. Solicitud del certificado digital FNMT

Paso 2. Instalación del certificado digital FNMT

Paso 3. Redacción y firma digital de una solicitud de transparencia

Paso 4. Registro de la solicitud e inicio del procedimiento

Paso 5. Respuestas ante la resolución y otras formas de terminación



# Paso 1. Solicitud del certificado digital FNMT

Puedes hacerlo siguiendo las instrucciones de esta página:  
<https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/persona-fisica/obtener-certificado-software>

Recuerda que debes hacerlo en un navegador compatible, en un ordenador seguro y deberás usar el mismo navegador y ordenador tanto para solicitarlo como para descargarlo después de haber firmado el contrato. **Debe ser el ordenador que traigas al seminario práctico.**

Para la firma, puedes acudir a cualquiera de las oficinas que se indican en esa página. En ocasiones es necesario pedir cita previa.

Tienes un vídeo explicativo de cómo solicitarlo aquí:



[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=3&v=p19J0TOplks&feature=emb\\_title](https://www.youtube.com/watch?time_continue=3&v=p19J0TOplks&feature=emb_title)

# Paso 2. Instalación del certificado digital FNMT (1)

## A. Descarga e instalación en tu ordenador/móvil

Una vez firmado el contrato en la oficina, podrás descargar tu certificado digital. **Recuerda usar siempre el mismo ordenador (que debe ser el que traigas al seminario práctico).**

Cuando descargues el archivo, quedará automáticamente instalado en el navegador donde lo descargues. Tendrás que «exportarlo», o sea, llevártelo de ese navegador para poder instalarlo donde quieras y, sobre todo, para guardar una copia de seguridad.

Ve a las opciones de tu **navegador** y busca la configuración de «**Certificados**». Una vez allí, busca el certificado que habrás descargado (lo encontrarás porque llevará tu nombre y DNI) y lo exportas con clave privada (y pones una contraseña).

Aquí tienes un vídeo explicativo:



<https://www.youtube.com/watch?v=pxDqdyU0RNk&t=1s>

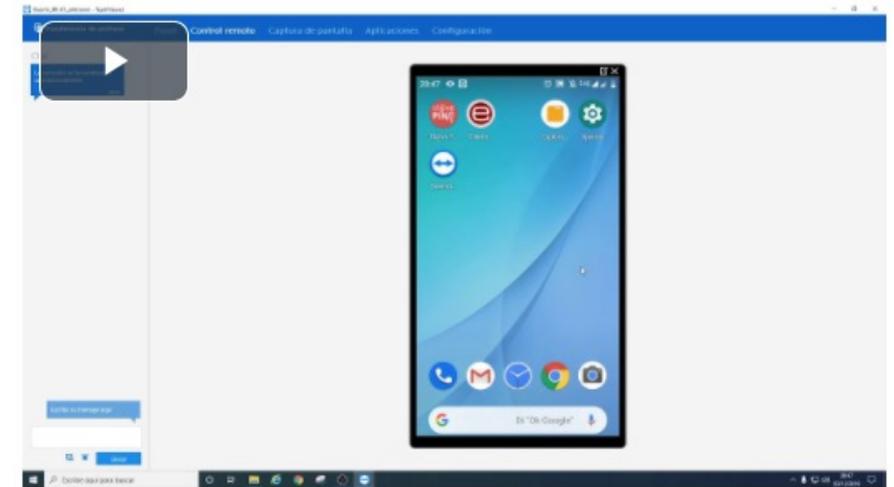
## Paso 2. Instalación del certificado digital FNMT (2)

Si quieres usarlo en otro navegador, añadirlo a tu llavero del ordenador, usa el archivo que acabas de exportar e impórtalo en el lugar correspondiente. Te recomiendo hacer una copia de seguridad de ese archivo en un lápiz de memoria (*pen drive*) que puedas guardar en un lugar seguro y que no tengas que utilizar salvo para eso.

Una vez instalado en tu navegador, podrás realizar todo tipo de trámites en línea con la Administración. En [esta página](#) encontrarás un elenco de trámites.

Si quieres tenerlo instalado en tu móvil, sigue las instrucciones de este vídeo (si tienes iPhone es más fácil: solo hay que enviar el archivo a la aplicación de correo propia de Apple o guardarlo en la carpeta de archivos y abrirlo en el móvil):

Aquí tienes un vídeo explicativo:



[https://www.youtube.com/watch?v=PHwKsrYDAOw&feature=emb\\_title](https://www.youtube.com/watch?v=PHwKsrYDAOw&feature=emb_title)

## Paso 2. Instalación del certificado digital FNMT (3)

### B. Instalación de AutoFirma

Pero tener instalado tu certificado en el navegador no te permitirá, por ejemplo, firmar documentos o registros en línea. Para ello necesitaremos un programa creado por la Administración denominado «AutoFirma». Accede a esta página y descarga la versión compatible con tu ordenador:

<https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>

Una vez instalado, podrás firmar más adelante registros electrónicos. Es un programa que no funciona especialmente bien, por lo que es posible que las primeras veces que lo utilices te dé error. Es normal, a mí me sigue pasando después de años usándolo. Cuando tengas que firmar un registro te recomiendo que lo tengas abierto antes de que se abra automáticamente para la firma. Este programa te permite firmar también cualquier tipo de archivo.

Aquí tienes sendos vídeos explicativos de cómo instalar y firmar con AutoFirma:



[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=2&v=PF4Rnm6-kug&feature=emb\\_title](https://www.youtube.com/watch?time_continue=2&v=PF4Rnm6-kug&feature=emb_title)

[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=2&v=GRaENkP\\_Tzc&feature=emb\\_title](https://www.youtube.com/watch?time_continue=2&v=GRaENkP_Tzc&feature=emb_title)

## Paso 2. Instalación del certificado digital FNMT (4)

### C. Instalación del certificado en Adobe para firmar documentos

Existe otra forma de firmar archivos pdf e incluir un recuadro con nuestra firma (en realidad, la firma va asociada al documento, pero incluimos un trozo de texto en el documento indicando que está firmado electrónicamente). Para ello, necesitarás el programa Adobe Reader. Puedes [descargarlo aquí](#) (ojo, el Reader, no el Acrobat Pro, que es de pago):

tau

Una vez instalado, necesitaremos dos cosas: el archivo del certificado digital, y una imagen escaneada de nuestra firma, guardada en formato pdf (puedes firmar en un papel en blanco, lo escaneas y lo guardas en pdf). A continuación, tendremos que instalar el certificado y darle un formato personalizado a la firma. Para ello, abre un archivo pdf de prueba para firmar, y después acude a la pestaña superior «Herramientas», y clicas en «Certificados».

Tienes aquí un breve vídeo explicativo:



[https://www.youtube.com/watch?v=2p3fcOsw\\_hRc&feature=emb\\_title](https://www.youtube.com/watch?v=2p3fcOsw_hRc&feature=emb_title)

## Paso 2. Instalación del certificado digital FNMT (5)

### C. Instalación del certificado en Adobe para firmar documentos

Existe otra forma de firmar archivos pdf e incluir un recuadro con nuestra firma (en realidad, la firma va asociada al documento, pero incluimos un trozo de texto en el documento indicando que está firmado electrónicamente). Para ello, necesitarás el programa Adobe Reader. Puedes [descargarlo aquí](#) (ojo, el Reader, no el Acrobat Pro, que es de pago):

tau

Una vez instalado, necesitaremos dos cosas: el archivo del certificado digital, y una imagen escaneada de nuestra firma, guardada en formato pdf (puedes firmar en un papel en blanco, lo escaneas y lo guardas en pdf). A continuación, tendremos que instalar el certificado y darle un formato personalizado a la firma. Para ello, abre un archivo pdf de prueba para firmar, y después acude a la pestaña superior «Herramientas», y clicas en «Certificados».

Tienes aquí un breve vídeo explicativo:



[https://www.youtube.com/watch?v=2p3fcOsw\\_hRc&feature=emb\\_title](https://www.youtube.com/watch?v=2p3fcOsw_hRc&feature=emb_title)

## Paso 2. Instalación del certificado digital FNMT (6)

Pero esa «firma» (en realidad, insisto, no es la firma, sino un escrito que dice que el documento está firmado) con el logo de Adobe, en rojo, queda muy poco personalizado. Por ello, vamos a introducir el archivo con nuestra firma escaneada. Hazlo después de haber firmado ya algún documento (sin la rúbrica), pues es necesario que esté instalado el certificado en Adobe.

Explicaremos en el seminario práctico cómo personalizar el «dibujo» de la firma en Adobe. Y ya tendrás todo listo. Ahora, a utilizar tu certificado digital.

### Nota importante

Ten cuidado a la hora de escribir tu contraseña todas las veces que se te pida. Guárdala escrita en un lugar seguro pues, si la introduces mal 3 veces, te tocará volver a resetear tu certificado, pues se bloqueará...

### Legislación y materiales jurídicos

[Artículos 9-17 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común](#)

[Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza](#)

[Portal de la Administración electrónica del Gobierno de España](#)

# Paso 3. Redacción y firma digital de una solicitud de transparencia (1)

## A. Identificación de los portales y las leyes de transparencia

De unos años a esta parte, España ha ido profundizando en el conocido como movimiento del Gobierno Abierto. Una manifestación de dicho movimiento lo constituyen las leyes de transparencia y acceso a la información pública. Estas normas (una de ámbito estatal, y otras autonómicas), constituyen una puerta para una nueva modalidad de acceso a la información pública, canalizada a través de los portales de transparencia.

Las leyes de transparencia de España y de Aragón las encontrarás en los recursos del final de este apartado. Si deseas solicitar información de otro ámbito (por ejemplo, de otra Comunidad Autónoma) deberás buscar la ley aplicable a dicho caso, si la hay. Si no, se aplica la ley estatal. Aquí te adjunto los enlaces a los portales de transparencia, que son páginas web que, a nivel estatal y autonómico (incluso también local o en otros ámbitos), canalizan la difusión de información pública. Los que nos interesan:

## Portales de transparencia

### España

<https://transparencia.gob.es/>

### Aragón

<https://transparencia.aragon.es/>

### Zaragoza

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/transparencia/>

### Unizar

<https://portaltransparencia.unizar.es/>

# Paso 3. Redacción y firma digital de una solicitud de transparencia (2)

## B. Elección de información a solicitar

Llega el momento de elegir qué queremos pedir y a quién se lo vamos a pedir. Antes de empezar, pregúntate si hay alguna información pública que tengas interés en saber. ¿Querrías conocer cuánto gana el alcalde de tu pueblo, o la presidenta de tu comunidad? ¿Quizás quieras saber cuánto dinero se destina en subvenciones a determinadas ONGs, federaciones deportivas o a la Iglesia católica por parte del Estado, una Comunidad o el Ayuntamiento? ¿Quieres saber cuántos asuntos y sobre qué materias han evacuado informe los servicios jurídicos o la Defensoría Universitaria de Unizar? ¿Tienes curiosidad por descubrir algún informe sobre algún asunto que conozcas...?

Piensa, habla con tus compañeros/as y amigos/as, con familiares, en tu casa, y trata de determinar qué información podrías pedir. Cada persona tendrá que solicitar una información distinta. ¿Podemos pedir cualquier cosa? Los límites los expresa la propia legislación, pero también la Constitución española (art. 105.b CE): «La ley regulará el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas».

## Paso 3. Redacción y firma digital de una solicitud de transparencia (3)

Asegúrate de que puedes pedir la información que deseas. Comprueba los arts. 14-16 LTAIBG y arts. 10 y 30 LTA. Aunque, ante la duda, pídelas. Pero ¿a quién se la podemos pedir? A eso se refieren las leyes de transparencia cuando determinan el «ámbito subjetivo» y los «sujetos obligados» (los encontrarás en los arts. 2-4 LTAIBG y arts. 4, 8-9 LTA, léelos). Fundamentalmente podrás pedir transparencia a las Administraciones públicas, a otros entes públicos y a algunos entes privados que manejen dinero público. Asegúrate también de que puedes pedirla a quien querías pedirla, antes de hacerlo. De nuevo, ante la duda, pídelas a quien creas que tiene la competencia, si no la tiene, se la remitirán al competente.

### C. Redacción de la solicitud de acceso a la información pública

Recuerda: aunque como ciudadanos/as podemos escribir «de cualquier manera», pues en vía administrativa no rigen los formalismos, aquí estamos aprendiendo a ser profesionales, personas que representarán eventualmente a otras, por lo que todo lo que escribas en la solicitud hazlo de manera muy formal, con un lenguaje claro, conciso y correcto. Si te fijas abajo, los encabezados de las dos partes principales del escrito son «Expone» y «Solicita», en tercera persona del singular. Por ello, te recomiendo que seas coherente y escribas en tercera persona todo el escrito. O sea, imagina que estás escribiendo el escrito para alguien. Si deseas cambiar la persona y hacerlo en primera del singular, sé coherente.

## Paso 3. Redacción y firma digital de una solicitud de transparencia (4)

Te preguntarán: ¿qué tengo que poner en cada apartado? El primero es evidente: rellena tus datos en la parte superior (no dejes todas las opciones de documento, sino solo la que te corresponda: DNI, NIE o pasaporte).

En los «Expone» debes indicar todos los antecedentes de hecho y los argumentos jurídicos en los que fundamentes tu solicitud. Estos dos aspectos pueden ir por separado, pero en la vía administrativa suelen ir juntos (no así en la judicial). Como sabes, no es necesario argumentar ni explicar el fin de la información que se solicita en transparencia, pero aquí vamos a hacerlo mínimamente. Te recomiendo que en estos «Expone» indiques los siguientes aspectos:

- i) **Legitimación:** por qué puedes pedir la información (¿cumples el requisito de edad que establece la norma? Búscalo en la Ley que sea de aplicación).
- ii) **Competencia:** por qué crees que es competente y que está obligado a proporcionarte la información el órgano al que lo diriges (susténtalo en algún precepto de estas dos leyes).
- iii) **Información solicitada:** por qué es de interés (puedes decir que tu solicitud se enmarca en el marco de la realización de una práctica universitaria) y por qué crees que tienen que proporcionártela (¿está incluida en alguna de las excepciones que contempla la ley? Si hay dudas, argumenta por qué crees que deberían dártela). Además, trata de especificar clara y meridianamente lo que quieres (volveré en seguida sobre eso).

## Paso 3. Redacción y firma digital de una solicitud de transparencia (5)

En los «Solicita» hay que pedir. Literalmente. Es la parte de un escrito procedimental donde se pide, en este caso a la Administración, algo. Los «Expone» determinan el objeto del procedimiento. Deben ser muy claros y concretos. Son la parte más importante del escrito. Puede haber, igual que en el «Solicita», uno o varios. Como en el procedimiento administrativo no rige ningún formalismo, se puede pasar directamente a la información solicitada, pero en otro contexto (especialmente judicial) habría que pedir la admisión del escrito de solicitud, la realización de los trámites oportunos y, ya después, lo que se pide exactamente.

Aquí estamos pidiendo que se nos dé acceso a información. Te recomiendo que determines con gran precisión la información que les solicitas (por ejemplo, si quieres algún desglose por años, meses, por sexo, por contratistas, etc.). En caso contrario, la información te la facilitarán de manera muy genérica. Indica en uno o varios «Solicita» dicha información, de manera precisa.

Pide, después (en el mismo o distinto apartado), que te notifiquen la resolución. Como persona física tienes derecho a que lo hagan en papel por correo, pero te recomiendo que solicites que la notificación sea telemática y/o por comparecencia. Ya veremos qué es, pero, en resumen, consiste en recibir un correo y acceder a la información a través de la sede electrónica. Finalmente, pon la ciudad y la fecha y deja un trozo en blanco para poder firmar tu solicitud. Abajo, pon en el «Firmado» tu nombre y apellidos.

## Paso 3. Redacción y firma digital de una solicitud de transparencia (5)

En los «Solicita» hay que pedir. Literalmente. Es la parte de un escrito procedimental donde se pide, en este caso a la Administración, algo. Los «Expone» determinan el objeto del procedimiento. Deben ser muy claros y concretos. Son la parte más importante del escrito. Puede haber, igual que en el «Solicita», uno o varios. Como en el procedimiento administrativo no rige ningún formalismo, se puede pasar directamente a la información solicitada, pero en otro contexto (especialmente judicial) habría que pedir la admisión del escrito de solicitud, la realización de los trámites oportunos y, ya después, lo que se pide exactamente.

Aquí estamos pidiendo que se nos dé acceso a información. Te recomiendo que determines con gran precisión la información que les solicitas (por ejemplo, si quieres algún desglose por años, meses, por sexo, por contratistas, etc.). En caso contrario, la información te la facilitarán de manera muy genérica. Indica en uno o varios «Solicita» dicha información, de manera precisa.

Pide, después (en el mismo o distinto apartado), que te notifiquen la resolución. Como persona física tienes derecho a que lo hagan en papel por correo, pero te recomiendo que solicites que la notificación sea telemática y/o por comparecencia. Ya veremos qué es, pero, en resumen, consiste en recibir un correo y acceder a la información a través de la sede electrónica. Finalmente, pon la ciudad y la fecha y deja un trozo en blanco para poder firmar tu solicitud. Abajo, pon en el «Firmado» tu nombre y apellidos.

# Paso 3. Redacción y firma digital de una solicitud de transparencia (6)

## D. Firma digital del documento de solicitud

Ahora toca aplicar lo aprendido en el Paso 2. Guarda tu solicitud final en pdf, ábrela con Adobe y firma en el recuadro correspondiente con tu certificado digital. Guarda el nuevo archivo firmado y súbelo a Moodle, en la práctica habilitada. Una vez subida a Moodle, la corregiré para que, antes de registrarla, tengas la posibilidad de cambiar aspectos que considere necesarios. Así que no te preocupes si tienes alguna duda.

## Legislación y materiales jurídicos relacionados

[Art. 105.b\) de la Constitución española de 1978](#)

[Ley estatal de transparencia \(LTAIBG\)](#)

[Ley aragonesa de transparencia \(LTA\)](#)

[Guía básica de tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública](#)

Nombre APELLIDO1 APELLIDO2, mayor de edad, con DNI/NIE/Pasaporte [solo el que proceda, borra el resto] número XX.XXX.XXX-X, domicilio en XXX, teléfono XXX XXX XXX, y correo electrónico a efectos de comunicaciones sobre notificaciones electrónicas xxx@xxx.xxx

EXPONE:

PRIMERO: Título 1  
Lorem ipsum sic dolor amet...

SEGUNDO: Título 2  
Lorem ipsum sic dolor amet...

o bien  
ÚNICO:  
Lorem ipsum sic dolor amet...

En virtud de todo lo anterior,  
SOLICITA

PRIMERO  
Lorem ipsum sic dolor amet...

SEGUNDO  
...

o bien  
ÚNICO  
Lorem ipsum sic dolor amet...

En Ciudad, a fecha.

Deja un espacio en blanco para la firma en Adobe

Fdo.: Nombre APELLIDO1 APELLIDO2

INDÍQUESE EL ÓRGANO AL QUE SE DIRIGE LA SOLICITUD

Modelo de instancia

# Paso 4. Registro de la solicitud e inicio del procedimiento (1)

## A. Una vez firmada la solicitud, registro electrónico de la misma

Ya tenemos todo listo para poder iniciar el procedimiento. Léete los arts. 66 a 69 de la LPAC (también te recomiendo que mires los artículos 54 a 64). Vamos a iniciar el procedimiento administrativo de solicitud de acceso a la información pública de manera digital. Para ello, el primer paso consistirá en registrar nuestra solicitud firmada digitalmente (según hemos hecho en el Paso 3) en el registro electrónico oportuno.

Con algún matiz, se puede afirmar que, hoy en día, no existen ya en España «oficinas de registro». Existen «oficinas de asistencia en materia de registros», pues los únicos registros existentes en las Administraciones son los registros electrónicos (art. 16 LPAC). O sea, existen oficinas físicas donde se va a poder ayudar a la ciudadanía cuando acuda presencialmente a iniciar una solicitud o a realizar algún trámite administrativo para que todas las actuaciones sean electrónicas.

Por ejemplo, si acudiésemos como ciudadanos/as con nuestra solicitud a la oficina de asistencia en materia de registros, el funcionariado allí presente digitalizaría nuestra solicitud. Ahora bien, si un profesional (por ejemplo, un/a abogado/a) acudiese en su condición de tal, no sería admitida su solicitud, sino que debería ser registrada electrónicamente.

## Paso 4. Registro de la solicitud e inicio del procedimiento (2)

Las solicitudes de transparencia pueden hacerse a través del registro de los portales de transparencia (que tratamos en el Paso 2) o bien a través de los registros electrónicos de la Administración competente. Aquí, vamos a tratar de utilizar el Registro General Electrónico de la Administración del Estado y, subsidiariamente (si, por ejemplo, no es competencia estatal o no aparece en el sistema de interconexión de registros) el de la Administración autonómica o local competente.

Lo interesante de este registro es que es el más común, el que podrás utilizar con más frecuencia y que suele remitir información al resto, por lo que sirve de registro «centralizado». Pero puedes utilizar cualquier otro. Si, por ejemplo, a la hora de buscar el organismo no lo encuentras (porque todavía no se encuentre adherido al SIR, Sistema de Interconexión de Registros) puedes hacer uso del registro de otra Administración, que será parecido.

En nuestro caso, hemos preparado ya una solicitud, por lo que no necesitaremos utilizar los campos «Expone» y «Solicita» del formulario. Lo que tienes que hacer es indicar en dichos campos que «Se adjunta solicitud» y, abajo, en los archivos adjuntos, incluir el documento en pdf y firmado que hemos elaborado en el Paso 3.

## Paso 4. Registro de la solicitud e inicio del procedimiento (3)

Para completar el registro, tendrás que firmar la solicitud. Para ello, necesitarás el programa de AutoFirma que instalamos en el Paso 2. Tenlo abierto y a punto porque, cuando vayas a firmar, la página web del registro abrirá automáticamente este programa para la firma (ten paciencia si va lento, ya comenté que el programa va regular...). Con tu solicitud firmada habrás dado inicio al procedimiento administrativo. Pero ojo, antes de cerrar la página web del registro electrónico, lee lo siguiente. Tienes que descargar el justificante de registro.

En este vídeo aprenderás cómo acceder al REC, Registro General Electrónico de la Administración General del Estado:



[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=1&v=0LPo8ZRdllo&feature=emb\\_title](https://www.youtube.com/watch?time_continue=1&v=0LPo8ZRdllo&feature=emb_title)

# Paso 4. Registro de la solicitud e inicio del procedimiento (4)

## B. Descarga y archivo de los resguardos de solicitud

Cuando hablamos de Derecho es posible que te venga a la mente la palabra «prueba». Las pruebas son esenciales, para determinar los derechos y las obligaciones de los operadores jurídicos (o sea, de las personas que utilizan el Derecho como herramienta). Las pruebas pueden «preconstituirse», o sea, pueden ser creadas antes de que hagan falta, para que si se da la eventualidad de que hace falta, ya esté lista, preparada, y nos evitemos problemas. Eso es lo que vamos a hacer a continuación, antes de cerrar la página web de nuestro registro (aunque se puede descargar también posteriormente).

Imagina que esta solicitud que acabas de hacer es muy importante: que de ella depende la concesión de una ayuda o subvención, el reconocimiento de un derecho, o cualquier otra situación jurídica relevante. Continúa imaginando que tú haces en tiempo y forma correctas tu registro electrónico. Hasta aquí ningún problema. Pero ¿qué hacemos si la Administración no recibe, por un error informático la solicitud? ¿O si a la Administración le consta que entró en el registro un día y a una hora distinta y, por lo tanto, fuera del plazo? ¿O si no le llegó algún documento adjunto que tú sí mandaste y era imprescindible? Para «curarnos en salud», tenemos que descargar el justificante de registro. Descarga el justificante de registro y comprueba que los datos son correctos y guárdalo.

## Paso 4. Registro de la solicitud e inicio del procedimiento (5)

Una de las ventajas del registro electrónico es que los justificantes de registro se pueden descargar en cualquier momento, como he dicho antes. No obstante, mi recomendación es que lo hagas en el mismo momento en el que hagas el asiento (un «asiento registral» es cada una de las anotaciones que se hacen en dicho registro, incluidas nuestras solicitudes). Pero si no lo has hecho, podrás hacerlo en la «Búsqueda de registros», seleccionando el que hemos registrado (si no sabes cómo buscarlos, simplemente clicas en «Buscar registros» y aparecerán todos), y en el apartado superior de «Detalle del registro».

A la derecha, en «Consultar el estado del registro», podrás ejercitar tu derecho a conocer el estado de tramitación de tus asuntos.



# Paso 4. Registro de la solicitud e inicio del procedimiento (6)

## C. Comprobación del cómputo de plazo para resolver

Un último paso antes de esperar la resolución por parte de la Administración. ¿Qué plazo tiene la Administración para resolver? Este vendrá determinado o bien por la LPAC o bien por normas especiales, como es el caso. Busca en la ley de transparencia correspondiente (dependiendo del ámbito territorial donde hayas realizado tu trámite) qué plazo tiene la Administración para contestar. Conocer este plazo es muy importante, porque determinará el momento a partir del cual podremos entender nuestra solicitud estimada o desestimada por silencio administrativo.

Como estamos aprendiendo a ser profesionales, vamos a hacer lo mismo que harían en este caso. Una vez hayas dado respuesta a la pregunta de cuál es el plazo máximo para resolver tu solicitud, determina qué día exacto acabará dicho plazo en tu caso (ten en cuenta que el plazo no viene determinado por el registro sino por la entrada de la solicitud en el órgano que ha de resolver, que además debe notificártelo). Lo que haría cualquier profesional en este supuesto, para no olvidar fechas importantes, es anotarlo en su agenda profesional. Apúntalo en tu agenda, pues será necesario acodarse de la fecha a los efectos de plantear, hipotéticamente, un recurso. La regulación para el cómputo de los plazos administrativos está recogida en los arts. 30-31 LPAC.

# Paso 4. Registro de la solicitud e inicio del procedimiento (7)

## D. Análisis del resultado del silencio administrativo, de producirse

Esta última operación en realidad formaría parte más bien del siguiente paso, pero, igual que la anterior, podemos hacerla ya de forma preventiva, y anotarla en la agenda junto con la fecha del plazo máximo para resolver.

Como se verá (o se ha visto ya) en las clases teóricas, el silencio administrativo es una ficción jurídica (o sea, un invento) que hemos creado para permitir que el incumplimiento de la obligación de resolver que tiene la Administración no afecte a nuestros derechos.

Imagina que la Administración no responde, cuando tiene la obligación de hacerlo... ¿qué podemos hacer? Pueden darse dos situaciones: o bien que el sentido del silencio administrativo sea positivo (o estimatorio), o bien que sea negativo (o desestimatorio). Si es estimatorio, querrá decir que la no respuesta de la Administración es un auténtico acto administrativo que pone fin al procedimiento y que nos permite exigir lo que hemos pedido. Si, por el contrario, es desestimatorio, podremos entender (como ficción) que no nos han concedido lo solicitado y, por lo tanto, podremos pedirle a un juzgado o tribunal que obligue a la Administración a que nos lo dé, si es que tenemos la razón. En este segundo caso, sigue vigente la obligación de resolver de la Administración, y podrá darnos (aunque sea tarde) la razón... o no. En el primer caso, si el silencio es positivo, no podrá quitarnos la razón, y para ello tendrá que aplicar un procedimiento especial para anular primero dicho acto administrativo.

## Paso 4. Registro de la solicitud e inicio del procedimiento (8)

¿Qué sentido tiene el silencio con carácter general según la LPAC? ¿Y según las leyes de transparencia? En nuestro caso, ¿qué sentido tendría el silencio administrativo, de producirse? Anota tu respuesta a esta última pregunta, junto con su sustento normativo (o sea, el artículo en que basas tu respuesta) en tu agenda junto a la fecha del plazo máximo de resolución.

Nota: Ten cuidado si has utilizado una ley autonómica de transparencia en cuanto al sentido del silencio. Tienes pistas (o, más bien, la respuesta) sobre este asunto en mi artículo incluido un poco más abajo en la bibliografía.

### Legislación y materiales jurídicos relacionados

[Arts. 16, 21, 24, 30 y 31 LPAC](#)

[Arts. 17-24 LTAIBG](#)

[Arts. 25-36 LTA](#)

[Badules Iglesias, Darío \(2019\). «Sobre el sentido del silencio en las leyes de transparencia de España». \*Anuario Aragonés del Gobierno Local 2018\* \(Zaragoza: Institución Fernando el Católico\), núm. 10: pp. 533-547.](#)

# Paso 5. Respuestas ante la resolución y otras formas de terminación (1)

## A. Posible subsanación

Has realizado el registro de tu solicitud. En principio no tendría por qué suceder, pero siempre puede pasar que tu escrito esté incompleto, tenga algún defecto de forma o de fondo, o la Administración considere que no tienes legitimidad, que la información que pides no ha quedado clara, etc. Todas estas incidencias te las comunicará la Administración para que, en el plazo de 10 días (art. 68 LPAC), procedas a «subsanarlas», o sea, a «arreglar» dichas deficiencias de tu escrito.

El plazo es importantísimo. Se dice que los plazos en Derecho Administrativo son «fatales», porque si los dejas pasar, pierdes el derecho al trámite —lo que no impide, en este caso que estamos pidiendo acceso a una información pública, iniciar otro trámite idéntico después; pero ojo, esto no suele ser así...—.

Por lo tanto, si se da la eventualidad de que la Administración te pide una subsanación, háznoslo saber y te ayudaremos a completarla. En caso de que no subsanases en plazo, se te tendría por «desistido/a» del trámite, y se archivaría. O sea, se pondría fin al procedimiento.

# Paso 5. Respuestas ante la resolución y otras formas de terminación (2)

## B. Análisis de la resolución: estimatoria, desestimatoria o parcial

Lo normal será que la Administración conteste tu solicitud. La resolución, que es una de las formas de terminación del procedimiento, podrá ser: estimatoria —si, en este caso, acuerda permitir el acceso a la información solicitada—, desestimatoria —si, por algún motivo, considera que no tienes derecho a acceder a la información—, o parcialmente estimatoria —si solo te da parte de lo que has pedido—.

Cuando la recibas, ¿cómo ha sido la resolución de tu solicitud? ¿Te han concedido acceso a toda la información que solicitaste? Es posible que pienses que no te han contestado a todo... y sin embargo sí lo hayan hecho. ¿Recuerdas que os comentaba que había que ser muy preciso en la información que se solicitaba? Cuanto más preciso, más acotas la información que quieres y que les pides. Así evitarás respuestas generales que, aunque sean una respuesta, a ti te parezcan incompletas.

Si no te han concedido el acceso a ninguna información o han denegado parte de tu solicitud, ¿cuáles han sido los motivos? ¿Estás de acuerdo con ellos? ¿Crees que la Administración se ha equivocado o que no ha contestado «porque no ha querido»?

# Paso 5. Respuestas ante la resolución y otras formas de terminación (3)

## C. Posibles recursos: preparación y presentación, en su caso

Si nos han contestado a todo lo que pedimos y estamos de acuerdo con la respuesta, nuestro trabajo concluiría aquí. ¡Enhorabuena! Has completado un procedimiento administrativo entero. Pero... si no estás de acuerdo con la respuesta, puedes «aguantarte» o bien tratar de que te den la razón de otro modo. Ya que hemos llegado hasta aquí, si alguna persona recibe una respuesta denegatoria total o parcial y no está de acuerdo con ella, si lo desea podrá preparar el correspondiente recurso. Te planteo las siguientes preguntas a efectos meramente dialécticos y para tu propio interés. No es necesario responderlas, pero si quisieras plantear una reclamación previa o un recurso deberías ser capaz de hacerlo:

1. ¿Cuál es el plazo máximo para resolver con carácter general según la LPAC? ¿Y en el caso de las leyes de transparencia? Determina el plazo máximo para resolver tu solicitud. Indica la fecha exacta en tu caso, indicando cómo has computado los plazos.
2. ¿Cabe un recurso administrativo ordinario? En su caso, ¿qué recurso es procedente y ante quién?
3. Frente al silencio administrativo producido en las leyes de transparencia, ¿qué actuación cabe? y ¿ante qué órgano/s?

# Aproximación a la e**A**dministración

**Darío Badules Iglesias (coord.)**

**2.<sup>a</sup> edición**

**Proyecto de innovación docente PIIDUZ\_2022\_1\_898**

**Vicerrectorado de Política Académica**



**Universidad  
Zaragoza**