

## CÓMO NOS RELACIONAMOS ELECTRÓNICAMENTE CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

*Administración electrónica* es el nombre que se aplica al uso de las tecnologías en la Administración pública, modernizando y automatizando procesos tradicionales con herramientas como la firma, el registro, la notificación y los expedientes electrónicos, la carpeta ciudadana, etc.

El acceso electrónico o telemático a una administración pública se hace desde su punto de acceso que, habitualmente, coincide con la sede electrónica.

La normativa establece que las entidades jurídicas están obligadas a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas.

Si queréis información en cuanto a legislación y normativa podéis consultar el enlace:

[https://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=029\\_Codigo\\_de\\_Administracion\\_Electronica](https://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=029_Codigo_de_Administracion_Electronica)

### DOCUMENTACIÓN ELECTRÓNICA BÁSICA: CERTIFICACIÓN Y FIRMA

Algunos trámites administrativos sólo requieren la identificación de la persona o entidad interesadas y otros requieren una firma.

Como ya hemos explicado en la ficha 3, un **certificado digital** es el que informa y acredita la identidad de una persona y su firma (demuestra la relación entre la identidad del propietario del certificado y su clave de firma) con la información que contiene el certificado y con la garantía de una entidad certificadora.

Las entidades que prestan los servicios de certificación son diversas:

<https://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/Prestadores/>

Aunque quizás la más conocida sea la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre:

<https://www.cert.fnmt.es/ca/certificados>

Son certificaciones digitales y permiten firmar electrónicamente:

- El certificado electrónico
- El DNI electrónico

La **firma electrónica** es un conjunto de datos asociadas a un documento que permite identificar a la persona firmante y vincularla con el documento como si se tratara de la firma manuscrita. La firma electrónica con certificado electrónico garantiza, además, la integridad de los documentos firmados.

La aplicación de firma más conocida es **Autofirm@**: una aplicación de firma electrónica desarrollada por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, gratuita y que todo el mundo puede descargarse y utilizar siempre que disponga de alguno de los certificados descritos antes.

Para información sobre el DNI-e, dirigiós al sitio web del Cuerpo Nacional de Policía:

<https://www.dnielectronico.es/PortalDNle/>

Para poder firmar electrónicamente tendréis que tener instalada la aplicación Autofirma, que podéis descargar de este sitio web:

<https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>.

## LA SEDE ELECTRÓNICA

Una sede electrónica es un sitio web del cual es titular una administración pública que lo gestiona y lo administra y que está a disposición de la ciudadanía a través de Internet. Mediante la sede electrónica se puede acceder a la información, a los servicios y a los trámites electrónicos asociados a la administración que la gestiona.

Hacer un trámite en una sede electrónica es equivalente a hacer un trámite de forma presencial en la ventanilla de un órgano administrativo, pero de forma electrónica o telemática, es decir, a través de Internet y sin tener que acudir presencialmente a una oficina.

Las sedes electrónicas son sitios **seguros**: cuentan con las medidas jurídicas, organizativas y técnicas necesarias que garantizan que los contenidos y los servicios se prestan de acuerdo con los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, **seguridad**, disponibilidad, **accesibilidad**, neutralidad, **interoperabilidad**, identificación y autenticación.

Se trata de un instrumento muy eficaz ya que permite:

- Acceder a los servicios públicos las 24 horas, 365 días al año.
- Simplificar los trámites con la Administración.
- Hacer el trámite de manera rápida y ágil.
- Ahorrar el desplazamiento físico en las oficinas o dependencias de la Administración.

Direcciones:

Consell de Mallorca: <https://seu.conselldemallorca.net/ca/la-seu>

Govern balear: <https://www.caib.es/seucaib/ca>

La Administración del Estado tiene diferentes sedes electrónicas. Todas son accesibles desde la Sede Electrónica del Punto de Acceso General de la Administración General del Estado en el cual, entre otros, también se pueden encontrar todos los trámites de la Administración General del Estado disponibles electrónicamente, así como el acceso a los servicios electrónicos propios y el acceso a la Carpeta Ciudadana de las personas físicas y jurídicas:

[https://sede.administracion.gob.es/PAG\\_Sede/HomeSede.html](https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/HomeSede.html)

## EL REGISTRO ELECTRÓNICO

El registro electrónico es, a todos los efectos, un registro general de entrada de documentos a una administración y tiene por función hacer constar la entrada y que se distribuyan en los servicios u órganos correspondientes, con las ventajas que hemos explicado antes de accesibilidad, simplificación, rapidez y comodidad.

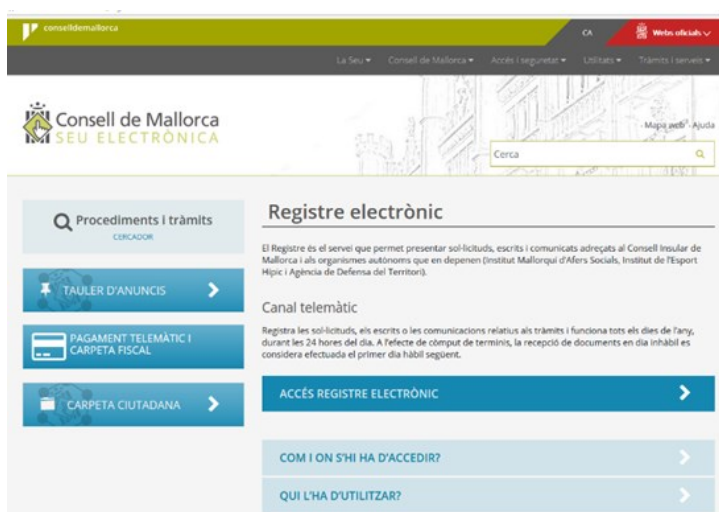
Algunas administraciones públicas no disponen de registro electrónico propio y utilizan el **Registro Electrónico General o Común** (REC o REG) de la Administración del Estado, que permite hacer entradas de registro dirigidas a cualquier administración, ya sea estatal, autonómica o local.

Por lo tanto, a la hora de presentar documentación a una administración pública a través de registro, hay dos opciones:

1. Comprobar que dispone de su propio registro electrónico y entrar directamente.

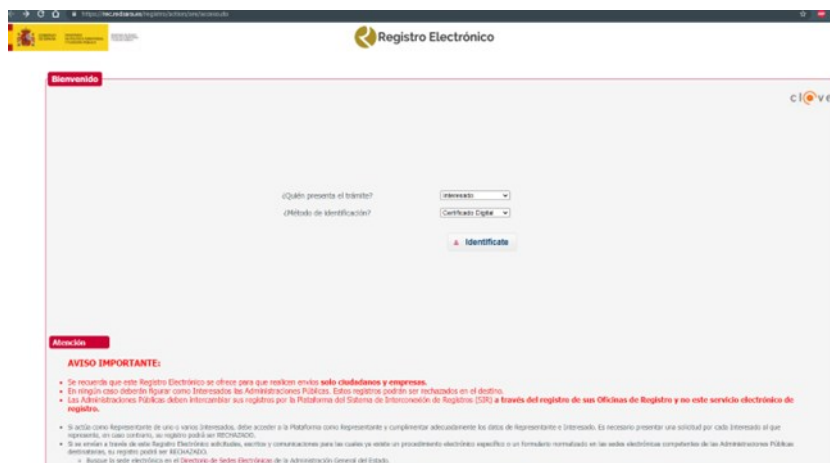
Ejemplo: el Registro Electrónico del Consell de Mallorca:

<https://seu.conselldemallorca.net/registre-electronic>



2. Si no tiene, entraremos desde el Registro Electrónico Común :

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



Para poder utilizar el registro electrónico (¡recordad que es obligatorio para las entidades jurídicas!) necesitaréis un certificado digital con el sistema de firma correspondiente.

Una vez accedéis, sólo tenéis que seguir los pasos que se os irán indicando, es muy sencillo.

### Recordad:

- ➡ Aseguraos de que enviáis los documentos en los **formatos** permitidos.
- ➡ Al acabar el proceso obtendréis una copia de **la instancia** de registro. Es muy importante que la guardéis porque es el comprobante que habéis hecho el registro y puede ser muy útil si se produce alguna incidencia.

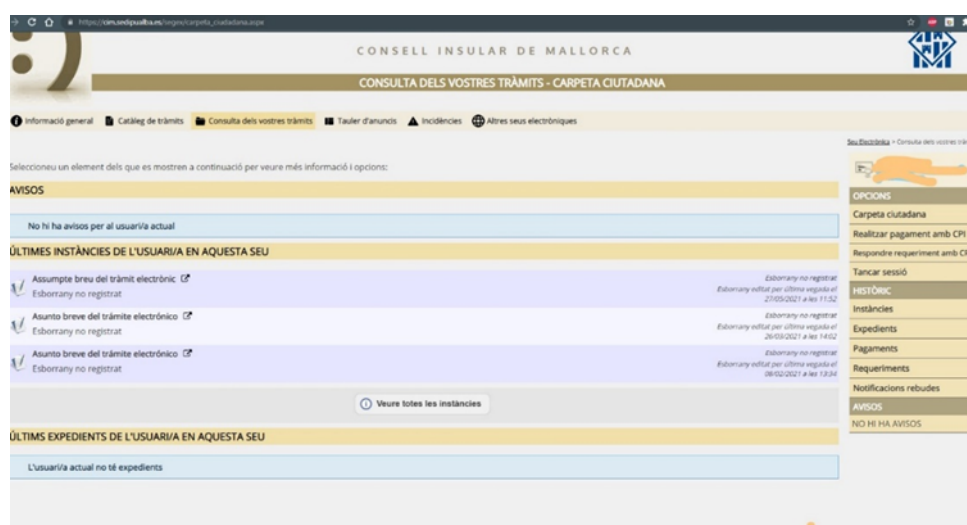
## LA CARPETA CIUDADANA

Todas las personas físicas y jurídicas que se relacionan con las administraciones públicas tienen una Carpeta donde pueden encontrar información en lo referente al estado de sus expedientes, las notificaciones que han recibido, los datos personales registrados en la Administración o los registros hechos.

De la misma manera que con el registro electrónico, hay administraciones que tienen carpeta ciudadana propia donde constan las informaciones que hemos comentado antes.

### 1. Ejemplo: el Consell de Mallorca

[https://cim.sedipualba.es/segex/carpeta\\_ciudadana.aspx](https://cim.sedipualba.es/segex/carpeta_ciudadana.aspx)



### 2. En todo caso, disponed de carpeta ciudadana al punto de Acceso General de la Administración General del Estado:

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



  
 Carpeta Ciudadana te facilita la relación con las Administraciones Públicas. Accede:
 

- Al estado de tus expedientes.
- A tus notificaciones.
- A tus datos personales registrados en la Administración.
- A tus registros.

El acceso a tu Carpeta Ciudadana requiere que te identifiques mediante el sistema de autenticación de Cl@ve a través de:
 

- Certificado digital o DNI electrónico
- Clave PIN
- Clave Permanente





**¿No puedes acceder a tu Carpeta Ciudadana?**  
 Si necesitas ayuda adicional para utilizar el sistema Cl@ve, puedes obtenerla a través de los siguientes medios:
 

- A través del portal de información de Cl@ve
- Por teléfono, llamando al teléfono 060.
- Dejando un mensaje en nuestro Buzón de atención.

sede.administracion.gob.es Secretaría General de Administración Digital Calle de Manuel Cortina 2 28010 - Madrid


 Unión Europea  
 Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
 "Una manera de hacer Europa"

## LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Cuando una administración pública tiene que comunicar una decisión que afecta especialmente a una persona interesada lo hace mediante una notificación, que forma parte del procedimiento administrativo en cuestión, y que está regulada en la Ley 39/2015 del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Es una actuación administrativa cuya finalidad es que la persona (física o jurídica) tenga conocimiento de un acto o de una decisión para que pueda reaccionar o responder con garantías.

Es obligatorio notificar a las personas jurídicas (y al resto de obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración) de manera electrónica. Las personas físicas no están obligadas, pero pueden optar voluntariamente por utilizar este sistema.

### ¿Cómo se accede?

Las notificaciones se envían a la carpeta ciudadana de las personas interesadas.

Al estar obligadas, o al haber optado por este sistema, conviene hacer constar un correo electrónico y/o un número de teléfono móvil en la instancia, solicitud o documento que queréis registrar.

Si la Administración os envía una notificación, y si habéis proporcionado un correo electrónico o un teléfono, recibiréis un aviso. Este aviso **no contiene la notificación**, sólo os indica que tenéis una notificación pendiente de leer en vuestra Carpeta ciudadana. Al correo electrónico de este aviso habrá un enlace para acceder a la notificación, pero también la podéis ver accediendo directamente en la Carpeta ciudadana de la Sede electrónica o Punto de acceso correspondiente.

## Los plazos

Las notificaciones comportan plazos: tenemos un tiempo determinado para abrirlas (que equivale a aceptarlas) y otro tiempo determinado para responder, si lo consideramos adecuado.

Por norma, una notificación está a nuestra disposición durante **10 días naturales**. Se considera que la hemos **aceptado** cuando la abrimos en la Carpeta ciudadana. A partir de aquí, disponemos de los días que indique la resolución —o documento que nos envían— para responder o no, según el caso.

Si una vez transcurridos los 10 días no hemos abierto la notificación, la Administración entiende que **la rechazamos**. En este caso, el procedimiento a la cual está asociada continuará su curso.

## A SABER...

1. Las administraciones **no tienen que exigir a las personas interesadas que presenten documentos originales**. Cuando, con carácter excepcional, la Administración solicite que se presente un documento original y éste esté en formato papel, la persona interesada tiene que obtener una copia auténtica con carácter previo a la presentación electrónica. Excepcionalmente, cuando la relevancia del documento en el procedimiento lo exija o haya dudas derivadas de la calidad de la copia, las administraciones pueden solicitar de manera motivada la confrontación de las copias aportadas por la persona interesada, para lo cual pueden requerir la exhibición del documento original. Las copias que aportan los interesados al procedimiento administrativo tienen eficacia, exclusivamente, en el ámbito de la actividad de las administraciones públicas. Los interesados se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presentan.
2. Tendrán la consideración de **copia auténtica** de un documento las que han hecho, en cualquier soporte, los órganos competentes de las administraciones públicas y en las cuales quede garantizada la identidad del órgano en que ha hecho la copia así como el contenido y tienen la misma validez y eficacia que los documentos originales.
  - Las copias auténticas de documentos privados producen únicamente efectos administrativos.
  - Las copias auténticas hechas por una administración pública tienen validez en las administraciones restantes.
3. Las administraciones públicas **deben asistir en el uso de medios electrónicos** a las personas interesadas que no estén obligadas a relacionarse electrónicamente con ellas, pero que así lo pidan, especialmente con respecto a la identificación y la firma electrónica, la presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y la obtención de copias auténticas.
4. Podéis **oponeros a la interoperabilidad** y aportar la documentación acreditativa vosotros mismos. En este supuesto, la Administración no puede consultar la información disponible en las plataformas de intermediación de datos y tendréis que aportar toda la documentación que se requiere para cada trámite.
5. Si **identificáis bien los documentos** que registráis, facilitaréis el trabajo del personal que los tiene que gestionar y agilizaréis los procesos.

6. En la dirección electrónica y/o el número de teléfono móvil recibimos los avisos de las notificaciones en caso de que hayamos optado por la notificación electrónica en la carpeta ciudadana: os informarán de que tenéis una notificación pendiente de leer y os facilitarán el enlace para que podáis acceder electrónicamente. **Nunca recibiréis una notificación directamente al correo electrónico o al teléfono** móvil proporcionados.
7. Los simples envíos de información de las administraciones públicas a la ciudadanía, empresas o entidades, se llaman **comunicaciones** administrativas y no se tienen que confundir con las notificaciones. Las comunicaciones simplemente nos dan a conocer hechos o circunstancias de un procedimiento (p. e. los plazos), no se tienen que responder y no se puede presentar ningún recurso. En cambio, las notificaciones forman parte del procedimiento administrativo y tienen efectos.
8. Tenéis el deber de **comunicar cualquier cambio** en los datos personales o asociativos registrados y que puedan afectar los procedimientos administrativos en que sois parte interesada: cambios de representantes, de direcciones electrónicas, etc.

---

## DATOS Y DOCUMENTOS DE INTERÉS

---

Registro electrónico del Consell de Mallorca:

<https://seu.conselldemallorca.net/ca/registre-electronic>

Manual de apoyo para los trámites electrónicos con el Consell de Mallorca:

<https://seu.conselldemallorca.net/ca/web/seu/ajuda>

Registro Electrónico Común para dirigirse a cualquier administración pública:

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

Manual de usuario del Registro Electrónico Común:

[https://rec.redsara.es/registro/docs/manual\\_usuario.pdf](https://rec.redsara.es/registro/docs/manual_usuario.pdf)

Ley de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (Ley 39/2015):

[https://www.boe.es/boe\\_catalan/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10565-C.pdf](https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10565-C.pdf)