

Aproximación a la eAdministración

mediante un caso práctico

Darío Badules Iglesias (coord.)



Universidad
Zaragoza



Prensas de la Universidad
Universidad Zaragoza



© Darío Badules Iglesias (coord.), los autores
1.ª edición. Zaragoza (España), 2022
Edita: Servicio de Publicaciones. Universidad de Zaragoza
ISBN: 978-84-18321-36-8
DOI: 10.26754/uz.978-84-18321-36-8

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

Darío Badules Iglesias

1

1. Introducción a la Administración electrónica

Darío Badules Iglesias

3

2. El portal de transparencia de la AGE: procedimiento de solicitud de información

David Antonio Cuesta Bárcena

23

3. Una visión de la Administración electrónica desde dentro

María Asunción Casabona Berberana

42

4. La Administración electrónica en la Unión Europea: el eGovernment

Adrián Gavín Lalaguna

50

5. Aplicación de la Administración electrónica en el ámbito tributario

Raquel Lacambra Orgillés

85

6. La Administración de Justicia digitalizada	109
<i>Beatriz Zalaya Mugüerza</i>	
7. Identidad digital y reclamaciones electrónicas en materia de contratación de servicios bancarios y de pago	126
<i>Andrea Castillo Olano</i>	
8. Delitos relacionados con la identidad digital	161
<i>Lucas Menéndez Conca</i>	
9. ¿Testamento digital?	169
<i>Javier Martínez Calvo</i>	
10. Práctica sobre expedientes electrónicos, certificados electrónicos y su utilización	178
<i>José Antonio Jiménez Tejero</i>	
11. Un caso práctico sobre eAdministración	200
<i>Darío Badules Iglesias</i>	

Presentación

Darío Badules Iglesias

Presentación

Este documento forma parte de la actividad **«Aproximación a la eAdministración mediante un caso práctico»**, organizada en el marco del Proyecto de innovación docente **UZ_21_PIIDUZ_23**, y celebrada los días 24 de febrero y 3 de marzo de 2022 en la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza, cuyo coordinador ha sido el prof. 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, por parte del estudiantado del grado en Derecho de esta Universidad, de la Administración electrónica. 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.

Zaragoza, abril de 2022.

1. Introducción a la Administración electrónica

Darío Badules Iglesias

Introducción a la 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»

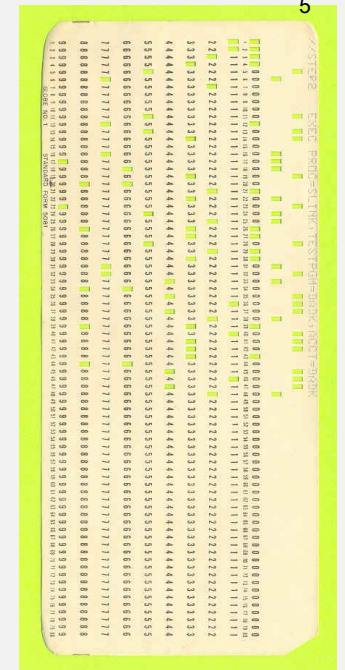
Impulso definitivo a partir de mitad de los años 90

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 (1)

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)



Disposición final séptima. Entrada en vigor.

La presente Ley entrará en vigor al año de su publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

No obstante, las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico producirán efectos a partir del día 2 de abril de 2021.

- Se modifica por la disposición final 9 de la Ley 10/2021, de 9 de julio. [Ref. BOE-A-2021-11472](#)
- Se modifica por la disposición final 9 del Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre. [Ref. BOE-A-2020-11043](#)
- Se deja sin efecto la modificación por Resolución de 10 de septiembre de 2020, que publica el Acuerdo del Congreso de los Diputados por el que se deroga el Real Decreto-ley 27/2020, de 4 de agosto. [Ref. BOE-A-2020-10491](#)
- Se modifica por la disposición final 6 del Real Decreto-ley 27/2020, de 4 de agosto. [Ref. BOE-A-2020-9131](#)
- Se modifica por el art. 6 del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto. [Ref. BOE-A-2018-12131](#)

Última actualización, publicada el 10/07/2021, en vigor a partir del 11/07/2021.

- Última actualización, publicada el 10/07/2021, en vigor a partir del 11/07/2021.
- Modificación publicada el 23/09/2020, en vigor a partir del 23/09/2020.
- Modificación publicada el 11/09/2020, en vigor a partir del 11/09/2020.
- Modificación publicada el 05/08/2020, en vigor a partir del 05/08/2020.
- Modificación publicada el 04/09/2018, en vigor a partir del 04/09/2018.
- Texto original, publicado el 02/10/2015, en vigor a partir del 02/10/2016.

Modificaciones DF 7.ª LPAC

2. Régimen jurídico (2)

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 3 y 4 de 2010, de 8 de enero, 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 (1)

PAC basado en  Expediente administrativo (70 LPAC)

Carácter electrónico: declaración fundamental

Agregación de documentos

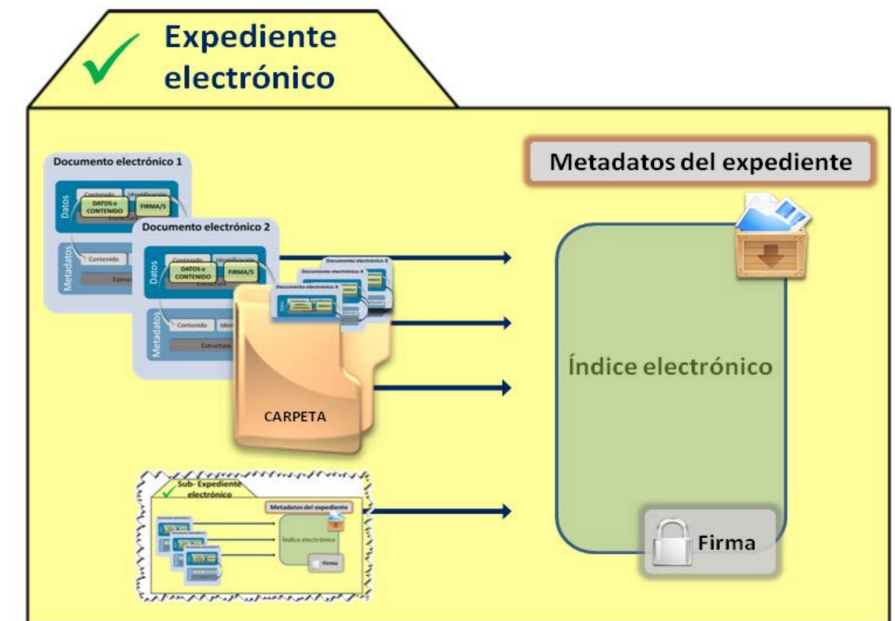
Índice numerado

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 (2)

Elemento subjetivo

Ciudadanía e interesados/as ↔ Personal al servicio de las AA. PP.

Registro electrónico de apoderamientos (5-6 LPAC)

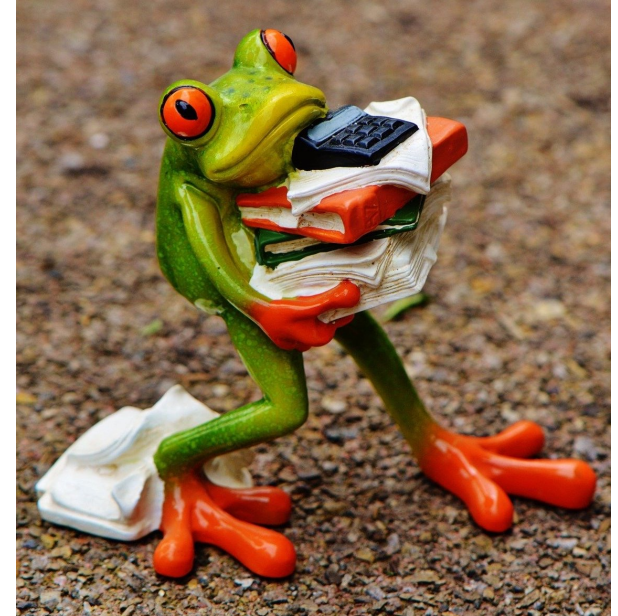
Validez apoderamiento: máx. 5 años

Derecho-obligación a relacionarse electrónicamente (14 LPAC)

Derecho: Personas físicas

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

Reglamentariamente... 👉 ¿Sabías que en la [UZ estamos obligados?](#)



3. El procedimiento administrativo electrónico (3)

Identificación electrónica (9-11 LPAC)

Certificados electrónicos cualificados de firma electrónica

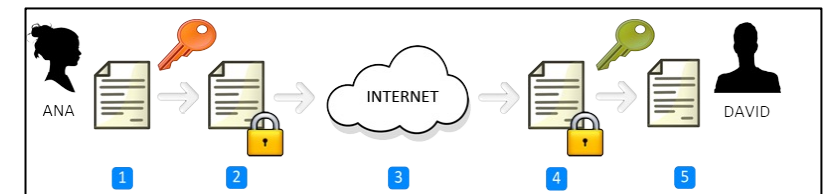
Certificados electrónicos cualificados de sello electrónico

Clave concertada con registro previo de usuario



Asistencia en uso de medios electrónicos (12 LPAC)

Registro electrónico de **funcionarios habilitados**



Sistemas basados en criptografía asimétrica

3. El procedimiento administrativo electrónico (4)

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 'Administración.gob.es' and a search bar. Below, there are filters for 'Oficina más cercana' (Pedro Cerbuna 12) and 'Tipo de Oficina' (Todos, Extranjería, Corros, etc.). A 'Buscar' button is visible. The results section shows '38 resultados encontrados para "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](#)

3. El procedimiento administrativo electrónico (5)

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

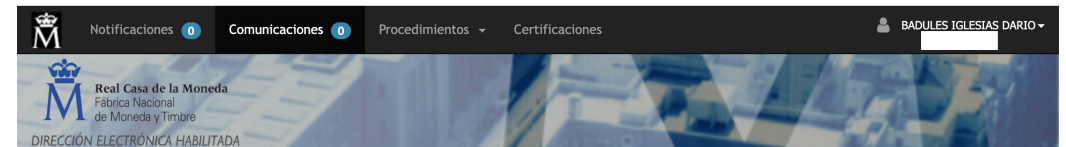
Notificación por Comparecencia Electrónica

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

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



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

Leyes 39 y 40/2015



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

Catálogo



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

Interoperabilidad



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

Identidad digital



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

▶

b. Registro electrónico de apoderamientos (1)

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 Aporado

→ 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:

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 (2)



DARIO BADULES IGLESIAS
PODERDANTE Salir

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 *

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 (3)

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

i 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](#)





¿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 >](#)



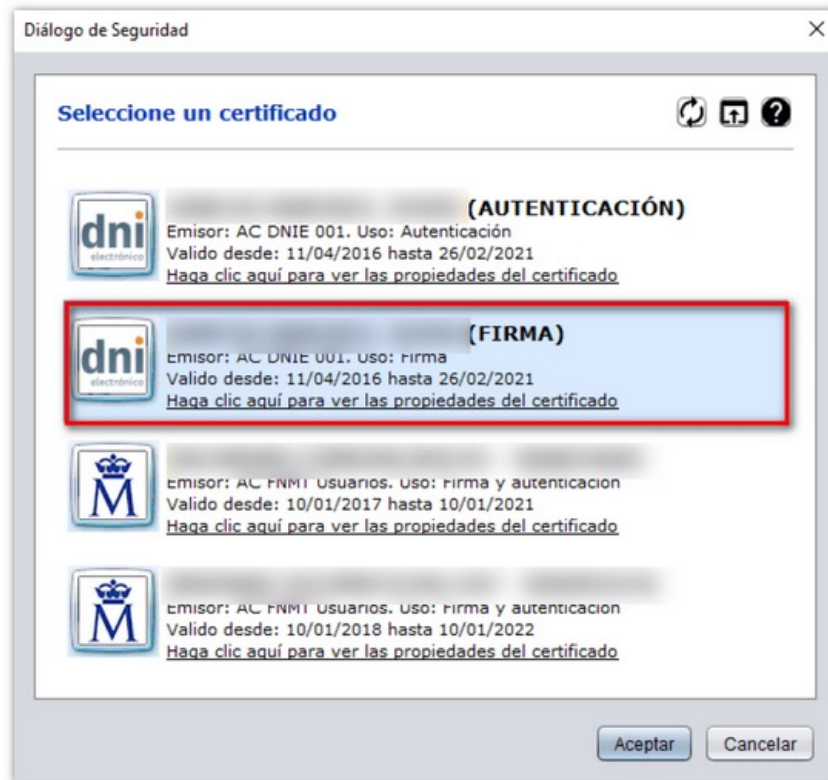
Definiciones

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

[Leer más >](#)

cl@ve

d. Certificado digital FNMT



FNMT CERES MUSEO CASA DE LA MONEDA SIAEN ESCUELA DE GRABADO TIENDA VIRTUAL

Sede Electrónica
 Real Casa de la Moneda
 Fábrica Nacional de Moneda y Timbre

Obtener Certificados Electrónicos | Trámites

Inicio > Obtener Certificados Electrónicos > Persona Física

Persona Física

- Obtener Certificado Software
- Obtener Certificado con DNle
- Obtener Certificado con Android
- Verificar estado
- Renovar
- Anular

Certificado de Representante

Sector Público

Certificados de componente

Soporte Técnico

Persona Física

El Certificado digital FNMT de Persona Física es la certificación electrónica expedida por la FNMT-RCM que vincula a su suscriptor con unos Datos de verificación de Firma y confirma su identidad.

Este certificado, también conocido como Certificado de Ciudadano o de Usuario, es un documento digital que contiene sus datos identificativos. Le permitirá identificarse en Internet e intercambiar información con otras personas y organismos con la garantía de que sólo Ud. y su interlocutor pueden acceder a ella.

¿Quién puede obtener un Certificado digital de Persona Física?

Cualquier ciudadano español o extranjero, mayor de edad o menor emancipado que esté en posesión de su DNI o NIE, podrá solicitar y obtener su certificado digital de forma gratuita para firmar y acreditar su identidad de forma segura en Internet.

¿Cómo puedo obtener el Certificado?

Existen 2 formas distintas para obtener su Certificado digital de Persona Física:

- Como archivo descargable en su ordenador. [Obtener Certificado software.](#)
- Utilizando su DNle. [Obtener Certificado con DNle.](#)

¿Para qué sirve?

El Certificado digital de Persona Física le permitirá realizar trámites de forma segura con la Administración Pública y Entidades Privadas a través de Internet, como por ejemplo:

Fecha y Hora Oficial
 22/02/2022
 16:41:09

Información Destacada

Exportar / Importar un Certificado [+]

Manual de Buenas Prácticas

Atención a Usuarios

e. Registro electrónico general

Buscador de organismos

Seleccione el Nivel de Administración:

Ministerio:

Buscar:

Seleccionar	Descripción
<input type="radio"/>	CONSEJERIA DE EDUCACION EN LA DELEGACION PERMANENTE DE ESPAÑA ANTE LA O.C.D.E. Y U.N.E.S.C.O. <i>MINISTERIO DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE</i>
<input type="radio"/>	Delegación del Gobierno en Madrid <i>Ministerio de Hacienda y Administraciones Publicas</i>
<input type="radio"/>	Delegación del Gobierno en Madrid - Area Funcional de Agricultura <i>Ministerio de Hacienda y Administraciones Publicas</i>
<input type="radio"/>	Delegación del Gobierno en Madrid - Area Funcional de Fomento <i>Ministerio de Hacienda y Administraciones Publicas</i>
<input type="radio"/>	Delegación del Gobierno en Madrid - Area Funcional de Industria y Energia <i>Ministerio de Hacienda y Administraciones Publicas</i>
<input type="radio"/>	Delegación del Gobierno en Madrid - Area Funcional de Sanidad y Política Social <i>Ministerio de Hacienda y Administraciones Publicas</i>
<input type="radio"/>	Delegación del Gobierno en Madrid - S.Gral. <i>Ministerio de Hacienda y Administraciones Publicas</i>
<input type="radio"/>	Delegación del Gobierno en Madrid - Unidad de Apoyo <i>Ministerio de Hacienda y Administraciones Publicas</i>
<input type="radio"/>	Delegación del Gobierno en Madrid-Area Funcional de Alta Inspeccion de Educacion <i>Ministerio de Hacienda y Administraciones Publicas</i>
<input type="radio"/>	DELEGACION PROVINCIAL DE ECONOMIA Y HACIENDA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE - GERENCIA TERRITORIAL <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: 00000000T 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



Carpeta Ciudadana
administracion.gob.es

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

Acceder a la Carpeta

¿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**.



administracion.gob.es
sede electrónica

Mis expedientes Mis notificaciones Mis datos Mis registros Más información

Mi Carpeta > Mis expedientes

Mis expedientes abiertos (en tramitación) ?

Aviso
Se está trabajando para incluir todos los organismos y todos los tipos de expedientes. Mientras tanto puedes acceder a la sede electrónica de cada organismo.

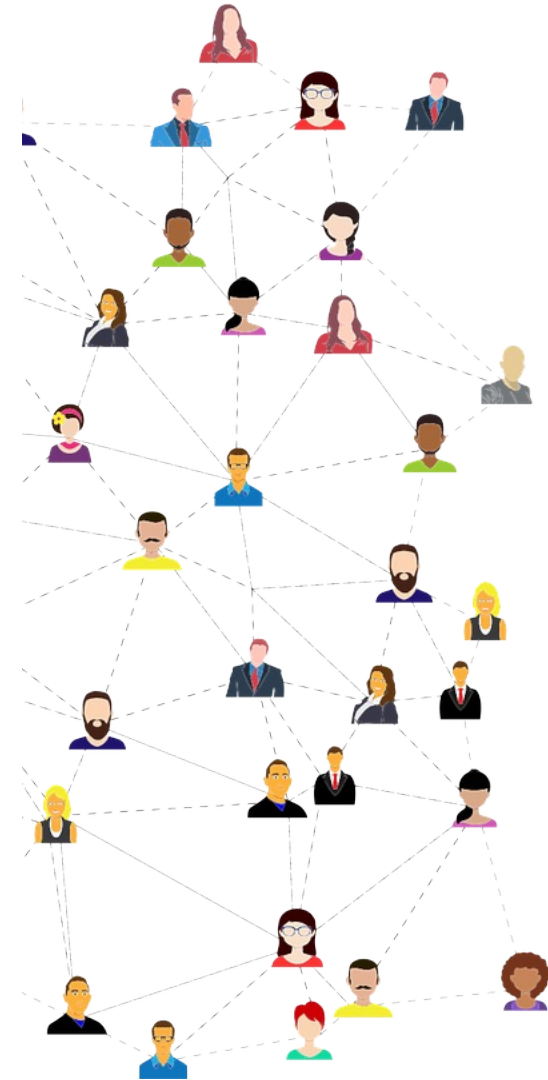
Aquí tienes un resumen de los expedientes abiertos que tienes en los diferentes organismos. Si accedes a un organismo concreto puedes consultar el detalle y también acceder a los finalizados.

Agencia Tributaria 0	Defensa 0	Dirección General del Catastro 0	Economía y Competitividad 0
Educación, Cultura y Deporte 4	Empleo y Seguridad Social ⚠	Fomento 0	Hacienda y Administraciones Públicas 0
Industria, Energía y Turismo 0	Justicia 0	Presidencia 0	Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad 0
Servicio Público de Empleo Estatal 0			

Expedientes abiertos
 Existen más expedientes
 Consulta no disponible en alguna de las sedes
 Consulta no disponible
 Agrupar varias sedes electrónica

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)



2. El portal de transparencia de la AGE: procedimiento de solicitud de información

David Antonio Cuesta Bárcena

El portal de transparencia de la AGE: procedimiento de solicitud de información

David Antonio Cuesta Bárcena

1. El derecho de acceso a la información pública
2. Su proyección sobre la AGE
3. Su ejercicio a través del Portal de Transparencia



Departamento de Derecho Público
Seminarario de Derecho Administrativo

El derecho de acceso a la información pública

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]

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

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, Sala C-a, 66/2021, FJ 4.5]

Es legislación básica (art. 149.1.18.ª CE) (DF 8ª): existen leyes autonómicas que la desarrollan y regulan sus especialidades para cada Comunidad Autónoma (art. 12)

El derecho de acceso a la información pública (LTIPBG)

Titulares: todas las personas (art. 12)

Alcance subjetivo: todos los sujetos que prestan servicios públicos o ejercen potestades administrativas (*grosso modo*) (arts. 2 y 4)

Objeto: información pública = los contenidos o documentos que obren en poder de alguno de los sujetos anteriores y que hayan 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)

El derecho de acceso a la información pública (LTIPBG: AGE)

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 (principales: [directorio](#))

Se dirige al titular del órgano administrativo que posea la información

No hay obligación de motivar la solicitud

El derecho de acceso a la IP (Portal de Transparencia de la AGE)

Presentación de la solicitud

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 el sistema de código de acceso -[Más información sobre código de acceso](#)-.



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.

Inicie su solicitud con CI@ve >

Inicie su solicitud con Código de Acceso >

El derecho de acceso a la IP (Portal de Transparencia de la AGE)



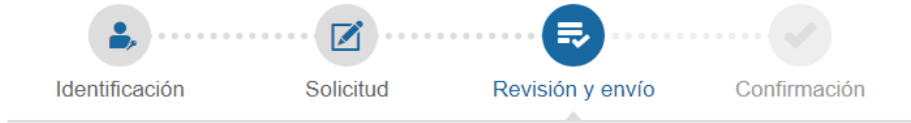
The screenshot shows the Cl@ve authentication interface. At the top left is the Spanish Government logo. The main heading is "Elija el método de identificación" (Choose the identification method). Below it, a note states: "Si no transcurren más de 60 minutos entre autenticaciones y llamadas a Cl@ve, se le autenticará automáticamente de forma transparente." (If no more than 60 minutes pass between authentications and calls to Cl@ve, you will be authenticated automatically and transparently.)

Four authentication options are presented in a grid:

- DNle / Certificado electrónico** (highlighted with a red border): Includes an "Acceder >" button.
- Acceso PIN 24H**: Includes an "Acceder >" button and a note: "Para usarlo es necesario [registrarse](#)".
- Cl@ve permanente**: Includes an "Acceder >" button and a note: "Para usarlo es necesario [registrarse](#)".
- Ciudadanos UE**: Includes an "Acceder >" button.

El derecho de acceso a la IP (Portal de Transparencia de la AGE)

Resumen de su solicitud



Esta es su solicitud de información.

Si quiere realizar modificaciones sobre ella, pulse [Modificar](#) para volver al formulario.

Si está de acuerdo con la información mostrada pulse Enviar para su envío.

Datos personales
 DAVID ANTONIO CUESTA BARCENA
 [Redacted]

Asunto
 @@@@

Información que solicita
 @@@@

Organismo al que se dirige
 Ministerio de Justicia

Notificaciones y recepción de la información
 Deseo ser notificado a través del Portal de la Transparencia

Expreso mi voluntad y consentimiento para firmar y presentar la solicitud.

[← Modificar](#) [Enviar solicitud](#)

El portal de transparencia de la AGE: procedimiento de solicitud de información

David Antonio Cuesta Bárcena, Facultad de Derecho, Universidad de Cantabria



Universidad
Zaragoza

El derecho de acceso a la IP (Portal de Transparencia de la AGE)

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

El derecho de acceso a la IP (Portal de Transparencia de la AGE)

Resolución (art. 20):

La resolución en la que se conceda o deniegue el acceso deberá 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

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

El derecho de acceso a la IP (Portal de Transparencia de la AGE)



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

El derecho de acceso a la IP (Portal de Transparencia de la AGE)

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

[Contra las resoluciones](#) dictadas en este procedimiento cabe: reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno o recurso ante la Jurisdicción Contencioso-administrativa (art. 20.5)

Reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (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](#))

El derecho de acceso a la IP (Portal de Transparencia de la AGE)

Reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno

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

Acceso a la sede

The screenshot shows the 'Acceso a la sede' page with two main sections: 'Requisitos generales' and 'Firma en la sede electrónica'.

Acceso con Usuario and **Acceso con cl@ve** are shown at the top. The 'Acceso con cl@ve' button is highlighted with a red box.

Requisitos generales

Identificación con Cl@ve

Cl@ve contempla la utilización de sistemas de identificación basados en:

- Certificados electrónicos (incluyendo el DNI-e)** (highlighted with a red box)
- Cl@ve PIN24H**: Sistema de contraseña de validez muy limitada en el tiempo, orientado a usuarios que acceden esporádicamente a los servicios, que se corresponde con el sistema PIN24H de la AEAT.
- Cl@ve permanente**: Sistema de contraseña de validez duradera en el tiempo, pero no ilimitada, orientado a usuarios habituales. Se corresponde con el sistema de acceso mediante usuario y contraseña, reforzado con claves de un solo uso por SMS, a los servicios de Seguridad Social. Este sistema será además el que permitirá el acceso al ciudadano a la firma en la nube.

Firma en la sede electrónica

Es posible que necesite firmar en la sede electrónica para remitir su solicitud correspondiente a un procedimiento o para comparecer una notificación.

- Firma básica**: Sólo requiere volver a identificarse mediante Cl@ve.
- Firma con certificado en su equipo o navegador**: Permite firmar mediante DNI electrónico o un certificado digital instalado en el dispositivo o navegador reconocido por cualquiera de las entidades certificadoras oficiales.
- Firma con certificado en la nube**: Permite firmar mediante el certificado electrónico personal almacenado y custodiado en la nube por la Administración Pública.

IMPORTANTE: Es imprescindible tener instalado Autofirma en su equipo. Puede consultar los requisitos específicos en los manuales de descarga.

El derecho de acceso a la IP (Portal de Transparencia de la AGE)



GOBIERNO DE ESPAÑA

cl@ve IDENTIDAD ELECTRONICA PARA LAS ADMINISTRACIONES

¿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.



DNIE / Certificado electrónico

Acceder >



Acceso PIN 24H

Acceder >

Para usarlo es necesario [registrarse](#)



Cl@ve permanente

Acceder >

Para usarlo es necesario [registrarse](#)



Ciudadanos UE

Acceder >

El derecho de acceso a la IP (Portal de Transparencia de la AGE)

Reclamaciones

Reclamaciones

Solicitud dirigida a: **Ámbitos Consejo**

(*) Campo obligatorio

Solicitante

Nombre
David Antonio Cuesta Barcena

Cód. de identificación
[Redacted]

Correo electrónico*
cuestada@unican.es
Debe rellenar este campo sólo en el caso de notificación telemática. Si opta por notificación postal aparecerá por defecto un correo sin validez.

Teléfono
[Redacted]

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)

Actúa

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

II. DATOS DE LA RECLAMACIÓN

Dirección General, centro, organismo o unidad responsable:

Si lo conoce, indique el Ministerio al que pertenece la Dirección General, centro, organismo o unidad responsable:

Nº expediente Portal de Transparencia

II.A. RESPUESTA A SU SOLICITUD

Señale la opción correspondiente: *

- Sí he recibido respuesta a la solicitud
- No he recibido respuesta a la solicitud

II.C. MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN:

Explique resumidamente los motivos de su reclamación: *

El derecho de acceso a la IP (Portal de Transparencia de la AGE)

III. DOCUMENTACIÓN ADJUNTA A LA RECLAMACIÓN

Puede incorporar a continuación los documentos que desee adjuntar a su reclamación:

Solicitud de información: *

Tamaño máximo: 15 Mb. Formatos permitidos: txt, zip, rar, tar, jpeg, jpg, gif, tiff, png, eps, pdf, ods, odt, doc, docx, xls, xlsx, csv, xsig, xades

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Resolución que se reclama:

Tamaño máximo: 15 Mb. Formatos permitidos: txt, zip, rar, tar, jpeg, jpg, gif, tiff, png, eps, pdf, ods, odt, doc, docx, xls, xlsx, csv, xsig, xades

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Notificación de la resolución:

Tamaño máximo: 15 Mb. Formatos permitidos: txt, zip, rar, tar, jpeg, jpg, gif, tiff, png, eps, pdf, ods, odt, doc, docx, xls, xlsx, csv, xsig, xades

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Documentación acreditativa de la representación:

Tamaño máximo: 15 Mb. Formatos permitidos: txt, zip, rar, tar, jpeg, jpg, gif, tiff, png, eps, pdf, ods, odt, doc, docx, xls, xlsx, csv, xsig, xades

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Alegaciones complementarias:

Tamaño máximo: 15 Mb. Formatos permitidos: txt, zip, rar, tar, jpeg, jpg, gif, tiff, png, eps, pdf, ods, odt, doc, docx, xls, xlsx, csv, xsig, xades

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Otros documentos:

Tamaño máximo: 15 Mb. Formatos permitidos: txt, zip, rar, tar, jpeg, jpg, gif, tiff, png, eps, pdf, ods, odt, doc, docx, xls, xlsx, csv, xsig, xades

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD *

- DECLARO: bajo mi responsabilidad, que son ciertos y comprobables los datos consignados en el presente formulario.

CONSENTIMIENTO *

- 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 el presente formulario, interpone reclamación al amparo del artículo 24 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

En su virtud, solicita que sea anulada la resolución contra la que se interpone esta reclamación y sea reconocido su derecho de acceso a la información en los términos expuestos en la solicitud inicialmente presentada.

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

Edad:

Sexo:

- Mujer
 Hombre

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

A través del presente formulario se recaban sus datos de carácter personal. Para obtener una amplia información sobre las finalidades, cesiones, legitimación y derechos que le asisten, así como sobre las actividades de tratamiento que lleva a cabo el CTBG con esos datos, pinche en el siguiente enlace antes de rellenar el formulario.

https://www.consejodetransparencia.es/ct_Home/aviso-legal/protecciondedatos.html

Enviar

El derecho de acceso a la IP (Portal de Transparencia de la AGE)



Resolución [REDACTED]

S/REF: [REDACTED]

N/REF: [REDACTED]

Fecha: La de firma

Reclamante: D. David Antonio Cuesta Bárcena

Dirección: 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^º](#), 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 octubre⁹](#), 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-Administrativa¹⁰](#).

EL PRESIDENTE DEL CTBG

I. ANTECEDENTES

El derecho de acceso a la IP (Portal de Transparencia de la AGE)

Contra las resoluciones del CTBG cabe recurso ante la Jurisdicción Contencioso-administrativa (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. Una visión de la Administración electrónica desde dentro

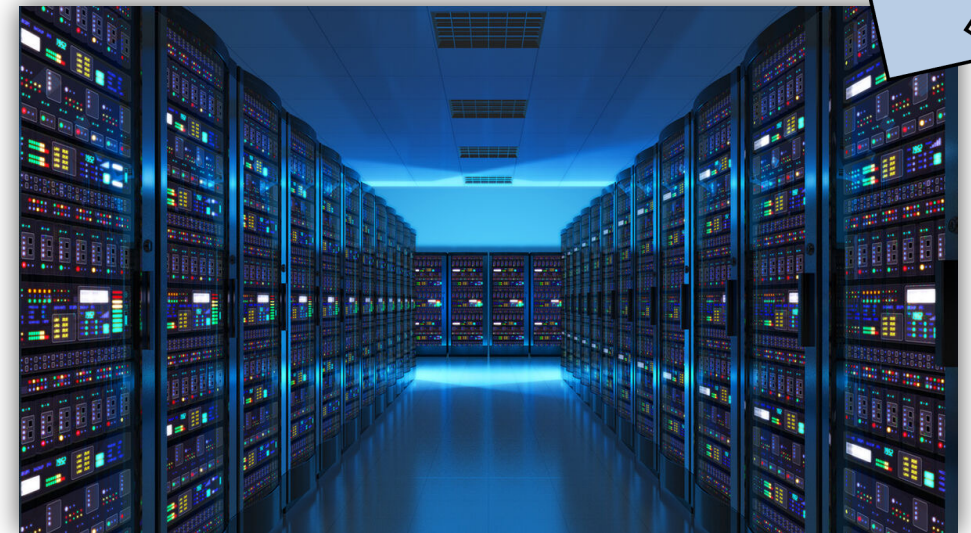
María Asunción Casabona Berberana

Una visión de la administración electrónica desde dentro

María Asunción Casabona Berberana

Transformación digital de la Administración

1. Marco jurídico
2. Ámbitos:
 - Funcionamiento interno
 - Relaciones con la ciudadanía
3. El caso de Aragón



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



Ámbitos de la transformación digital (1)

1. Funcionamiento interno de la Administración

- Proceso actual de **transformación**: cambios en la forma de gestión; reducción de la inercia administrativa.
- **Nuevos órganos** administrativos de coordinación: instrumentos de coherencia y unidades de apoyo
- **Simplificación** administrativa: nuevo diseño de procesos al pasar del papel a soluciones digitales



Ámbitos de la transformación digital (2)

2. Relaciones con la ciudadanía:

- **Eficiencia administrativa:** efectividad de una Administración electrónica e interconectada.
- Incremento de la **transparencia** y de la **participación**:
 - a. Acceso a datos por los ciudadanos ([Portales de transparencia](#), [OpenData Aragón](#))
 - b. Datos de los ciudadanos en la Administración: control de datos en Carpetas ciudadanas; unificación de datos transversales
- Servicios digitales fácilmente utilizables



Administración electrónica en Aragón (2)

Plan estratégico de servicios digitales de Aragón 2022-2025

Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento

Misión: “Mejorar la experiencia de las personas cuando usan los servicios públicos del Gobierno de Aragón mediante las tecnologías y el diseño.”

Objetivos:

- Ofrecer una experiencia de servicio público satisfactoria.
- Impulsar la transformación de los servicios públicos.
- Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos.
- Progresar en la digitalización de la administración y mejorar su eficiencia.
- Garantizar la seguridad de la información, la privacidad y la protección de los datos.
- Ganar reputación como organización dedicada a la tecnología y el diseño



Conclusiones

1. La implantación de la Administración Electrónica supone una **profunda transformación** en la forma de prestar los servicios administrativos.
2. Es un **proceso en desarrollo y evolución**
3. Su finalidad última es **acercar los servicios públicos** al ciudadano, y desarrollar trámites administrativos eficientes y sencillos.



4. La Administración electrónica en la Unión Europea: el eGovernment

Adrián Gavín Lalaguna

La administración electrónica en la Unión Europea: el eGovernment

Adrián Gavín Lalaguna

1. Aproximación
2. Evolución histórica
3. La Década Digital
 - 3.1. La Brújula Digital
 - 3.2. El Itinerario hacia la Década Digital
 - 3.3. La Declaración sobre los Derechos y Principios Digitales.
 - 3.4. Cuestiones conexas.
4. El actual eGovernment de la UE: cuestiones útiles



1. Aproximación

Relación con [Objetivos de Desarrollo Sostenible](#).

4ª Generación de Derechos Humanos ([Bustamante, J. 2010](#)).

Medio Ambiente Digital ([Benkler, 2006](#)).

Derecho a una [buena administración](#), art. 41 CDFUE

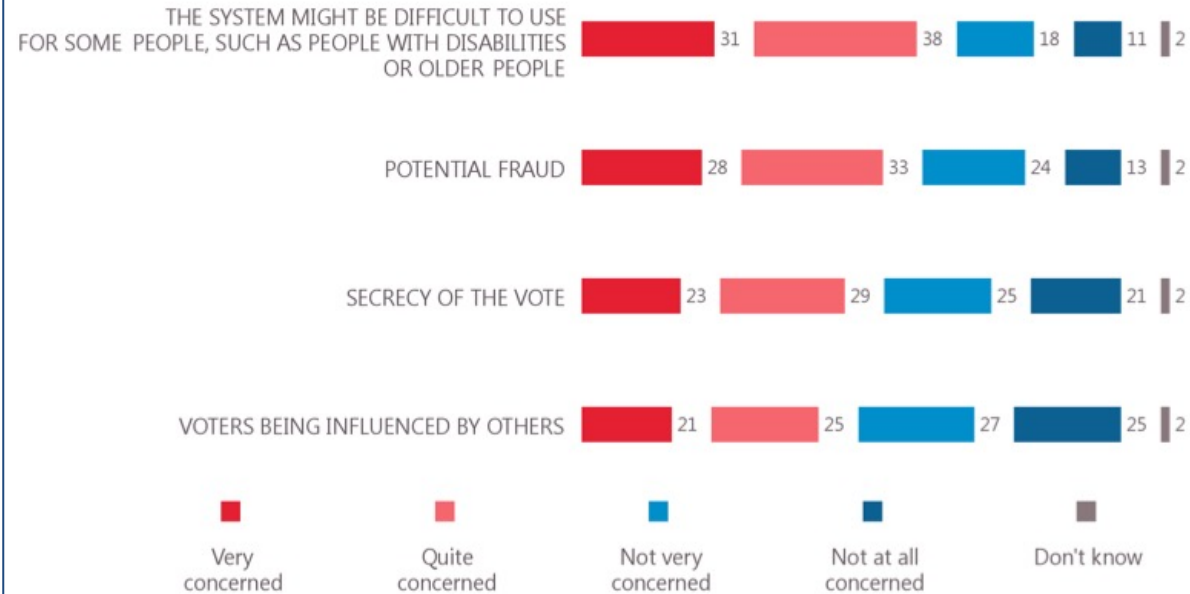
- Buena administración UE.
- Interconexión entre Administraciones.

Desigualdades: [Informe Europe's Digital Decade and Autonomy](#)

- Media UE: 56%.
- Rumanía 13%-Dinamarca 91%.



Q8 If you were able to vote electronically, online or by post, how concerned would you be about each of the following? (% - EU)



[Eurobarómetro](#) 2015 (2016)

Topics which should be addressed in priority by the European Parliament (QA4a, first answer only) by likelihood to vote (QA15) (in %)



[Eurobarómetro](#) PE 2021 (2022)

2. Evolución histórica

Declaración de Malmö (2009).

Declaración de Tallin (2017).

Declaración de Berlín (2020).

Declaración de Lisboa (2021).

Comisión [Von der Leyen](#) (2019-2024):

“Una Europa Adaptada a la Era Digital”: Margrethe Vestager.



3. La Década Digital

2020-2030

Tres documentos base:

- Brújula Digital 2030.
- Itinerario hacia la Década Digital.
- Declaración de Principios y Derechos Digitales.

[DIGITAL](#): Programa Financiero Europeo



3.1. La Brújula Digital

Presentada el [09/03/2021](#)

Acceso **general y fácil** a los servicios públicos. Necesario cambiar el paradigma de únicamente rellenar formularios.

Nivel de ambición propuesto para **2030** 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.



DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Acceso en línea a servicios públicos clave (relacionados con la carrera profesional, los estudios, la familia, las operaciones comerciales, los desplazamientos)

AHORA 75/100 ciudadanos 84/100 empresas

OBJETIVO Todos los ciudadanos y empresas

OBJETIVO 100 % de los europeos con acceso a historiales médicos digitales y 80 % usando un documento digital de identificación

3.2. El Itinerario hacia la Década Digital:

Presentado el [15/09/2021](#) (Discurso sobre el estado de la Unión).

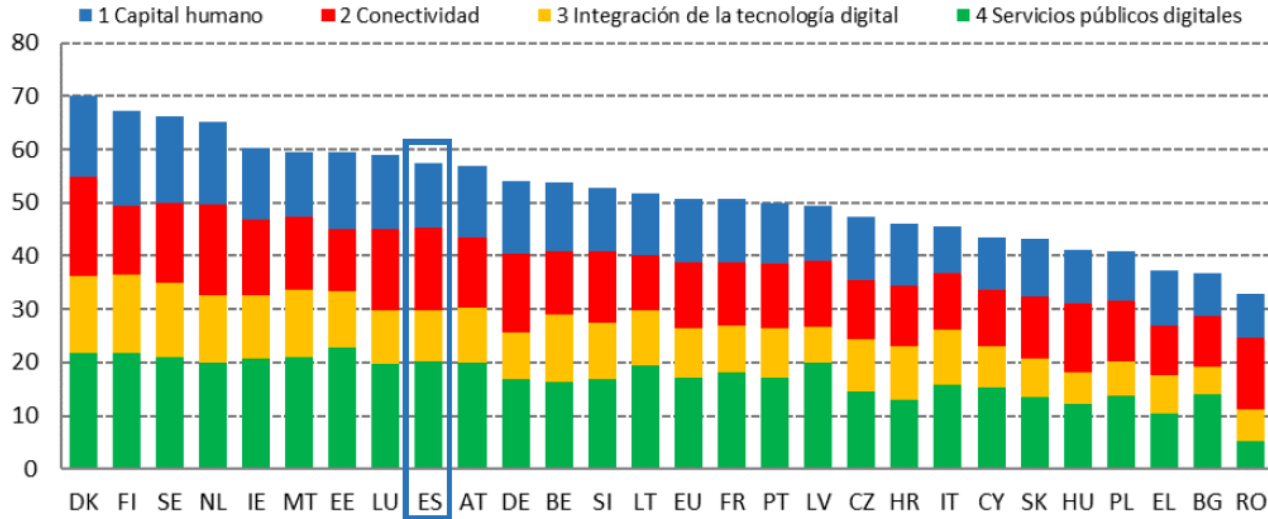
Puntos clave:

- Comisión informará anualmente a PE y Consejo de los avances.
- Revisión de las metas por la Comisión en 2026.
- Cooperación Comisión Estados Miembro.
- Se señala, aunque no se detalla, la creación de un Espacio Europeo de datos sanitarios.
- Proyectos plurinacionales: Consorcio Europeo de Infraestructuras Digitales (EDIC).
- Adaptación del Índice de la Economía y la Sociedad Digitales ([DESI](#)).

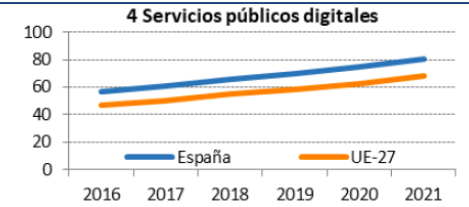


DESI 2021	España		UE
	puesto	puntuación	puntuación
	9	57,4	50,7

Índice de la Economía y la Sociedad Digitales (DESI), clasificación de 2021



4 Servicios públicos digitales	España		UE
	puesto	puntuación	puntuación
DESI 2021	7	80,7	68,1



	España		UE	
	DESI 2019	DESI 2020	DESI 2021	DESI 2021
4a1 Usuarios de la administración electrónica	65 %	63 %	67 %	64 %
<small>% usuarios de internet</small>	2018	2019	2020	2020
4a2 Formularios precompletados	NP	NP	78	63
<small>Puntuación (0 a 100)</small>			2020	2020
4a3 Servicios públicos digitales para los ciudadanos	NP	NP	82	75
<small>Puntuación (0 a 100)</small>			2020	2020
4a4 Servicios públicos digitales para empresas	NP	NP	94	84
<small>Puntuación (0 a 100)</small>			2020	2020
4a5 Datos abiertos	NP	NP	94 %	78 %
<small>% puntuación máxima</small>			2020	2020

3.3. La Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales

Presentada por la Comisión el [26/02/2022](#).

Sobre la eAdministración:

- “Toda persona debería tener acceso en línea a la totalidad de los servicios públicos esenciales de la Unión”.
- “Garantizar una accesibilidad y una reutilización a gran escala de la información de la Administración pública”
- Aumentar la participación en el proceso democrático a todos los niveles.

De aquí a verano debatida y aprobada por el Consejo y Parlamento.





3.4. Cuestiones conexas

-Protección de Datos: [Ley de Gobernanza de Datos](#). Antes de verano de 2022.

-[Ley de Servicios Digitales](#). Final 2022.

-[Ley de Mercados Digitales](#). 2022/2023.

-[Directiva de ciberseguridad](#). Antes de verano de 2022.



4. El actual eGovernment de la UE

- Identidad digital europea: eIDAS
 - Régimen actual
 - Propuesta
- 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

- Régimen actual
- Propuesta

EU Login
One account, many EU services

español (es) 63

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.

<input type="radio"/> Alemania	<input type="radio"/> Austria	<input type="radio"/> Bélgica
<input type="radio"/> Chequia	<input type="radio"/> Croacia	<input type="radio"/> Eslovaquia
<input type="radio"/> España	<input type="radio"/> Estonia	<input type="radio"/> Islandia
<input type="radio"/> Italia	<input type="radio"/> Lituania	<input type="radio"/> Luksemburg
<input type="radio"/> Malta	<input type="radio"/> Países Bajos	<input type="radio"/> Portugal
<input type="radio"/> Lituania		

Proyecto piloto de demostración

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

<input type="radio"/> Eslovenia	<input type="radio"/> Suecia	<input type="radio"/> Suiza
---------------------------------	------------------------------	-----------------------------

Enviar Cancelar

The screenshot shows the homepage of the JoinUp website. At the top, there is a navigation bar with the European Commission logo and the text "European Commission". Below this, the JoinUp logo is displayed. The main header area features the text "joinup welcomes interoperable europe" in a large, stylized font. A search bar is present with the placeholder text "Start typing to search...". Below the search bar, there is a link to "advanced search". The main content area is divided into three sections: "WHAT'S JOINUP ABOUT?", "WHO IS IT FOR?", and a video player. The "WHAT'S JOINUP ABOUT?" section describes the European Commission's role in creating JoinUp. The "WHO IS IT FOR?" section lists the services offered to government professionals. The video player section includes a play button and a cookie consent message.

An official website of the European Union How do you know? ▾

European Commission

joinup Interoperable Europe Interoperability Solutions Adrián Gavín

joinup welcomes interoperable europe

Start typing to search... Q

Need more search options? Use our [advanced search](#)

WHAT'S JOINUP ABOUT?

The European Commission created Joinup to provide a common venue that enables public administrations, businesses and citizens to share and reuse IT solutions and good practices, and facilitate communication and collaboration on IT projects across Europe.

[How to video](#) [Guided tour](#) [FAQ](#)

WHO IS IT FOR?

Joinup offers several services that aim to help e-Government professionals share their experience with each other. Joinup supports them to find, choose, re-use, develop and implement interoperability solutions.

Joinup: The repository of open source IT solutions

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

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


Overview

Members

About

FAQ

User testimonials

Joinup Roadmap

Joinup revamp

How-To & video tutorials

Federation of solutions

Technical documentation

The European Commission created Joinup to provide a common venue that enables public administrations, businesses and citizens to share and reuse IT solutions and good practices, and facilitate communication and collaboration on IT projects across Europe. [Read more](#)

229
News

 91
Documents

 71
Events

MORE ▾

Joinup at the SFScon 2021!

12/11/2021 event

JOINUP - User Group Meeting

news

Joinup: A one-stop shop for Digital Government

news

Portugal's reliable & innovative digital public services

news

The EIF Toolbox's holistic approach to interoperability

news

Digital response to COVID-19 – new resource repository on Joinup

news

Making Joinup “your” platform

news

Joinup Licensing Assistant

news

Participación legislativa

- Opinar sobre iniciativas de la Comisión.
- Sugerir mejoras de la legislación.
- Iniciativa ciudadana europea.
- CoFoE.



Web oficial de la Unión Europea ¿Lo sabías? ▾

Comisión Europea

es español

Home > Legislación > Contribuir al proceso legislativo

Contribuir al proceso legislativo

Opinar sobre las iniciativas de la Comisión

Contribuya a las consultas públicas y formule comentarios sobre las iniciativas de la Comisión durante la fase de elaboración de las políticas. Díganos cómo cree que se podría mejorar la legislación actual.

Sugerir mejoras de la legislación

Indique a la Comisión Europea cómo cree que se podría reducir la carga reglamentaria y mejorar la calidad y eficacia de la legislación en vigor.

Poner en marcha o apoyar una iniciativa ciudadana europea


Ponga en marcha una iniciativa ciudadana europea — pida a la Comisión Europea que proponga nuevas leyes sobre una cuestión importante para usted o que apoye iniciativas en curso.



Conferencia sobre el Futuro de Europa

La Conferencia sobre el Futuro de Europa brinda una oportunidad única en el momento preciso para que los ciudadanos europeos debatan sobre los retos y las prioridades de Europa. Sea cual sea tu procedencia u ocupación, este es el foro para reflexionar sobre el rumbo que quieres imprimir a la Unión Europea.

Opinar sobre iniciativas de la Comisión

Web oficial de la Unión Europea ¿Lo sabías? ▾

 Comisión Europea

 Sesión iniciada ▾  ES español

[Buscar](#)

Legislación

Díganos lo que piensa

Le damos la bienvenida a "Díganos lo que piensa"

Los ciudadanos y las empresas pueden compartir sus puntos de vista sobre las nuevas políticas de la UE y la legislación vigente.

Suscribirse

Suscríbase para mantenerse al corriente de los temas e iniciativas que le interesen.

[Suscribirse](#)

Puntos destacados



Sustancias químicas: simplificación y digitalización de los requisitos de etiquetado

111

Díganos lo que piensa >



Conductores de autobuses y autocares – normas de la UE sobre los tiempos de conducción y descanso

106

Díganos lo que piensa >



Ley de cotización: hacer más atractivos los mercados de capitales públicos para las empresas de la UE y facilitar el acceso de las pymes al capital

0

Díganos lo que piensa >

Buscar [Todas las iniciativas >](#)

Próxima clausura

[Convenio de las Naciones Unidas sobre la Ciberdelincuencia: autorización de negociaciones](#)

Hoy

[Transporte por carretera: normas de la UE aplicables a las zonas de estacionamiento seguras y protegidas para los camiones](#)

Hoy

[Ley de cotización: hacer más atractivos los mercados de capitales públicos para las empresas de la UE y facilitar el acceso de las pymes al capital](#)

En un día

[Productos con finalidad estética o no médica: requisitos de seguridad](#)

En un día

Conductores de autobuses y autocares – normas de la UE sobre los tiempos de conducción y descanso

Díganos lo que piensa > Iniciativas publicadas >

Conductores de autobuses y autocares – normas de la UE sobre los tiempos de conducción y descanso

En preparación

Hojas de ruta

Plazo para enviar comentarios

21 Enero 2021 - 18 Febrero 2021

COMENTARIOS: CERRADA

Consulta pública

Periodo de consulta

23 Noviembre 2021 - 15 Febrero 2022

COMENTARIOS: ABIERTA

PRÓXIMAMENTE

Adopción por la Comisión

Prevista para

Cuarto trimestre 2022

COMENTARIOS: PRÓXIMAMENTE

Acerca de esta iniciativa

Resumen Las normas de la UE sobre el tiempo de conducción, las pausas y los períodos de descanso se aplican por igual a los conductores de camiones y a los conductores de autobuses y autocares. No obstante, estas normas no siempre son adecuadas para el transporte de viajeros. Esta iniciativa tiene por objeto abordar las necesidades específicas de los conductores de autobuses y autocares en la organización de su tiempo de trabajo. La Comisión evaluará las normas actuales y podrá proponer medidas para satisfacer esas necesidades.

Tema Transportes

Tipo de texto legislativo Propuesta de reglamento

Hojas de ruta

COMENTARIOS: CERRADA

Plazo para enviar comentarios

21 Enero 2021 - 18 Febrero 2021 (medianoche, hora de Bruselas)

[Ver hojas de ruta recibidas >>](#)



Evaluación inicial de impacto - Ares(2021)506907 inglés (191 KB - PDF - 4 páginas)

Descargar

Comentarios (87)

Consulta pública

69

COMENTARIOS: ABIERTA

Periodo de consulta

23 Noviembre 2021 - 15 Febrero 2022 (medianoche, hora de Bruselas)

La Comisión quiere saber lo que piensa

La presente consulta pública está abierta. Las contribuciones recibidas se tendrán en cuenta en el desarrollo y perfeccionamiento de la iniciativa. Resumiremos las contribuciones recibidas en un informe de síntesis que explicará cómo las hemos tenido en cuenta. Los comentarios recibidos se publicarán en esta web y, por lo tanto, deben ajustarse a las [normas para comentarios](#).

[Ir a la consulta >](#)

Adopción por la Comisión

COMENTARIOS: PRÓXIMAMENTE

Prevista para

Cuarto trimestre 2022

Suscríbase para recibir notificaciones

Notificaciones de modificaciones de esta iniciativa

Recibir una notificación cuando se publique una nueva iniciativa sobre el tema de Transportes

Sugerir mejoras de la legislación



Comisión Europea | Sesión iniciada | español | Buscar

Legislación

Díganos lo que piensa: ¡Vamos a simplificarla!

Envíenos sus sugerencias para simplificar y modernizar la legislación vigente y reducir la cargas normativas

CONTENIDOS DE LA PÁGINA

La Plataforma «Preparados para el Futuro»

La Plataforma «Preparados para el Futuro» es un grupo de expertos de alto nivel integrado por los Estados miembros, el Comité de las Regiones, el Comité Económico y Social Europeo y las partes interesadas que representan un interés común en diversos sectores.

La Plataforma «Preparados para el Futuro» ayuda a la Comisión a simplificar la legislación vigente, reducir las cargas normativas y garantizar que la legislación de la UE se adapte al futuro. Participe para contribuir a una legislación de la UE más eficiente y adaptada al futuro.

La Plataforma trabaja sobre la base de un [programa de trabajo anual](#) que incluye una selección de temas sobre los que la Comisión ha puesto en marcha una iniciativa de simplificación y reducción de la carga. El programa de trabajo anual de 2021 tiene por objeto garantizar que el trabajo de la Plataforma beneficie al mayor número posible de ciudadanos y empresas centrándose en ellos. Los 15 temas abarcan una amplia gama de sectores, como la competencia, las finanzas, la salud, el medio ambiente, las estadísticas, el transporte, las aduanas y el mercado interior.

¿Cómo se utilizan mis comentarios?

La Plataforma «Preparados para el Futuro» estudiará sus sugerencias y las podrá incluir en sus dictámenes a la Comisión.


Las sugerencias recibidas a través del sitio web «Díganos lo que piensa: ¡Vamos a simplificarla!» no se tendrán en cuenta, si se refieren a:

- legislación pertinente que está siendo examinada por el Parlamento Europeo y el Consejo en el marco del procedimiento legislativo en el momento de la presentación de la sugerencia;
- legislación pertinente que lleva aplicándose menos de dos años en el momento de la presentación de la contribución, ya que en ese caso sería prematuro extraer conclusiones sobre su aplicación;
- una cuestión que es de competencia nacional o está relacionada con la aplicación nacional en un Estado miembro determinado; sin embargo, si la cuestión de que se trate tiene lugar en varios Estados miembros, podría tenerse en cuenta;
- una cuestión que está sujeta a una consulta de los interlocutores sociales prevista o en curso.

Presente una sugerencia >


Presente una sugerencia

Díganos lo que piensa: ¡Vamos a simplificarla! > Sugerencias recibidas > Presente una sugerencia


 Las sugerencias relevantes para la reducción y simplificación de la carga administrativa y para la potencial viabilidad futura de la legislación actual de la UE se tratarán en la plataforma «Preparados para el Futuro».

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

Idioma de mi sugerencia*

español 

Tema*

- Seleccionar un valor - 

Título*

255/255 caracteres restantes

Mi sugerencia*

4000/4000 caracteres restantes

Adjuntar un archivo

Si posee datos o estudios que apoyen sus ideas, puede aportarlos en un archivo adjunto.
Los archivos deben ser menores que **5 MB**.
Tipos de archivo permitidos: **txt doc docx pdf odt rtf**.
No se aceptan documentos que estén cifrados o que contengan macros.

Iniciativa Ciudadana Europea

The screenshot shows the homepage of the European Citizen Initiative website. At the top left is the European Union flag and the text 'Unión Europea'. At the top right is the language selector 'ES español'. Below this is the title 'Iniciativa Ciudadana Europea' and a navigation menu with items: 'Inicio', 'Buscar una iniciativa', 'Cómo funciona', 'Corra la voz', and 'Noticias'. The main content area features a text block explaining the initiative: 'Influya en las políticas que afectan a su vida. La Iniciativa Ciudadana Europea es una herramienta única; permite a los ciudadanos participar en la configuración de la UE solicitando a la Comisión Europea que proponga nuevas leyes. Cuando una iniciativa alcanza el millón de firmas, la Comisión decide qué medidas adoptar.' Below this is a link 'Cómo funciona paso a paso'. To the right is a video player with a play button and a progress bar showing '0:00 / 1:28'. Below the video is the caption 'La Iniciativa Ciudadana Europea en vídeo.' A large banner for 'CitizenCentral' is displayed, featuring a man wearing headphones and the text '#EUTake Theinitiative', '¡Escúchelo ahora!', and 'CitizenCentral: el podcast de los ciudadanos que cambian Europa'. Below the banner is a 'CitizenCentral' button. A COVID-19 notice is present, stating: 'El 15 de julio de 2020, el Parlamento Europeo y el Consejo adoptaron medidas temporales para hacer frente a los efectos de la pandemia de COVID-19 en la aplicación de la Iniciativa Ciudadana Europea. Las nuevas normas permiten ampliar los plazos de recogida de las iniciativas ciudadanas afectadas por la pandemia. En nuestro sitio web se publican las nuevas fechas de finalización de la recogida de las iniciativas ciudadanas que se benefician de la ampliación. [Más información](#)'. At the bottom, there is a filter section with 'Últimas noticias', 'En curso (13)', 'Atendida (6)', and 'Todas las iniciativas (87)'. Below this are filters for 'Filtrar por categoría' (set to 'Todas las categorías') and 'Filtrar por palabra clave' (empty), with an 'Aplicar filtros' button and a 'Mostrar más filtros' link.

Programa de intercambio de funcionarios — («Civil Servant Exchange Program (CSEP)»)

**Objetivos**

Como estudiantes europeos y futuros funcionarios, creemos que los intercambios no deben interrumpirse una vez finalizados los estudios.

Por lo tanto, proponemos la creación de un Programa de Intercambio de Funcionarios (CSEP), un programa de intercambio y formación entre funcionarios de los Estados miembros de la Unión Europea. El objetivo de este «Erasmus para la función pública» consistiría en ofrecer a los funcionarios de los Estados miembros de la UE experiencia profesional en un servicio similar en otro Estado miembro durante un periodo de 2 a 12 meses. Durante el intercambio, los funcionarios podrían seguir percibiendo el salario de su país de origen, a reserva de una compensación de la UE si este fuera inferior al percibido en el país de acogida en un puesto equivalente.

El CSEP reforzaría la libre circulación de trabajadores en la UE, fomentaría el intercambio de mejores prácticas entre las administraciones públicas y mejoraría los vínculos entre los Estados miembros. Además, ayudaría a los funcionarios a superar los numerosos retos a los que se enfrentan en sus relaciones de trabajo con sus colegas europeos.

El CSEP despertará un nuevo espíritu de unidad, por los ciudadanos y para los ciudadanos, gracias a los funcionarios de los países europeos.

Dirección web de la iniciativa en el registro de la Comisión Europea

<https://europa.eu/citizens-initiative/initiatives/details/2021/000002>

[+Mostrar más información](#)

Firmantes

1077 / 1.000.000

© Fin del periodo de recogida: 04/10/2022

[← Atrás](#)

Apoyar esta iniciativa propuesta por ciudadanos de la Unión Europea

País de nacionalidad

España

Por favor facilite los siguientes datos:

¿Por qué? Una vez concluida la recogida, las autoridades competentes de su país deben verificar su declaración de apoyo. Han solicitado un conjunto específico de datos personales, tal como se describe en el [Reglamento ICE](#). Sus datos personales están [debidamente protegidos](#).

Todos los campos son obligatorios

Identificación personal

Tipo de documento o número

Pasaporte

Número

Información personal

Nombre (completo)

Apellidos

Escriba los caracteres que lea en la imagen



Certifico que los datos facilitados en este formulario son correctos y que aún no he dado apoyo con mi firma a la iniciativa.

Apoyar

Requisitos para poder apoyar una iniciativa ciudadana europea:

1. poseer la ciudadanía de la Unión Europea (es decir, tener la nacionalidad de un Estado miembro de la UE)
 2. tener edad suficiente para votar en las elecciones al Parlamento Europeo (para algunas nacionalidades, el requisito es tener 16 años).
- [Más información](#)

Iniciativa Ciudadana Europea

Inicio Buscar una iniciativa Cómo funciona Corra la voz Noticias

Inicio > Cómo empezar

Cómo empezar

Contenido de la página

Guía

Aspectos que se deben tener en cuenta

Poner en marcha vuestra iniciativa

Guía

[Guía de la Iniciativa Ciudadana Europea](#)

Aspectos que se deben tener en cuenta

La iniciativa ciudadana europea ofrece la oportunidad de influir más en la [elaboración de las políticas de la UE](#). Fomenta el debate en torno a cuestiones especialmente importantes para la ciudadanía y aumenta la sensibilización sobre los problemas comunes.

Qué te permite hacer:

- Podrás pedir a la Comisión Europea que **proponga nueva legislación de la UE** que haga prosperar la causa que defiendes, siempre que se encuentre entre los [ámbitos de competencias de la UE](#).
- Tras haber registrado la iniciativa y haber obtenido **un millón de firmas** como mínimo (en papel o [en línea](#)) en al menos siete países de la UE, [tú y los demás organizadores repartidos por la UE](#) podréis presentarla ante la Comisión.
- Después, **os reuniréis con la Comisión** para hablar de vuestros objetivos.

Tras [examinar vuestra propuesta](#), la Comisión dará una respuesta sobre su intención de adoptar, o no, medidas.

Para gestionar una iniciativa ciudadana europea, hay que [respetar una serie de procedimientos](#). El ciclo de vida de una iniciativa ciudadana puede durar meses, ¡e incluso años!

La preparación fundamental. Para ayudar a los organizadores:

- Esta web ofrece información detallada sobre el proceso de inicio a fin.
- El [Foro de la Iniciativa Ciudadana Europea](#) proporciona orientación y asesoramiento sobre los aspectos jurídicos y prácticos de la gestión de una iniciativa, en particular:
 - cómo redactar una iniciativa
 - cómo trabajar en equipo con otras personas y crear un grupo de organizadores
 - cómo recoger firmas, etc.

Poner en marcha vuestra iniciativa

Tras crear el grupo de organizadores, redactar la iniciativa y recopilar toda la información necesaria, tenéis que presentar la [solicitud de registro](#).

Para hacerlo, el representante del grupo debe crear una **cuenta de organizador** que incluya una dirección de correo electrónico (la cual será visible en esta web una vez registrada la iniciativa) y rellenar los campos obligatorios.

[Cuenta de organizador](#)

Conferencia sobre el Futuro de Europa (CoFoE)

Web oficial de la Unión Europea ¿Lo sabías? ▾

Conferencia sobre el Futuro de Europa

Sesión iniciada español ▾

[Inicio](#) [Sobre la Conferencia](#) [Temas](#) [Eventos](#) [Pleno](#) [Paneles europeos de ciudadanos](#) [Paneles y eventos nacionales](#) [Informes](#)

Haz oír tu voz en la Conferencia sobre el Futuro de Europa

[Participa](#)

El futuro está en tus manos

[Asistir a un evento cerca de ti](#) [Compartir tus ideas](#) [Organizar tu evento](#)

Esta plataforma es el nodo central de la Conferencia sobre el Futuro de Europa. Es la ocasión de dar tu opinión, de decir en qué tipo de Europa quieres vivir y de ayudar a configurar nuestro futuro. Puedes realizar tu contribución en castellano o en cualquier lengua co-oficial de España (para más detalles ver Preguntas Frecuentes).

¿Cómo me puedo implicar?

Para hacer oír tu voz lo primero que debes hacer es [inscribirte](#) en la plataforma de la Conferencia sobre el Futuro de Europa. En cuanto inicies sesión, podrás unirme al debate.

Compartir tus ideas

Tenemos una lista completa de temas sobre los que queremos conocer tu opinión. Asegúrate de que has iniciado sesión y luego selecciona uno de los temas siguientes para comenzar.

- [Cambio climático y medio ambiente](#)
- [Salud](#)
- [Una economía más fuerte, justicia social y empleo](#)
- [La UE en el mundo](#)
- [Valores y derechos, Estado de Derecho y seguridad](#)
- [Transformación digital](#)
- [Democracia europea](#)
- [Migración](#)
- [Educación, cultura, juventud y deporte](#)

¿Tu idea no encaja en ninguno de estos temas? Haz que se oiga en [Otras ideas](#).

Debatir las ideas de otros ciudadanos

Hay ya [tantas ideas](#) debatiéndose en nuestra plataforma. Como parte de la Conferencia, te animamos a que apoyes tus ideas favoritas y que añadas tu opinión en la sección de comentarios. Recuerda, este es un lugar para que germinen las ideas.

[Únete al debate](#)

Crear un evento

¿Te gustaría crear un evento? Puedes organizar debates en línea con personas de toda Europa para captar perspectivas diferentes y compartir tus ideas más a fondo.

Crea un evento utilizando los enlaces siguientes u obtén más información en nuestro [kit de herramientas de la página del evento](#).

- [Cambio climático y medio ambiente](#)
- [Salud](#)
- [Una economía más fuerte, justicia social y empleo](#)
- [La UE en el mundo](#)
- [Valores y derechos, Estado de Derecho y seguridad](#)
- [Transformación digital](#)
- [Democracia europea](#)
- [Migración](#)
- [Educación, cultura, juventud y deporte](#)

¿Tu evento no encaja en ninguno de estos temas? Añádelo a [Otros temas de ideas](#).

Unirse a un evento

Tenemos muchos eventos en línea en toda Europa. Búscas eventos [por tema](#) o usa el mapa interactivo para encontrar los eventos que están teniendo lugar cerca de ti.

[Descubrir todos los eventos](#).

Document Directory





Cambio climático y medio ambiente

#TheFutureIsYours • Liderar el camino hacia un futuro más sostenible

Sobre el tema [Ideas](#) [Eventos](#)

Mostrar texto automáticamente traducido Advertencia: las traducciones automáticas pueden no ser completamente exactas.

« Volver a propuestas

Estás creando una idea.

Cómo crear una idea

Paso 1 de 4

- Crea tu idea
- Comparar
- Finalizar
- Publicar idea

Puede escribir un máximo de 1500 caracteres para presentar su idea. Por lo tanto, se recomienda abordar los puntos fundamentales de forma clara y directa.

Si ve el mensaje de error «Debe empezar con mayúscula», asegúrese de que las frases que van después de un salto de línea (tecla «Enter») comienzan con mayúscula inicial.

La plataforma traducirá de forma automática todas las ideas enviadas. Para garantizar que esto funciona correctamente, debe escribir su idea en el idioma que utiliza para explorar la plataforma.

Podrá realizar contribuciones en todas las lenguas co-oficiales de España. Para que estas contribuciones se puedan tener en cuenta por parte de la Conferencia se procederá a su traducción, que será incluida debajo de la contribución original.

CREA TU IDEA

* Los campos obligatorios están marcados con un asterisco

Título *

Por favor, introduzca al menos 15 caracteres, 150 caracteres restantes

Cuerpo *

Por favor, introduzca al menos 15 caracteres, 1500 caracteres restantes

[Siguiente](#)



Salud

#TheFutureIsYours La receta de un futuro más saludable para los europeos

Sobre el tema Ideas Eventos

Mucha gente aún desconoce el debate. Advertencia: las recomendaciones automáticas pueden no ser completamente exactas.

Consulta las ideas que han expuesto otras personas o [comparte las tuyas](#)

Comparte una idea con nosotros

Además de compartir tus propias ideas, puedes también encontrar otras ideas de toda Europa. Participa en el debate dejando un comentario, o vota por ideas que te gustan para que más personas las encuentren.

805 Ideas [Nueva idea +](#)

Filtrar ideas por Orden alfabético Resultados por página: 20

Filtrar la búsqueda
Ir a los resultados

Categoría
 Todas
 Conservativas
 Propuestas de estudio de viabilidad
 Salud pública

Idées
 Todas
 Más ideas

Relacionados
 Todas
 Eventos

<p>Salud europea</p> <p>Emanuel Crapanzano 20/04/2021 14:29</p> <p>Secondo me, è arrivata l'ora, per l'Unione Europea, di dare vita ad un sistema di previdenza...</p> <p>Salud pública</p> <p>515 Seguir 4 Adhesiones 0 Comentarios</p>	<p>Prävention als zentraler Baustein im Gesundheitssystem</p> <p>Hauke Fröhling 19/04/2021 14:07</p> <p>Obwohl bekannt ist, dass durch gezielte Prävention viele Krankheiten, Gebrechen und Leiden...</p> <p>Promoción de medidas de vida saludable</p> <p>523 Seguir 32 Adhesiones 0 Comentarios</p>
<p>Health service for every European</p> <p>Alexandre Cio 20/04/2021 18:42</p> <p>EN/FR/EU could set a minimum health insurance for all Europeans. EU should stockpile in terms of...</p> <p>Salud pública</p> <p>515 Seguir 9 Adhesiones 0 Comentarios</p>	<p>European Healthcare System</p> <p>R.L. 19/04/2021 14:49</p> <p>The pandemic has shown europe its huge lack of tools to handle an acute healthcare crisis. To...</p> <p>Salud pública</p> <p>527 Seguir 68 Adhesiones 12 Comentarios</p>
<p>More life to years, no more years to life.</p> <p>Matteo Grassi 20/04/2021 12:14</p> <p>From 2000 to 2014, the years spent in pathological conditions increased by 6-4 years. Is the same...</p> <p>Promoción de medidas de vida saludable</p> <p>517 Seguir 12 Adhesiones 1 Comentarios</p>	<p>Genetic Engineering of Human Beings ("Designer Babies")</p> <p>Brandon Lianque 20/04/2021 18:11</p> <p>This is a controversial topic but an important one. Genetic engineering in adults is already...</p>

Genetic Engineering of Human Beings ("Designer Babies")

Brandon Lianque

24/04/2021 18:26 2 comentarios

7 Adherirse

517 Seguir

This is a controversial topic but an important one.

Genetic engineering in adults is already tested in promising studies, from curing blindness to fighting cancer. These technologies are largely unproblematic.

However, it is generally agreed that genetic changes work best the earlier they are implemented. As always: prevention is better than treatment.

These designer babies are already a reality. "Lulu" and "Nana" were born in 2018.

This technology is part of our world and is not going to disappear again.

While outright banning the technology may seem attractive to many, it is simply not realistic:

- The black market will fill the void
- It will ensure only rich and/or well connected people have access to gene editing, widening the gap between rich and poor even further
- If one or several country do not follow the ban, we will become dependent on them and they will dictate regulations, prices and which, if any, safety measures are being taken

The only viable option we have is to develop the technology ourselves and implement it in a safe, careful and humane way. By getting ahead of the curve, we can regulate and form it, ensuring strict quality and safety standards become part of it from the beginning.

Therefore, the EU should implement a human genetic engineering program aimed at offering ways to alter human genes safely and ensure access for people of all backgrounds.

Referencia: cofe-PROP-2021-04-1294
Versión número 1 (de 1) [ver otras versiones](#)

Compartir

Insertar



2 COMENTARIOS

Filtrar por: [Más antiguas primero](#)

Dylan Hakke 01/05/2021 12:54

I would be willing to endorse this proposal if you would add "ethical standards" to it as well. At this point you only mention "quality and safety standards" but ethical standards are just as important.

Do you want Genetic Engineering to be allowed during embryonic stages no matter the reason behind it? Or should it be only allowed to prevent diseases and/or disabilities? Should it be allowed on "esthetical motivation or reasons" based on views of one or both parents?

Should it be allowed to genetically engineer your baby just to give it a specific eye color? or skin color? Or possibly change its sex? I would want that to be addressed in your proposal before I decide whether to endorse it or not.

Responder

Christina BEZANTE 10/05/2021 20:32

Up to now, we just push that issue "below the carpet". We certainly have to recognize, accept and properly regulate that all

Responder

PUBLICACIÓN

Neutral

¿Tú qué piensas?

The platform will automatically detect the language of your contribution and provide a translation for citizens that don't speak your language.

1000 caracteres restantes [Enviar](#)



Denuncia de infracción de Derecho de la UE

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 »](#)

Peticiones al Parlamento Europeo



Peticiones
Parlamento Europeo

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

1000/2021
Petición n.º 1000/2021, presentada por Christian Bette, de nacionalidad alemana, sobre el reconocimiento de las vacunas contra el coronavirus utilizadas fuera de la UE
0 Adhesiones

0999/2021
Petición n.º 0999/2021, presentada por N. M. de nacionalidad finlandesa, sobre las normas fiscales relativas a los primeros inmuebles en propiedad de los ciudadanos que trabajan en otro Estado miembro
0 Adhesiones

Redacte su petición.

03. Redacte su petición.

01

02

03

04

Lea esto antes de empezar
Preguntas preliminares
Redacte su petición.
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.

Ámbito(s) *
Puede seleccionar hasta 5 temas

País 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

Peticiones
Parlamento Europeo

Búsqueda rápida en «petitor»

Inicio Mis peticiones Encontrar una petición Iniciar una petición Preguntas más frecuentes Adrián Gavín Lalaguna Cerrar sesión

Encontrar una petición

Las peticiones no aparecen en el Portal de Peticiones inmediatamente después de su presentación, sino que se publican tras su admisión por la Comisión de Peticiones. Este proceso lleva algún tiempo, ya que depende del número de peticiones que se estén tramitando en cada momento.

Palabra clave

Introduzca un número de petición (por ejemplo, 4321/2021) o una palabra o expresión clave pertinente para su búsqueda como, por ejemplo, «bienestar animal». No utilice guiones, comillas u otro signo de puntuación o símbolo.

Seleccione el año / los años Seleccione el tema / los temas

Seleccionar el estado Seleccione el país o países en cuestión

Parlamento Europeo

Resultados de la búsqueda 89
Resultados por página 10 | 20 | 50 | 100

Petición n.º 0544/2017, presentada por Declan Fearon, de nacionalidad irlandesa, sobre el proceso de paz irlandés en el contexto del brexit
ABIERTA A ADHESIONES

El peticionario hace hincapié en que el brexit no debe incumplir el Acuerdo del Viernes Santo, que constituye un tratado internacional, ni comprometer el proceso de paz irlandés. Explica que en los últimos veinte años la isla de Irlanda ha experimentado una transformación gracias al proceso de paz, que ha permitido a los irlandeses superar decenios ...

Petición n.º 0063/2015, presentada por Volker Lux, de nacionalidad alemana, sobre la instauración del 8 de mayo como Día europeo de la paz y la memoria
CERRADA

El peticionario es un ciudadano alemán que vive en Polonia. Como fundador de una fundación, ha intentado lograr la instauración del 8 de mayo como el Día europeo de la paz y la memoria, una fecha que marcó la capitulación de Alemania y el final de la Segunda Guerra Mundial. Con este movimiento quiere concienciar a los ciudadanos sobre la importancia ...

Petición n.º 1011/2014, presentada por H.M., de nacionalidad alemana, sobre la traducción a todas las lenguas de la UE del discurso pronunciado por el presidente del Comité del Premio Nobel de la Paz, Thorbjørn Jagland, en la entrega del Premio Nobel de la Paz a la Unión Europea
DECLARADA IMPROCEDENTE

El presidente del Comité del Premio Nobel de la Paz, Thorbjørn Jagland, pronunció un discurso en la entrega del Premio Nobel de la Paz a la Unión Europea. El peticionario solicita al Parlamento Europeo que se traduzca este discurso a todas las lenguas de la UE y que se publique en Internet y se plasme en un folleto disponible en todas las oficinas de información ...

Peticiones
Parlamento Europeo

Búsqueda rápida en «petitor»

Inicio Mis peticiones Encontrar una petición Iniciar una petición Preguntas más frecuentes Adrián Gavín Lalaguna Cerrar sesión

Petition 0544/2017 - Petición n.º 0544/2017, presentada por Declan Fearon, de nacionalidad irlandesa, sobre el proceso de paz irlandés en el contexto del brexit

Número de petición: 0544/2017

Título: Petición n.º 0544/2017, presentada por Declan Fearon, de nacionalidad irlandesa, sobre el proceso de paz irlandés en el contexto del brexit

Resumen de la petición: El peticionario hace hincapié en que el brexit no debe incumplir el Acuerdo del Viernes Santo, que constituye un tratado internacional, ni comprometer el proceso de paz irlandés. Explica que en los últimos veinte años la isla de Irlanda ha experimentado una transformación gracias al proceso de paz, que ha permitido a los irlandeses superar decenios de conflicto político y avanzar hacia una sociedad más próspera, pacífica y democrática, y cuya piedra angular es el Acuerdo del Viernes Santo. A juicio del peticionario, todo intento de modificar el Acuerdo en cualquier sentido podría poner en peligro la totalidad del Acuerdo, y con ello el proceso de paz en su conjunto. Subraya que, desde que se ratificó el Acuerdo del Viernes Santo, la Unión ha sido una importante aliada para la paz, prestando una considerable ayuda política y financiera, lo que ha favorecido un mayor desarrollo económico y social en toda la isla. Recuerda que la mayoría (un 55,8 %) de los ciudadanos de Irlanda del Norte que participaron en el referéndum sobre la pertenencia del Reino Unido a la Unión votaron a favor de su permanencia. Señala que el hecho de que el norte de Irlanda se haya visto obligado a abandonar la Unión en contra de los deseos expresos de sus habitantes supone un duro revés para el proceso de paz y el proceso político en dicha región, compromete directamente la integridad del Acuerdo del Viernes Santo y acarreará graves consecuencias para las salvaguardias contenidas en este último, y en especial el principio de aprobación. El peticionario está convencido de que el brexit y la insistencia del Gobierno británico en sacar el norte de Irlanda de la Unión junto con el resto del país socavarán la condición y la integridad institucional, constitucional y jurídica del Acuerdo del Viernes Santo. Sostiene que el artículo 3, apartado 5, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) impone a la Unión la obligación de proteger el proceso de paz irlandés y defender el Acuerdo del Viernes Santo. El peticionario cita asimismo los artículos 9 y 10 del TFUE, alegando que aparte de que el Gobierno de Dublín transmita las opiniones de los ciudadanos del norte de Irlanda en el Consejo, la Comisión también está obligada a entablar diálogo con estos. Asimismo, la Unión debe garantizar la representación de dichos ciudadanos en el Parlamento Europeo, aunque aún está por decidir el mecanismo exacto y el nivel de representación correspondiente. El peticionario indica que el artículo 3, apartado 5, junto con el artículo 8 deberían llevar a la Unión a pactar un estatuto especial que respalde el Acuerdo del Viernes Santo. Por último, defiende que, en el supuesto de que no sea posible designar tal estatuto, la Unión debería dejar clara su voluntad de apoyar medidas políticas, diplomáticas y financieras con vistas a lograr una Irlanda Unida.


Nombre: Declan Fearon

Fecha de admisión a trámite:

Número de adhesiones: 9

Estado: Abierta a adhesiones

Quejas ante la Defensora del Pueblo Europeo



Contraseña para acceder a su reclamación • Contactos | ES Español

Defensor del Pueblo Europeo

Buscar

¿Quiénes somos? ▾ ¿Cuál es nuestra función? ▾ ¿Cómo presentar una reclamación? ▾ Sala de prensa ▾

¿Tiene una reclamación contra una institución u órgano de la UE? [PRESENTACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN](#)

Objetivo

Noticias

European Defence Agency accepts Ombudsman recommendations on revolving doors

The European Defence Agency (EDA) has accepted our recommendations concerning how it handled applications by its former Chief Executive to take positions at Airbus.

The decision in this inquiry sets out the Ombudsman's views on when, in the public interest, it is appropriate to forbid an intended job.

Formulario de reclamación

La información requerida se muestra con *

1. Detalles de contacto

Nombre: *	Correo electrónico: *
<input type="text"/>	<input type="text" value="agavin@unizar.es"/>
Apellido: *	Tel.: <input type="text"/>
Nacionalidad *	País: *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Lengua de preferencia *
	<input type="text" value="español"/>

En nombre de (en caso de que sea relevante):*

YO
 OTRA PERSONA
 ASOCIACIÓN/ORGANIZACIÓN/ONG
 EMPRESA
 INSTITUCIÓN PÚBLICA
 OTROS

GUARDAR

2. Detalles de su reclamación

<p>¿Contra qué institución u órgano de la Unión Europea (UE) desea presentar una reclamación? *</p> <input type="text"/>	<p>¿En su opinión, qué debería hacer la institución o el organismo para reparar la situación? *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div> <p style="text-align: right;">GUARDAR</p>
<p>¿Qué decisión motiva su reclamación? ¿Cuándo fue consciente de dicha decisión? Adjúntese documentación relativa al caso, si es necesario. *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div> <p style="text-align: right;">GUARDAR</p> <p>Añadir adjuntos</p> <p>Para facilitar la tramitación de su queja, sírvase enumerar los anexos y darles un nombre (por ejemplo: 1- Carta con fecha xx; 2- Correo con fecha xx, etc)</p> <div style="border: 1px dashed #ccc; padding: 5px; text-align: center;"> Arrastre los archivos aquí o haga clic para enviar un archivo. </div>	<p>¿Ha contactado ya a la institución u órgano de la UE responsable a fin de encontrar satisfacción a su problema?</p> <p>Esta condición es necesaria para que una reclamación sea admisible. Deberá adjuntar al formulario de reclamación pruebas de que se ha puesto en contacto con la institución u organismo pertinente para solicitar una compensación. De no ser así, se le informará de que no podemos tramitar su reclamación. *</p> <p> <input type="radio"/> SÍ (POR FAVOR, ESPECIFIQUE Y ADJUNTE COPIAS DE LA CORRESPONDENCIA RELEVANTE) <input type="radio"/> NO </p> <p>Si su reclamación es relativa a relaciones laborales con las instituciones u órganos de la UE, ¿han sido agotadas todas las posibilidades de solicitudes o reclamaciones administrativas internas previstas en el Estatuto de los Funcionarios? En ese caso, ¿han expirado los plazos de respuesta de las instituciones? *</p> <p> <input type="radio"/> SÍ (POR FAVOR, ESPECIFIQUE) <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> NO APLICABLE </p> <p>¿Ha emitido algún tribunal sentencia sobre el motivo de su reclamación, o está dicho fallo pendiente? *</p> <p> <input type="radio"/> SÍ (POR FAVOR, ESPECIFIQUE) <input type="radio"/> NO </p>
<p>¿En qué considera Ud. que la institución u organismo europeo ha actuado incorrectamente? *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div> <p style="text-align: right;">GUARDAR</p>	GUARDAR

3. Información adicional

¿Estaría usted conforme con que su reclamación fuese transferida a otra institución u organismo (europeo o nacional) en caso de que el Defensor del Pueblo Europeo considerase no estar facultado para resolverla? *

SÍ, ESTOY DE ACUERDO
 NO, NO ESTOY DE ACUERDO

¿Consiente en responder a un breve cuestionario (cerca de un minuto), una vez archivado su caso, para ayudarnos a mejorar el servicio que prestamos a los reclamantes?

El Defensor del Pueblo Europeo quiere brindar a los reclamantes la oportunidad de expresar su opinión sobre cómo tramita la institución las reclamaciones, para poder mejorar el servicio que se les presta. El cuestionario se tramita con la ayuda de una herramienta del sitio web del Defensor del Pueblo. Las respuestas recibidas se tratarán con garantía total de anonimato. Si no desea responder a una o más preguntas, no tiene más que pasar a la siguiente. El responsable de esta operación de tratamiento de los datos es el [Jefe de la Unidad de Comunicación](#). *

SÍ, ESTOY DE ACUERDO
 NO, NO ESTOY DE ACUERDO

GUARDAR

Nota informativa sobre el tratamiento y la confidencialidad de los datos

Tratamiento de los datos

Las reclamaciones que se formulan al Defensor del Pueblo y la correspondencia relacionada con estas suelen contener datos personales, como nombres, datos de contacto y otros tipos de información relacionada con personas identificables.

Hay derechos y obligaciones derivados del Derecho europeo (Reglamento (UE) 2018/1725) que se refieren al modo en que las instituciones de la UE tratan los datos personales, [incluida la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo](#). Entre ellos se incluye el derecho de las personas a tener acceso a la información que sobre ellas tenga la Oficina. Para ejercer tales derechos o para obtener más información, póngase en contacto con nuestra [Oficina](#) o con nuestro [delegado de protección de datos](#).

Si una persona considera que el Defensor del Pueblo no ha tratado sus datos personales adecuadamente, puede ponerse en contacto con el [Supervisor Europeo de Protección de Datos](#).

Confidencialidad de su reclamación y su información

Se solicita a los demandantes que identifiquen con claridad cualquier documento o información que consideren confidencial inmediatamente al enviarlos al Defensor del Pueblo.

La confidencialidad solo puede aplicarse en los casos en que la revelación de la información tuviera efectos adversos. Podría, por ejemplo, aplicarse a información de carácter financiero, información sensible desde el punto de vista comercial o información personal sobre un particular. La confidencialidad no puede garantizarse en todos los casos. En particular, si se presentan al Defensor del Pueblo documentos que incluyen datos personales sobre terceras personas, es probable que éstas puedan obtener esos datos de la Oficina, ejerciendo su derecho a la protección de datos. En cualquier caso, debe considerar que su reclamación y los documentos que la acompañan se compartirán completamente con la institución o el órgano sobre el que presenta la reclamación, con el fin de que estos puedan entenderla debidamente y responder al Defensor del Pueblo.

He leído la información *

Quiero recibir una copia de mi reclamación por correo electrónico

GUARDAR

ENVIAR LA RECLAMACIÓN



Buscador de empleo de la UE

Web oficial de la Unión Europea ¿Lo sabías?

SHAPING EUROPE TOGETHER

eu careers European Personnel Selection Office

Español (ES) Buscar

Trabajar para la UE Perfiles de carrera en la UE Presentar la candidatura Ofertas de empleo Candidatos aprobados Ayuda Iniciar sesión (cuenta EPSO)

Bienvenidos a EU Careers

Personal contractual (CAST Permanente)

Novedades

European Parliament's Positive Action for Persons with Disabilities
Fecha de publicación: 08/02/2022 - 15:52

5. Aplicación de la Administración electrónica en el ámbito tributario

Raquel Lacambra Orgillés

La aplicación de la Administración electrónica en el ámbito tributario

Raquel Lacambra Orgillés

1. Introducción
2. La regulación específica de la “Administración electrónica tributaria”
3. El avance significativo de la sede electrónica de AEAT
4. Los derechos del “contribuyente electrónico”
5. La incorporación del medio electrónico en otras Administraciones tributarias



1. Introducción

Administración electrónica como **modelo de funcionamiento**

Objetivos cumplidos

- Agilidad en la tramitación
- Acercamiento al ciudadano
- Mejora de eficiencia, calidad y rentabilidad

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

Tres fases en su implantación en el ámbito tributario

- Información al ciudadano
- Relación por vía telemática con la Administración tributaria
- Interacción de los ciudadanos en tiempo real con la AEAT

2. La regulación específica de la “Administración electrónica tributaria”

Concepto de *Administración electrónica tributaria*

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

Breve mención a la exposición de motivos

Artículo 96

Deber de promoción para la Administración

Derecho del ciudadano al uso de medios telemáticos o electrónicos

Otros artículos (29, 60, 87 y 92)

Remisión al desarrollo reglamentario

Refuerzo del carácter potestativo

Diferencia con los obligados ex lege al uso del medio electrónico: su incumplimiento genera sanciones tributarias.

El desarrollo reglamentario

El Decreto 1363/2010, 29 de octubre (notificación y comunicación electrónica en el seno de la AEAT)

El principal desarrollo a través de orden ministerial

Algunas conclusiones

Regulación básica descompensada con el uso real
Remisión en bloque al derecho administrativo general.

3. La sede electrónica de la AEAT

Antecedentes

En el año 1993 se implanta el **proyecto COMPAS** (Comunicación de Manifiestos a Puertos y Aduanas) y en 1994 se produce el primer intercambio de datos en formato EDIFACT.

En 1996 se crea el **primer portal de la AEAT**

En 1999 las **grandes empresas** los primeros obligados a presentar declaraciones mensuales por internet.

En 2005 aparece el concepto de oficina virtual, que desemboca en la sede electrónica actual implantada en 2009 y actualizada en 2021.

3. La sede electrónica de la AEAT

The screenshot displays the top section of the AEAT website. At the top left, there are logos for 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 17:54:56' are shown in the top right. A blue button labeled 'ÁREA PERSONAL' with a user icon and a dropdown arrow is next to it. Below this is a navigation bar with three main items: 'Sobre la Agencia Tributaria', 'Información y gestiones', and 'Todas las gestiones'. A search bar on the right contains the text 'Buscar por temas, im...' and a magnifying glass icon. The main content area features a large banner with the text 'Infórmate y realiza tus gestiones con la Agencia Tributaria. Fácilmente, con seguridad y sin desplazarte.' Overlaid on this banner is a white notification box titled 'Aviso de Notificaciones electrónicas' with the text 'Revisa tu sistema de recepción de notificaciones electrónicas' and a blue button 'Accede a la información' with a right-pointing arrow. At the bottom of the notification box are five dots, with the first one highlighted in blue.

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. The header includes the Spanish flag, the text 'GOBIERNO DE ESPAÑA' and 'MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA', the AEAT logo, the date '20/02/2022 18:02:40', a user profile icon with 'ÁREA PERSONAL' and a dropdown arrow, and the language 'ES' with a dropdown arrow. Below this is a blue navigation bar with three main menu items: 'Sobre la Agencia Tributaria' (highlighted with a yellow border), 'Información y gestiones', and 'Todas las gestiones'. To the right of these is a search bar with the placeholder text 'Buscar por temas, im...' and a magnifying glass icon. A dropdown menu is open under 'Sobre la Agencia Tributaria', listing various services with icons: '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 'Accesos de interés'. A secondary dropdown menu is also visible, showing 'Comunicaciones electrónicas', 'recepción de notificaciones', and 'Accede a la información'. At the bottom left, a URL is partially visible: 'https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/contacta-nosotros...'. The background of the page shows a blurred image of a hand holding a document with text like 'Presentar requerir', 'Contesta a Agencia T', 'IVA', and 'Declaraciones de devoluciones me'.

Estructura de la sede electrónica AEAT

The screenshot displays the top navigation bar of the AEAT website. On the left, there is a header with the Spanish flag, the text 'GOBIERNO DE ESPAÑA' and 'MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA', and the AEAT logo. The date and time '20/02/2022 18:04:38' are shown in the center. On the right, there is a user profile dropdown labeled 'ÁREA PERSONAL' and a language selector set to 'ES'. Below the navigation bar, there are three main menu items: 'Sobre la Agencia Tributaria', 'Información y gestiones' (which is highlighted), and 'Todas las gestiones'. A search bar is located on the right side of the menu. 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 of the screenshot, a URL is visible: <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 set to '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 is titled 'Inicio' and features a sidebar menu 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 the search bar, taskbar icons, and system tray showing the time and date.

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>



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.

2. Registro electrónico de documentos de otras Administraciones Públicas

Bienvenido

¿Quién presenta el trámite?

¿Método de identificación?

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).

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 > "Area personal" > Mis notificaciones

Punto Acceso General de la AGE 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

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.

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)

Otros trámites: Las denuncias públicas

Avisos

INFORMACIÓN DENUNCIA TRIBUTARIA

La denuncia tributaria debe identificar suficientemente los hechos y personas denunciados y ser tan exhaustiva como sea posible, aportando, en su caso, todos los documentos con trascendencia tributaria que resulten relevantes.

De acuerdo con el artículo 62.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la presentación de una denuncia no confiere la condición de interesado en el procedimiento que se inicie.

1. Generación de la solicitud

2. Envío de la solicitud

3. Recibo de presentación

Datos del trámite

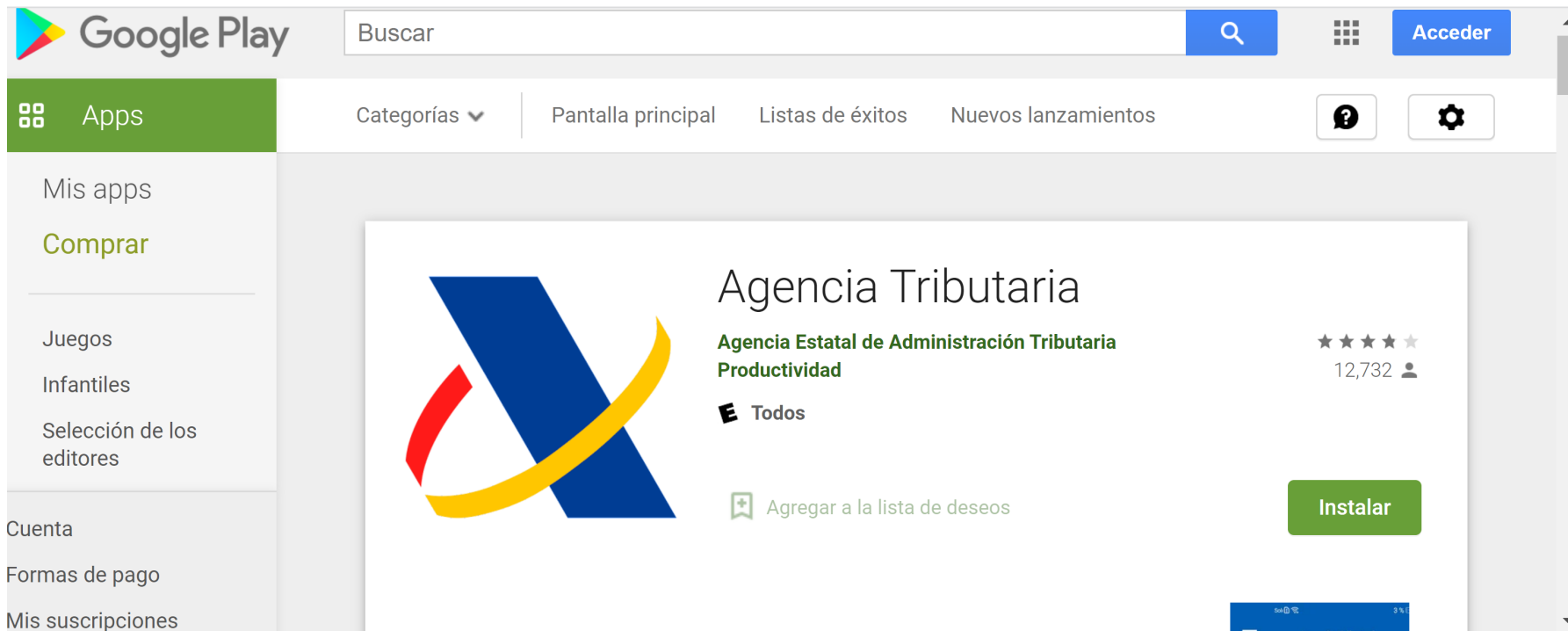
Trámite: ZZ061 - Denuncia Ordinaria

Procedimiento: ZZ06 - Denuncia tributaria

Asunto



La app de AEAT



4. Derechos de los “contribuyentes electrónicos”

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.

Los derechos del contribuyente se pueden hacer valer a través del **Consejo para la Defensa del Contribuyente** mediante queja on line.

El derecho a **comunicarse** con las Administraciones públicas a través de un **Punto de Acceso General Electrónico de la Administración**

5. La incorporación del medio electrónico en otras 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@](#)

6. La Administración de Justicia digitalizada

Beatriz Zalaya Mugüerza

La Administración de Justicia digitalizada

Beatriz Zalaya Mugüerza

Qué es la justicia digital

Plataformas digitales en la administración de justicia

Sistema Avantius

Visualización de juicios

Celebración de juicios vía telemática

Algunas opiniones a modo de conclusión



Bienvenido al Punto de Acceso General
de la Administración de Justicia

The screenshot shows a website interface with a red navigation bar containing the following menu items: Inicio, Servicios, Información, and Conoce la Justicia. Below the navigation bar is a section titled 'Servicios destacados' (Highlighted Services) which displays a grid of eight service tiles:

- Presentación telemática de escritos**: Telematic submission of documents.
- Consulta del Estado de Tramitación**: Consultation of the processing status.
- Notificaciones Electrónicas**: Electronic notifications.
- Apoderamiento Apud Acta**: Appointment of a representative.
- Agenda de señalamientos**: Appointment schedule.
- Subastas Electrónicas**: Electronic auctions.
- LexNET Justicia**: The LexNET Justice platform.
- Verificación de documentos (CSV)**: Document verification (CSV).

¿Qué es la Justicia digital?

Es una **solución tecnológica** que permite el tratamiento electrónico de la información y que supone la **interconexión de cinco 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 tanto en forma contextualizada en el Expediente Judicial Electrónico a través del visor como a través del propio portafirmas.

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.

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



Avantius (1)

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

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

Avantius (2)

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.

Avantius

The screenshot displays the Avantius web application interface. The browser address bar shows the URL: <https://psp.justicia.aragon.es/PSP/app/index.html#/expedientes/explorador/SqLpXzGDE0U=>. The page title is "EEJE Juicio sobre delitos leves 0000485/2021 0". The interface includes a search bar with the text "Índice electrónico" and a filter icon. The main content area lists several cases:

- 55. DIOR SEÑALANDO JUICIO ORAL SOBRE DELITOS LEVES 965 LECCR**
Diligencias de ordenación
J. 1ª Inst-Instr nº1 (Penal) - Jaca
31/01/2022 08:53:29
Notificado 02/02/2022 08:00:00
- 54. DECR ESTIMA REC REPOSICION SECR, 238 BIS LECC**
Decreto
J. 1ª Inst-Instr nº1 (Penal) - Jaca
28/01/2022 15:04:59
Notificado 01/02/2022 08:00:00
- 53. DIOR UNE ESCRITO MINISTERIO FISCAL Y QUEDA PARA RESOLVER LA REPOSICIÓN**
Diligencias de ordenación
J. 1ª Inst-Instr nº1 (Penal) - Jaca
28/01/2022 13:40:28
Notificado 01/02/2022 08:00:00
- 52. DILIGENCIA telefonica ANA NAVAS MANIFESTA QUE NO HARÁ NINGUNA ALEGACIÓN A LA REPOSICIÓN**
Diligencias de ordenación
J. 1ª Inst-Instr nº1 (Penal) - Jaca
28/01/2022 13:40:22
Notificado 01/02/2022 08:00:00
- 51. adhesión recurso de reposición**
Dictámenes
Fiscalía Huesca

At the bottom of the list, there is a range selector "Rango nº índice" with input fields for "1" and "60", and a button labeled "Exportar a PDF".


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

Detalle notificación

Organo Judicial	J.1ªInst-Instr nº1 (Penal) - Jaca (Jaca)		
Tipo procedimiento	Juicio sobre delitos leves	Número procedimiento	0000485/2021 <small>Número procedimiento</small>
Fecha notificación	01/02/2022	Fecha acuse	01/02/2022
Defensor		Suscrito al servicio telemático	<input type="checkbox"/>
Observaciones			
Trámite pendiente	<input checked="" type="radio"/> Sin trámite requerido <input type="radio"/> Trámite requerido <input type="radio"/> Trámite realizado		
Documento	DIOR SEÑALANDO JUICIO ORAL SOBRE DELITOS LEVES 965 LECR.pdf		Visualizar
Anexos	No hay anexos		

[Ver Acuse](#)
[Envío escritos](#)

Avantius



[Aviso legal LOPD](#)

Escritos de Inicio > Envío de escrito de Inicio

☰ Menú

Envío de Escritos de Inicio

Destino

Tipo de Escrito

Escrito de Inicio

Tipo Órgano Judicial*

Juzgado 1ª Instancia

Partido Judicial*

Zaragoza

Clase de registro*

10606 Juicio ordinario arrendamientos urbanos y rú

Cuantía

Se solicitan medidas

Siguiente

[Volver](#)

Avantius

Ejemplo de problemas técnicos

Responder Responder a todos Reenviar

Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza ReICA ZARAGOZA- <circulares@reicaz.es> BEATRIZ ZALAYA MUGÜERZA lu. 20:08

Problemas Técnicos en Avantius

PROBLEMAS TÉCNICOS EN AVANTIUS

Como consecuencia de un funcionamiento irregular del servicio de AUTOFIRMA del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital que viene sucediendo desde la mañana del viernes 4, se han visto afectadas las comunicaciones electrónicas con la Administración de Justicia en Aragón a través de sistema PSP-AVANTIUS.

La incidencia ha afectado a prácticamente todos los servicios del Gobierno de Aragón y, en particular, al servicio del PSP, **desde las 8.00 horas del viernes día 4 de febrero**. La misma, todavía, subsiste a la hora de la emisión del certificado.

En aplicación del protocolo de notificaciones y presentación de escritos, han elaborado el certificado de inoperatividad correspondiente para que sea considerado a efectos de cómputos de plazos. El certificado puede descargarse desde la Sede Judicial Electrónica de Aragón en:

- https://sedejudicial.aragon.es/wp-content/uploads/2022/02/220207_CERTIFICADO_INOPERATIVIDAD_PSP_07_FEBRERO_2022.pdf
- <https://sedejudicial.aragon.es/certificados-de-inoperatividad/>

Un cordial saludo.

ReICA Z

GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales

Dirección General de Justicia

Zaragoza, a 25 de enero de 2022

ASUNTO:

INOPERATIVIDAD DEL SISTEMA DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN.

Como consecuencia de un funcionamiento irregular del servicio de DNS (Domain Name Service) en la mañana hoy, martes, día 25 de enero de 2022, se han visto afectadas las comunicaciones electrónicas con la Administración de Justicia en Aragón a través de sistema PSP-AVANTIUS.

La incidencia ha afectado a prácticamente todos los servicios del Gobierno de Aragón y, en particular, al servicio del PSP, desde las 00 horas de hoy. La misma, todavía, subsiste a la hora de la emisión de este certificado.

Se espera que durante la tarde de hoy se solucione la incidencia.

En consecuencia, en ese periodo, los colectivos profesionales del ámbito de Justicia, así como otros intervinientes, que se comunican con la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Aragón, no han podido recibir notificaciones o presentar escritos (ya sea de trámite o de inicio) de forma electrónica a través del sistema PSP-AVANTIUS en los órganos judiciales de la Comunidad Autónoma de Aragón en el periodo señalado.

En aplicación del protocolo de notificaciones y presentación de escritos, se realiza el presente escrito para que sea considerado a efectos de cómputos de plazos.

Zaragoza, a fecha de la firma electrónica.

El Jefe del Servicio de Tecnologías de la Información de Justicia.

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN E INFORMATICA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE JUSTICIA. DIRECCIÓN GENERAL DE JUSTICIA. ARAGÓN. 25/01/2022. Dirección: <http://www.aragon.es/verificar/com/CSF/CSFPOSTALBYRIZ/2019/PSP/>

eFidelius (1)

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.



GOBIERNO DE ARAGON portal fidelius ver: 1.0.3

GOBIERNO DE ARAGON portal fidelius

Localizador
Localizador

Escribir texto inferior
Escribir texto inferior

Entrar

Por favor, introduzca los valores respetando Mayúsculas/Minúsculas.

eFidelius (2)

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**.

Celebración de juicios por vía telemática (1)

Artículo 229 de la Ley Orgánica 561985, 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.*

Celebración de juicios por vía telemática (2)

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.

Celebración de juicios por vía telemática (3)

Ventajas y desventajas

Ampliación del derecho de defensa

Aportación de documentos

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

Garantizar el principio de publicidad de las actuaciones procesales

Garantizar el principio de contradicción

Gestión técnica de la llamada

Sede judicial electrónica de la Comunidad Autónoma de Aragón

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

124

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

- 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

AVANTIUS-PSP (Personas Jurídicas)

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

+ 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

Algunas opiniones a modo de conclusión

Problema de **falta de medios personales y materiales**, relacionado con un problema de verdadero cambio de **mentalidad**.

Deben incorporarse **normas procesales específicas** que organicen el sistema y las formas, plazos y efectos de los actos telemáticos procesales, a los que coadyuvarán los protocolos con el resto de Administraciones prestacionales, fiscalías y corporaciones profesionales afectadas.

Debe darse oportunidad de **consensuar las sesiones telemáticas** con las partes que han de intervenir. El optar por la utilización del medio telemático o la realización presencial **no debería ser una decisión meramente unilateral del juez o el letrado de justicia** sino que debe escucharse, ponderarse y comunicarse suficientemente a la vista de todos los intereses en conflicto.

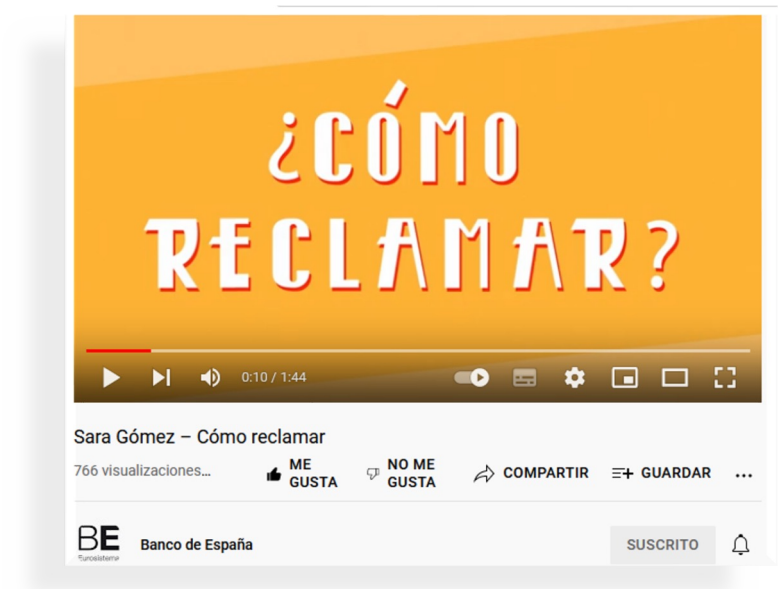
7. Identidad digital y reclamaciones electrónicas en materia de contratación de servicios bancarios y de pago

Andrea Castillo Olano

Identidad digital y reclamaciones electrónicas en materia de contratación de servicios bancarios y de pago

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. Consultas al Banco de España



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

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](#)

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: 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: 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 *les presentará o en relación con el servicio derivado de la 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: 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: 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: 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 de atención al cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad de responder a las quejas de sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el departamento de atención al cliente.
- c) Referencia al Comisionado de Servicios Financieros que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, así como del servicio de atención al cliente o del defensor del cliente para poder acudir a ellos.
- d) El reglamento de funcionamiento de la entidad.
- 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.

**BUSCAD EN LA WEB
DE VUESTRA ENTIDAD**

3. Obligaciones de la entidad: 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

[?](#) Ayuda [A](#) 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:

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:

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
 Reglamento: [Visualizar](#)
 En caso de problemas en la visualización, contacte con soporte en el 91 338 6666 o en 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
 Reglamento: [Visualizar](#)
 En caso de problemas en la visualización, contacte con soporte en el 91 338 6666 o en cau@bde.es

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**
 Reglamento: [Visualizar](#)
 En caso de problemas en la visualización, contacte con soporte en el 91 338 6666 o en **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**
 Reglamento: [Visualizar](#)
 En caso de problemas en la visualización, contacte con soporte en el 91 338 6666 o en **cau@bde.es**

4. Reclamación ante la entidad

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

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 reclamante]
- b) Motivo de la reclamación
- c) Oficina de reclamaciones
- d) Que el reclamante solicita un pronunciamiento
- e) Lugar, fecha y hora de la reclamación

El reclamante debe indicar el lugar, fecha y hora de la reclamación que se fundamenta en

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**

solicita un
la queja o
está siendo
poder en

4. Reclamación ante la entidad

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**



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

Atención al cliente > Contáctanos

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](#)

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

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

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

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

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

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema
Presentar Reclamación o Consulta ➔ Salir

Seleccione entre las siguientes opciones:

¿Como va a realizar la presentación de su solicitud?

© 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



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](#) [Siguiete](#)

© 2020 Banco de España, Madrid, España. Reservados todos los derechos Información de soporte: 91.338.66.66, Email: cau@bde.es

6. Reclamación ante el Dpto. Conducta de Entidades BDE



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 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](#)

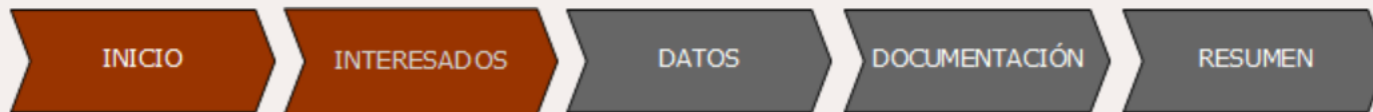
[Siguiente](#)

© 2020 Banco de España, Madrid, España. Reservados todos los derechos

Información de soporte: 91.338.66.66, Email: cau@bde.es

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 [REDACTED]
 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
Insertar Modificar Eliminar			

[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

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES Ayuda Salir

Presentación electrónica de reclamaciones y consultas. DOCUMENTACIÓN ANEXA

INICIO INTERESADOS DATOS **DOCUMENTACIÓN** RESUMEN

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

© 2020 Banco de España, Madrid, España. Reservados todos los derechos

Información de soporte: 91.338.66.66, Email: cau@bde.es

Es obligatorio, si no se adjunta no te deja continuar

INICIO
INTERESADOS
DATOS
DOCUMENTACIÓN
RESUMEN

Reclamación

Interesado Principal

Nombre y Apellidos / Razón social	ANDREA CASTILLO OLANO [REDACTED]
Dirección postal	Calle Pedro Cerbuna, ZARAGOZA, 50009, ZARAGOZA, ESPAÑA
Teléfono / Correo electrónico	andrecastillo@unizar.es

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) Aquí escribes tu reclamación

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: andrecastillo@unizar.es

Lugar de presentación: * Zaragoza

Anterior
Enviar

* Campo obligatorio

© 2020 Banco de España, Madrid, España. Reservados todos los derechos

6. Reclamación ante el Dpto. Conducta de Entidades BDE

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. Se indican, entre otras cuestiones, las materias sobre las que versan las reclamaciones y quejas presentadas, así como las entidades afectadas por las mismas, y se expone, asimismo, la normativa de transparencia y criterios de buenas prácticas aplicados en las resoluciones emitidas durante el año correspondiente.

El antecedente de esta publicación nació en 1987 con el nombre *Memoria del Servicio de Reclamaciones*, en 2013 pasó a denominarse *Memoria de Reclamaciones*. De 2006 a 2008, se publicaron además informes trimestrales que recogían la actividad desarrollada en ese período.

En esta sección puede consultar las memorias publicadas desde el año 1999; los años anteriores están disponibles en la [Biblioteca del Banco de España](#).

[Memorias desde 1999](#)

[Memoria 2020 \(descarga directa\)](#)

ESTADÍSTICAS 2020

CRITERIOS

PRESENTACIÓN DEL GOBERNADOR

MEMORIA EN BREVE

INTRODUCCIÓN

VIDEO

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

7. Consultas al Banco de España

Formulario de contacto

Destinatario: Conducta de Entidades
Objeto: Consulta sobre transparencia y buenas prácticas

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Español ▾ | 900.545.454 / 913.388.830

PORTAL CLIENTE BANCARIO
BANCO DE ESPAÑA

[RECLAMACIÓN ONLINE](#)

[CONSULTAS](#)

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

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

7. Consultas al Banco de España

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 [REDACTED] correspondiente al expediente n [REDACTED]

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

Departamento de Conducta de Entidades

Banco de España.



Registro	Salida
Re	
Re	

D^a 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/pcb/es/mapa-horizontal/codemcsaycliente/consultareclams/comprelizarecl/>

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

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/pcb/es/mapa-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 (A/A Delegada 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/ctd/ve/PoliticadePrivacidaddePrivacidad.html>. Para más información, consulte nuestro Registro de Actividades de Tratamiento disponible en http://www.bde.es/bde/es/secciones/sobreelbanco/transparencia/informacion_inet/registro-de-act/reclamaciones-quejas-y-consultas.html.

Páginas web y recursos de interés (personal y profesional)

[Banco de España](#)

[Oficina Virtual del Banco de España](#) (sede electrónica)

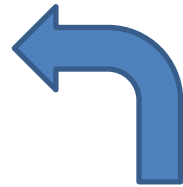
[Portal del cliente bancario](#)

[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](#)



8. Delitos relacionados con la identidad digital

Lucas Menéndez Conca

Delitos relacionados con la identidad digital

Lucas Menéndez Conca

Delitos que se pueden cometer utilizando una firma electrónica ajena

La suplantación de identidad digital, en concreto en las redes sociales

Ayuda de INCIBE



Delitos que se pueden cometer utilizando una firma electrónica ajena

Ejemplos:

STS 162/2021, de 24 de febrero: delito de apropiación indebida.

SAP de Madrid 126/2017, de 27 de febrero: delito de falsedad en documento oficial.

SAP de Madrid 208/2021, de 23 de abril: delito de falsedad en documento oficial.



¿Os suenan estas acciones?

Portada | Nacional | Internacional | Economía | Tu ciudad | Deportes | Tecnología | Artes | Gente y TV

BADAJOZ

Detenido un joven en Badajoz acusado de usurpar la identidad de su profesor en Internet

La Policía Nacional ha detenido este pasado miércoles en Badajoz a un joven de 20 años acusado de un delito de usurpación del estado civil, tras utilizar los datos personales de su profesor para realizar unos comentarios "despectivos" en una página de Internet.

ECO Poca actividad social ¿QUÉ ES ESTO?

EUROPA PRESS 31.01.2013

La Policía Nacional ha detenido este pasado miércoles en Badajoz a un joven de 20 años acusado de un delito de usurpación del estado civil, tras utilizar los datos personales de su profesor para realizar unos comentarios "despectivos" en una página de Internet.

Según informa la policía en una nota de prensa, el acusado es un alumno de la víctima, que utilizó la conexión de Internet de la Universidad de Extremadura para realizar los comentarios.

En concreto, la investigación comenzó a finales del año 2011, cuando la víctima denunció que, "sin su consentimiento", se habían realizado dos comentarios "despectivos" en una página de Internet englobada dentro del sector de formación.

Seguidamente, con los datos aportados por la supuesta víctima, los agentes policíacos llevaron a cabo las gestiones tendentes al esclarecimiento de los hechos, consiguiendo, con la ayuda de la página de Internet y la Universidad de Extremadura la "plena" identificación del autor de los hechos.

[Consulta aquí más noticias de Badajoz.](#)

lainformacion.com

Facebook añade un botón "no me gusta"

lunes, 12/10/11 - 18:22 h

Detenidas dos chicas por suplantar a una menor en una red social para desprestigiarla

Arresto

comentar (0)

Martes, 15 de febrero del 2011 - 14:11

Temas: Cádiz | Delincuencia Juvenil | Incidentes violentos | Arresto | Investigación

Compartir Twitter

Compartir

La Policía Nacional ha detenido en la provincia de Cádiz a dos chicas jóvenes de 20 y 19 años, a las que se acusa de crear un falso perfil de una menor en una red social de Internet, para desprestigiarla. Según informó la Policía, a los arrestados se les imputa un delito contra la intimidad y usurpación del estado civil. Las adolescentes habían creado un falso perfil en la red social con datos y fotografías de una menor.

Detenido por suplantar la identidad de una menor en una página de contactos



Perfil real

← amigurumeria ⋮

 **153** Publicaciones **1260** Seguidores **351** Siguiendo

amigurumeria
Producto/servicio
Crochet Happiness.
Patterns and finished dolls // Patrones y muñecos.
DM for enquiries
www.amigurumeria.etsy.com
[Ver traducción](#)

Siguien... ▾ Enviar me... Correo ele... ▾





 **amigurumeria**
our patterns with the hashtag
#AMIGURUMERIAPATTERNS


Your dolls 🧶


  






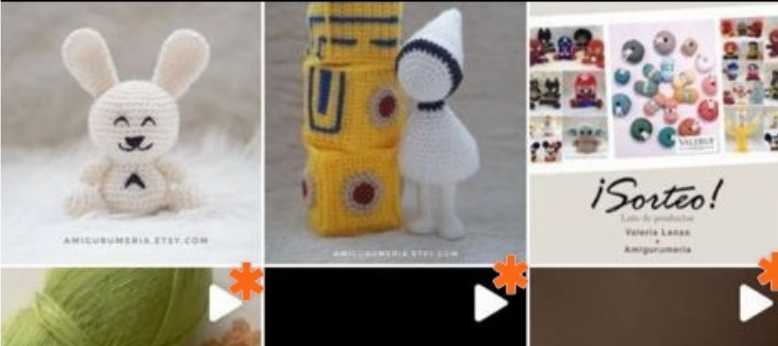
← amigurumeriia ⋮

 **12**  **9**  **298** 
Publicaciones Seguidores Siguiendo

amigurumeria
Crochet Happiness.
Patterns and finished dolls // Patrones y muñecos.
DM for enquiries
bit.do/amigurumeria 
[Ver traducción](#)

Siguiendo ▾ Enviar mensaje  ▾



Perfil falso

La suplantación de identidad digital, en concreto en las redes sociales

Ejemplos:

SAP de Madrid 356/2017, de 29 de mayo: delito contra la integridad moral.

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.

SAP de Valladolid 58/2011, de 9 de marzo: delito contra la integridad moral en concurso con un delito de descubrimiento y revelación de secretos.



Tu Ayuda en Ciberseguridad del Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE)

TU AYUDA EN
CIBERSEGURIDAD



Bibliografía recomendada

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.

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.

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.

Enlaces de interés

Oficina de Seguridad del Internauta: <https://www.osi.es/es>

[Qué hacer ante una suplantación de identidad](#)

[Tu Ayuda en Ciberseguridad del INCIBE](#)



168



¿#SabesQué hacer ante una suplantación de identidad en #Internet?

La @osiseuridad te explica qué es y cómo prevenirla...

+
bit.ly/2bvX4VA



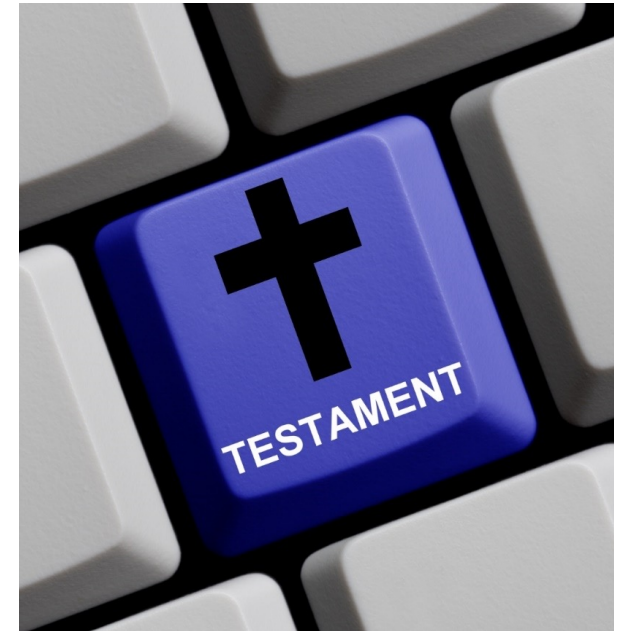
9. ¿Testamento digital?

Javier Martínez Calvo

¿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**?

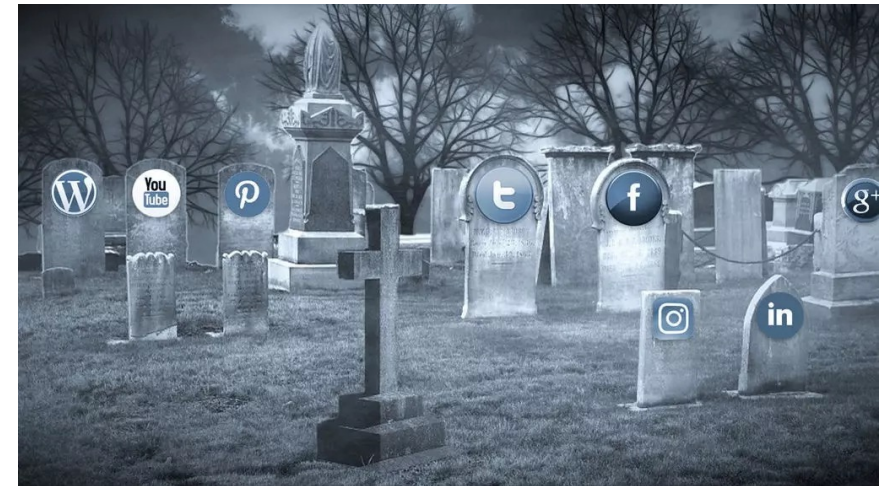
¿Y aquellos protegidos con **claves privadas**?

¿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**?



¿Testamento digital?

Javier Martínez Calvo, Facultad de Derecho, Universidad de Zaragoza



Universidad
Zaragoza

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**

¿Testamento digital?

Javier Martínez Calvo, Facultad de Derecho, Universidad de Zaragoza



**Universidad
Zaragoza**

5. Formas testamentarias admitidas por el Cc.

Testamentos comunes

Testamento ológrafo (arts. 678, 688 Cc.)

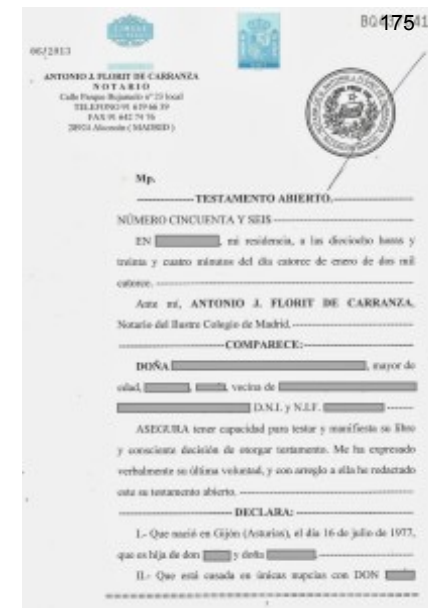
Testamento abierto (arts. 679-694 Cc.)

- 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



10. Práctica sobre expedientes electrónicos, certificados electrónicos y su utilización

José Antonio Jiménez Tejero

Práctica sobre expedientes electrónicos, certificados electrónicos y su utilización

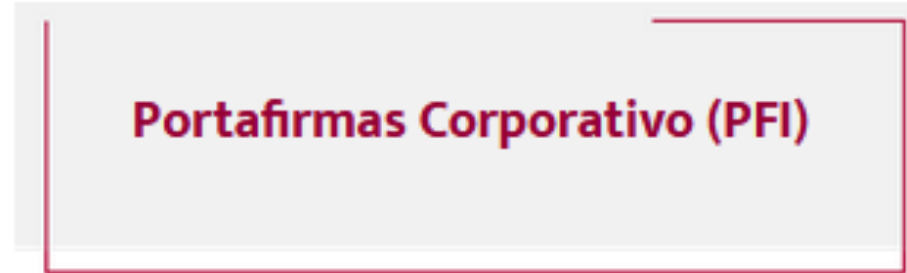
José Antonio Jiménez Tejero

1. Portafirmas corporativo del Gobierno de Aragón
2. BENT: Bandeja de entrada
3. SERPA: Sistema ERP de Aragón



Imagen de la pestaña de acceso.

1. Portafirmas corporativo del Gobierno de Aragón



cl@ve

Con la plataforma Cl@ve en las modalidades:

- Cl@ve Pin
- Cl@ve Permanente
- Certificado electrónico

ACCEDER

[? Sistema de ayuda online](#)

Con un certificado Electrónico instalado navegador o tarjeta

ACCEDER

[? Sistema de ayuda online](#)

Seleccionar un certificado

Selecciona un certificado para autenticar tu identidad en pasarela-ident.clave.gob.es:443.

Asunto	Emisor	Número de serie
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
JIMENEZ TEJERO, JOSE ANTO...	AC DNIE 004	[Redacted]

Datos del certificado **Aceptar** **Cancelar**

Seguridad de Windows

Tarjeta inteligente

Escriba su PIN.

[Smart Card Icon] [PIN Input Field]

Más información

Aceptar **Cancelar**

Nuevo documento

■ Preparar documento

Bandeja de firma

■ Borradores

■ Pendientes de firma

■ Firmados

Bandeja de firma - Pendientes de firma

José Antonio Jimenez Tejero Otros firmantes

Criterios de búsqueda

Procedimiento:	<input type="text"/>	Tipo documento:	<input type="text"/>
Preparador:	<input type="text"/>	Bloque/Carpeta:	<input type="text"/>
Origen documento:	<input type="text"/>	Hasta:	<input type="text"/>
Descripción:	<input type="text"/>		
Fecha fin preparación:			
Desde:	<input type="text" value="14/12/2021"/>		
CSV:	<input type="text"/>		
Estado:	<input type="text"/>		

Mostrar los documentos de todos los organismos asociados al usuario:

[Buscar](#) [Limpiar](#)

Resultados de la búsqueda

<input type="checkbox"/>	Estado	Visibilidad	Rev.	P.	Organismo	Preparador	Descripción	Procedimiento	Tipo doc. ▾	Copia/Original	Fecha fin prep.	CSV	Acciones
--------------------------	--------	-------------	------	----	-----------	------------	-------------	---------------	-------------	----------------	-----------------	-----	----------

No se han encontrado elementos.

Operaciones en bloque

Nota:

Total: 0/450

[Marcar como revisado](#)[Rechazar](#)[Descargar](#)[Firmar selección](#)[Firmar todos](#)

Nuevo documento

■ Preparar documento

Bandeja de firma

■ Borradores
■ Pendientes de firma
■ Firmados

Preparar documento - Paso 1 de 5

① Fichero y proc ② Tipo documento ③ Metadatos ④ Firmantes ⑤ Finalizar

Selección de fichero y procedimiento

i Ayuda

Fichero: Ningún archivo seleccionadoProcedimiento:

Nuevo documento

■ Preparar documento

Bandeja de firma

■ Borradores
■ Pendientes de firma
■ Firmados

Preparar documento - Paso 1 de 5

① Fichero y proc ② Tipo documento ③ Metadatos ④ Firmantes ⑤ Finalizar

Selección de fichero y procedimiento

i Ayuda

Fichero: ACTA 0 CONSTITUCION Estadisticos.pdf

Procedimiento:

Visibilidad:

 Visibilidad Limitada (preparador)
 Visibilidad Compartida (órganos gestores)

1 Fichero y proc 2 Tipo documento 3 Metadatos 4 Firmantes 5 Finalizar

Búsqueda de procedimiento

Mensaje informativo

Este buscador le ofrece de manera temporal la posibilidad de utilizar procedimientos que no tiene asociados para que pueda terminar la preparación de su documento. No obstante, tras terminar **debe pedir el alta de sus procedimientos** en el Sistema.

Criterios de búsqueda

Signatura:

Descripción:

Buscar

Limpiar

Resultados de la búsqueda

Un elemento encontrado:

Signatura	Descripción	Acciones
1951	Gestión de órganos colegiados	Seleccionar

<<Volver

Preparar documento - Paso 1 de 5

1 Fichero y proc 2 Tipo documento 3 Metadatos 4 Firmantes 5 Finalizar

Selección de fichero y procedimiento

 Ayuda

Fichero:

ACTA 0 CONSTITUCION Estadísticos.pdf

Cambiar fichero

Procedimiento:

1951 - Gestión de órganos colegiados

Buscar

Visibilidad:

- Visibilidad Limitada (preparador)
 Visibilidad Compartida (órganos gestores)

Guardar

Siguiente>>

Preparar documento - Paso 2 de 5

Mensaje informativo

El fichero del documento en preparación se ha guardado correctamente

1 Fichero y proc 2 Tipo documento 3 Metadatos 4 Firmantes 5 Finalizar

Selección de tipo de documento

 Ayuda

Estado de la preparación

Tipo de documento (*):	<input type="text" value="ACTA"/>
Prioridad (*):	<input type="text" value="Prioridad Media"/>
Original/copia (*):	<input checked="" type="radio"/> Original <input type="radio"/> Copia auténtica
Bloque/Carpeta	
Existente:	<input type="text" value="-- NO ASOCIAR A BLOQUE/CARPETA EXISTENTE --"/>
Nuevo:	<input type="text"/>

<<Anterior Guardar Siguiente>>

Mensaje informativo

Los datos del tipo de documento y prioridad han sido almacenados correctamente

1 Fichero y proc 2 Tipo documento 3 **Metadatos** 4 Firmantes 5 Finalizar

Edición de metadatos

[Ayuda](#)

Estado de la preparación


1	Descripción (*): ACTA O CONSTITUCION copia
2	Código de Referencia
3	Inicio de la eficacia Fecha: <input type="text"/> Hora (hh:mm:ss): <input type="text"/>
4	Final de la eficacia Fecha: <input type="text"/> Hora (hh:mm:ss): <input type="text"/>
5	Acceso del documento para su comprobación y verificación (S/N/P) Sí <input type="button" value="v"/> En caso de seleccionarse NO el documento no podrá ser consultado ni verificado desde una aplicación externa. En caso de seleccionarse PUBLICO el documento se considera de acceso público y podrá ser consultado y verificado sin necesidad de que se acredite la condición de interesado. En caso de seleccionarse SI el documento será accesible con las condiciones que se señalen en el metadato de "Bloqueo".
6	Bloqueo (S/N) No <input type="button" value="v"/> Si solo se va a permitir el acceso a unos interesados determinados, se debe seleccionar SI . Entonces solo será accesible por el interesado cuyos datos se deben introducir en el apartado de RELACIONES. Si existe una pluralidad indeterminada de interesados, se debe seleccionar NO . La condición de interesado se acreditará a través de la declaración responsable previa al acceso al documento.
Relaciones Elija la información que desea agregar : INTERESADO PROMOTOR REPRESENTANTE <input type="button" value="Cargar"/> <input type="button" value="Limpiar"/>	
Repetitivos Elija qué metadatos repetitivos desea agregar: Emplazamiento Descriptores <input type="button" value="Cargar"/> <input type="button" value="Limpiar"/>	
Repetitivos estructurados Elija qué metadatos repetitivos estructurados desea agregar: ACCESO ACUERDOS Y RESOLUCIONES CAMPOS DE VERIFICACION DIMENSIONES FISICAS <input type="button" value="Cargar"/> <input type="button" value="Limpiar"/>	

<<Anterior Guardar Siguiente>>

Preparar documento - Paso 4 de 5

- 1 Fichero y proc 2 Tipo documento 3 Metadatos **4 Firmantes** 5 Finalizar

Selección del firmante

 Ayuda

Si el firmante actúa en delegación o ausencia de otra persona, indique aquí las razones:

Total: 0/200

Si desea agregar una nota dirigida del preparador al firmante propuesto, indíquela aquí:

Total: 0/500

Búsqueda rápida

Búsqueda avanzada

Firmante Externo

<input type="checkbox"/>	Nombre	Órgano	Cargo
<input checked="" type="checkbox"/>	José Antonio Jimenez Tejero	SERVICIO DE APLICACIONES DE LA CONTABILIDAD Y DE CONTROL	Jefe de Sección de Desarrollo
<input type="checkbox"/>	Jesús <input type="text"/>		

Seleccionar

<<Anterior Siguiente>>

Finalizar preparación - Paso 5 de 5

- 1 Fichero y proc
- 2 Tipo documento
- 3 Metadatos
- 4 Firmantes
- 5 Finalizar

Revisar datos de documento

[Ayuda](#)

Estado de la preparación

Fichero:	ACTA 0 CONSTITUCION Estadisticos.pdf (344,31 KBytes)
Procedimiento:	1951 - Gestión de órganos colegiados
Tipo de documento:	ACTA
Prioridad:	<input checked="" type="checkbox"/> Prioridad Media
Bloque/Carpeta:	—
Firmante:	José Antonio Jimenez Tejero (SERVICIO DE APLICACIONES DE LA CONTABILIDAD Y DE CONTROL)
Posición de la firma:	Sin pie de firma

[<<Anterior](#)

[Pasar a pendiente de firma](#)

José Antonio Jimenez Tejero [Otros firmantes](#)

Criterios de búsqueda

Procedimiento:	<input type="text"/>	Tipo documento:	<input type="text"/>
Preparador:	<input type="text"/>	Bloque/Carpeta:	<input type="text"/>
Origen documento:	<input type="text"/>	Hasta:	<input type="text"/>
Descripción:	<input type="text"/>		
Fecha fin preparación:			
Desde:	<input type="text" value="14/12/2021"/>		
CSV:	<input type="text"/>		
Estado:	<input type="text"/>		

Mostrar los documentos de todos los organismos asociados al usuario:

[Buscar](#) [Limpiar](#)

Resultados de la búsqueda

Un elemento encontrado:

<input checked="" type="checkbox"/>	Estado	Visibilidad	Rev.	P.	Organismo	Preparador	Descripción	Procedimiento	Tipo doc. ▾	Copia/Original	Fecha fin prep.	CSV	Acciones
<input checked="" type="checkbox"/>					ORG08900	José Antonio Jimenez Tejero	ACTA 0 CONSTITUCION copia	Gestión de órganos colegiados	ACTA	ORIGINAL	14/02/2022		Ver

Operaciones en bloque

Nota:

Total: 0/450

[Marcar como revisado](#)

[Rechazar](#)

[Descargar](#)

[Firmar selección](#)

[Firmar todos](#)

2. Sistema BENT: bandeja de entrada

Acceso a Bandeja de Entrada

Bandeja de Entrada (BENT)

Elija el método de identificación

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


 <p>DNle / Certificado electrónico</p> <p>Acceder ></p> <p>access</p>	 <p>cl@ve PIN</p> <p>Acceso PIN 24H</p> <p>Acceder ></p> <p>Para usarlo es necesario registrarse</p>	 <p>Cl@ve permanente</p> <p>Acceder ></p> <p>Para usarlo es necesario registrarse</p>
---	--	---



Con la plataforma Cl@ve en las modalidades:
- Cl@ve Pin
- Cl@ve Permanente
- Certificado electrónico

[ACCEDER](#)

[Sistema de ayuda online](#)



Con un certificado Electrónico instalado en tu navegador o tarjeta

[ACCEDER](#)

[Sistema de ayuda online](#)

Seleccionar un certificado

Selecciona un certificado para autenticar tu identidad en pasarela-ident.clave.gob.es:443.


Asunto	Emisor	Número de serie
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
JIMENEZ TEJERO, JOSE ANTO...	AC DNIE 004	[Redacted]

[Datos del certificado](#) [Aceptar](#) [Cancelar](#)

Seguridad de Windows

Tarjeta inteligente

Escriba su PIN.



[Más información](#)

[Aceptar](#) [Cancelar](#)

Nuevo envío

- Preparar envío

Bandeja Personal

- José Antonio Jimenez

Bandeja de Unidad

- SERVICIO DE APLICACIONES DE LA
CONTABILIDAD Y DE CONTROL

Gestión de expedientes

- Gestionar expediente
- Remitir expediente a otras administraciones

Importar asientos de REGFIA

- Importar asientos

Gestionar expediente

Acciones del expediente

Seleccione si desea crear un expediente nuevo o buscar uno ya existente

- Nuevo Expediente
- Buscar Expediente

- Nuevo Expediente
 Buscar Expediente

Crear nuevo expediente

IMPORTANTE: Recuerde que es necesario agregar al menos un documento al expediente

Número de expediente(*):

Procedimiento(*):

Visibilidad del expediente(*):

- Visibilidad limitada (aportador)
 Visibilidad compartida (organismos gestores)

Código Organismo	Nombre Organismo
------------------	------------------

No se han encontrado elementos.

En caso de que modifique el Procedimiento deberá volver a seleccionar los Organismos Gestores

Tipo de expediente(*):

Descripción(*):

Nombre del aportador(*):

NIF del aportador(*):

Selecciona el interesado que desea añadir al nuevo expediente:

- Añadir interesado de un documento asociado
 Nuevo interesado (Persona Física)
 Nuevo interesado (Persona Jurídica)

Añadir documento (*):

- Examinar del equipo
 Buscar por CSV

Para proceder a la creación del expediente debe incorporar / añadir al menos un documento al expediente

[Crear expediente y asociar documentos](#)

- Nuevo Expediente
- Buscar Expediente

Asociar documentos a un expediente ya existente

PASO 1: Buscar expediente(*):

- Filtro por CSV de expediente
- Filtro por parámetros

Filtro por CSV de expediente

CSV de expediente(*):

[Buscar](#)

PASO 2: Añadir documentos(*):

- Examinar del equipo
- Buscar por CSV

Filtro por CSV de expediente


CSV de expediente(*):

Listado de expedientes encontrados

Número de expedientes encontrados: 1

Elemento encontrado:

Página:1

Procedimiento	Nº Expediente	CSV	CSV Índice	Fecha de apertura	Fecha de cierre	Estado	Visibilidad	Descripción	Id Expediente			
1332 - Contratación del sector público	PRE 2-2021	CSV [redacted]		2020-08-31		ABIERTO		Servicio de Explotación operativa 112-061	[redacted]			<input type="button" value="Asociar"/> <input type="button" value="Acceso rápido"/> <input type="button" value="Visualizar"/>

Para proceder a la asociación de documentos a un expediente debe incorporar / añadir al menos un documento al expediente

PASO 2: Añadir documentos(*):

- Examinar del equipo
- Buscar por CSV

Asociar**Acceso rápido****Visualizar**

Para añadir
documentos

Para ver todos los
documentos del
expediente

Para ver el
índice o traza

3. Sistema ERP de Aragón

- ▼ Menú SAP
 - ▼ SERPA
 - ▼ Menu de Operativa
 - ▶ Menu de Elaboración del Presupuesto
 - ▶ Menu de Proyectos de Gasto
 - ▶ Menu de Contabilidad Financiera-Extrapresupuestaria
 - ▼ Menu de Contabilidad Presupuestaria de Gastos
 - ▶ Menu de Apertura y Cierre de Ejercicio
 - ▶ Menu de Cargas "Aneto"
 - ▶ Menu de Habilitación de Partidas
 - ▶ Menu de Desconcentracion
 - ▶ Menu de Ejecución Gastos Sin Intervención Delegada
 - ▼ Menu de Fases de Ejecucion del Gasto
 - ▶ Bandejas de Tramitación Masiva
 - ▶ Bloqueo de Crédito
 - ▶ Modificación Expedientes Contabilizados
 - Z22TC_CREAR_EXP - Apertura Expediente Contable
 - Z22TC_INBOX_CONTA - Tramitación de Expedientes Contables
 - Z22TC_IMP_EXP_CONTA - Impresión de Expedientes Contables
 - Y_DR3_42000511 - Impresión Masiva Expedientes Contables
 - Z22IS_LIST_PRES_RECB - Consulta Posiciones por Expediente Contable
 - Z22TC_ACT_TER_RAD - Modif. Tercero en Compromiso de Gastos
 - Z22TC_REL_EC_INT - Relación de Expedientes enviados a Intervención
 - **Z22TC_CONSULTA - Consultar tramitación de Expediente Contable**
 - Z22TC_ARBOL_DOCS - Consultar anexos de Expediente Contable
 - Z22TC_VISU - Visualizar Expediente Contable
 - Z22TC_CONTA_ADM - Visualizar Expediente Administrativo
 - Z22TC_ACREEDOR - Consulta Expediente por Acreedor

Consulta de Expedientes.

Clase
 Ejercicio
 Número de Expediente. a

Tipo de Visualización.

- Sin jerarquía
 Con jerarquía
 Historial Completo

Consulta expedientes

Listado Expedientes



Expedientes	Descrip.	+/-	Importe	Disponibile	Fecha real	Pagado.	Fase cont
▶ <input type="checkbox"/> CONTA 2021 1100000164	EXPLOTACIÓN OPERATIVA 112 Y 061 ARAGÓN						D(A)

Datos Básicos: visualización del expediente

Visualizar eElectrónico Expdte. Administrativo

Datos generales Expedientes

Clase	CONTA	ercicio	2021	Núm. Exped	1
-------	-------	---------	------	------------	---

Datos Básicos: visualización del expediente

Visualizar eElectrónico Expdte. Administrativo

Datos generales Expedientes

Clase	CONTA	ercicio	2021	Núm. Exped	EXPLOTACIÓN OPERATIVA 112 Y 061 ARAGÓN
Órgano Gestor	D.G. DE INTERIOR Y PROTECCIÓN CIVIL				

Datos de Gestión | Datos Contables | Fecha Aprob. Plurianual | Fecha Arpob. Imp.Gastos | Gasto certificable | **Tramitación electrónica**

eElectrónico CSV BENT

Picar en visualizar expediente electrónico y copiar la dirección para abrirlo desde Chrome (CSV del exp. elec.)

Cuando localice el documento, hay que pulsar en «Ver detalle»

199

 **Sistema de Comprobación y Verificación de Documentos por CSV**
Servicio de soporte a usuario: 4100@aragon.es 4100

Organismo: **SERVICIO DE APLICACIONES DE LA CONTABILIDAD Y DE CONTROL** JEFE DE SECCIÓN DE DESARROLLO [Cambiar](#) JIMENEZ TEJERO JOSÉ ANTONIO 
Última conexión: 14/02/2022 13:44

Comprobación de Documentos **Detalle Documento**

- **Búsqueda de Documentos**
- Búsqueda de Expedientes
- Estadísticas

CSV: CSVK [redacted] ENT
Descripción: Servicio de Explotación operativa 112-061 Expte [redacted] CONMY 2020 [redacted]
Estado del documento: Original
Fecha creación: 31/08/2020
Firmante: GOBIERNO DE ARAGON
Última firma: 05/02/2021

[Descargar](#)
[Ver Contenido Expediente](#)
[Verificar firma](#)
[Descargar firma](#)
[Descargar XML](#)

[Volver](#)

 **UNIÓN EUROPEA**
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional
(FEDER)
Construyendo Europa desde Aragón

Aviso legal | Política de privacidad
© Gobierno de Aragón, 2022 . Todos los derechos reservados.

Versión: 3.17.1

[Descargar](#)
[Ver Contenido Expediente](#)
[Verificar firma](#)
[Descargar firma](#)
[Descargar XML](#)

11. Un caso práctico sobre eAdministración

Darío Badules Iglesias

Un caso práctico sobre eAdministración

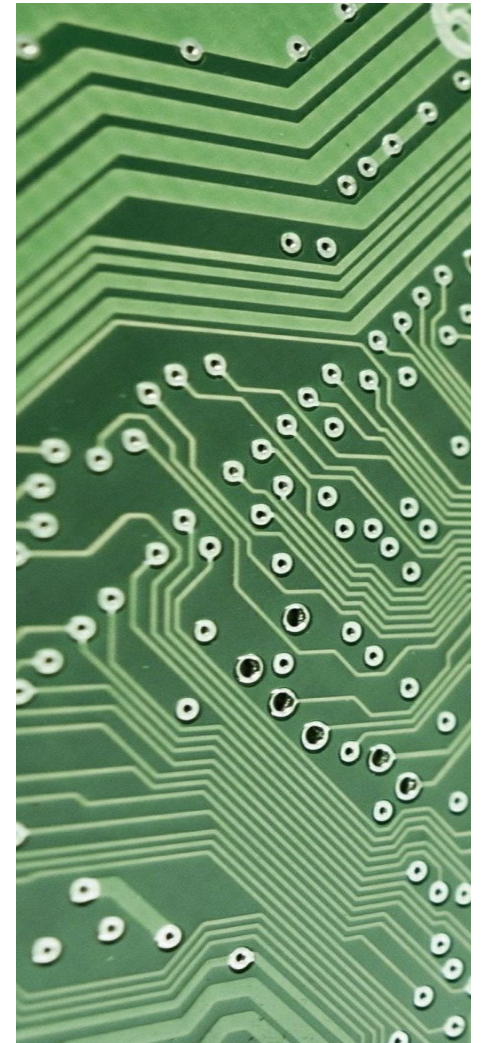
Paso 1. Solicitud del certificado digital FNMT

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

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>

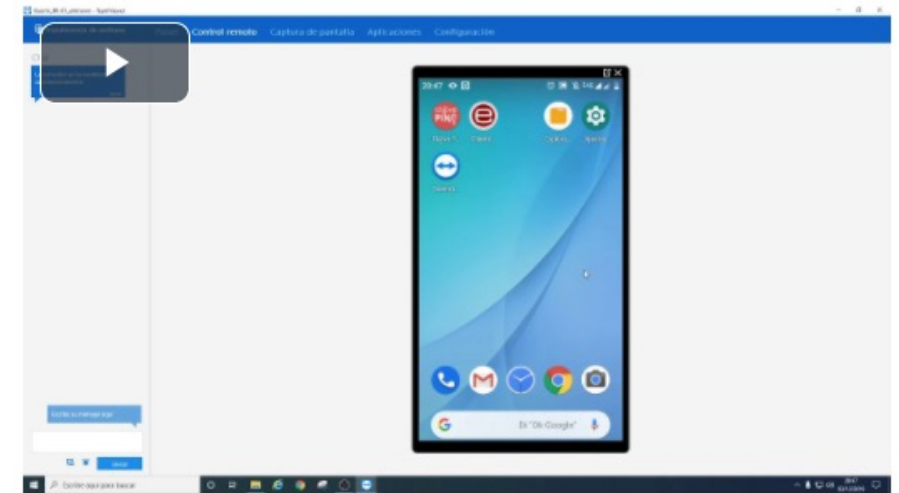
Paso 2. Instalación del certificado digital FNMT (2)

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

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=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

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

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 ²¹⁰ (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)²¹¹

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 ²¹² (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 ²¹³ (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 ²¹⁴ (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

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 **eAdministración**

mediante un caso práctico

Darío Badules Iglesias (coord.)



Universidad
Zaragoza