

Tema 4. La Administración electrónica y los servicios comunes. Atención a la ciudadanía. Oficinas de asistencia en materia de Registros. El Punto de Acceso General electrónico de la Administración General del Estado.



El INAP ofrece este material de apoyo a la preparación del proceso selectivo de cambio de régimen jurídico del personal laboral G4. En ningún caso, constituirá un prerrequisito ni será ni condición ni suficiente para la consecución de los objetivos de la convocatoria. Estos contenidos tendrán exclusivamente la consideración de material de apoyo a la preparación.



Índice

1.	La Administración electrónica y los servicios comunes	3
1.1.	Introducción.....	3
1.2.	Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025.....	4
1.3.	Los servicios compartidos y comunes.....	6
2.	Atención a la ciudadanía.....	11
2.1.	Aspectos jurídicos de la información administrativa.....	11
2.2.	Perfil del informador	15
2.3.	Comunicación	15
2.4.	Secuencia de atención al cliente	18
2.5.	Resolución de conflictos y asertividad.....	19
3.	Oficinas de Asistencia en materia de Registros	22
3.1.	Marco normativo	22
3.2.	Naturaleza jurídica y creación	22
3.3.	Funciones de las OAMR	22
4.	El Punto de Acceso General electrónico de la Administración General del Estado	30
4.1.	Por qué se creó el Punto de Acceso General	30
4.2.	Qué es el Punto de Acceso General	30
4.3.	Regulación normativa.....	31
4.4.	Gobernanza	32
4.5.	Estructura y contenidos.....	32
4.6.	Pasarela Digital Única europea.....	33
4.7.	Canales de atención.....	34
4.8.	La sede electrónica del PAGE.....	37
4.9.	Mi carpeta ciudadana.....	37
4.10.	El PAGE en lectura fácil	37
5.	Resumen	39
	Administración electrónica y servicios comunes	39
	Atención a la ciudadanía.....	39
	Oficinas de Asistencia en Materia de Registros.....	40
	El Punto de Acceso General electrónico de la Administración General del Estado.....	40
6.	Bibliografía.....	41



1. La Administración electrónica y los servicios comunes

1.1. Introducción

España cuenta con una buena posición de partida para impulsar la administración digital. A lo largo de las últimas décadas, se ha producido una importante inversión en la digitalización de las administraciones públicas que ha situado nuestro país en las primeras posiciones del Índice de Digitalización de la Economía y la Sociedad (DESI).

Las importantes reformas normativas, y en particular, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, han supuesto un impulso en la adopción de procesos y medios digitales en la Administración Pública, avanzando en la digitalización de la gestión de los servicios públicos, reduciendo los costes unitarios y los plazos de tramitación. En la actualidad, se está culminando este esfuerzo de adaptación derivado de estas dos normas.

A pesar de este impulso legislativo y de inversión, la relación digital con los ciudadanos se caracteriza actualmente por ser transaccional, atomizada, generalista y no personalizada. Este hecho dificulta el acceso a las políticas, ayudas y servicios públicos de las Administraciones por parte de los colectivos objetivo de las mismas, especialmente aquellos más vulnerables. También el acceso de las empresas a los procedimientos digitales de relación con la administración (compra pública, subvenciones, información fiscal, etc.) es todavía fragmentado y costoso, dificultando el acceso especialmente para las PYMEs.

La situación excepcional generada por la pandemia de la Covid-19 ha puesto de manifiesto la urgencia y necesidad de desarrollar una Administración digital que pueda responder a las necesidades de los ciudadanos de una forma más ágil y efectiva. El reto, por tanto, se encuentra en poder desarrollar unos servicios públicos digitales más inclusivos, eficientes, personalizados, proactivos y de calidad para ciudadanos y empresas.

En este contexto, el 23 de julio de 2020 se adoptó la **Agenda España Digital 2025** que recoge el impulso de la digitalización de la Administración Pública entre los diez ejes de reforma e inversión para catalizar una transformación digital que relance el crecimiento económico, la reducción de desigualdades, el aumento de la productividad y el aprovechamiento de todas las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías. Impulsado por las sinergias de las transiciones digital y ecológica, esta transformación debe llegar a toda la sociedad y permitir conciliar las nuevas oportunidades que ofrece el mundo digital con el respeto a los valores constitucionales y europeos, así como la protección de los derechos individuales y colectivos.

Nota: El 8 de julio de 2022 se presentó una nueva versión de la agenda actualizada, denominada **España Digital 2026**.

Asimismo, el 7 de octubre de 2020 se presentó el **Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la economía española**, que incluye entre sus principales palancas de transformación la Palanca IV – Una administración para el siglo XXI –, incluyendo tres elementos: digitalización, programa de rehabilitación de edificios públicos y reforma de la administración.

1.2. Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025

A principios de 2021 se aprobó el **Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025**, que es el instrumento que permitirá el fomento y desarrollo de las reformas previstas incluidas dentro de los principales ejes estratégicos contemplados tanto en la Agenda España Digital 2025 como en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Dicho plan supone un salto decisivo en la mejora de la eficacia y eficiencia de la Administración Pública, en la transparencia y eliminación de trabas administrativas a través de la automatización de la gestión, en una mayor orientación a la personalización de servicios y a la experiencia de usuario, así como actuando de elemento catalizador de la innovación tecnológica de nuestro país desde el ámbito público. Todo ello va a permitir mejorar la calidad de las políticas públicas y el servicio a la ciudadanía, adaptándolos a las necesidades específicas de los ciudadanos y llegar, gracias a los servicios y entornos digitales, a garantizar la misma calidad y oferta de servicios en todo el territorio, contribuyendo así a la vertebración territorial y a la lucha contra la despoblación.

Por tanto, el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas constituye el marco estratégico global para avanzar en la transformación de la Administración, estableciendo los objetivos y las iniciativas para alcanzarlos, así como los hitos para su desarrollo gradual durante el periodo 2021 – 2025.

1.2.1. Objetivos del plan

El Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas pretende lograr los siguientes objetivos:

1. **Servicios digitales, accesibles, eficientes, seguros y fiables:** Desarrollar servicios públicos digitales más inclusivos, eficientes, personalizados, proactivos y de calidad para para el conjunto de la ciudadanía.
2. **Políticas públicas basadas en datos y modernización de la gestión de datos:** Transformar a la Administración Pública española en una Administración más moderna y “guiada por datos”, donde la información de los de los ciudadanos, las ciudadanas y de las Administraciones Públicas se utiliza eficientemente para diseñar políticas públicas alineadas con la realidad social, económica y territorial de España, así como para la construcción de una experiencia ciudadana de los servicios públicos verdaderamente innovadora.

3. **Democratización del acceso a las tecnologías emergente:** Permitir desarrollar servicios, activos e infraestructuras comunes que permitan a todas las Administraciones Públicas sumarse a la revolución tecnológica que está suponiendo la irrupción de nuevos habilitadores tecnológicos como pueden ser la Inteligencia Artificial o la tecnología de analítica de datos.

1.2.2. Principios rectores

El Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas estará guiado por una serie de principios de actuación tanto en su fase de concepción como en el desarrollo posterior, orientados a maximizar la eficiencia, la reutilización de herramientas ya disponibles y la colaboración entre distintos departamentos y Administraciones, con el fin de lograr objetivos concretos a corto plazo, concentrando los esfuerzos en un conjunto de proyectos prioritarios:

1. **Responsabilidad centralizada:** La SGAD asumirá el control, supervisión y seguimiento del despliegue del Plan, velando por la consecución de los objetivos establecidos y el alineamiento con el modelo estratégico común.
2. **Ejecución colaborativa:** El modelo de ejecución de los proyectos será colaborativo entre las unidades TIC de los departamentos ministeriales y la SGAD.
3. **Reutilización:** Se maximizarán las sinergias entre entidades y se apostará por modelos de reutilización de componentes tecnológicos y la prestación de servicios comunes.
4. **Sostenibilidad:** Los proyectos se diseñarán teniendo en cuenta la sostenibilidad técnica y económica de los mismos en el tiempo.
5. **Orientación a resultados:** Se apostará por un modelo y metodologías que permitan la consecución de resultados de forma ágil en el corto plazo así como de forma progresiva.
6. **Visión global y sectorial:** El plan debe combinar las necesidades comunes de digitalización con las específicas de los ámbitos funcionales tractores de la administración.

1.2.3. Ejes y medidas del plan

El despliegue del plan de Digitalización de las Administraciones Públicas se plasmará a través de 17 medidas o proyectos de inversión:



Eje estratégico	Líneas de actuación	Medidas
Eje 1. Transformación digital de la Administración General del Estado	Administración Orientada a la ciudadanía	Medida 1 App Factory (Servicio de factoría para el desarrollo de App)
		Medida 2 Mejora de la experiencia de usuario de la ciudadanía
		Medida 3 GobTechLab (Laboratorio ciudadano de innovación tecnológica en la Administración)
		Medida 4 Nuevo modelo de identidad digital
	Automatización inteligente de procesos	Medida 5 Servicio de automatización inteligente.
	Transparencia y políticas basadas en datos	Medida 6 Gestión e intercambio transparente de información
	Entornos digitales líquidos	Medida 7 Servicio de infraestructuras cloud
		Medida 8 Puesto de Trabajo Inteligente
	Ciberseguridad	Medida 9 Centro de Operaciones de Ciberseguridad
Eje 2. Proyectos de alto impacto en la digitalización del Sector Público	Medida 10 Transformación digital del ámbito sanitario	
	Medida 11 Transformación digital de la Administración de Justicia	
	Medida 12 Transformación digital en materia de Empleo	
	Medida 13 Transformación digital en materia de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	
	Medida 14 Plan de Digitalización Consular	
	Medida 15 Transformación digital en otros ámbitos de la Administración General del Estado	
Eje 3. Transformación Digital y Modernización del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, Comunidades Autónomas y Entidades Locales	Medida 16 Transformación Digital y Modernización del Ministerio de Política Territorial y Función Pública	
	Medida 17 Transformación Digital de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales	

1.3. Los servicios compartidos y comunes

Con el fin de racionalizar el uso de los recursos informáticos en la Administración es necesario identificar los servicios transversales a un número significativo de unidades administrativas. Con ello se consigue mayor eficiencia, ahorro sustancial de costes, mayor homogeneidad y simplicidad mediante el uso de herramientas comunes y servicios compartidos.

La SGAD, Secretaría General de Administración Digital (DTIC hasta noviembre de 2016), desarrolló un catálogo de Servicios de Administración Digital (Servicios Comunes) que tiene como objeto difundir los servicios comunes, infraestructuras y otras soluciones que se ponen a disposición de las Administraciones Públicas para contribuir a impulsar el desarrollo de la Administración Digital y mejorar los servicios que se ofrecen a ciudadanos y a empresas, o internamente a los empleados públicos.

Por otro lado, surgieron los Servicios Compartidos, que fueron aprobados y declarados por la Comisión de Estrategia TIC - CETIC el 15 de Septiembre de 2015. La diferencia de los servicios declarados como compartidos frente a los servicios comunes es que los primeros son de carácter obligatorio y deberían sustituir a los anteriormente existentes, salvo algunas excepciones, por ejemplo, “que dispongan de soluciones propias ya operativas que proporcionen similar o superior funcionalidad que el servicio compartido, cuando justifiquen que la estructura de costes de su solución, los costes de migración a la solución compartida y los requerimientos específicos y de integración con su arquitectura aconsejen el mantenimiento de la solución específica, y sea aprobada su exclusión por el CECETIC”

1.3.1. Servicios compartidos

La declaración de Servicios Compartidos consta de catorce servicios, que son los siguientes:

- Servicio unificado de Telecomunicaciones, que tiene como objetivo proporcionar una red corporativa única a todo el Sector Público Administrativo.
- Servicio de Seguridad Gestionada, que, tras la consolidación de las infraestructuras, proporcionaría servicios de ciberseguridad a la AGE y sus Organismos Públicos.
- Servicio de alojamiento de infraestructuras TIC, que tiene por objetivo consolidar y reducir el número de Centros de Procesamiento de Datos (CPD) que tiene actualmente la Administración.
- Servicio de nube híbrida – Nube Sara, que permitirá alojamiento en nube y, por tanto, eficiencia de almacenamiento.
- Servicio de correo unificado, de forma que exista un único dominio de correo (gob.es), frente a la gran cantidad de dominios actuales.
- Servicio multicanal de atención al ciudadano, que proporcionará una infraestructura común de Red Inteligente para atender las llamadas telefónicas de los ciudadanos.
- Servicio de gestión de registro (GEISER), como solución integral a las funcionalidades relacionadas con el registro.
- Servicio de gestión de Notificaciones (NOTIFICA), para gestionar todas las notificaciones y comunicaciones que genera la Administración.
- Servicio de gestión de nóminas (NEDAES), para gestionar las nóminas de todo el personal al servicio de las Administraciones Públicas.
- Servicio Integrado de Gestión de Personal (SIGP), para gestión de todos los procedimientos relacionados con Recursos Humanos de la Administración.
- Servicio de gestión económico presupuestaria (SOROLLA2), para facilitar la gestión presupuestaria a todos los entes con presupuestos limitativos que se relacionen con la Administración General del Estado o sus organismos autónomos.
- Servicio de generación y validación de firmas electrónicas (@FIRMA), que consiste en una plataforma que proporciona servicios de implementación de mecanismos de firmas electrónica.

- Servicio de gestión de expedientes y documentos electrónicos (INSIDE), que es un conjunto de servicios que permite crear y validar expedientes y documentos electrónicos que sean compatibles con el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Servicio de gestión de archivo electrónico (ARCHIVE), para gestión de expedientes electrónicos que han finalizado su proceso de vida y por tanto tienen que pasar a un archivo definitivo.

1.3.2. Servicios comunes

Los servicios comunes se encuentran disponibles para que puedan ser utilizados por todas las Administraciones Públicas, siempre con el objetivo de mejorar el servicio al ciudadano, aunque también facilita la implantación de la Ley 39/2015.

Los Servicios Comunes se pueden estructurar en cuatro categorías:

- Administración digital y servicios al ciudadano, que incluye servicios de: identidad digital y firma electrónica, registros, atención al ciudadano, intercambio de información entre Administraciones Públicas, sistemas de información transversales, comunicaciones y notificaciones al ciudadano, expediente y documento electrónico, archivo electrónico, apoyo a la tramitación administrativa, comunicación y difusión, reutilización y utilidades para portales y servicios públicos.
- Gestión interna, que incluye servicios de: comunicación y mensajería, recursos humanos, gestión de subvenciones.
- Infraestructuras
- Regulación, guías e informes relevantes

Analizaremos algunos de los servicios comunes más utilizados:

- **CL@VE:** este servicio ofrece una plataforma para identificación, autenticación y firma electrónica. Para ello se hace uso de claves concertadas y de certificados electrónicos centralizados.
- **CL@VE firma:** es una plataforma para firmas criptográfica basada en certificados centralizados.
- **@FIRMA:** es una plataforma de validación de certificados y firmas. Este servicio es fundamental, porque uno de los grandes problemas que surgió con la administración digital es que existen múltiples certificados y múltiples estándares, e implantar sistemas que los soporten era muy complicado. Y así surgió @Firma, que es un servicio integrable con cualquier servicio de la Administración y que realiza la tarea de validación de certificados y firmas.
- **FIRe:** es una solución integral de firma electrónica que permite manejar tanto certificados locales como certificados en la nube. Está formada por dos componentes: un servidor FIRe y un API que contiene las librerías necesarias para conectarse al servidor FIRe.
- **VALIDe:** Es un portal online que permite al ciudadano validar firmas y certificados electrónicos, para ver si están revocados.
- **PORT@FIRMAS:** Es una herramienta que permite realizar diferentes firmas electrónicas en el flujo de trabajo de una organización, permitiendo hacer firmas en paralelo o en cascada, lo que es muy práctico.

- **AUTENTICA:** Permite la autenticación de los empleados públicos para el uso de los servicios comunes.
- **SIR:** Es el Sistema de Interconexión de Registros, para intercambio de asientos de registro entre todas las Administraciones Públicas.
- **PAG:** Es el Punto de Acceso General, creado para facilitar la relación de los ciudadanos con las Administraciones Públicas, de forma que pueden acceder a todos los procedimientos de la Administración de forma centralizada.
- **Carpeta ciudadana:** forma parte del Punto de acceso General, y en ella los ciudadanos pueden realizar el seguimiento del estado de sus procedimientos con la Administración, comprobar y consultar todos los datos que se hayan en posesión de la Administración, como títulos académicos, empadronamientos, etc.
- **FACE:** es el punto general de entrada de Facturas Electrónicas, para uso por parte de los proveedores de las Administraciones Públicas, que a través de un portal web presentan las facturas en un formato unificado. Este sistema permite a las empresas integrar en sus sistemas la remisión de facturas y su gestión.
- **SIA:** Es el Sistema de Información Administrativa. Es el inventario de todos los procedimientos y servicios de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales. Cada procedimiento o servicio se identifica con un número SIA único.
- **DIR3:** Es el Directorio Común de Unidades. Es el inventario de todos los órganos administrativos de la Administración y de sus organismos dependientes. En él se recoge la estructura de cada órgano: unidades, oficinas, etc. Cada unidad en la Administración tiene asociado un código DIR3 único.
- **ACCEDA:** Es una herramienta modular que permite crear y gestionar una sede electrónica, que incluye todos los procesos para la tramitación de expedientes administrativos.
- **Pasarela de Pagos:** es una herramienta que permite el pago de tasas gracias a la pasarela de la AEAT, por lo que facilita a los organismos el poder dar un servicio de pago telemático.
- **PAE:** Es el Portal de Administración Electrónica, donde se puede encontrar toda la información relativa a la administración electrónica, servicios comunes, noticias, legislación, etc.
- **MDM:** Es el correo electrónico multidominio. Proporciona servicio de correo y agenda centralizados. Como ventajas tiene la reducción de costes de operación y mantenimiento y la facilidad de mantener unas políticas de servicio homogéneas para todos los organismos adheridos.
- **Reúnete:** Es el servicio común de Reuniones Virtuales. Se ofrece a través de la red SARA, y consta de herramientas colaborativas para trabajar en equipo, a parte de la posibilidad de tener videoconferencias, etc. Como ventaja tiene la reducción de gastos al evitar desplazamientos, lo que implica también una medida ecológica.
- **Almacén:** es una herramienta para poder enviar grandes ficheros a otro usuario.
- **Nedaes:** se utiliza para elaborar y gestionar las nóminas de los empleados públicos.
- **Funciona:** es el portal de los empleados públicos de la Administración General del Estado. Permite ver las nóminas, expedientes laborales, etc.



- **Trama:** es la herramienta que utilizan los empleados públicos para realizar los fichajes, pedir días de vacaciones, comunicar incidencias, ausencias, etc.
- **Red SARA (Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones):** es la infraestructura que conecta a todas las Administraciones Españolas entre sí y con las instituciones europeas, lo que supone un ahorro importante en infraestructuras de comunicaciones.

2. Atención a la ciudadanía

2.1. Aspectos jurídicos de la información administrativa.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (LPA)

Distingue entre derechos de las personas y derechos de los interesados en el procedimiento administrativo.

Artículo 13 LPA (“Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas”):

Quienes de conformidad con el artículo 3, tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:

- a. A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b. A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c. A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e. A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f. A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g. A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h. 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 de las Administraciones Públicas.
- i. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes. Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.

Por otra parte, en su art. 53 recoge en este caso los derechos de los interesados, los que tienen tal condición en relación con un procedimiento administrativo.

Artículo 53. Derechos del interesado en el procedimiento administrativo.

1. Además del resto de derechos previstos en esta Ley, los interesados en un procedimiento administrativo tienen los siguientes derechos:



- a. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.
Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.
 - b. A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
 - c. A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
 - d. A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
 - e. A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
 - f. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
 - g. A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
 - h. A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.
 - i. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
2. Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:
- a. A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
 - b. A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano

Información administrativa: es el cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

Información general: es la información administrativa relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento, localización de organismos y unidades administrativas y la referida a los requisitos jurídicos o técnicos de los proyectos, actuaciones o solicitudes.

La información general se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna y cuando resulte conveniente una mayor difusión, la información de carácter general deberá ofrecerse a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento (esto es lo que se denomina difusores intermedios).

Se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten más adecuados.

Información particular: es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación y a la identificación de las autoridades y personal de la Administración General del Estado.

Este tipo de información solo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales.

Se aportará esta información por las unidades de gestión, aunque podrán colaborar las oficinas de información.

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

Regula en el capítulo IV las **quejas y sugerencias**, derogando el capítulo tercero del Real Decreto 208/1996 por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos. Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Si las quejas o sugerencias se formulan presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario o registro diseñado a tal efecto por el órgano u organismo al que vayan dirigidas. Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia. El contenido mínimo que debe constar en los formularios que presenten los ciudadanos vendrá definido por la Secretaría de Estado para la Función Pública (actual Secretaría de Estado de Administraciones Públicas).

Todos los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

Para identificar los motivos que originan las quejas y sugerencias y los aspectos a los que se refieren, las quejas y sugerencias se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio.

En el plazo de 20 días se informará al ciudadano y al Inspector General de Servicios Departamental o Sectorial de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. Transcurrido este plazo el ciudadano puede dirigirse al Inspector General de Servicios a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación.

Cada Queja o Sugerencia motivará la apertura de un expediente informativo donde se deberá incluir cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ellas y los informes que se reciban del órgano afectado.

Las quejas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Las Cartas de Servicios y los premios a la calidad

Están reguladas en el artículo 8 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, (BOE 03-09-2005).

Las cartas de servicios son documentos escritos que constituyen un instrumento a través del cual los órganos administrativos informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los mismos en relación con los servicios.

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

La ley 40/2015 establece en su artículo 3 los principios generales por los que se deben regir las Administraciones Públicas.

Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

Deberán respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios:

- a. Servicio efectivo a los ciudadanos.
- b. Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.
- c. Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.
- d. Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión.
- e. Buena fe, confianza legítima y lealtad institucional.
- f. Responsabilidad por la gestión pública.

- g. Planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas.
- h. Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.
- i. Economía, suficiencia y adecuación estricta de los medios a los fines institucionales.
- j. Eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.
- k. Cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas.

El artículo 38 de la Ley 40/2015 establece que la sede electrónica es aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias.

El art. 39 señala que se entiende por portal de internet el punto de acceso electrónico cuya titularidad corresponda a una Administración Pública, organismo público o entidad de Derecho Público que permite el acceso a través de internet a la información publicada y, en su caso, a la sede electrónica correspondiente.

2.2. Perfil del informador

El informador tiene una labor de gran trascendencia, puesto que es él el que determina la imagen de la Administración en al ser el punto de contacto del cliente con ésta.

Existen tres actitudes primarias que condicionan de manera esencial el éxito o el fracaso de cualquier relación con el público:

- Consideración positiva incondicional.
El cliente que demanda información debe ser considerado con derecho a pedirla, merecedor de nuestro respeto, consideración, tiempo y dedicación. No es posible realizar un buen trabajo si partimos de un menosprecio hacia el público que se dirige a nosotros, si no nos merece el mayor respeto en sus solicitudes y no aceptamos su peculiar manera de ser y manifestarse.
- Autenticidad.
La autenticidad es la falta de discrepancia entre lo que se expresa y lo que se experimenta, es decir, la capacidad para sentirse libre y manifestarlo.
- Empatía.
Es la capacidad de sumergirse en el mundo subjetivo de los demás, conectando con sus más íntimas experiencias, sensaciones y opiniones, o sea, la capacidad de sentir-con. Proporciona la sensibilidad personal y social necesaria para comprender las necesidades y pretensiones de los demás.

2.3. Comunicación

Proceso complejo por el cual se transfieren ideas, conocimientos, emociones o actitudes de una fuente a un receptor con la esperanza de producir en él una respuesta.

Elementos de la comunicación

Los elementos son:

- Emisor: Es la persona que inicia el proceso.
- Mensaje. Es el contenido de la comunicación, lo que el emisor espera que el otro entienda.
- Receptor. Es el destinatario del mensaje que envía el emisor.
- Respuesta. Es el objetivo consciente o no de quien se comunica. Toda comunicación pretende lograr una determinada reacción en el destinatario.

Las barreras de la comunicación

En el proceso de la comunicación se da una cierta distancia entre lo que se quiere comunicar y lo que efectivamente se comunica.

Las barreras más frecuentes vienen condicionadas por factores de tres tipos:

- Físicos. Mal uso o elección incorrecta del canal. En general, todas aquellas circunstancias exteriores que impiden que sea captado el mensaje por el sistema receptor del destinatario.
- Culturales.
 - Desconocimiento, uso inadecuado o mala elección del código o lenguaje.
 - Desnivel cultural.
 - Construcción incorrecta: incoherencia, términos imprecisos.
 - Desconocimiento de la materia y del contenido del mensaje.
- Psicológicos o personales.
 - Estereotipos.
 - Percepción subjetiva.
 - Visión parcial de la realidad.
 - Mensaje oculto.
 - Ausencia de motivación, interés y atención en el receptor.
 - Falta de empatía.
 - Prejuicios.
 - Inadecuación, momento impropio, problemático o en público.
 - Ausencia o prohibición de realimentación.

En general, una información es tanto más difícil de comunicar cuanto más importante y mayor sea el número de comunicadores que intervienen en el proceso. Además, siempre hay resistencia a recibir informaciones nuevas que modifique nuestro sistema de referencia.

La percepción siempre será subjetiva y, en mayor o menor grado, depende de diversos factores:

- Edad
- Extracción social
- Educación
- Salud
- Inteligencia
- Religión

- Sexo

Las herramientas para minimizar las barreras de la comunicación

La empatía

La empatía es la capacidad de entender al otro desde sus propios marcos de referencia, es decir, desde sus propios planteamientos, pero sin identificarse con él, sin perder la objetividad.

Si establecemos un continuo entre la antipatía y la simpatía nos encontraremos con los siguientes puntos intermedios:



Este continuo iría desde la aversión a la identificación con el otro, pasando por los dos momentos de la indiferencia y del interés sin identificación. La empatía estaría más cerca de la simpatía que de la antipatía, pero carecería de la confusión, de la mezcla con el otro que caracteriza la simpatía.

La escucha activa

La escucha parece una habilidad general y común a todos los humanos, aunque no todo el mundo escucha de la misma manera ni entiende de la misma forma.

Escuchar activamente implica una escucha íntegra y total que parte de la empatía y atiende a todo lo que produce y emite en ese momento nuestro interlocutor.

La información de retorno o realimentación

Realimentación (feed-back en inglés) es un término tomado de la teoría de los sistemas que designa el mecanismo de ajuste al entorno. La comunicación es un proceso en el que la interacción y la reacción se integran en un movimiento de aproximación recíproca o de igualación de significados. Esta interacción está basada en la realimentación mutua que los interlocutores se dan.

Los buenos comunicadores suelen hacer frecuentes preguntas. Esto tiene varias ventajas:

- Aumenta el grado de información y el conocimiento de la otra persona.
- Mediante las preguntas que se le hacen, quien habla va ordenando y aclarando sus propios planteamientos.
- Al preguntarle le demostramos interés, con lo que la relación mejora.

El uso adecuado de preguntas ayuda a interpretar correctamente el mensaje real que se oculta tras expresiones inicialmente desordenadas, ambiguas o inconexas.

La comunicación no verbal: el lenguaje corporal

La comunicación no verbal no puede separarse de la comunicación verbal. Ambas están estrechamente vinculadas entre sí, ya que cuando dos seres humanos se encuentran cara a cara se comunican simultáneamente a muchos niveles, conscientes e inconscientes y emplean para ello la mayoría de los sentidos: la vista, el oído, el tacto y el olfato, y luego integran todas estas sensaciones mediante un sistema de descodificación, que algunas veces llamamos "el sexto sentido": la intuición.

La comunicación no verbal cumple varias funciones:

1. La comunicación de actitudes y emociones interpersonales
2. Refuerzo de la comunicación verbal
3. Sustituye al lenguaje
4. Repetición
5. Contradicción
6. Regulación: regula la conversación

La comunicación no verbal se afecta al rostro, la mirada, la postura, el espacio, las manos y los ritmos corporales.

2.4. Secuencia de atención al cliente

Tanto en la información presencial como en la telefónica existen cuatro fases:

- Acogida. Entendida como el primer escalón que nuestro cliente ha de superar antes de entrar en materia. En esta primera etapa incluimos básicamente tres consideraciones:
 - Saludar.
 - Establecer un clima positivo
 - Ofrecer ayuda
- Escucha. Debemos dejar que nuestro interlocutor exprese su problema, opinión o solicitud con total libertad, sin que por nuestra parte se manifieste resistencia o rasgo alguno de incomodidad o deseo de interrumpirle. Esto supone
 - Escuchar activamente
 - Empatizar
 - Detectar necesidades
- Información. Es dar la respuesta concreta a la pregunta que nos ha hecho.
 - Concretar
 - Informar
 - Actuar
 - Asegurar
- Despedida. Es la forma en que la entrevista finaliza.
 - Verificar satisfacción
 - Mantener un clima positivo

2.5. Resolución de conflictos y asertividad

Los conflictos y las quejas

El conflicto es el choque que se produce entre tendencias instintivas o afectivas contradictorias; choque que puede ser controlado de forma racional o bien puede dar lugar a manifestaciones patológicas de tipo neurótico o irracional.

¿Por qué aparecen los conflictos?

- Subjetividad en la percepción de las cosas o de las situaciones.
- Información incompleta.
- Fallos en la comunicación.
- Diversidad de caracteres.
- Intereses contrapuestos.
- Desproporción entre lo necesario y lo accesorio o caprichoso.
- Elección entre dos motivaciones incompatibles entre sí.

Sugerencias ante las quejas:

- Asumir las reclamaciones, aunque no sean culpa nuestra.
- Adoptar un estilo competente.
- Escuchar sin responder a provocaciones y ser comprensivo
- Resumir. Una vez comprendida la situación, se debe hacer saber a la otra persona que se está al tanto de lo ocurrido.
- Flexibilidad. No hay que informar de manera categórica con verdades intocables, que a veces provocan posturas críticas irracionales.
- Tomar medidas y pedir disculpas.
- Evitar la tendencia a la insolidaridad, si hubo fallos de nuestros compañeros.

Asertividad

Asertividad: Capacidad de expresar exactamente lo que se quiere, sin ánimo de insultar al otro y sin despertar en él sentimientos de miedo u hostilidad. Es decir, nos permite reafirmar nuestros derechos y nuestra personalidad respetando los derechos del otro.

Ser asertivo consiste en hacerse valer y en defender una postura con confianza en uno mismo y en su propio juicio. Se trata de mostrar mi propia opinión y criterio sin agredir y sin sentirme culpable por expresarla. Hemos de aprender a decir "no" en el momento oportuno; en caso contrario podemos sentirnos obligados a realizar cosas que no deseamos, perdiendo el respeto de los demás y el nuestro propio.

Se puede decir que actuar asertivamente implica:

- Poder expresar a los demás sus sentimientos, actitudes y derechos, de forma adecuada a cada situación.
- Elaborar un juicio crítico y compartir criterios y opiniones.
- Resolver los problemas propios, comprendiendo los de los demás y colaborando con ellos para evitar futuros conflictos.

- Establecer con el otro, dentro y fuera de la situación de entrevista, relaciones satisfactorias que trasciendan al propio enfrentamiento coyuntural del conflicto planteado y resulten gratificantes, en lo posible, las acciones emprendidas.

Los derechos asertivos

Para comportarnos de manera asertiva en situaciones de conflicto y de manipulación, debemos ser conscientes de los derechos que como seres humanos tenemos:

1. Derecho a ser nuestro propio juez.
2. Derecho a no dar razones o a justificar nuestro comportamiento
3. Derecho a cambiar de parecer
4. Derecho a cometer errores y a ser responsable de ello.
5. Derecho a decir NO LO SÉ
6. Derecho a ser independientes de la buena voluntad de los demás.
7. Derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica.
8. Derecho a decir NO LO ENTIENDO.
9. Derecho a decir NO ME IMPORTA.

Hay que aprender a distinguir entre la manipulación de nuestro comportamiento y lo que realmente deseamos. La única manera de poner coto a esta manipulación consiste en preguntarnos si estamos satisfechos o no con nuestra conducta y juzgar después por nuestra cuenta si deseamos o no cambiar.

Las técnicas asertivas

Para hacer frente a esa manipulación existen algunas habilidades verbales, ciertas técnicas, llamadas "Asertivas sistemáticas" que pueden ser utilizadas a la hora de solucionar conflictos.

Las técnicas asertivas sistemáticas son:

- Disco rayado
- Banco de niebla
- Aserción negativa
- Autorrevelación
- Libre información
- Interrogación negativa
- Compromiso viable.

El llamado "Disco Rayado" consiste en la repetición serena de ciertas palabras, ya aprendidas de antemano, que expresan el planteamiento que se pretende defender. Ejemplos: "Lo siento, pero no necesito un aspirador" "Está muy claro, pero no me interesa".

La técnica asertiva denominada "Banco de Niebla" consiste en aceptar las críticas mediante una frase o un término suficientemente ambiguo y descargado de la rotundidad o malicia que llevaba en la crítica. Con el banco de niebla se logra aceptar las críticas manipuladoras reconociendo serenamente, ante los

críticos, la posibilidad de que haya parte de verdad en lo que dicen y sin que por ello haya de abdicar del derecho a ser jueces de la conducta propia. Se pueden aceptar así las críticas sin sentirse violentos ni tener que adoptar actitudes ansiosas o defensivas y sin necesidad de ceder un ápice frente a quienes emplean críticas manipuladoras.

La técnica denominada "Aserción Negativa" consiste en afirmar rotundamente la asunción de un error sin excusas.

Con la "Autorrevelación". Se trata de lanzar una especie de "anzuelo" comunicativo para que la otra persona se avenga a charlar con nosotros sin ningún tapujo

Con la técnica de "Libre información" se pueden identificar los simples indicios que da otra persona en el curso de la entrevista y permite reconocer qué es lo interesante o importante para esa persona. Esta técnica permite vencer la timidez propia y entrar en conversación social con los demás, y, al mismo tiempo, inducir a los demás a hablar con mayor libertad de sí mismos.

La "Interrogación Negativa" consiste, simplemente, en preguntar a la otra parte qué es lo negativo que ha visto en nosotros.

El "Compromiso Viable" es un ofrecimiento de aceptar abiertamente cualquier solicitud de la otra parte, pero no es el instante de habernos sido hecho, sino mediante un sistema diferente que nos permita comprobar algún aspecto poco claro. De esa manera, la otra persona se encontrará satisfecha por poder conseguir de alguna manera lo que solicitada y nosotros podemos salir airosos de la solicitud que nos hacen.

3. Oficinas de Asistencia en materia de Registros

3.1. Marco normativo

La regulación de estas oficinas la encontramos en las siguientes normas:

1. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
2. 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.
3. Orden PCM/1382/2021, de 9 de diciembre, por la que se regula el Registro Electrónico General en el ámbito de la Administración General del Estado.
4. Orden PCM/1383/2021, de 9 de diciembre, por la que se regula el Registro de Funcionarios Habilitados en el ámbito de la Administración General del Estado, sus Organismos Públicos y Entidades de Derecho Público.
5. Orden PCM/1384/2021, de 9 de diciembre, por la que se regula el Registro Electrónico de apoderamientos en el ámbito de la Administración General del Estado.
6. Resolución de 4 de noviembre de 2003, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, por la que se hace pública la relación de las oficinas de registro propias y concertadas con la Administración General del Estado y sus organismos públicos y se establecen los días y horarios de apertura.

3.2. Naturaleza jurídica y creación

Las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR) son oficinas de atención a la ciudadanía a las que las personas pueden acudir para presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a las Administraciones Públicas, además del resto de funciones que la normativa les atribuye

Conforme al art. 40.1 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, las OAMR tienen **naturaleza de órgano administrativo** de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

La creación de nuevas OAMR, así como la modificación o supresión de las existentes se realizará conforme a lo previsto en el artículo 59.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, que indica que los órganos de nivel inferior a Subdirección General se **crean, modifican y suprimen por orden del Ministro respectivo**, previa autorización del Ministro de Hacienda y Función Pública.

3.3. Funciones de las OAMR

Las OAMR tienen una serie de funciones atribuidas por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que se sintetizan en el art. 40.3 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo. Procedemos organizarlas en 4 grandes bloques: Digitalización e intercambio registral, Registro de Funcionarios Habilitados, Registro Electrónico de Apoderamientos y otras funciones.

3.3.1. Digitalización e intercambio registral

3.3.1.1. Digitalización de solicitudes, escritos y comunicaciones.

La primera función de las OAMR es la propia de un registro, que en virtud de su carácter electrónico precisa la digitalización de los documentos que presentan las personas interesadas en papel. De acuerdo con el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, los documentos que dirijan a las Administraciones Públicas podrán presentarse, entre otros, en las OAMR.

“Las OAMR se encargarán de la digitalización de las solicitudes, escritos y comunicaciones en papel que se presenten o sean recibidos en la Oficina y se dirijan a cualquier órgano, organismo público o entidad de derecho público de cualquier Administración Pública, así como su anotación en el Registro Electrónico General o Registro electrónico de cada organismo o entidad según corresponda.”

1. ¿Cómo se realiza el intercambio registral?

Las OAMR son intermediarios entre las personas interesadas y las Administraciones Públicas. Las personas pueden dirigirse a las OAMR para remitir sus documentos a través de las aplicaciones de registro.

2. ¿Qué es SIR?

El Sistema de Interconexión de Registros (SIR) es una plataforma informática que permite el intercambio de asientos electrónicos de registro entre las Administraciones Públicas de acuerdo con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de forma segura y conforme con la normativa técnica vigente.

No existe una imposición normativa que obligue a que todas las Administraciones Públicas estén adheridas a SIR, por tanto, podemos encontrarnos con Comunidades Autónomas o Entidades Locales que tengan su propia aplicación de registro.

3. ¿Cuáles son las aplicaciones de intercambio registral?

Existen una serie de aplicaciones de intercambio registral que permite enviar solicitudes, escritos y comunicaciones entre los diferentes órganos/organismos que se integran en SIR. Las más utilizadas son GEISER (en la Administración General del Estado) y ORVE (principalmente en Entidades Locales y Correos).

Además, existen una serie de Puntos de presencia reconocidos (PdP) que también realizan intercambios registrales y las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales pueden tener también sus propias aplicaciones de registro.

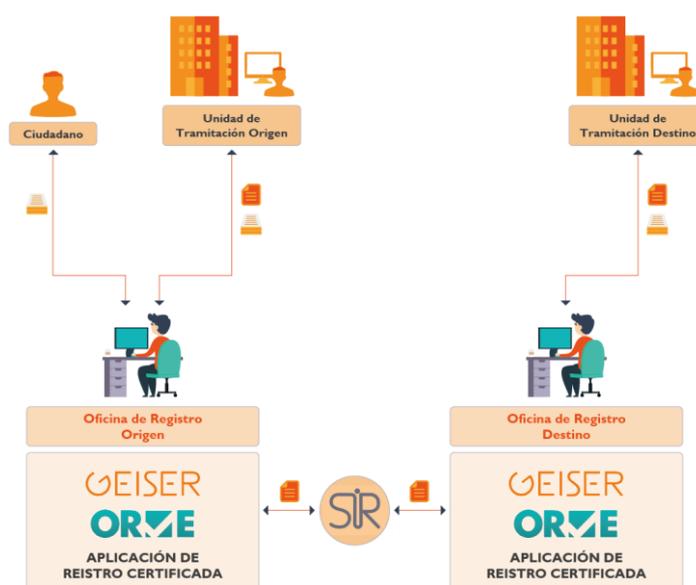
Los tipos de registro que se pueden realizar son:

- Registro de entrada: cuando la documentación la remite una OAMR de origen.

- Registro de salida: cuando la documentación la remite la Unidad de Tramitación de Origen.

4. Itinerario del registro: de la oficina de origen a la unidad tramitadora de destino

La OAMR de origen atiende tanto a las personas interesadas como a las Unidades Tramitadoras de origen que quieren realizar un intercambio registral. A través de la aplicación de registro que utilice (GEISER, ORVE, etc.), remitirá la documentación a la OAMR de destino que será la que a su vez lo remita a la Unidad Tramitadora de destino.



- **¿Qué hacemos si el órgano/organismo no está adherido a SIR y queremos remitirle una documentación?**

En este caso, no podremos remitir la documentación a través de las aplicaciones de intercambio registral, se remitirá la documentación en papel a la dirección postal de la Oficina de Registro Destino correspondiente.

- **Tipo de documentación presentada**

Las personas interesadas pueden presentar la documentación de dos formas en las OARM:

- a. En papel

La documentación que se presenta en papel puede ser un documento original o una fotocopia.

En el caso de que sea un documento original, tras su digitalización, se debe consignar la validez del documento que será la de "Copia Electrónica auténtica". Si se trata de una fotocopia, su validez será la de "Copia"

- b. En formato digital

La documentación presentada en un soporte digital (CD, pen drive, etc.), podrá ser descargada si la OAMR dispone de un ordenador desconectado de la red. De no ser así, se enviará el soporte digital en sobre cerrado a la OAMR de destino.

c. Documentación de gran tamaño

La documentación de gran tamaño podrá remitirse en varios registros sucesivos o en su caso podrá escanearse parcialmente.

5. ¿Cómo se remite la documentación dependiendo de cómo se presente?

- a. **VERDE:** Si toda la documentación que se adjunta puede digitalizarse.
- b. **ROJO:** Si toda la documentación que se adjunta se remite en formato papel.
- c. **AMARILLO:** Si toda la documentación que se adjunta puede digitalizarse, pero no puede devolverse al interesado y debe remitirse también en formato papel.

3.3.1.2. Anotación registral

La segunda función se realiza de manera automática por las aplicaciones de intercambio registral:

“La anotación, en su caso, de los asientos de salida que se realicen de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.”

Todo intercambio registral que tenga origen o destino la Administración General del Estado realiza la anotación de los asientos en el Libro Mayor del Registro electrónico General de la Administración del Estado (REGAGE).

El registro electrónico de cada Administración u Organismo garantizará la constancia, en cada asiento que se practique, de un número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha y hora de su presentación, identificación de la persona interesada, órgano administrativo remitente, si procede, y persona u órgano administrativo al que se envía, y, en su caso, referencia al contenido del documento que se registra.

Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de los documentos, e indicarán la fecha del día en que se produzcan.

3.3.1.3. Emisión de justificantes

La tercera función sería el último paso del proceso de digitalización:

“La emisión del correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y documentos que presenten las personas interesadas.”

Al utilizar las aplicaciones de intercambio registral, se realiza esta anotación automáticamente generando un recibo consistente en una copia autenticada del

documento de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro, así como un recibo acreditativo de otros documentos que, en su caso, lo acompañen, que garantice la integridad y el no repudio de los mismos.

Los registros de entrada que realizan las OAMR de origen generan un justificante con CSV que podrá consultarse en la dirección que se indique en el propio justificante.

3.3.2. Registro de funcionarios habilitados

El personal funcionario habilitado se caracteriza por tener dos funciones propias: la expedición de copias electrónicas auténticas y la identificación y/o firma en lugar de la persona interesada en determinados procesos. Además, este personal debe constar en un registro que en el caso de la AGE es el denominado Registro de Funcionarios Habilitados (RFH).

Conforme al art. 3 de la Orden PCM 1383/2021, de 9 de diciembre, todo el personal de la OAMR tendrá condición de funcionario habilitado.

Este tipo de personal procederá a la identificación y/o firma electrónica de las personas interesadas en el procedimiento administrativo utilizando su propio certificado para identificación y firma electrónica en lugar de la persona interesada.

Además, el personal funcionario habilitado será el único que estará autorizado para emitir copias electrónicas auténticas de las que se distinguen las copias auténticas de entrada y las de salida.

3.3.2.1. Expedir copias auténticas

Concretamente, al personal de las OAMR les corresponde la emisión de las denominadas copias auténticas de entrada:

“La expedición de copias electrónicas auténticas tras la digitalización de cualquier documento original o copia auténtica que presenten las personas interesadas y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo a través de dicha oficina en el registro electrónico correspondiente.”

En la normativa no se establece expresamente esta denominación, así se establece en la aplicación *Habilita* que es la que sirve de base al RFH.

- **¿Qué es una copia auténtica de entrada?**

Su regulación se encuentra en el art. 27 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre.

Las copias auténticas que puede realizar el personal funcionario que presta servicios en una OAMR se denominan Copias Auténticas de entrada, pues se trata de las copias que se generan de los documentos que presentan las personas interesadas que van a formar parte de un expediente administrativo.

Se trata un instrumento de fehaciencia imprescindible para la desaparición del papel, a través de la digitalización de documentos, teniendo la misma validez y eficacia que los documentos originales.

- **¿Puede emitir el personal funcionario de una OAMR copias auténticas de salida?**

El otro tipo de copias auténticas que prevé el art. 27 de la Ley 39/2015, son las denominadas “Copias auténticas de salida”. Serán aquellas que se emitan a partir de documentos públicos administrativos que hayan sido válidamente emitidos por las Administraciones Públicas

Como regla general, las OAMR no tienen competencia para emitir este tipo de copias. La única excepción es si una OAMR concreta tiene condición de unidad tramitadora para un procedimiento, en ese caso sí podría emitir las.

3.3.2.2. Asistencia en el uso de medios electrónicos

Las Administraciones Públicas en general tienen el deber de asistir en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas:

“La información en materia de identificación y firma electrónica, para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a través de medios electrónicos en los trámites y procedimientos para los que se haya conferido habilitación.”

Las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados que no estén obligados a relacionarse con la Administración Pública a través de medios electrónicos, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas

3.3.2.3. Identificación y/o firma

El personal funcionario habilitado ejercerá esta función de asistencia concreta:

“La identificación o firma electrónica del interesado, cuando se trate de una persona no obligada a la relación electrónica con la Administración, en los procedimientos administrativos para los que se haya previsto habilitación.”

Esta función consiste en que el personal funcionario habilitado procederá a la identificación y/o firma electrónica de las personas interesadas en el procedimiento administrativo utilizando su propio certificado para identificación y firma electrónica en lugar de la persona interesada.

Corresponderá a cada órgano, organismo o entidad determinar los procedimientos que puedan ser realizados por el personal funcionario habilitado.

3.3.3. Registro electrónico de apoderamientos

Otra de las funciones del personal de las OAMR será la inscripción de apoderamientos apud acta en el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado (REA-AGE):

“La iniciación de la tramitación del apoderamiento presencial apud acta en los términos previstos en el artículo 6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.”

La persona poderdante y la apoderada, siempre que no sean obligados electrónicos, podrán dirigirse a una OAMR para inscribir un apoderamiento en el REA-AGE.

Para ello deberán rellenar los anexos correspondientes y firmarlos siempre delante del personal funcionario de la OAMR.

Los tipos de apoderamientos que pueden inscribirse son para:

- Cualquier actuación frente a cualquier Administración Pública
- Cualquier actuación frente a una Administración Pública concreta
- Trámites concretos

Si es la persona apoderada la que solicita la inscripción, deberá aportar un poder notarial.

3.3.4. Otras funciones

3.3.4.1. Notificación por comparecencia espontánea

“El interesado o su representante comparezcan de forma espontánea en la Oficina y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.”

Este supuesto se dará cuando la persona interesada o su representante, en su caso, se acerquen a la OAMR a recoger la notificación.

3.3.4.2. Comunicación del código DIR3

“La comunicación a las personas interesadas del código de identificación del órgano, organismo público o entidad a la que se dirige la solicitud, escrito o comunicación.”

Se trata del código DIR3. El DIR3 es un directorio común que proporciona un Inventario unificado y común a toda la Administración de las unidades orgánicas/organismos públicos, sus oficinas asociadas y unidades de gestión económica - presupuestaria, facilitando el mantenimiento distribuido y corresponsable de la información.

La consulta puede realizarse en la propia aplicación del DIR3:

<https://directorio3.redsara.es/directorioApp/actionPub/directorioApp/inicio.do>



3.3.4.3. Otras

“Cualesquiera otras funciones que se les atribuyan legal o reglamentariamente.”

Podrán establecerse otras funciones para las OAMR mediante ley, orden ministerial o real decreto.

ART. 40 RD 203/2021: OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS

CREACIÓN	FUNCIONES GESTIÓN DE DOCUMENTOS	FUNCIONES REGISTROS ELECTRÓNICOS
<ul style="list-style-type: none">○ Naturaleza de órgano administrativo○ Creación de nuevas OAMR<ul style="list-style-type: none">▪ Orden Ministerial▪ Autorización MHFP○ Directorio geográfico de las OAMR gestionado por el MHFP.<ul style="list-style-type: none">▪ Accesible PAGE	<ul style="list-style-type: none">○ Digitalización de solicitudes, escritos y comunicaciones en papel○ Anotación de los asientos de salida○ Emisión de recibos sobre solicitudes○ Información en materia de identificación y firma electrónica.○ Comunicación código de identificación órgano, OOPP o EDP	<ul style="list-style-type: none">○ Expedición de copias electrónicas auténticas de entrada (RFH)○ Identificación y firma electrónica del interesado (RFH)○ Iniciación apoderamiento presencial (REA)○ Notificaciones○ Otras determinadas por ley o reglamento

4. El Punto de Acceso General electrónico de la Administración General del Estado

4.1. Por qué se creó el Punto de Acceso General

El Punto de Acceso General (PAG) se estableció como punto de entrada general, vía Internet, del ciudadano a las Administraciones Públicas, con el objetivo de dar una solución a la gran dispersión de la información de las Administraciones Públicas en distintos portales y páginas web, que provocaba dificultades en el acceso de los ciudadanos a los procedimientos y servicios administrativos, a informaciones duplicadas y a la falta de una coordinación adecuada.

El objetivo era “ponérselo más fácil al ciudadano” desde la Administración Pública.

Los ciudadanos no tienen por qué saber qué administración es competente en lo que demandan, si es la estatal, autonómica o local y no tienen por qué quieren perder tiempo en navegar por distintos sitios web ni acudir a diferentes oficinas.

Tampoco hay que dar por sentado que tengan ningún conocimiento de la Administración Pública ni del lenguaje administrativo, por lo que debe ofrecérseles la información en un formato amigable, sencillo, que puedan entender fácilmente.

Por todo ello se decide crear el Punto de Acceso General.

4.2. Qué es el Punto de Acceso General

El antecedente del Punto de Acceso General es el sitio web Portal 060 (www.060.es), establecido en el ámbito de la Red 060 de Atención al Ciudadano, creada al por Acuerdo de Consejo de Ministros de 15 julio de 2005.

El Punto de Acceso General (PAG) es un portal web de la Administración General del Estado cuya URL es <https://administracion.gob.es>.



Constituye un punto único de acceso para el ciudadano a información de interés de carácter horizontal de los Departamentos Ministeriales y Organismos públicos vinculados o dependientes, así como a información sobre empleo público, ayudas, subvenciones, becas y normativa de interés de las Administraciones Públicas y de la Unión Europea (UE).

Da acceso a los sitios web oficiales de los Departamentos ministeriales, organismos autónomos, Comunidades Autónomas, Entidades Locales, así como a sus sedes electrónicas.

Además, ofrece, tanto a ciudadanos como a empresas, acceso a los procedimientos (trámites) y servicios electrónicos de las Administraciones

Públicas, que se pueden filtrar por materias, así como a información sobre el funcionamiento y organización de las Administraciones Públicas y el Estado.

Este portal también dispone de un servicio de atención personalizada: un buzón de atención y un servicio de webchat en línea. Otros canales de atención son: el teléfono 060 y las redes sociales.

El PAG dispone de un área restringida para los usuarios, a la que se accede previa autenticación (identificación electrónica), llamada Carpeta Ciudadana, desde la cual los ciudadanos pueden acceder a sus datos personales, al estado de sus expedientes administrativos, a sus notificaciones, etc.

4.3. Regulación normativa

En la [Orden HAP/1949/2014, de 13 de octubre](#), se regula el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado y se crea su sede electrónica. En esta orden se establecen: Características, contenido, funcionalidades, titularidad y gestión y gobernanza del portal.

Ley [39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#) introduce una serie de novedades en las relaciones entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos/interesados:

- El derecho de las personas a comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración (artículo 13).
- El derecho de los interesados a acceder a las notificaciones desde el Punto de Acceso General electrónico de la Administración, que funcionará como un portal de acceso (artículo 43).
- El derecho de los interesados en un procedimiento administrativo a consultar la información y documentos relativos al procedimiento en el que tengan la condición de interesados, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración, que funcionará como un portal de acceso (artículo 53).

El [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](#) (Reglamento de desarrollo de las Leyes 39 y 40/2015) consagra las previsiones recogidas en la Orden Ministerial de 2014 y refuerza el papel del redenido Punto de Acceso General electrónico (PAGE).

La **titularidad** del Punto de Acceso General corresponde al Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Su **gestión** corresponde a la Dirección General de Ciudadanía y Gobierno Abierto (DGCGA), que la ejerce a través de la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano (SGTAC) con el apoyo técnico y en coordinación con la Secretaría General de Administración Digital -SGAD- (Ministerio de Transformación Digital).

4.4. Gobernanza

El Grupo de Trabajo Gobernanza del Punto de Acceso General se constituyó en 2014.

Para temas de la AGE, se compone de un representante por cada Departamento ministerial y de la SGAD.

Los temas relativos a otras AAPP (CCAA o Entidades Locales) se tratan en el Comité Sectorial de Administración Electrónica.

4.5. Estructura y contenidos

La *home* es la página principal del portal.

El diseño es “responsive”, es decir, se adapta al tipo de dispositivo, ya sea PC de escritorio o móvil.

El menú principal superior de la *home* contiene las siguientes secciones: Atención e información, empleo público, ayudas, trámites, Administración Pública y Estado, Tu espacio europeo.

La *home* dispone de un “carrusel superior” en el que se van publicando novedades, ya sea del propio PAGE, o bien externas, que resulten de especial interés y actualidad para la ciudadanía. Se actualiza periódicamente. Diariamente se publican en la *home* las últimas noticias, de interés para la ciudadanía, provenientes ya sea del BOE o de las páginas de actualidad de los ministerios.

La información sobre empleo público y ayudas, subvenciones, becas y premios, que se muestra en el portal, procede de bases de datos que se alimentan en esta misma Subdirección General. Es una de la más demandada por los ciudadanos. Incluye: buscadores de convocatorias de empleo público y ayudas, boletines periódicos (semanal de empleo, quincenal de ayudas), suscripciones (a los boletines periódicos o a nuevas convocatorias de empleo y ayudas), apps móviles de empleo y ayudas, etc.

Se publican también los organigramas y estructuras de la Administración General del Estado y se ofrecen los directorios de todas las Administraciones Públicas. Los organigramas, también muy demandados, se elaboran en formato pdf navegable.

Igualmente se publican en el PAGE los directorios de unidades administrativas y el buscador de las Oficinas asociadas. Esta información procede de DIR3.

DIR3 es el Directorio de Unidades Orgánicas y Oficinas de las Administraciones Públicas, incluyendo sus codificaciones y datos de uso común (direcciones, contactos). Se trata de un modelo corresponsable de actualización de la información. Cada Entidad es responsable de mantener actualizados sus propios datos. Por tanto, el Directorio cuenta con múltiples fuentes y responsables de provisión y actualización de la información.

Además, desde el PAgE se ofrece, tanto a ciudadanos como a empresas, acceso a los procedimientos (trámites) y servicios electrónicos de las Administraciones Públicas, a través de un buscador de trámites. Esta información procede del SIA.

El Sistema de Información Administrativa (SIA) es una aplicación cuya función básica es la de actuar como catálogo de información sobre tramitación administrativa, incluyéndose procedimientos administrativos y servicios dirigidos al ciudadano. Se incluyen trámites tanto electrónicos como presenciales.

Otro recurso muy demandado del portal es el buscador de oficinas, que permite localizar la oficina más cercana para realizar un trámite o solicitar un servicio.

Se incluye adicionalmente información que facilita la [relación electrónica de la ciudadanía con la Administración Pública](#), incluyendo los diferentes medios para realizar la [identificación electrónica](#):

Otros recursos que se ponen a disposición de la ciudadanía en el PAgE son:

- Calendarios laborales
- Calendarios de días inhábiles
- Acceso a las citas previas más frecuentes

Por otra parte, en el PAgE se publican los portales de internet públicos de la Administración General del Estado (AGE), europeos e internacionales más relevantes.

En la sede electrónica del PAgE se publican las sedes electrónicas de los Ministerios y Organismos de la AGE.

Adicionalmente, el PAgE contiene una sección denominada “Tu espacio europeo” que incluye información sobre la Pasarela Digital Única y otra información relevante para los ciudadanos en el ámbito de la UE.

4.6. Pasarela Digital Única europea

Con el fin de que los ciudadanos y las empresas de la Unión Europea disfruten de su derecho a la libre circulación en el ámbito del mercado interior, resulta necesario que puedan acceder fácilmente a una información fiable y de calidad sobre sus derechos y obligaciones, así como normas y procedimientos nacionales aplicables que deban cumplir cuando se desplacen, estudien o realicen negocios en otro Estado miembro.

Con este objetivo se crea la pasarela digital única de acceso a información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas, mediante el [Reglamento \(UE\) 2018/1724 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 2 octubre de 2018](#).

Por tanto, los 3 pilares en los que se sustenta este Reglamento son (artículo 2):

- Información sobre derechos, obligaciones y normas europeas y nacionales

- Procedimientos
- Servicios de asistencia y resolución de problemas

El nombre con el que se dé a conocer y se promocione la pasarela será «Your Europe», «Tu Europa».



El logotipo de la pasarela y un enlace a esta estarán visibles y disponibles en los sitios web de la Unión y nacionales pertinentes conectados a la pasarela. El nombre y el logotipo de la pasarela también servirán de sello de calidad. El logotipo de la pasarela únicamente se podrá usar como sello de calidad por las páginas y los sitios web incluidos en el repositorio de enlaces, que cumplan con los requisitos de calidad establecidos en el Reglamento.

La coordinación nacional del Reglamento recae sobre la Secretaría General de Administración Digital (Ministerio de Transformación Digital).

La Dirección General de Ciudadanía y Gobierno Abierto ejerce, a través de la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano, la coordinación nacional en el ámbito de la información (Anexo I) de este Reglamento.

El 12 de diciembre de 2020 tuvo lugar el lanzamiento de la Pasarela Digital Única, y en diciembre de 2023 expira el plazo para la digitalización de los procedimientos.

El Punto de Acceso General de la AGE incluye una [página web](#) dirigida informar a la ciudadanía sobre la Pasarela Digital Única y facilitar el acceso a la misma, que incluye contenidos disponibles en español e inglés.

4.7. Canales de atención

El PAgE sigue el modelo de atención multicanal. Los canales de atención del son: Teléfono 060, buzón de atención escrita, oficina presencial, webchat y redes sociales.



4.7.1. Teléfono 060

El 060 es un canal de atención telefónica de la AGE que dispone de una plataforma de telefonía de red inteligente que da soporte a la ciudadanía las 24 horas todos los días del año.

Atiende en un primer nivel directamente de forma centralizada las llamadas de los ciudadanos, derivándolas, en caso de necesidad, a operadores especializados en las distintas materias.

En los últimos años, el Ministerio de Hacienda y Función Pública ha impulsado la integración y unificación en el 060 de los distintos números de atención telefónica de la Administración General del Estado con el fin de racionalizar recursos y facilitar la relación con los ciudadanos.

La plataforma del 060 integra en la actualidad alrededor de 230 líneas telefónicas de distintos órganos administrativos (de los que 210 corresponden al Instituto Nacional de Estadística) y más de 30 servicios de atención a la ciudadanía, entre ellos, la atención a víctimas del terrorismo, pago de multas de tráfico, cita previa en jefaturas de tráfico, denuncias a la policía, tramites de extranjería, cita previa de DNIe y pasaporte, atención meteorológica, cita previa en oficinas de información y registro, información sobre empleo público, educación y universidades, servicios de emergencia, crisis consular del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, información y trámites con el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), información sobre el Tesoro Público y compra de letras, bonos y obligaciones, o información sobre trámites y servicios de ministerios.

Los servicios más demandados en el teléfono 060 son el SEPE, asuntos y trámites de la Dirección General de Tráfico, cita previa de DNI y pasaporte, y MUFACE.

Dependiendo del servicio, la atención se realiza de forma automática a través de locuciones o por parte de agentes, esto último dentro un determinado horario.

Desde el 8 de noviembre de 2023, las llamadas al teléfono 060 tienen un coste reducido, equivalente al de una llamada de un minuto, independientemente de su duración.

4.7.2. Buzón de atención escrita

Es un buzón a través del que se proporciona información administrativa de carácter general y atención a la ciudadanía, conforme a lo establecido en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

Se pueden hacer llegar consultas y dudas en la relación de los ciudadanos con las Administraciones Públicas sobre los procedimientos, trámites, convocatorias y, en general, acerca de gestiones administrativas, así como sugerencias sobre el portal web.

A través de este buzón no se proporciona información particular, es decir, la referida, entre otras, al estado o contenido de los expedientes particulares de cada persona. Dicha información ha de solicitarse a la unidad gestora del expediente.

Tampoco se informa sobre relaciones jurídicas que subyacen entre particulares, encuadradas dentro del ámbito de aplicación del Derecho Privado.

La información facilitada siempre estará basada en datos y fuentes oficiales, no entrañando en ningún caso interpretación normativa.

4.7.3. Oficina de información y atención

Ofrece información, orientación y atención al ciudadano acerca de servicios y trámites en general de la Administración General del Estado.

También se facilita el registro en cl@ve, con cita previa optativa.

Reúne los requisitos establecidos por la normativa vigente en materia de accesibilidad para las personas con discapacidad.

Actualmente se localiza en la calle Francisco de Rojas, 12, de Madrid.

4.7.4. WebChat

Es un canal de comunicación gratuito disponible para obtener información y ayuda sobre los servicios electrónicos alojados en el Punto de Acceso General.

Se puede solicitar información y soporte, pero no se pueden realizar trámites administrativos.

La atención se realiza por agente o de forma automatizada por un ChatBot, asistente virtual, llamado “Leo”.

4.7.5. Redes sociales

El PAGE cuenta con perfiles en Twitter (@060gobes), Facebook (@060PAG) y Youtube.

Una cuestión a destacar sobre las redes del PAGE-060, es que tienen la doble vertiente de canal de difusión y canal de atención. Esto no es lo habitual en los perfiles de redes sociales de Organismos Públicos, la mayoría las usan exclusivamente como canales de difusión y no atienden consultas.

Entre las ventajas del uso de redes sociales, se pueden mencionar:

- Como canal de difusión, sirven como altavoz para dar promoción y publicidad a los servicios y atraer tráfico al PAGE.
- Como canal de atención: Recibir feed-back de los usuarios ciudadanía ayuda a mejorar los servicios. Y permitir la interacción con la ciudadanía mejora la imagen de la administración pública, que se percibe más cercana.

Habitualmente, las publicaciones en redes sociales se programan con antelación, salvo en el caso de novedades.

Algunas de las características de las publicaciones son:

- Uso de lenguaje coloquial. Evitar lenguaje muy jurídico o administrativo.

- Uso de hashtags "#" y emojis
- Contenido multimedia: normalmente imágenes, a veces también GIFs (imágenes animadas) o vídeo. Se trata de que las publicaciones tengan más alcance y reacciones.
- Enlaces: a los servicios o páginas que se quieren publicitar

Al igual que en el buzón de atención del PAGE, se atienden consultas de información administrativa general. No se atienden consultas particulares (información sobre expedientes), ni las que supongan una interpretación normativa.

4.8. La sede electrónica del PAGE

Al igual que el portal PAG, se crea mediante la Orden HAP/1949/2014, de 13 de octubre, por la que se regula el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado y se crea su sede electrónica.

Su URL es: <https://sede.administracion.gob.es>.

Es la sede central de la Administración General del Estado. Se pueden encontrar todos los trámites de la Administración General del Estado disponibles electrónicamente en las sedes electrónicas de la AGE.

Se alojan en la sede una serie de Servicios y Registros electrónicos, como: Registro Electrónico General, Registro Electrónico de Apoderamientos, Registro de Funcionarios Habilitados, Inscripción en Pruebas Selectivas, Cambio de Domicilio, Notificaciones electrónicas (DEHú), Cotejo de documentos por CSV, etc.

4.9. Mi carpeta ciudadana

Es un área restringida para los usuarios, a la que se accede previa autenticación (identificación electrónica), desde la cual los ciudadanos pueden acceder a sus datos personales, citas previas, al estado de sus expedientes administrativos, acceso a sus notificaciones pendientes y poder comparecer en ellas, gestionar apoderamientos, consultar los datos personales en poder de las administraciones, recibir avisos y alertas, etc.

URL: <https://carpetaciudadana.gob.es/carpeta/clave.htm>.

El acceso a Mi Carpeta Ciudadana requiere identificación mediante Cl@ve, el sistema seguro de identificación con las administraciones públicas. Se puede utilizar el DNI-electrónico, cualquier certificado electrónico reconocido y también los sistemas de claves concertadas clave PIN y clave Permanente.

4.10. El PAGE en lectura fácil

Si bien la información que se publica en el PAGE se proporciona en formato amigable en un lenguaje claro y sencillo, cercano a la ciudadanía, evitando



tecnicismos y lenguaje burocrático, que no requiere de conocimientos previos, se ha querido dar un paso más.

A través de un proyecto financiado con fondos europeos se ha realizado la adaptación de los contenidos del PAgE al formato de “lectura fácil”. Se está en proceso de publicación de esta información.

La lectura fácil es un formato que simplifica la información para que todos puedan leerla y comprenderla. Así, se garantiza el derecho de acceso a la información de todas las personas, incluidas las que tienen dificultades de comprensión lectora.

5. Resumen

Administración electrónica y servicios comunes

- La digitalización de la Administración Pública va a permitir aumentar la eficiencia de los procesos, mejorar la atención a los ciudadanos, reducir los tiempos de gestión y mejorar la comunicación con la ciudadanía.
- La situación excepcional generada por la pandemia de la Covid-19 ha puesto de manifiesto la urgencia y necesidad de desarrollar una Administración digital que pueda responder a las necesidades de los ciudadanos de una forma más ágil y efectiva.
- El Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025 es el instrumento que permitirá el fomento y desarrollo de las reformas previstas incluidas dentro de los principales ejes estratégicos contemplados tanto en la Agenda España Digital 2025 como en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Los objetivos del Plan son los servicios digitales, accesibles, eficientes, seguros y fiables; las políticas públicas basadas en datos y modernización de la gestión de datos y la democratización del acceso a las tecnologías emergentes.
- Los principios rectores del Plan son la responsabilidad centralizada, la ejecución colaborativa, la reutilización, la sostenibilidad, la orientación a resultados y la visión global y sectorial.
- El despliegue del plan de Digitalización de las Administraciones Públicas se plasmará a través de 17 medidas o proyectos de inversión distribuidas en 3 ejes.
- Servicios comunes: son servicios que se ponen a disposición de las Administraciones Públicas para contribuir a impulsar el desarrollo de la Administración Digital y mejorar los servicios que se ofrecen a ciudadanos y a empresas, o internamente a los empleados públicos (CI@ve, @Firma, DIR3, etc.)
- Servicios compartidos: son servicios de carácter obligatorio y sustitutivo de los anteriormente existentes, salvo singulares excepciones (Geiser, Notifica, SIGP, Inside, Archive, etc.)

Atención a la ciudadanía

- La Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común establece dos tipos de derechos según se trate de personas que sean interesadas en un procedimiento (artículo 53) o no lo sean (artículo 13).
- Información administrativa: es el cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.
- Información general: es la información administrativa relativa la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento, localización de organismos y unidades administrativas y la referida a los requisitos jurídicos o técnicos de los proyectos, actuaciones o solicitudes.
- Información particular: es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación y a la identificación de las autoridades y personal de la Administración General del Estado.

- Las cartas de servicios son documentos escritos que constituyen un instrumento a través del cual los órganos administrativos informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los mismos en relación con los servicios.
- Actitudes primarias del informador: consideración positiva incondicional, autenticidad y empatía
- Elementos de la comunicación: emisor, mensaje, receptor y respuesta.
- Barreras de la comunicación: físicas, culturales y psicológicas.
- Herramientas para solventar las barreras de la comunicación: empatía, escucha activa, realimentación y comunicación no verbal.
- Secuencia de la atención al cliente: acogida, escucha, información y despedida
- Asertividad: Capacidad de expresar exactamente lo que se quiere, sin ánimo de insultar al otro y sin despertar en él sentimientos de miedo u hostilidad.

Oficinas de Asistencia en Materia de Registros

- Son órganos administrativos y se crean por orden del ministerio respectivo conforme al art. 52.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.
- Las personas interesadas pueden dirigirse a estas oficinas para presentar documentación dirigida a las Administraciones Públicas.
- Ejercen también funciones relacionadas con los registros electrónicos: identificación y/o firma de las personas interesadas y expedición de copias auténticas de entrada (RFH) y realizan la inscripción de apoderamientos “apud acta” (REA).
- El art. 40 del RD 203/2021, de 30 de marzo, agrupa todas las funciones de estas oficinas, pudiendo establecerse otras por ley o reglamento.

El Punto de Acceso General electrónico de la Administración General del Estado

- El Punto de Acceso General electrónico (PAGE), <https://administracion.gob.es> se estableció como punto de entrada general, vía Internet, del ciudadano a las Administraciones Públicas, con el objetivo de dar una solución a la gran dispersión de la información de las Administraciones Públicas en distintos portales y páginas web, que provocaba dificultades en el acceso de los ciudadanos a los procedimientos y servicios administrativos, a informaciones duplicadas y a la falta de una coordinación adecuada.
- Este portal de internet es de la Administración General del Estado (AGE), pero constituye un punto de acceso único a información horizontal, de carácter general, de todas las administraciones públicas: estatal, autonómica, local y europea.
- La sede electrónica del PAGE es la sede central de la Administración General del Estado; en ella se alojan todas las sedes electrónicas de la AGE.
- El PAGE sigue el modelo de atención multicanal. Los canales de atención disponibles son: Teléfono 060, buzón de atención escrita, oficina presencial, webchat y redes sociales.

6. Bibliografía

Normativa:

[Reglamento \(UE\) 2018/1724 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 2 octubre de 2018, relativo a la creación de una pasarela digital única de acceso a información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas.](#)

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

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

[Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.](#)

[Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.](#)

[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](#)

[Orden HAP/1949/2014, de 13 de octubre, por la que se regula el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado y se crea su sede electrónica.](#)

[Orden PCM/1382/2021, de 9 de diciembre, por la que se regula el Registro Electrónico General en el ámbito de la Administración General del Estado.](#)

[Orden PCM/1383/2021, de 9 de diciembre, por la que se regula el Registro de Funcionarios Habilitados en el ámbito de la Administración General del Estado, sus Organismos Públicos y Entidades de Derecho Público.](#)

[Orden PCM/1384/2021, de 9 de diciembre, por la que se regula el Registro Electrónico de apoderamientos en el ámbito de la Administración General del Estado.](#)

[Resolución de 4 de noviembre de 2003, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, por la que se hace pública la relación de las oficinas de registro propias y concertadas con la Administración General del Estado y sus organismos públicos y se establecen los días y horarios de apertura.](#)

Otros documentos:

[Agenda España Digital 2025. Gobierno de España.](#)

[España Digital 2026. Gobierno de España.](#)

[Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la economía española. Gobierno de España.](#)

[Plan de Digitalización de las AAPP 2021-2025. Gobierno de España.](#)

[Declaración de servicios compartidos. Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.](#)

[Catálogo de servicios de administración digital. Secretaría General de Administración Digital \(SGAD\). Ministerio de Política Territorial y Función Pública.](#)

[Guía SIR](#)

Páginas web:

Portal Punto de Acceso General electrónico: [Administracion.gob.es - Punto de Acceso General.](#)

[La Pasarela Digital Única de la UE.](#)

Vídeos:

[Vídeo promocional del Punto de Acceso General electrónico.](#)

[Vídeo de felicitación navideña.](#)

[Vídeo sobre canales de atención del PAGE.](#)

[Vídeo de aniversario de apertura de la oficina en el barrio de Chamberí.](#)

[Vídeo sobre el proceso de inscripción a oposiciones del Estado. IPS.](#)

[Vídeo sobre suscripciones a convocatorias de empleo público.](#)

[Vídeo El verdugo \(extracto\).](#)

[Vídeo Pretty woman \(extracto\).](#)

Libros:

La comunicación no verbal. Flora Davis. Ed: Alianza Editorial. ISBN: 9788420639543

Autores: Elena Galdón Torezano, María Asunción Garzón Martínez, María Teresa de Martín Martínez y Eduardo Martín Muñoz

Última actualización: 15 de diciembre de 2023



El INAP ofrece este material de apoyo a la preparación del proceso selectivo de cambio de régimen jurídico del personal laboral G4. En ningún caso, constituirá un prerequisite ni será ni condición ni suficiente para la consecución de los objetivos de la convocatoria. Estos contenidos tendrán exclusivamente la consideración de material de apoyo a la preparación.