



ACCEDA

Acceda – Sede y Gestión-e de procedimientos

Manual de configuración del Silencio Administrativo

Versión

5.10-1.0

Fecha de revisión

28/02/2023

Realizado por

Equipo ACCEDA & Sist. Desarrollo



ÍNDICE

1.	HISTÓRICO DE VERSIONES	3
2.	INTRODUCCIÓN	4
3.	LISTA DE CONFIGURACIONES A REALIZAR PARA EJECUTAR EL SILENCIO ADMINISTRATIVO	4
4.	CONFIGURACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO	6
1.1	REINICIO DE CUENTA SILENCIO.....	7
1.2	NÚMERO DE DÍAS PARA QUE SE PRODUZCA EL SILENCIO	7
1.3	CONFIGURACIÓN DE ESTADOS EN EL SILENCIO ADMINISTRATIVO	10
1.4	CONFIGURACIÓN DE LOS AVISOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO	10
1.5	CONFIGURACIÓN INACTIVIDAD DEL CIUDADANO.....	13
1.6	CONFIGURACIÓN MANUAL DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO	14
5.	REQUERIMIENTO	16
1.7	CONFIGURACIÓN DE PLAZOS DE REQUERIMIENTOS	16
6.	CONFIGURACIÓN DÍAS FESTIVOS	17



1. HISTÓRICO DE VERSIONES

Versión Documento	Versión ACCEDA	Fecha	Revisado por	Descripción	PAD
5.10-1.0	5.10.0	28/02/2023	Equipo de documentación de Acceda	Documento descriptivo para la configuración del Silencio Administrativo	

Tabla 1. Histórico de versiones



2. INTRODUCCIÓN

El Silencio Administrativo configurable desde cualquier sede de ACCEDA y permite ajustar los procedimientos para definir en qué momento se considera que han entrado en silencio administrativo los expedientes que pertenecen a él. Por tanto, esta funcionalidad estima/desestima el vencimiento del plazo que la Administración Pública tiene para resolverlo.

Por lo tanto, el presente documento describirá los pasos que son necesarios que los Administradores de sede y Administradores de procedimiento sigan para realizar la configuración de una serie de parámetros que son los que establecen los valores fundamentales para el posterior cálculo y para la adecuada gestión de plazos.

3. LISTA DE CONFIGURACIONES A REALIZAR PARA EJECUTAR EL SILENCIO ADMINISTRATIVO

a) Estados

Permite la activación de un *check* para activar los estados en los cuales no contabilizará el silencio administrativo.

b) Administración

- Permite activar/desactivar aplicar silencio administrativo (opción disyuntiva).
- Permite aplicar reinicio del silencio administrativo si cambia de ámbito.
- Permite seleccionar los días para que se produzca silencio administrativo.
- Permite editar los días para que se produzca silencio administrativo (campo numérico).
- Permite configurar la regulación de los días para producirse silencio administrativo.
La regulación de los días se compone de:

- Días laborables
- Días naturales



- Naturales/laborables sábado incluido
- Naturales/laborables sábado no incluido

c) Aviso correo electrónico

- Permite activar/desactivar las notificaciones por correo electrónico antes que se produzca silencio administrativo.
- Permite configurar los días previos a producirse silencio administrativo para realizar la notificación mediante correo electrónico.
- Permite editar los días para realizar la notificación por correo electrónico (campo numérico).
- Permite configurar la regulación de los días para realizar la notificación. La regulación de los días se compone de:
 - Días laborables
 - Días naturales

d) Aviso visual

Permite activar/desactivar los avisos visuales en expedientes próximos a producirse silencio administrativo (opción disyuntiva).

e) Inacción ciudadano

- Permite activar/desactivar aplicar inactividad del ciudadano (opción disyuntiva).
- Permite seleccionar los días para que se produzca inactividad del ciudadano.
- Permite editar los días para que se produzca inactividad del ciudadano (campo numérico).
- Permite configurar la regulación de los días para producirse inactividad del ciudadano. La regulación de los días se compone de:
 - Días laborables



- Días naturales
- Días laborables/naturales sábado incluido
- Días laborables/naturales sábado no incluido

4. CONFIGURACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO

Este apartado permite configurar la activación o desactivación del Silencio Administrativo en un procedimiento específico por parte de la administración.

Al marcar esta opción, el sistema realizará una comprobación en el expediente para verificar si se encuentra activada la opción en el procedimiento.

Este apartado es visible únicamente para los usuarios con rol de **administradores de sede**.

Silencio administrativo por parte de la Administración

¿Aplicar silencio administrativo? ☒ Si ☐ No

En el caso de activar la opción “Aplicar silencio administrativo” para un procedimiento, el sistema permitirá mostrar una serie de opciones que también deberán ser configuradas.

¿Se reinicia la cuenta de silencio al cambiar de ámbito? ☐ Si ☒ No

Número de días para que se produzca Silencio

Para el cómputo de Silencio Administrativo, ¿los días serán laborables o naturales? ☐ Días Laborales ☒ Días Naturales

¿Los sábados son laborables? ☐ Si ☒ No



1.1 Reinicio de cuenta silencio

Esta opción permite o no (según el *check* seleccionado) reiniciar el contador de silencio administración si un expediente se cambia de ámbito. Si esto sucede el sistema enviará una notificación al solicitante indicando su inicio de tramitación del expediente.

¿Se reinicia la cuenta de silencio al cambiar de ámbito? ☐ Si ☒ No

Número de días para que se produzca Silencio

Para el cómputo de Silencio Administrativo, ¿los días serán laborables o naturales? ☐ Días Laborales ☒ Días Naturales

¿Los sábados son laborables? ☐ Si ☒ No

1.2 Número de días para que se produzca el silencio

El número de días corresponde al total de días para que se produzca silencio administrativo. Tanto el cómputo de días laborables o naturales y sábados laborables indica la regulación a cómo serán los días definidos, si por días hábiles, hábiles contado los sábados, días naturales (todos los días).

Como ejemplo, se procede a acceder a un expediente que ha sido generado el día 24/10/2022.

Expediente 481-203309
Test, Estado, Final
PRUEBA AMBITO HIJO 1 / 24/10/2022 12:53:13
JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL (Tel.: 666666666)
00000000T julio.herrera@externos.correo.gob.es

[Volver](#) [Ocultar](#) [Descarga Firma \(Xades\)](#) [ZIP](#) [Enviar Almacenamiento Secundario](#)

Cambio de ámbito: PRUEBA AMBITO HIJO
Tipo de Resolución: Tipo de Resolución
Estado: **revisar** — estado — revisar1 — revisar2 — revisar3 — revisar4 — Pendiente de firm — [Siguiente](#)

Solicitud
Requerimientos
Documentos
Resolución
Notas
Campos de tramitación
Silencio e Inactividad

Solicitud
Solicitud PDF Borrador Justificante de registro Modificar datos Reclamado

Texto DATA
Texto DATA



Una vez en el expediente, pulsamos sobre la opción del menú lateral “Silencio e inactividad”, y el sistema mostrará la configuración realizada para producirse silencio administrativo.

Seguimiento silencio
Seguimiento detallado del proceso de silencio administrativo

La fecha en que se realiza el aviso por correo es: 2022-10-25

Estado	Número de días
Revisar	1
Estadito	0
Revisar2	0
Revisar4	0
Pendiente de firmar	0
Pendiente de notificar	0
Finalizado	0
Archivado	0

[Introducir fecha manual de silencio administrativo](#)

La fecha en que se producirá silencio administrativo para este expediente es: 2022-10-26

Como se puede observar en el ejemplo anterior, el expediente se encuentra en estado revisar y ha transcurrido 1 día, por lo cual el contador muestra el número de días que ha estado en ese estado.

También se puede observar la fecha en la cual se producirá silencio administrativo **2022-10-26**, puesto que los días configurados han sido 2 días y el expediente ha sido creado el 2022-10-24.

A continuación, se cambia el expediente de ámbito. En el caso de ejemplo se selecciona el ámbito PRUEBA AMBITO.

Expediente 481-203309
Test, Estado Final
PRUEBAAMBITO HJO 1 / 24/10/2022 12:53:13
JUAN ESPAÑOL (ESPAÑOL, (Tel. 666666666))
00000000T julio.hernandez@extemos.com.es

[Volver](#) [Ocultar](#) [Descarga Firma \(Xades\)](#) [ZIP](#) [Enviar Almacenamiento Secundario](#)

Cambio de ámbito
PRUEBA AMBITO HJO 1
PRUEBA AMBITO
PRUEBA AMBITO HJO 1

Tipo de Resolución
- Tipo de Resolución -

Estado
revisar — estadito — revisar1 — revisar2 — revisar3 — revisar4 — Pendiente de fir — Siguiente

Solicitud
Requerimientos

PDF Borrador **Justificante de registro** **Modificar datos** **Reclamado**



Se confirma el cambio de ámbito y se introduce el comentario del cambio de ámbito y seguidamente pulsamos sobre el botón **Aceptar**.

Si todo ha sido correcto, el sistema mostrará el expediente con el ámbito cambiado.

A continuación, pulsamos sobre la opción del menú lateral “Silencio e inactividad”, y el sistema mostrará que ya no hay ninguna información, puesto que se ha reiniciado el Silencio Administrativo al cambiar el ámbito.



1.3 Configuración de estados en el Silencio Administrativo

Esta funcionalidad es utilizada para delimitar los estados en los cuales se contabiliza el silencio por parte de la administración. Los estados que no contabilizan, es una opción que se puede configurar dentro de cada procedimiento. La opción es visible únicamente para los usuarios con rol de **administradores de sede**.

Estados que no contabilizarán para el silencio	
<input type="checkbox"/>	Revisar
<input type="checkbox"/>	Estadito
<input checked="" type="checkbox"/>	Revisar1
<input type="checkbox"/>	Revisar2
<input checked="" type="checkbox"/>	Revisar3
<input type="checkbox"/>	Revisar4
<input type="checkbox"/>	Pendiente de firmar
<input type="checkbox"/>	Pendiente de notificar
<input type="checkbox"/>	Finalizado
<input type="checkbox"/>	Archivado

Al marcar los *checkbox* de estados, si un expediente se encuentra en los estados configurados no se iniciará el contador para producirse silencio administrativo. Se empezará a contabilizar Silencio Administrativo a partir del momento que el expediente se encuentre en los estados que no se hayan seleccionado.

En el caso que no se haya marcado ningún *checkbox* de estados todos los estados serán contabilizados para producirse silencio administrativo en el procedimiento y no se suspenderá o reiniciará el contador por el sistema.

1.4 Configuración de los avisos del Silencio Administrativo

Esta opción permite configurar si se activan o desactivan los avisos por correo electrónico para un procedimiento específico. Si está opción se encuentra activa se realizará una notificación antes de producirse Silencio Administrativo. Este apartado es visible únicamente para los usuarios con rol de **administradores de sede**.



Aviso por correo electrónico

¿Avisar por correo electrónico antes de que concluyan los plazos?
☒ Si ☐ No

Si se activa la opción “Aplicar por correo electrónico antes de que concluyan los plazos” para un procedimiento, el sistema permite configurar los siguientes campos:

- Configurar el número de días previos para producirse silencio
- Realizar el aviso teniendo en cuenta se son días laborables o días naturales (todos los días).

Días antes de conclusión de plazos para envío de correos electrónicos

Los días son laborables o de calendario

☐ Días Laborales ☒ Días Naturales

El número de días previos a la conclusión de los plazos corresponde al total de días para que se realice el envío de correos electrónicos. Los días laborables o de calendario indica la regulación a cómo serán los días definidos, si por días laborables o días naturales (todos los días).

Otra funcionalidad del Silencio Administrativo son **los avisos visuales**. Este apartado permite activar o desactivar los avisos visuales para un procedimiento específico. Se mostrará un aviso indicando que el expediente está próximo a producirse Silencio Administrativo.

Esta opción es visible únicamente para los usuarios con rol de **administradores de sede**.

Aviso visual

Aviso visual para los expedientes cuyos plazos van a concluir pronto?
☒ Si ☐ No



Al activar esta opción, se realizará un aviso en la bandeja de entrada y en el expediente cuando falte 1 día para producirse silencio administrativo.

Como ejemplo accedemos a un expediente que ha sido generado el día 25/10/2022. En la sección bandeja de entrada se muestra un aviso indicando que en 1 día se producirá silencio administrativo.

Nuevo ▾

Procedimiento

481 - Test_Estado_F ▾

Ámbito

-- Seleccione Ámbito ▾

Estado

-- Seleccione Estado ▾

Filtrar

Limpiar

☐ Expedientes ocultos

Todos

Pendientes

En trámite

Con requerimientos respondidos

Con requerimientos pendientes

<input type="checkbox"/>	Nº	Fecha	Solicitante	Nº de identificación	Ámbito	Estado	Días en estado	Resolución	Silencio
<input type="checkbox"/>	481-203309	25-10-2022	JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL	00000000T	PRUEBA AMBITO	Revisar	1 días		1 ?
<input type="checkbox"/>	481-203308	24-10-2022	JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL	00000000T	PRUEBA AMBITO	Revisar	2 días		
<input type="checkbox"/>	481-203302	24-10-2022	JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL	00000000T	PRUEBA AMBITO	Revisar	2 días		

<input type="checkbox"/>	Nº	Fecha	Solicitante	Nº de identificación	Ámbito	Estado	Días en estado	Resolución	Silencio
<input type="checkbox"/>	481-203309	25-10-2022	JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL	00000000T	PRUEBA AMBITO	Revisar	1 días		1 ?
									Quedan 1 días para que se produzca silencio administrativo

Este aviso también se visualiza en el propio expediente. Indicando el número de días para producirse silencio administrativo.

Expediente 481-203309

Test_Estado_Final

PRUEBA AMBITO - 25/10/2022 12:53:53

JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL (Tel: 999999999)

00000000T julio.hernandez@extremadura.es

Ver

Ocultar

Descarga Firma (Xades)

25P

Enviar Almacenamiento Secundario

En 1 días se producirá silencio administrativo para este expediente

Cambio de ámbito

PRUEBA AMBITO ▾

Tipo de Resolución

- Tipo de Resolución - ▾

Estado

establecido → estado1 → revisar1 → revisar2 → revisar3 → revisar4 → Pendiente de firma

Siguiente >

Solicitud

Requerimientos

Documentos

Solicitud

PDF Solicitar

Justificante de registro

Modificar datos

Reclamado

Una vez en el expediente, se pulsa sobre la opción del menú lateral “Silencio e inactividad”.

Cambio de ámbito

PRUEBA AMBITO ▾

Tipo de Resolución

- Tipo de Resolución - ▾

Estado

establecido → estado1 → revisar1 → revisar2 → revisar3 → revisar4 → Pendiente de firma

Siguiente >

Solicitud

Requerimientos

Documentos

Resolución

Notas

Campo de transición

Silencio e inactividad

Intervención y representación

Mediación

Historial

Notificaciones y Comunicaciones

Documentos de Trabajo

Expedientes Vinculados

Tras

Seguimiento silencio

Seguimiento detallado del proceso de silencio administrativo

La fecha en que se realiza el auto por silencio es: 2022-10-26

Estado	Numero de días
Revisar	1
Establecido	0
Revisar1	0
Revisar2	0
Pendiente de firma	0
Pendiente de notificar	0
Finalizado	0
Archivado	0



El expediente se encuentra en estado revisar, la fecha en la cual se realizará el aviso correo electrónico es **2022-10-26** puesto que los días configurados para realizar el aviso es un día 1 antes y el expediente ha sido creado el “2022-10-25”.

1.5 Configuración inactividad del ciudadano

Este apartado permite configurar si se activa o si se desactiva el Silencio en un procedimiento por parte del ciudadano. Se realizará una comprobación en el expediente si está opción se encuentra activada en el procedimiento. Este apartado es visible únicamente para los usuarios con rol de **administradores de sede**.

Inacción por parte del ciudadano

¿Aplicar inactividad del ciudadano?

☒ Si ☐ No

Al activar esta opción, se realizará una comprobación en el expediente si se ha producido inactividad del ciudadano.

Si se activa esta opción “Aplicar inactividad del ciudadano” para un procedimiento, permite configurar los siguientes campos:

- Días para responder un requerimiento
- Días laborables o días naturales.

Días disponibles para responder a un requerimiento

Días naturales o laborables ☐ Días Laborales ☒ Días Naturales

Sábados laborables ☐ Si ☒ No



El número de días a la conclusión de los plazos corresponde al total de días para que se produzca inactividad del ciudadano. Los días laborables o naturales indica la regulación a cómo serán los días definidos, si por días laborables o naturales (todos días).

1.6 Configuración manual del Silencio Administrativo

El sistema Acceda también tiene disponible una funcionalidad complementaria que permite que el tramitador, para expedientes en los cuales la está fecha de silencio administrativo este próxima a cumplirse o se haya cumplido, pueda configurar una fecha de forma manual.

Una vez en el expediente, pulsamos sobre la opción del menú lateral “Silencio e inactividad”.

Expediente 481-203309

Test Estado Final
PRUEBA AMBITO / 24/10/2022 12:53:13
JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL (Tel. 666666666)
00000000T julio.herrera@externos.correo.gob.es

Volver Ocultar Descargar Firma (Xades) ZIP Enviar Almacenamiento Secundario

Cambio de ámbito: PRUEBA AMBITO

Tipo de Resolución: Tipo de Resolución

Estado: revisar — estado — revisar1 — revisar2 — revisar3 — revisar4 — Pendiente de firm — Siguiente

Solicitud

Requerimientos

Documentos

Resolución

Notas

Campos de tramitación

Silencio e inactividad

Interesados y representantes

Metadatos

Solicitud

Solicitud PDF Borrador Justificante de registro Modificar datos Reclamado

Texto DATA

Texto DATA

Subir Archivos

No ha seleccionado fichero

En esta sección se muestra la fecha en la cual se producirá silencio por inactividad del ciudadano y la fecha en la cual se producirá silencio administrativo. Si pulsamos sobre el campo fecha se podrá configurar una fecha.



Solicitud

Requerimientos

Documentos

Resolución

Notas

Campos de tramitación

Silencio e inactividad

Interesados y representantes

Metadatos

Historial

Notificaciones y Comunicaciones

Documentos de Trabajo

Expedientes Vinculados

Tasa

Inacción por parte del ciudadano

Se producirá silencio por inactividad del ciudadano en la fecha: 2022-10-26

Seguimiento silencio
Seguimiento detallado del proceso de silencio administrativo

La fecha en que se realiza el aviso por correo es: 2022-10-27

Estado	Número de días
Revisar	0
Estadito	0
Revisar2	0
Revisar4	0
Pendiente de firmar	0
Pendiente de notificar	0
Finalizado	0
Archivado	0

Introducir fecha manual de silencio administrativo

La fecha en que se producirá silencio administrativo para este expediente es: 2022-10-28

Fecha

Guardar

Se introduce la fecha y a continuación se pulsa sobre el botón **Guardar**.

En este ejemplo se indicó como fecha 07-10-2022.

Introducir fecha manual de silencio administrativo

La fecha en que se producirá silencio administrativo para este expediente es: 2022-10-28

Fecha

< Noviembre 2022 >

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá	Do
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Guardar

Si los cambios se han guardado de forma correcta, el sistema mostrará la fecha introducida por el tramitador.

Introducir fecha manual de silencio administrativo

La fecha en que se producirá silencio administrativo para este expediente es: 2022-10-28

La fecha manual introducida por el tramitador es: 2022-11-07

Fecha

Guardar



Nota

Otro factor a tener en cuenta para la regulación de días en el silencio administrativo o inacción del ciudadano, son los días festivos configurados por el cliente en la propia sede.

5. REQUERIMIENTO

Esta funcionalidad es utilizada para delimitar el tiempo de comparecencia de requerimientos por parte de los ciudadanos. La expiración de documentos es una opción a configurar dentro de cada procedimiento, utilizada para definir la regulación y número de días que tiene un ciudadano para comparecer un requerimiento. La opción es visible únicamente para los usuarios con roles: administradores y administradores de sede. **Esta validación de expiración solo se aplicado cuando se procede a comparecer un requerimiento.**

1.7 Configuración de plazos de requerimientos

- Permite la activación de un checkbox para activar la expiración de documentos (opción disyuntiva).
- Permite seleccionar los días para que expire un documento.
- Permite editar los días para la expiración de un documento (campo numérico).
- Permite editarla la regulación de los días para expiración de un documento. La regulación de los días se compone de:
 - Hábiles
 - Hábil sábado incluido
 - Naturales



- Permite aclarar en qué contexto **“expira un documento”**, si se refiere a un documento de puesta a disposición para su comparecencia o a otras condiciones.

Al activar esta opción se despliegan los campos para su configuración, como son el número de días y regulación de días.

La regulación de días se refiere a cómo serán contados los días definidos, si por días hábiles, hábiles contando los sábados, o naturales (todos los días).

El tiempo de expiración, se empezará a contar a partir del momento en que es enviado el requerimiento (subsanción) y la notificación al ciudadano, siendo usada la *fecha de creación* de la *subsanción* y la *fecha de caducidad* de la *notificación*, de esta forma se valida si el ciudadano puede o no realizar la comparecencia, según la regulación y días.



Nota

Otro factor a tener en cuenta para la regulación de días en los requerimientos, son los días festivos configurados por el cliente en la propia sede.

6. CONFIGURACIÓN DÍAS FESTIVOS

Actualmente ACCEDA cuenta con la herramienta Festivos, que permite configurar los días para que del calendario anual que deben contabilizarse como un día festivo.

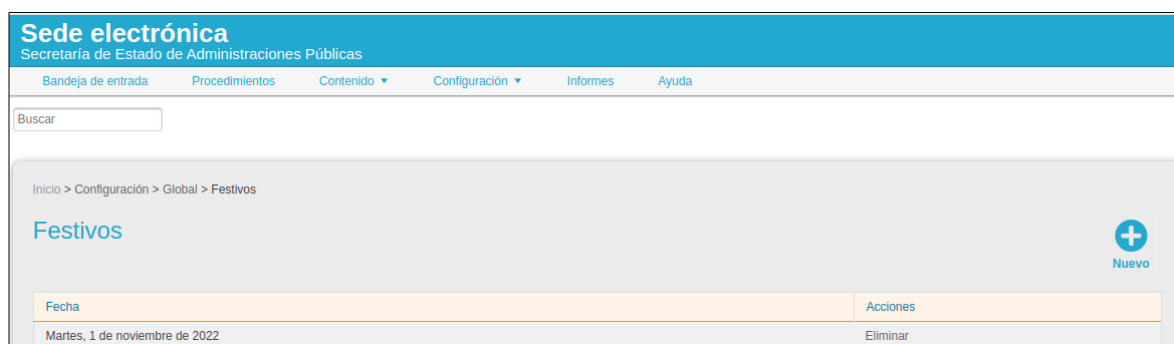


Estos días se tendrán en cuenta en el momento de realizar el cálculo para de Silencio Administrativo, inacción ciudadano y comparecencia de un requerimiento dependiendo de la regulación de días configurado en el propio procedimiento.

Esto se puede configurar desde la sección **Configuración** → Global → Festivos. Esta sección es visible únicamente para rol de **administradores de sede**.




Para configurar los días festivos de su Sede pulse sobre el botón **Nuevo**.



A continuación, el sistema mostrará la siguiente ventana en la cual se deberá indicar Día, Mes Y Año, **que podrán corresponder hasta tres años posteriores al actual**. Una vez indicado el día, mes y año, seleccionamos **Agregar**.




Si todo ha sido correcto, el sistema mostrará el siguiente mensaje y el día configurado: **“La fecha se guardó correctamente”**.

 La fecha se guardó correctamente. ×

Inicio > Configuración > Global > Festivos

Festivos

 Nuevo

Fecha	Acciones
Martes, 1 de noviembre de 2022	Eliminar
Sábado, 10 de agosto de 2024	Eliminar

Importante

Para la adecuada gestión de plazos, es necesario que los Administradores de Sede y Administradores de procedimiento configuren una serie de parámetros que son los que establecen los valores fundamentales para el posterior cálculo de ciertas funcionalidades basadas en estos parámetros. Se entiende por:

Silencio administrativo: La situación que se produce en un expediente particular si la Administración no dictara ni notificara la resolución en el plazo establecido para ello en la regulación del procedimiento administrativo al que pertenezca dicho expediente.

Inacción del ciudadano: La situación que se produce cuando un ciudadano no actúa ante situaciones determinadas como por ejemplo no contestar los requerimientos solicitados por parte de la Administración, para subsanar un error o aporta documentación complementaria, etc.