



# **FUNCIONES DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS Y HERRAMIENTAS PARA SU ACTUACIÓN**

**Mayo-2019 (Versión 3)**

## Contenido

I. CONSIDERACIONES PREVIAS.....	3
II. ENTRADA EN VIGOR DE LAS DISPOSICIONES RELACIONADAS CON EL REGISTRO ELECTRÓNICO.....	3
III. CAMBIO DE DENOMINACION Y CREACION DE NUEVAS OFICINAS .....	4
IV. IDENTIFICACIÓN DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS .....	4
V. MARCO NORMATIVO DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO .....	5
V.1 El Derecho a la asistencia en cumplimiento de la Ley .....	5
V.2 Funciones de las Oficinas de asistencia en materia de registros.....	6
VI. HERRAMIENTAS PARA LA ACTUACION DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS.....	8
VII. OTRAS PLATAFORMAS DE ASISTENCIA GENERAL AL CIUDADANO .....	15
VIII. PREGUNTAS FRECUENTES .....	18

## **FUNCIONES DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS Y HERRAMIENTAS PARA SU ACTUACIÓN**

### **I. CONSIDERACIONES PREVIAS**

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas determina la obligación de todas las Administraciones Públicas de contar con un registro electrónico general, o, en su caso, adherirse al de la Administración General del Estado. Estos registros estarán asistidos, a su vez, por la actual red de oficinas de registros, que pasarán a denominarse oficinas de asistencia en materia de registros, permitiendo a los interesados no obligados a comunicarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, que en el caso en que así lo deseen, presentar sus solicitudes en papel, las cuales se convertirán a formato electrónico.

Con la nueva Ley, ya no se distingue entre registro general o auxiliar (como hacía el antiguo Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro derogado) sino que todas las actuales oficinas de registro pasan a denominarse oficinas de asistencia en materia de registros.

El presente documento informativo tiene por objeto detallar las funciones que establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre, para las oficinas de asistencia en materia de registros, y especificar desde un punto de vista práctico las herramientas con las que se cuenta.

En todo caso, debe tenerse en cuenta que se trata de un documento provisional a la espera de que se publique el real decreto de desarrollo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

### **II. ENTRADA EN VIGOR DE LAS DISPOSICIONES RELACIONADAS CON EL REGISTRO ELECTRÓNICO**

El Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto, en su Artículo sexto, modificó la disposición final séptima de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, disponiendo que las previsiones relativas al registro electrónico producirían efectos a partir del día 2 de octubre de 2020.

Por ello, a partir del 2 de octubre de 2020, todos los registros quedarán integrados en el registro electrónico del Ministerio correspondiente u organismo público vinculado o dependiente.

### III. CAMBIO DE DENOMINACION Y CREACION DE NUEVAS OFICINAS

El cambio de denominación de las oficinas de registro a oficinas de asistencia en materia de registros se produce *ex lege* y no se necesita dictar ninguna otra norma legal específica para llevar a cabo esta transformación.

Esta transformación *ex lege* afecta a las actuales oficinas de registro. Ahora bien, la creación de nuevas oficinas o la supresión de otras precisan de una orden ministerial específica, en tanto que órganos administrativos de rango inferior a Subdirección general (artículo 59.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público)

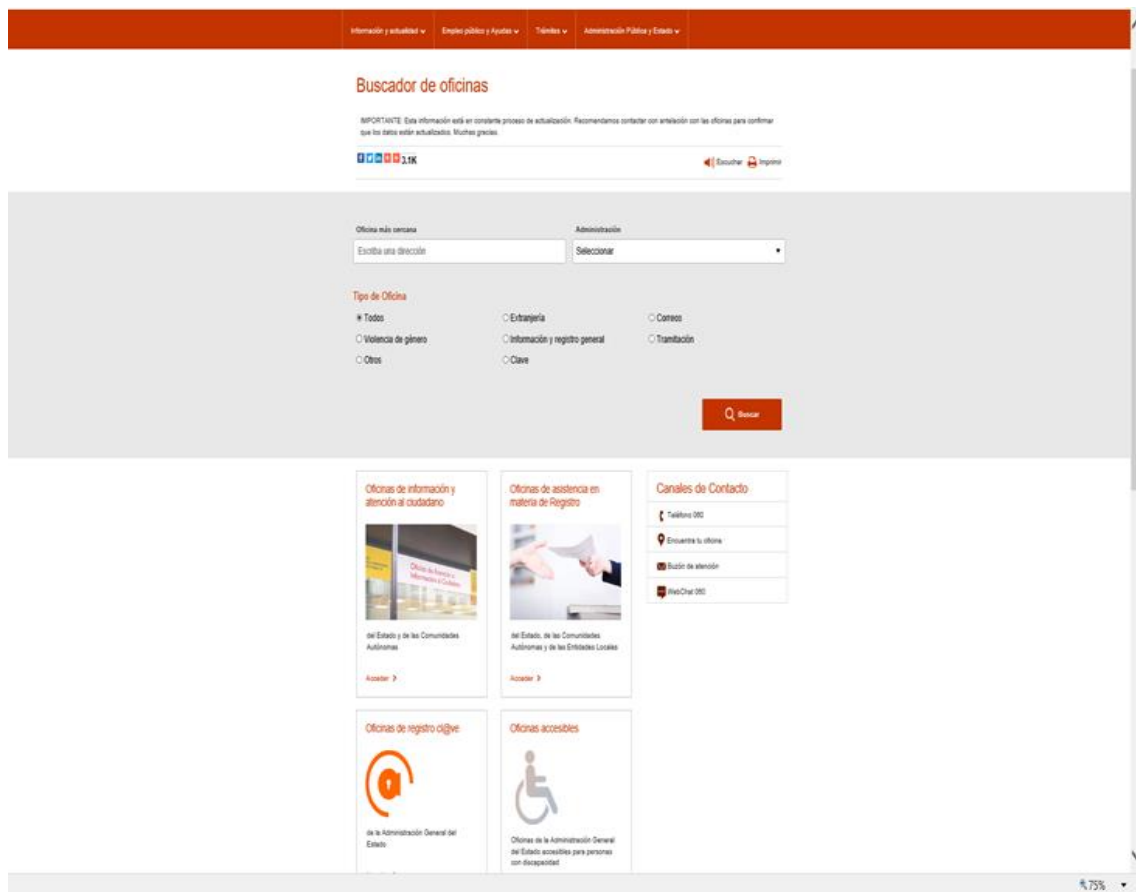
### IV. IDENTIFICACIÓN DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, en la disposición adicional cuarta, establece que las Administraciones Públicas deberán mantener permanentemente actualizado en la correspondiente sede electrónica un directorio geográfico que permita al interesado identificar la oficina de asistencia en materia de registros más próxima a su domicilio.

Asimismo, el artículo 16.7 de la Ley señala que las Administraciones públicas deberán hacer pública y mantener actualizada una relación de las oficinas en las que se prestará asistencia para la presentación electrónica de documentos.

Por su parte el artículo 31 de la Ley 39/2015 señala que cada Administración Pública publicará los días y horario en el que deben permanecer abiertas las oficinas que prestarán asistencia para la presentación electrónica de documentos, garantizando el derecho de los ciudadanos a ser asistidos en el uso de medios electrónicos.

El Punto de Acceso General contiene información detallada de las oficinas de atención al ciudadano y registro y sus horarios y características en el siguiente enlace <https://administracion.gob.es/pagFront/atencionCiudadana/oficinas/encuentraOficina.htm>



## V. MARCO NORMATIVO DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO

A continuación se detallan las funciones que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, atribuye a las Oficinas de asistencia en materia de registro.

### V.1 El Derecho a la asistencia en cumplimiento de la Ley

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece en el artículo 13, que las personas tienen derecho a ser asistidas en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, y en el artículo 12 obliga a las Administraciones Públicas a garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, poniendo para ello a su disposición los canales de acceso necesarios, así como sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen. Los servicios hasta ahora existentes de atención telefónica, buzones de atención, ayuda en línea (chat), redes sociales, aplicaciones móviles, páginas web y Punto de Acceso General continuarán existiendo.

Además, el artículo 14 establece que las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no y, en todo caso, están obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, al menos, las personas jurídicas,

entidades sin personalidad jurídica, quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, quienes representen a un interesado obligado, y los empleados de las Administraciones Públicas para trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público. Estos colectivos serán ampliables reglamentariamente según lo previsto en los artículos 14.3 y 16.5 de la Ley.

Para los sujetos no obligados a relacionarse por medios electrónicos con la Administración, el artículo 12 indica, asimismo, que las Administraciones Públicas les asistirán en el uso de medios electrónicos cuando así lo soliciten, especialmente en el uso de los medios de identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico y obtención de copias auténticas.

Se establece, también, que si alguno de los interesados no obligados al uso de los medios electrónicos no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en un procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público (funcionario habilitado) mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. En este caso, el interesado debe identificarse ante el funcionario y prestar su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

## **V.2 Funciones de las Oficinas de asistencia en materia de registros.**

### **a) Digitalización, copias auténticas y registro (Art. 12 , 16 y 27)**

La primera función de las oficinas es la propia de un registro, que en virtud de su carácter electrónico precisa la digitalización de los documentos que presentan los ciudadanos en papel.

De acuerdo con el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, los documentos que los interesados dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas podrán presentarse:

- En el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan.
- En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- En las oficinas de asistencia en materia de registros.
- En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas deberán ser digitalizados por la oficina de asistencia en materia de registros en que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la normativa determine la custodia por la Administración de los documentos presentados, o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptible de digitalización.

La imagen codificada, fiel e íntegra del documento presentado tendrá la misma validez para su tramitación que el documento aportado.

Las Administraciones Públicas estarán obligadas a expedir copias auténticas electrónicas de documentos en soporte electrónico o en papel que presenten los interesados y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo.

Las Administraciones Públicas podrán realizar copias auténticas mediante funcionario habilitado. Los funcionarios habilitados para la expedición de copias auténticas estarán incluidos en un registro, u otro sistema equivalente, que deberá ser plenamente interoperable y estar interconectado con los de las restantes Administraciones Públicas, a los efectos de comprobar la validez de la habilitación.

En este registro o sistema equivalente constarán, al menos, los funcionarios que presten servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros.

#### **b) Asistencia en la identificación y firma electrónica (Art. 12 y 13)**

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, en su artículo 12 prevé un doble nivel de asistencia:

- Asistencia general en el uso de medios electrónicos:  
Debe entenderse como apoyo e información por parte del funcionario. En particular, en lo referente a la identificación y firma electrónica, medios existentes para ello y forma de utilización.
- Asistencia específica: si alguno de los interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público (funcionario habilitado), mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello.  
En este caso será necesario que el interesado que carezca de los medios electrónicos necesarios se identifique ante el funcionario y preste su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

Las Administraciones tienen que disponer de un registro de funcionarios habilitados, que pueden asistir al interesado en la identificación o firma electrónica y la presentación de solicitudes correspondientes a un procedimiento. En este registro o sistema equivalente, al menos, deben constar los funcionarios que prestan servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros.

#### **c) Notificaciones (Art. 41)**

Las oficinas de asistencia en materia de registros podrán practicar notificaciones, cuando el interesado o su representante comparezcan de forma espontánea en la oficina y soliciten la comunicación o notificación personal en ese momento.

#### **d) Ayuda en la iniciación (art. 66)**

Las oficinas de asistencia en materia de registros estarán obligadas a facilitar a los interesados el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige, si el interesado lo desconoce (DIR 3. Ver apartado VI.d). Asimismo, las Administraciones Públicas deberán mantener y actualizar en la sede electrónica correspondiente un listado con los códigos de identificación vigentes.

También las oficinas deben emitir el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten los interesados, si estos lo exigen.

#### **e) Apoderamiento (Art. 6)**

Los interesados podrán otorgar apoderamiento mediante comparecencia personal en la oficina de asistencia en materia de registros. También se puede otorgar mediante comparecencia electrónica en sede electrónica, a través de los sistemas de firma electrónica previstos en la Ley.

## **VI. HERRAMIENTAS PARA LA ACTUACION DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS**

#### **a) Digitalización y emisión copias auténticas**

En la Oficina de Asistencia en materia de Registros se debe digitalizar todo documento presentado, capturando los metadatos necesarios para permitir su tratamiento electrónico.

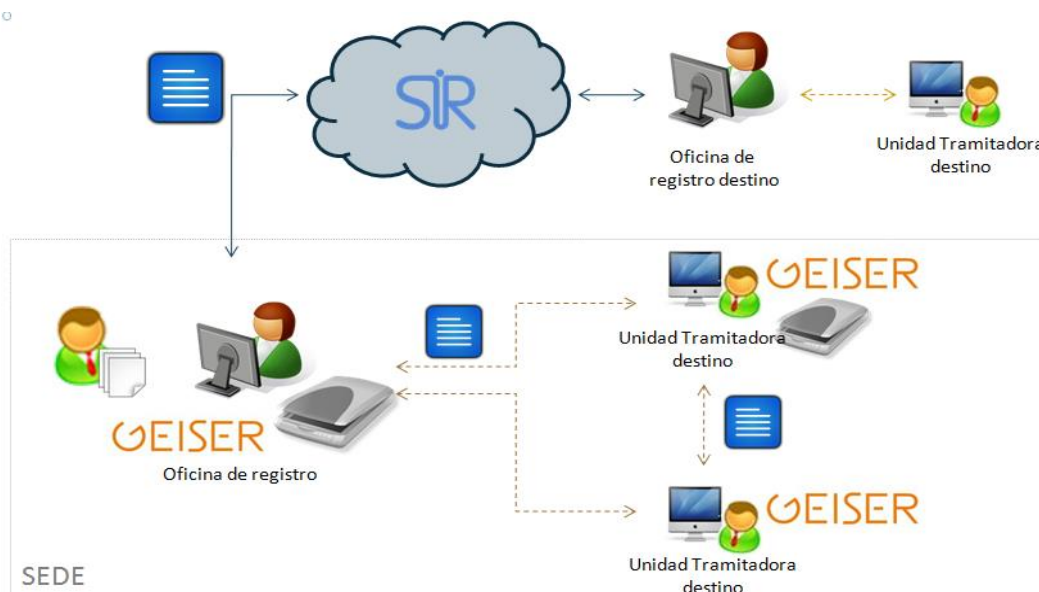
Las aplicaciones para la gestión de registros, GEISER y ORVE y el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) son las soluciones que Secretaría de Estado de Función Pública ofrece a las oficinas de atención en materia de registros para hacer frente a las obligaciones de contar con un registro electrónico y de eliminar el movimiento de papel internamente, derivadas del artículo 16.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. GEISER (Gestión Integrada de Servicios de Registro) es una solución integral de registro adecuada para cualquier organismo público, que se presta en modo nube y que proporciona los servicios de Registro Electrónico, Registro Presencial e Intercambio de Registros Internos y Externos, éste último, a través de la plataforma del Sistema de Interconexión de Registros (SIR).

ORVE (Oficina de Registro Virtual) es una aplicación en la nube, que permite digitalizar el papel que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, y enviarlo electrónicamente al destino, al instante, y sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente.

Por su parte, el Sistema de Interconexión de Registros (SIR), es la infraestructura de las Administraciones Públicas que permite el intercambio de registros, independientemente de las aplicaciones de registro que se utilicen, siempre y cuando cuenten con la certificación SIR.



### Esquema de funcionamiento Sistema de Interconexión de Registros



Existe una “Guía funcional de las oficinas de registro. Sistemas de interconexión de registros (SIR)”, que se encuentra accesible a través de la página web <https://administracionelectronica.gob.es/ctt/resources/Soluciones/214/Descargas/Guia%20Funcional%20para%20las%20Oficinas%20de%20Registros%20SIR.pdf?idIniciativa=214&idElemento=2277> cuyo objetivo es establecer procedimientos y recomendaciones de carácter general para los usuarios del sistema SIR y cualquiera de las aplicaciones compatibles con SIR que se utilizan en las oficinas.

#### **b) Asistencia en identificación y firma electrónica**

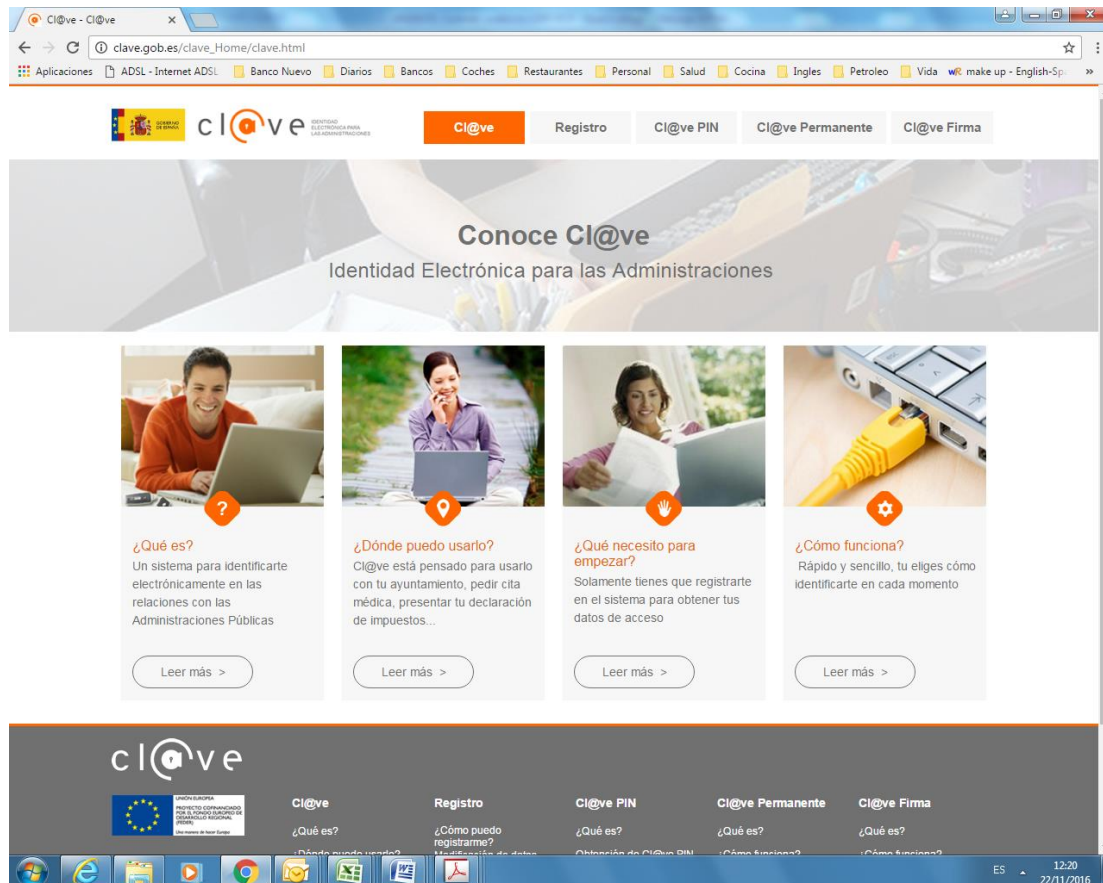
##### **b.1) Asistencia general en el uso de medios electrónicos**

Para la asistencia general en el uso de medios electrónicos y en especial la identificación y firma electrónica el apoyo e información por parte del funcionario se puede realizar a través de los distintos canales existentes:

- Presenciales en las oficinas de asistencia en materia de registro
- Internet en las sedes electrónicas correspondientes y Punto de acceso general electrónico: [administración.gob.es](http://administracion.gob.es)
- Sistemas de atención telefónica, como el teléfono 060.
- Sistema cl@ve (<http://clave.gob.es>) que está orientado a unificar y simplificar el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, permitiendo que estos puedan identificarse ante la Administración mediante claves concertadas (usuario y

PIN o usuario más contraseña), sin tener que recordar claves diferentes para acceder a los distintos servicios.

Es una plataforma común para la identificación, autenticación y firma electrónica, que evita a las Administraciones Públicas tener que implementar y gestionar sus propios sistemas de identificación y firma, y a los interesados tener que utilizar métodos de identificación diferentes para relacionarse electrónicamente con la Administración.



Fuente: [http://clave.gob.es/clave\\_Home/clave.html](http://clave.gob.es/clave_Home/clave.html)

Cl@ve presenta las siguientes características:

Utiliza sistemas de identificación basados en claves concertadas (ej., sistemas de usuario y contraseña) y certificados electrónicos (incluyendo el DNI-e).

En lo que respecta a las claves concertadas, Cl@ve admite dos posibilidades de uso:

Cl@ve ocasional (Cl@ve PIN): sistema de clave de un solo uso recibida a través de un SMS. Está orientado a usuarios que acceden esporádicamente a los servicios.

Cl@ve permanente: sistema de contraseña de validez duradera en el tiempo, pero no ilimitada, orientado a usuarios habituales. Se corresponde con el sistema de acceso mediante usuario y contraseña, reforzado con claves de un solo uso por SMS. Este sistema será además el que permitirá el acceso al interesado a la firma en la nube (Cl@ve *firma*).

Para poder utilizar las claves concertadas y los servicios de firma, los interesados deben registrarse previamente en el sistema, aportando los datos de carácter personal necesarios.

Este registro puede hacerse de manera telemática o presencial en las oficinas de registro Cl@ve que pueden consultarse en [http://clave.gob.es/clave Home/registro/Como-puedo-registrarme.html](http://clave.gob.es/clave/Home/registro/Como-puedo-registrarme.html).

### **b.2) Asistencia específica: identificación o firma a través de funcionario habilitado**

Las oficinas de asistencia en materia de registros son uno de los lugares en los que el interesado puede ser asistido por un funcionario habilitado para la identificación y firma electrónica, y presentación de solicitudes a través de un registro electrónico, para lo que éste deberá disponer de un sistema de firma electrónica admitido por el órgano u organismo público destinatario de la actuación.

El Registro de Funcionarios Habilitados recoge a los funcionarios que pueden ser habilitados para expedir copias auténticas, y firmar y presentar electrónicamente solicitudes, en nombre del interesado.

Los funcionarios habilitados son funcionarios de las oficinas de asistencia en materia de registro que, en base al sistema de firma que dispongan, ayudarán a los interesados en la identificación y firma electrónica de los documentos que demanden, así como en la presentación electrónica de solicitudes dirigidas a un registro electrónico de la Administración.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece en su Disposición final séptima que las previsiones relativas al registro de los empleados públicos habilitados producirán efectos en octubre de 2020.

En el ámbito de la AGE en tanto no se publique una nueva orden ministerial estará en vigor la Orden HAP/7/2014, de 8 de enero, por la que se regula el Registro de funcionarios habilitados para la identificación y autenticación de ciudadanos en el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes.

### **c) Notificaciones por comparecencia en la Oficina de asistencia**

Las notificaciones y comunicaciones se pueden poner a disposición de los ciudadanos en las sedes electrónicas de cada Administración Pública, en la Dirección Electrónica Habilitada (DEH), que constituye un buzón electrónico seguro en el que los interesados pueden recibir las comunicaciones y notificaciones administrativas, y, en último término en soporte papel.

Las notificaciones y comunicaciones emitidas por la Administración General del Estado se ponen a disposición de los destinatarios en la Carpeta Ciudadana <https://sede.administracion.gob.es/carpeta/clave.htm>, con independencia de que además, puedan estar en la sede electrónica del organismo emisor, en la DEH o se emitan en soporte papel.

Para facilitar la puesta a disposición y el acceso de los ciudadanos a sus notificaciones y comunicaciones, con independencia de cuál sea el organismo emisor, se ha creado el **Punto Único de Notificaciones para todas las Administraciones Públicas**. Este Punto Único de Notificaciones cuenta con dos vías de puesta a disposición:

- Interfaz web, proporcionada por la Carpeta Ciudadana del Punto de Acceso General (<https://sede.administracion.gob.es/carpeta>), para que cualquier persona física o jurídica pueda acceder sus notificaciones y comunicaciones, así como comparecer a sus notificaciones pendientes.
- Interfaz de servicios web, forma automática, para grandes destinatarios, que reciben un volumen importante de notificaciones y comunicaciones, y disponen de sistemas informáticos para acceder y comparecer a sus notificaciones y comunicaciones de forma automática.

Las oficinas de asistencia en materia de registros practicarán las notificaciones por medios no electrónicos cuando el interesado o su representante comparezca espontáneamente ante ellas y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento. Para ello utilizarán Carpeta Ciudadana con un acceso específico para funcionarios habilitados, que les permitirá consultar el listado de notificaciones pendientes y comparecer a aquellas que sean de su interés, y además consultar las notificaciones realizadas y a las comunicaciones y acceder al contenido de las mismas.

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

#### **d) Ayuda en iniciación: códigos DIR 3**

DIR 3 es el inventario unificado y común a toda la Administración de las unidades orgánicas / organismos públicos, sus oficinas asociadas, unidades de gestión económica - presupuestaria, y entidades colaboradoras, facilitando el mantenimiento distribuido y corresponsable de la información.

Para asistir al ciudadano en la información que precise en relación con el código del directorio DIR3 del organismo u organismos públicos con los que se quiere relacionar, se podrá acceder a dicha información en el Punto de acceso general electrónico, en el enlace <http://administracion.gob.es/pagFront/espanaAdmon/directorioOrganigramas/gobiernoEstado/gobiernoEstado.htm>, eligiendo a continuación el departamento y la unidad/organismo correspondiente; o bien podrán consultarse los listados completos de códigos disponibles en el área de descargas del Centro de Transferencia Tecnológica, <https://administracionelectronica.gob.es/ctt/dir3/descargas>. Mencionar que de forma paulatina las sedes electrónicas irán incorporando su información correspondiente.

#### **e) Apoderamiento**

El Registro Electrónico de Apoderamiento (REA) es un registro electrónico de representación y apoderamientos, a través del cual los interesados podrán apoderar a una persona física o jurídica para actuar en su nombre en las relaciones con las Administraciones Públicas. El registro permite hacer constar y gestionar las representaciones que los interesados otorguen a terceros, para que éstos puedan actuar en su nombre en los procedimientos administrativos otorgados, de forma electrónica o presencial. El REA puede hacer un apoderamiento tanto de forma presencial como electrónica.

El interesado puede otorgar poderes, , consultar sus apoderamientos, revocarlos o modificar la vigencia de éstos. El apoderado puede consultar sus apoderamientos, renunciar a alguno, y confirmarlos para trámites que lo requieran.

La gestión del REA se realiza mediante el sistema @podera que entre otras funciones permite a la Administración facilitar el bastanteo de poderes, consultar en línea el estado de un poder notarial, pues la documentación está digitalizada en el sistema., el estado de un administrador de una sociedad, obtener copia simple del poder y sus modificaciones, y ser avisado en el caso de que un poder o administrador modifique su estado (revocación parcial o total).

Los funcionarios de las oficinas de atención en materia de registros pueden asistir en otorgar el apoderamiento mediante la comparecencia personal de ciudadanos y entidades, para lo cual utilizarán el sistema que gestiona REA (@podera).

El sistema @podera asiste al usuario en:

- Seleccionar el trámite o trámites que desea apoderar.
- Aportar los datos de la persona física o representante de la empresa a la que se desea apoderar, indicando además la vigencia del apoderamiento.
- Firmar mediante firma electrónica el formulario de apoderamiento.



Fuente: <http://rea.redsara.es/ciudadanoHabilitado/action/general/navegacion.do>

Se puede obtener más información del Registro electrónico de apoderamientos en: [https://sede.administracion.gob.es/PAG\\_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoDeApoderamientos.html](https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoDeApoderamientos.html)

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece en su Disposición final séptima que las previsiones relativas al registro de apoderamientos producirán efectos en octubre de 2020.

En el ámbito de la AGE en tanto no se publique una nueva orden ministerial estará en vigor la orden HAP/1637/2012, de 5 de julio, por la que se regula el Registro Electrónico de Apoderamientos.

Cuando el poderdante es una persona física, la inscripción de apoderamientos en el Registro podrá llevarse a efecto mediante uno de estos procedimientos mediante comparecencia personal del poderdante en las oficinas de atención al ciudadano 060, dependientes del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, en las oficinas consulares o en las oficinas dependientes de los organismos adheridos al Registro que estos determinen.

Cuando el poderdante es una persona jurídica o ente sin personalidad, la inscripción de apoderamientos en el Registro podrá llevarse a efecto mediante uno de estos procedimientos por comparecencia personal del representante legal de la entidad, en las oficinas de atención al ciudadano 060, dependientes del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, en las oficinas consulares o en las oficinas dependientes de los organismos adheridos al Registro que éstos determinen

## VII. OTRAS PLATAFORMAS DE ASISTENCIA GENERAL AL CIUDADANO

Las oficinas de asistencia en materia de registros no son el único medio para la asistencia al interesado, e incluso para el funcionario, en esta materia. Se pueden mencionar los siguientes:

### **Canales de asistencia en el uso de servicios digitales vía web**

Las Administraciones ponen a disposición de los interesados canales web para:

- Ofrecer todos los procedimientos y servicios electrónicos de su competencia.
- Suministrar distintos tipos de materiales para facilitar la tramitación electrónica a los interesados de los procedimientos y servicios ofrecidos.
- Realización de comunicaciones y notificaciones electrónicas.

### **Canales presenciales de asistencia en el uso de medios electrónicos**

Las Administraciones disponen de distintos canales de atención presencial con el fin de ofrecer información y ayuda al interesado y asistir al interesado en sus relaciones con la Administración.

### **Canales de asistencia horizontal**

Las Administraciones disponen de distintos canales de asistencia a los que puede acceder tanto el público en general como los funcionarios que tengan que asistirles.

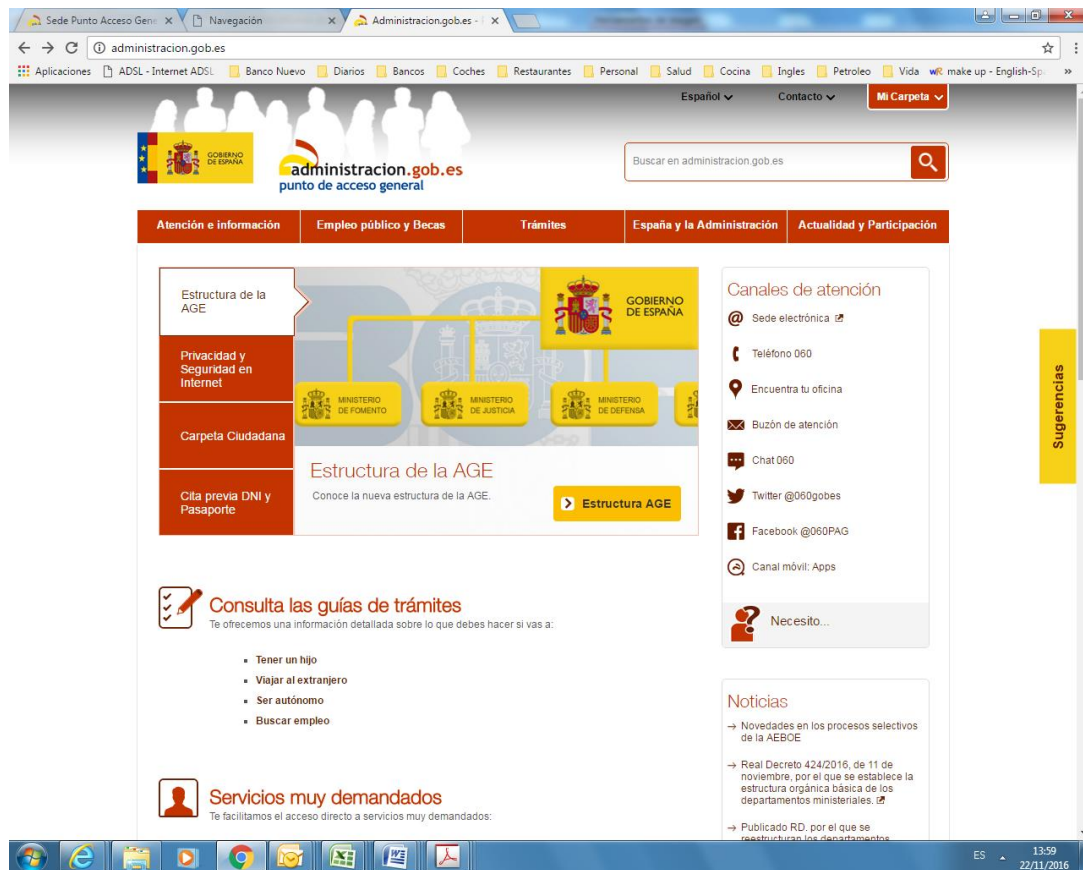
### **Punto de Acceso General**

El Punto de Acceso General ([administracion.gob.es](http://administracion.gob.es)), es un portal que facilita la relación de los ciudadanos con las administraciones públicas al constituirse como puerta de entrada vía internet a los servicios públicos. Sus principales características son:

- Orienta al interesado en su relación con las Administraciones Públicas, ofreciendo la información y los servicios a su disposición desde la perspectiva de los eventos y necesidades ciudadanas.
- Ofrece de manera centralizada ayuda a las empresas y emprendedores, mostrando de forma fácil las alternativas que la administración ofrece para la creación de empresas desde la red.
- Facilita el acceso al Catálogo de los procedimientos administrativos de la AGE y del resto de administraciones, en función de la firma de convenios y de su incorporación al Catálogo.
- Fomenta en los interesados la utilización de la tramitación electrónica al facilitar el acceso a los servicios electrónicos mediante una clasificación y ordenación por materias desde la perspectiva ciudadana.

- Fomenta la participación de los interesados con la presencia en redes sociales y la retroalimentación con base en buzones de sugerencias y opinión.
- Permite acceder a la Carpeta Ciudadana.

Además, en la sede electrónica del Punto de Acceso General (<https://sede.administracion.gob.es>) se encuentra también el acceso a la Carpeta Ciudadana, al Registro Electrónico General de la Administración General del Estado y al Cotejo de documentos electrónicos mediante un Código Seguro de Verificación (CSV).



## Carpeta ciudadana

La Carpeta Ciudadana es un servicio que permite al interesado de una forma ágil y sencilla, sin necesidad de registrarse, conocer los expedientes que tiene abiertos en los distintos organismos, sus asientos registrales entre administraciones o sus datos en posesión de las administraciones. Actualmente permite:

- Consultar expedientes. En el apartado “Mis expedientes”, se muestra un resumen con el número de los expedientes que están abiertos o en tramitación en el momento de realizar la consulta, agrupados por ministerio u organismo adheridos al sistema. Además, facilita el enlace a la sede electrónica correspondiente para poder consultar todo el detalle de los expedientes.
- Consultar los datos con los que cuentan las Administraciones Públicas. La aplicación puede mostrar: o “Mis datos personales”. Muestra un resumen de la

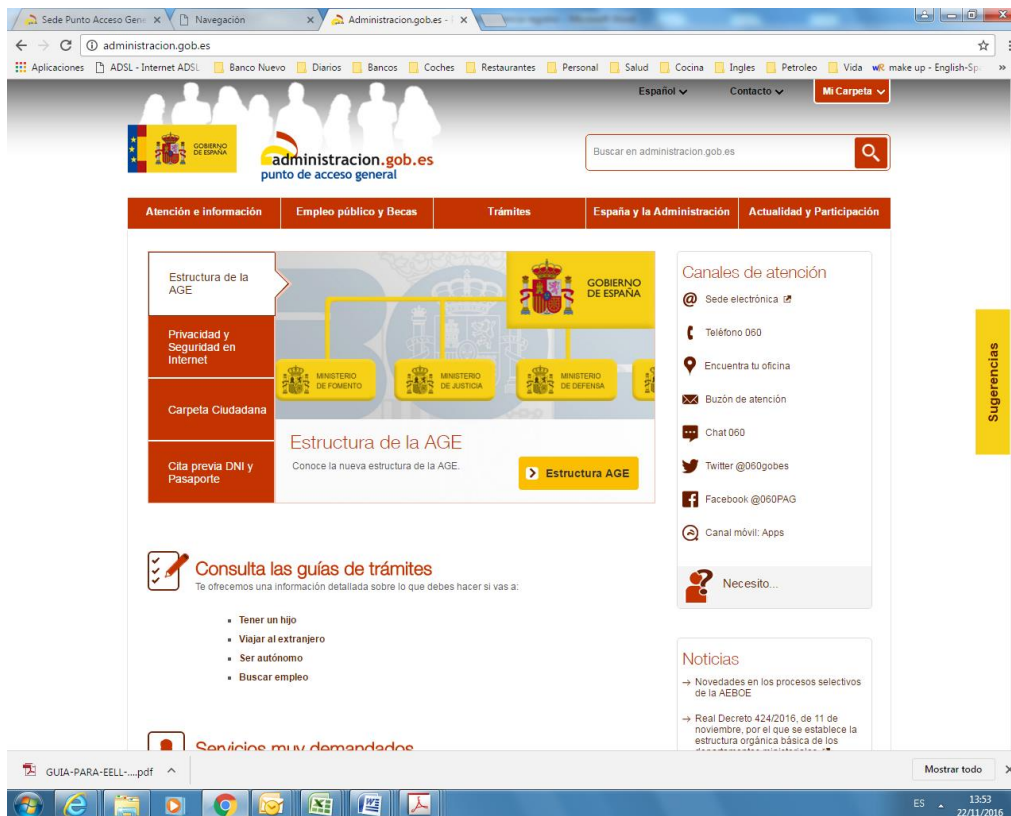


información personal existente en las administraciones públicas agrupadas por materias y, si es de aplicación, permite obtener justificantes y certificados de los mismos, como por ejemplo, el justificante de ausencia de delitos de naturaleza sexual.

- “Mis apoderamientos”. Permite consultar y gestionar los apoderamientos incluidos en el Registro Electrónico de Apoderamientos.
- “Mis intercambios entre administraciones”. Muestra una relación de las transmisiones de sus datos efectuados a petición de una Administración u órgano administrativo para realizar un trámite o consulta.
- “Cotejo de documentos por CSV”. Permite cotejar los documentos electrónicos mediante Código Seguro de Verificación.
- Consultar a los registros. El apartado “Mis registros” permite consultar los escritos o solicitudes (asientos registrales) presentados en una oficina de un organismo o Administración pública con destino a otra administración u organismo siempre que se digitalicen y se remitan de forma electrónica. Por ejemplo, los escritos o solicitudes presentados en tu Ayuntamiento con destino a la Administración General del Estado.

Hay que tener en cuenta que la información ofrecida por Carpeta Ciudadana no se almacena en ningún servidor, sino que viaja desde la sede electrónica de la Administración u Organismo que posee la información hasta el dispositivo del interesado. Así Carpeta Ciudadana interopera con las Administraciones y sus Organismos Públicos para mostrar su información integrada en un único punto para comodidad del interesado y protegerle de la complejidad organizativa de las Administraciones Públicas.

A la carpeta ciudadana se accede desde el Punto de Acceso General.



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

## Teléfono 060

El teléfono 060 es una plataforma de **telefonía de Red Inteligente** en la nube que da soporte a ciudadanos y empresas **24x7x365**, y ofrece un servicio especializado de teleoperación en la Administración que permite atender directamente de forma centralizada las llamadas de los ciudadanos, y derivarlas, en caso de necesidad, a operadores especializados en las distintas materias.

Desde 2015, se ha impulsado la **integración y unificación de los distintos números de atención telefónica a ciudadanos y empresas de la Administración en un solo número (060)**, con el fin de racionalizar recursos y servicios, de forma que el ciudadano no tenga que conocer números de atención de cada servicio administrativo dispersos en los distintos Ministerios y Organismos del Estado.

A día de hoy se han integrado en la infraestructura y servicio de teleoperación del Teléfono 060 más de **220 líneas telefónicas**, entre las que es de resaltar las líneas para encuestas del Instituto Nacional de Estadística (INE), y **más de 20 servicios de atención a ciudadanos**, de los que se puede mencionar la atención a víctimas del terrorismo, pago de multas de tráfico, cita previa en jefaturas de tráfico, denuncias a la policía, tramites de extranjería, colaboración ciudadana, cita previa de DNIe y pasaporte, atención meteorológica y Boletín Oficial del Estado.

## VIII. PREGUNTAS FRECUENTES

El documento de Preguntas Frecuentes (FAQ), al que se puede acceder en <http://www.minhafp.gob.es/es-ES/Normativa%20y%20doctrina/Paginas/reforma-AAPP.aspx>

es de carácter informativo y proporciona respuestas a preguntas frecuentes relativas a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del sector Público.