

## TEMA 27

### **LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE TRÁFICO. CONCEPTOS BÁSICOS: CERTIFICADOS DE IDENTIDAD ELECTRÓNICA, SERVICIO WEB, INTERNET, INTRANET Y EXTRANET. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA DGT AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS**

#### **1. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE TRÁFICO**

- 1.1. Administración electrónica frente administración tradicional.
- 1.2. Legislación aplicable a la Administración Electrónica.
- 1.3. Mejor calidad de los servicios.

#### **2. CONCEPTOS BÁSICOS**

- 2.1. Certificados de identidad electrónica.
- 2.2. Servicio Web.
- 2.3. Internet.
- 2.4. Intranet.
- 2.5. Extranet.

#### **3. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA DGT AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS.**

- 3.1. Servicios al ciudadanos a través Sede Electrónica: <https://sede.dgt.gob.es>
- 3.2. Página Web: [www.dgt.es](http://www.dgt.es)
- 3.3. Portal Estadístico DGT: [sedeapl.dgt.gob.es](http://sedeapl.dgt.gob.es)
- 3.4. APP: Aplicación Oficial de la DGT para móvil.
- 3.5. DGT en las Redes Sociales:
  - 3.5.1. DGT en Twitter.
  - 3.5.2. DGT en Facebook.
  - 3.5.3. DGT en Youtube.

## 1. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE TRÁFICO

La Dirección General de Tráfico está impulsando proyectos para proporcionar a los ciudadanos servicios públicos a través de Internet. A continuación se describirán las iniciativas que la DGT está abordando en el ámbito de la Administración Electrónica.

La DGT cuenta con un número importante de usuarios externos, tanto ciudadanos, organismos colaboradores como ayuntamientos, consejerías de comunidades autónomas o empresas colaboradoras como centros médicos, autoescuelas o centros de desguace de vehículos. Para cada uno de los tipos de usuarios externos se están lanzando nuevos servicios y mejorando los existentes que ofrecen una mejor información, como los siguientes:

- Ciudadanos: Consulta al Registro de vehículos, consulta del estado de tramitación de la renovación del permiso de conducir, consulta de la nota del examen teórico, consulta al expediente sancionador, etc.
- Ayuntamientos: acceso al Registro de vehículos, al que más de 1.000 ayuntamientos diariamente
- Autoescuelas: solicitud de cita para exámenes teóricos y prácticos para la obtención del permiso de conducir
- Centros de desguace de vehículos: consulta de tramitabilidad de bajas de vehículos y anotación de bajas telemáticas.
- Centros de reconocimientos médicos: consulta de tramitabilidad de la renovación tramitación de la misma sin necesidad de acudir a Jefatura

El importante cambio que se emprendió hace unos años en la DGT para ofrecer nuevos servicios y para adecuar la plataforma tecnológica ha requerido la estandarización de procedimientos y aplicación de metodologías tanto en el desarrollo de sistemas de información como en la gestión de servicios con el fin de ofrecer unos niveles de calidad adecuados.

La utilización de los mecanismos que aportan las nuevas tecnologías permite utilizar más canales que permiten una relación con los usuarios externos más sencilla y que aporta mucho más valor. Se han puesto en marcha o lo serán en breve diversos servicios que permiten la realización de trámites de forma no presencial como el cambio de domicilio, la petición de los datos de registro de un vehículo, el pago de una multa, la cita previa para la realización de un trámite o la consulta de la nota de un examen teórico para la obtención del permiso de conducir.

En este sentido, la Sede Electrónica es el punto electrónico de acceso a aquellos servicios de la DGT que requieran identificación o autenticación por parte de los ciudadanos, empresas, o de la administración. La sede estará dotada de condiciones especiales de identificación, seguridad y de responsabilidad, garantizando a su vez una información veraz, actualizada y completa para llevar a cabo los trámites.

En lo referente a organismos colaboradores, se ha sustituido el envío de información en soportes tradicionales como papel o soportes informáticos por el envío de información empleando servicios web, lo que ha supuesto una gran mejora tanto para dichos organismos como para la DGT, ya que los servicios web incorporan gran parte de la lógica del proceso. Esto ha supuesto la sustitución de tareas de grabación de datos por tareas de control, lo que repercute en un incremento de la calidad del servicio.

Con el fin de aportar una herramienta de análisis de información para toda la organización y para aportar informes a los organismos y entes privados con los que se relaciona la DGT, se ha construido un Almacén de datos, el cual contiene la información actualizada diariamente de los sistemas operacionales de la DGT y que ofrece informes a varios niveles. Progresivamente se van cargando al almacén de datos más colecciones de datos de los sistemas operacionales. En la actualidad, 3.000 millones de registros son cargados diariamente en el almacén de datos. Se han desarrollado informes adaptados a las necesidades de los distintos tipos de usuarios: alta dirección, responsables funcionales de sistemas, jefes de equipo, usuarios de sistemas de información, etc.

Asimismo, se han desarrollado una serie de búsquedas complejas relacionando información de distintos sistemas para distintos usos que no eran realizables en los sistemas operacionales y que son resueltas en cuestión de segundos aprovechando la capacidad de procesamiento paralelo del sistema.

Actualmente hay abiertas las siguientes líneas de trabajo:

- Aprovechar la base de información para llevar a cabo minería de datos, fundamentalmente para la investigación de accidentes.
- Actualizar la información del almacén de datos prácticamente en tiempo real, lo cual permitirá tener una visión más precisa de lo que está ocurriendo.
- Recopilar la información de la gestión de proyectos para aplicarla en el proceso de mejora de los procesos de desarrollo.
- La necesidad de mejorar los servicios al ciudadano y organismos colaboradores y el cambio de infraestructura tecnológica hizo necesario aplicar unos estándares para desarrollar y mantener software de alta calidad así como para implantar y gestionar infraestructuras con un alto grado de disponibilidad.

Por otra parte, el concepto *Administración Común* hace referencia al proceso de integración que debe llevarse a cabo desde las Administraciones Públicas a la hora de implantar progresivamente la Administración Electrónica. En este sentido, ha alcanzado una importancia notable el concepto Intranet Administrativa.

La *Intranet Administrativa (IA)* tiene como objetivo convertirse en la red de la Administración General del Estado, no sólo permitiendo la interconexión entre cualquier órgano de la Administración, sino facilitando la integración de los diferentes sistemas de información existentes, y todo ello con las máximas garantías de seguridad.

La Intranet Administrativa persigue los siguientes objetivos:

- Incrementar la interoperabilidad de las infraestructuras de comunicaciones, de los servicios y sistemas de información tanto de la Administración Central y Periférica, como con otras administraciones.
- Racionalización del uso de las redes de comunicaciones.
- Proporcionar un entorno seguro, tanto a nivel de infraestructuras como a nivel de servicios.
- Reducir costes de infraestructuras y de gestión de las mismas.
- Facilitar la implantación de aplicaciones sectoriales y horizontales.
- Aprovechar las ventajas de liberalización del mercado en el sector de las telecomunicaciones.
- Integrar infraestructuras con un alto grado de escalabilidad.
- Prevenir la obsolescencia tecnológica.

Podemos considerar a la Intranet Administrativa dentro de un escenario formado por tres grandes familias de redes:

1. redes de las organizaciones centrales, que unen departamentos o unidades de los diferentes órganos centrales.
2. redes territoriales de las diferentes organizaciones, algunas de las cuales ya están integradas en base a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.
3. redes externas a la Administración General del Estado, de creciente importancia dada la cada día mayor cooperación con la Unión Europea, Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales.

Los beneficios que aporta la Intranet Administrativa son los siguientes:

- Integración en las Redes Administrativas Transeuropeas. Los países de nuestro entorno económico han ejecutado o están realizando planes similares al que se propone.
- Ahorros: son cuatro las fuentes de ahorro que proporcionará IA:
  - ▶ la economía de escala al proporcionar elementos comunes para toda la Administración General del Estado (AGE).
  - ▶ menores gastos corrientes, toda vez que la comunicación administrativa fluirá por la IA, sin salida al exterior, y por lo tanto, sin costo.
  - ▶ de reducción de recursos, derivado de la progresiva automatización de procesos administrativos compartidos, una vez que se rompan las barreras que impiden su flujo electrónico.
  - ▶ La progresiva integración de servicios de voz y datos, actualmente los primeros de muy superior volumen en los gastos de telecomunicaciones, y a los cuales se aplicarían argumentos de ahorro similares a los precedentes.
- Permite acelerar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con Europa.

## 1.1. Administración electrónica frente a administración tradicional

La administración electrónica es un modo de hacer posible un sector público más abierto, inclusivo y productivo, conforme al buen gobierno. Ésta es la condición previa para un sector público que se prepara para afrontar el futuro.

La administración electrónica tiene efectos significativos en las vidas de los ciudadanos porque pueden tener mayor acceso a la información que genera la Administración, lo cual les permite comprender en qué se gasta el dinero de sus impuestos y cómo se toman las decisiones, con lo que se refuerza su posición. Se trata de una mejora hacia unas instituciones públicas más transparentes, responsables y abiertas que refuercen la democracia. Además, una mayor transparencia ayuda en la lucha contra la corrupción y el fraude. Éstos son beneficios potenciales importantes, no sólo en Europa, sino también en los países en desarrollo y en las economías emergentes de todo el mundo.

La administración electrónica colabora en que el sector público mantenga y refuerce el buen gobierno en la sociedad del conocimiento. Esto comporta:

- Un sector público abierto y transparente. Unos gobiernos que informan más y mejor de sus actuaciones ante los ciudadanos, abiertos a la participación y con una mayor calidad de la toma de decisiones en el ámbito público.
- Una administración al servicio de todos. Un sector público no debe excluir a nadie de sus servicios y debe respetar a todo el mundo como individuo, ofreciéndole servicios personalizados. Por ejemplo, las personas con movilidad reducida se pueden beneficiar de los servicios públicos que se ofrecen en línea. Se ahorra mucho tiempo si los formularios electrónicos para los impuestos están personalizados y rellenados de antemano, llegando incluso a necesitar únicamente un clic para aceptarlos.
- Un sector público productivo que ofrezca el máximo por el dinero del contribuyente.

La Administración electrónica representa una nueva forma de realizar las mismas cosas que se hacen a través de la Administración tradicional, pero por las especiales características del medio (Internet) se pueden obtener diversas ventajas como la rapidez, la inexistencia de "horarios de ventanilla", etc. Pero ¿Qué diferencia la Administración electrónica de la Administración tradicional? En ésta última la presencia física es imprescindible, bien del interesado o de la persona que lo represente. La Administración electrónica se caracteriza porque la presencia física no es requerida, se sustituye por medios telemáticos que permiten la entrega y recuperación de la información contenida en los documentos y esto permite el tratamiento automático de muchos de los procedimientos. Sin ser completa la relación, se puede considerar que la mayor parte de los procedimientos administrativos "convencionales" requieren los siguientes pasos básicos en su realización:

1. Identificación del actuante o persona que realiza la solicitud: se realiza mediante la exhibición del DNI.
2. Declaración de la acción, solicitud o actividad que desea realizar ante el Organismo correspondiente: se realiza mediante la presentación de la correspondiente solicitud o rellenando los formularios adecuados
3. Manifestación de voluntad de actuar y reconocimiento de su capacidad para dicha actuación: se realiza mediante la estampación de la firma manuscrita sobre las solicitudes (se comprueba mediante la comparación con la que figura en el DNI).
4. Presentación de documentación: se realiza en los diversos Registros de la Administración o mediante el envío por Correo Certificado
5. Pago de tasas u otros ingresos, en su caso: se suelen realizar, cada vez con más frecuencia, mediante algún tipo de acuerdo con las entidades financieras.
6. Notificación de las Administraciones Públicas al actuante del resultado de su solicitud: se realiza mediante la entrega del correspondiente documento sellado por el Organismo correspondiente y firmado por el funcionario competente para ello; esta entrega se realiza bien personalmente en el Organismo o mediante envío por Correo Certificado.

De manera análoga en la Administración electrónica hay que realizar tareas similares y asegurarse que tienen al menos las mismas garantías que en la Administración convencional.

1. Identificación del actuante o persona que realiza la solicitud.

La identificación de una persona física se puede realizar mediante la comprobación de un certificado digital, pero ¿quién debe emitir y garantizar este certificado? En la Administración tradicional es el Estado Español a través del Ministerio del Interior mediante el DNI o pasaporte o documento equivalente para extranjeros.

2. Declaración de la acción solicitud o actividad que desea realizar ante el Organismo correspondiente.

La solicitud de lo que se desea pedir se realizará mediante la cumplimentación de los correspondientes formularios electrónicos o la presentación de los documentos en un soporte adecuado. La ventaja que tiene el procedimiento telemático es que si para el reconocimiento de lo solicitado, el Organismo que debe gestionar la solicitud requiere la comprobación de situaciones o datos del ciudadano actuante, debe incluir el apartado donde se puedan solicitar; el actuante podrá bien incluir dichos documentos o bien indicar su deseo de que el Organismo le represente en la solicitud de los mismos para este caso concreto.

3. Manifestación de voluntad de actuar y reconocimiento de su capacidad para dicha actuación.

La manifestación de voluntad se realiza de forma totalmente paralela al "mundo real" mediante la firma digital de los documentos presentados. Esto se hace mediante la generación de un conjunto de caracteres que se generan teniendo en cuenta tanto los documentos que se presentan como la firma digital del que firma (con la parte Privada del Certificado contenida en su DNI-e). El organismo que recibe el documento puede comprobar dos cosas: a) que de forma indudable el documento lo

ha firmado el interesado y b) que el documento no ha sufrido alteración. Para realizar estas comprobaciones se requiere la consulta de un directorio que contenga la parte pública de la firma.

#### 4. Presentación de documentación.

La presentación de la documentación se realiza mediante la remisión por medios telemáticos de los documentos que se han firmado en el punto anterior. Al presentar la documentación el ciudadano necesita obtener un certificado de entrega que puede ser realizado por el organismo donde se presenta o por un tercero independiente que se responsabiliza de dicha entrega (Correos). De la misma forma en el mundo de la Administración Electrónica se obtendrá un certificado en que conste fecha y hora de la entrega y un sello digital del organismo (probablemente un conjunto de caracteres que incluyan de manera cifrada el contenido del documento, la fecha y la firma del funcionario y/u organismo). La ventaja del procedimiento telemático es que el comprobante puede en este caso certificar el contenido de la solicitud y de los documentos anejos. No obstante, es necesario que estas certificaciones se entreguen de forma que puedan ser utilizables tanto por medios informatizados como por medios manuales o semi-automatizados, es decir, se pueda imprimir el contenido y los códigos que se requieran para su comprobación y que estos códigos puedan ser leídos de forma mecánica (códigos de barras y/o puntos, según los casos).

#### 5. Pago de tasas

Para realizar los pagos de tasas, la AEAT (Agencia Estatal Administración Tributaria) ha habilitado un procedimiento en colaboración con determinadas entidades financieras, que permite el reintegro por parte de las cuentas de sus clientes de las cantidades que solicite la AEAT para el pago de tasas en procedimientos telemáticos en los que previamente el ciudadano haya expresado su voluntad de realizar el pago.

#### 6. Notificación de las Administraciones Públicas al actuante del resultado de su solicitud.

Para concluir el procedimiento es necesario que el ciudadano reciba la contestación de la gestión solicitada. Esta comunicación debe hacerse de forma fehaciente tanto para tener presente el comienzo de los plazos que correspondan por la notificación, como para que el solicitante tenga conocimiento de lo decidido y pueda mostrarlo ante terceros, bien por medios telemáticos como por medios convencionales, por lo que sus requisitos deben ser similares a los comentados en el registro o presentación de documentos. Complementariamente cuando la notificación deba presentarse ante terceros, debe disponerse del medio telemático correspondiente para que se pueda realizar la comprobación desde el organismo donde se presente. Este procedimiento telemático presenta la ventaja de que la falsificación de documentos será mucho más difícil ya que se podrá verificar de forma automática sin necesidad de expertos.

Lo anterior se refiere al formato del documento de comunicación, pero ¿dónde está el domicilio digital? Y ¿quién debe certificar que se ha realizado la entrega? Se pueden pensar diversas alternativas: a) el solicitante indica una dirección de correo-e donde desea recibir la notificación; b) el solicitante desea recibir la notificación por

procedimiento tradicional; c) el solicitante desea consultar el estado de su solicitud en el propio organismo donde la tramita.

- a) En este caso se enviaría la contestación de forma cifrada con la clave pública del solicitante y la privada del Organismo de forma que se mantenga la integridad y confidencialidad. El organismo debería recibir del sistema de correo electrónico el certificado de entrega y lectura. No todos los sistemas de correo garantizan esto (sin intervención del usuario) por ello los buzones de correo deberían estar situados en entidades que garanticen esta funcionalidad y estén certificados para estos usos.
- b) En este caso el organismo imprimiría estos documentos y los enviaría por Correo Certificado como hoy es habitual. Dados los planes que tiene Correos la comunicación entre el Organismo emisor y Correos podrá hacerse por procedimientos telemáticos.
- c) Con este procedimiento el organismo deberá disponer de un sistema por el que el ciudadano pueda consultar el estado de su expediente incluida su resolución. Por supuesto una vez consultado se reconocerá el registro de fecha realizado por el propio Organismo.

## **1.2.Legislación aplicable a la administración electrónica**

*La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* ya detalla los canales telemáticos como cauce para acceder a la administración. De ahí que cada Administración (Estatal, Autonómica y Local) deba facilitar al ciudadano, entre otros:

- El acceso a la información y servicios de su competencia.
- Presentar solicitudes y recursos.
- Los medios para dirigirse a las demás Administraciones, lo cual conlleva la colaboración entre administraciones.
- Efectuar pagos.
- Acceder a las notificaciones y comunicaciones que les remita la Administración.
- Encontrar información en un punto de acceso único sobre los servicios multicanal o aquellos que se ofrezcan por más de un medio o plataforma.

Los puntos más destacables de la Ley son:

- Los ciudadanos verán reconocidos nuevos derechos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- Las Administraciones tendrán la obligación de hacer estos derechos efectivos.
- Los trámites y gestiones podrán hacerse desde cualquier lugar, en cualquier momento.
- La Administración será más fácil, más ágil y más eficaz.
- Los ciudadanos pasan a tomar el mando en sus relaciones con la administración.
- En su elaboración han participado todas las administraciones, de ciudadanos, de partidos, de empresas y asociaciones.

La Ley reconoce el derecho de todos los ciudadanos al acceso electrónico a los servicios públicos y obliga a las Administraciones a disponer de la totalidad de sus servicios accesibles por medios electrónicos, lo cual incluso antes de esta Ley ya se detallaba en la Ley 11/2007 que complementaba la Ley 30/1992 vigente en aquel momento en el ámbito del Procedimiento Administrativo (antes del 31 de diciembre del año 2009 por Disposición final tercera Ley 11/2007). De esta manera, la Ley complementa las actuaciones que en materia de administración electrónica vienen desarrollando los distintos organismos públicos con el objetivo de mejorar su funcionamiento interno y el servicio que prestan a los ciudadanos y otras administraciones, al resaltar la importancia del acceso electrónico de los ciudadanos a todos sus procedimientos.

*La Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de medidas de impulso de la sociedad de la información*, que se enmarcaba dentro del Plan Avanza introdujo, por un lado, una serie de innovaciones normativas en materia de facturación electrónica y de refuerzo de los derechos de los usuarios y, por otra parte, acomete las modificaciones necesarias en el ordenamiento jurídico para promover el impulso de la Sociedad de la Información. En este sentido, se introdujeron una serie de modificaciones tanto de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, como de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, que constituyen dos piezas angulares del marco jurídico en el que se desenvuelve el desarrollo de la Sociedad de la Información. La ley impulsa el empleo de la factura electrónica y el uso de los medios electrónicos en todas las fases del proceso de contratación con el sector público estatal según establece la Ley reguladora de los contratos del sector público. También garantiza la interlocución electrónica de los usuarios y consumidores con las empresas que presten determinados servicios de especial relevancia económica (suministro de electricidad, agua, gas, telecomunicaciones, etc.); dicha interlocución debe facilitar la realización de trámites tales como contratación electrónica, altas, bajas, quejas, etc.

### **1.3. Mejor calidad de los servicios**

La administración electrónica es un modo de hacer posible un sector público más abierto, inclusivo y productivo, conforme al buen gobierno. Ésta es la condición previa para un sector público que se prepara para afrontar el futuro.

La administración electrónica tiene efectos significativos en las vidas de los ciudadanos porque pueden tener mayor acceso a la información que genera la Administración, lo cual les permite comprender en qué se gasta el dinero de sus impuestos y cómo se toman las decisiones, con lo que se refuerza su posición. Se trata de una mejora hacia unas instituciones públicas más transparentes, responsables y abiertas que refuercen la democracia. Además, una mayor transparencia ayuda en la lucha contra la corrupción y el fraude. Éstos son beneficios potenciales importantes, no sólo en Europa, sino también en los países en desarrollo y en las economías emergentes de todo el mundo.

La administración electrónica colabora en que el sector público mantenga y refuerce el buen gobierno en la sociedad del conocimiento. Esto comporta:

- Un sector público abierto y transparente. Unos gobiernos que informan más y mejor de sus actuaciones ante los ciudadanos, abiertos a la participación y con una mayor calidad de la toma de decisiones en el ámbito público.
- Una administración al servicio de todos. Un sector público no debe excluir a nadie de sus servicios y debe respetar a todo el mundo como individuo, ofreciéndole servicios personalizados. Por ejemplo, las personas con movilidad reducida se pueden beneficiar de los servicios públicos que se ofrecen en línea. Se ahorra mucho tiempo si los formularios electrónicos para los impuestos están personalizados y rellenados de antemano, llegando incluso a necesitar únicamente un clic para aceptarlos.
- Un sector público productivo que ofrezca el máximo por el dinero del contribuyente.

## **2. CONCEPTOS BÁSICOS:**

La Administración electrónica es una vía para avanzar hacia el desarrollo de una mejor gestión de las Administraciones Públicas, en donde la tecnología es fundamentalmente un medio y no un fin en sí mismo. El valor de la Administración electrónica, por tanto, no reside en un mero traslado de los servicios que actualmente presta la Administración, sino que debe responder a la optimización y reorganización de los esquemas del servicio público, de tal forma que permitan una mayor eficiencia y eficacia en las relaciones con los ciudadanos y empresas, así como propiciar el cambio cultural que exige la implantación de la Sociedad de la Información.

Por lo tanto, podemos definir la *Administración Electrónica* o *e-Administración* (en inglés *e-Government*) como el uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en las Administraciones Públicas en combinación con un cambio organizativo y nuevas técnicas para mejorar los servicios públicos, la participación ciudadana y reforzar el respaldo a las políticas públicas.

La Administración electrónica debe permitir una transformación en la forma de ofrecer los servicios de la Administración del Estado, pasando a prestarlos con un enfoque menos departamental y más centrado en el usuario. Esta transformación exige una adecuada coordinación del conjunto de departamentos para prestar los servicios, de manera que el ciudadano perciba progresivamente una visión única, lo que requiere llevar a cabo una reorganización profunda y una mejora de los procesos internos. Para ello es indispensable un cambio cultural de los empleados públicos, haciendo énfasis en su formación y en aquellas iniciativas que favorezcan el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en su trabajo. La visión de la Administración electrónica debe tender hacia un modelo “integrador” centrado en el usuario.

Por lo tanto, una Administración Electrónica avanzada deberá tener las siguientes características:

- **Abierta.** La administración debe ser abierta porque los servicios online se basan en estándares de Internet, y están a disposición de cualquiera, en cualquier parte, desde cualquier dispositivo.
- **Orientada al ciudadano.** Las administraciones que adoptan las tecnologías de Internet tienen nuevas posibilidades de abrirse a los ciudadanos y de ofrecer servicios personalizados.
- **Los servicios están integrados.** Los procesos internos de la administración no están limitados a un organismo específico sino que son para todas las instituciones y jurisdicciones de forma que la presencia online de la administración esté completamente integrada. Los ciudadanos desconocen las interioridades de la organización departamental de la administración; sólo ven el servicio que están utilizando.

### **2.1. Certificados de identidad electrónica, firma electrónica.**

Actualmente cada vez mayor número trámites administrativos se empiezan a realizar a través de Internet. Por lo tanto, se hace necesario implantar sistemas de seguridad a este contexto en el que el principal problema reside en que no existe contacto directo entre las partes implicadas. Necesitamos un documento digital que ofrezca las mismas funcionalidades que los documentos físicos y además ofrecer garantías aún sin presencia física. ¿Cómo se resuelve este problema? Gracias a mecanismos *criptográficos* siendo los dos elementos fundamentales la *firma electrónica* y el *certificado digital*. La criptografía es la ciencia que estudia los métodos y procedimientos para modificar los datos mediante fórmulas matemáticas (*algoritmos*) de tal manera que solamente las personas que conozcan las claves adecuadas puedan entender los mensajes. Veamos algunos conceptos básicos sobre criptografía y seguridad informática.

#### **Conceptos relacionados con la seguridad informática.**

- **Autenticación** se define como la capacidad de identificar al usuario de un sistema de información.
- **Confidencialidad** es la capacidad de proporcionar acceso a usuarios autorizados y negarlo a no autorizados.
- **Integridad** se define como la capacidad de garantizar que una información o mensaje no han sido manipulados o modificados desde que se envió el mensaje.
- **Disponibilidad** es la capacidad de acceder información o utilizar un servicio siempre que lo necesitemos.
- **No repudio** se define como la capacidad de afirmar la autoría de un mensaje o información del que un tercero es responsable. De este modo el autor no puede negar su propia autoría.

## El cifrado digital.

El concepto de cifrado es muy sencillo: dado un mensaje *en claro*, es decir, mensaje reconocible, al que se le aplique un algoritmo de cifrado, se generará como resultado un mensaje *cifrado* que sólo podrá ser descifrado por aquellos que conozcan el algoritmo utilizado y la clave que se ha empleado. Por lo tanto, con este sistema conseguiremos la *confidencialidad* del mensaje. Dentro del cifrado digital encontramos dos opciones básicas: el cifrado de *clave simétrica* y el de *clave asimétrica*. Vamos a ver a continuación en qué consiste cada uno de estos conceptos.

### Cifrado de Clave Simétrica.

En este tipo de cifrado se emplea una sola clave para cifrar y descifrar el mensaje. Por ejemplo:

1. Ana ha escrito un mensaje para Pedro, pero quiere asegurarse de que nadie más que él lo lee. Por esta razón ha decidido cifrarlo con una clave.
2. Ana envía a Pedro el mensaje cifrado y la clave para que pueda descifrarlo.
3. Pedro recibe el mensaje y la clave y realiza el descifrado.

El problema que presenta la criptografía de clave simétrica es la necesidad de distribuir la clave que se emplea para el cifrado, por lo que si alguien consigue hacerse tanto con el mensaje como con la clave utilizada, podrá descifrar el mensaje. Por esta razón se plantea el uso de un sistema basado en claves asimétricas, como veremos a continuación.

### Cifrado de Clave Asimétrica.

También llamado cifrado de *Clave Pública*. En este caso, cada usuario ha de poseer una pareja de claves:

1. **Clave privada:** será custodiada por su propietario y no se dará a conocer a ningún otro.
2. **Clave pública:** será conocida por todos los usuarios.

Esta pareja de claves es complementaria: lo que cifra una SÓLO lo puede descifrar la otra y viceversa. Estas claves se obtienen mediante métodos matemáticos complicados de forma que por razones de tiempo de cómputo, es imposible conocer una clave a partir de la otra.

Por ejemplo, Ana y Pedro tienen sus pares de claves respectivas: una clave privada que sólo ha de conocer el propietario de la misma y una clave pública que está disponible para todos los usuarios del sistema. El proceso sería el siguiente:

1. Ana escribe un mensaje a Pedro y quiere que sólo él pueda leerlo. Por esta razón lo cifra con la clave pública de Pedro, accesible a todos los usuarios.
2. Se produce el envío del mensaje cifrado no siendo necesario el envío de la clave.
3. Sólo Pedro puede descifrar el mensaje enviado por Ana ya que sólo él conoce la clave privada correspondiente.

El beneficio obtenido consiste en la supresión de la necesidad del envío de la clave, siendo por lo tanto un sistema más seguro. Un ejemplo en el cual se usa el cifrado de clave pública es la firma digital.

### **Firma digital.**

También denominada *Firma Electrónica*. Una firma digital es un conjunto de datos en forma electrónica que acompañan a un documento o fichero que permite asegurar la identidad del firmante (*autenticación*). También garantiza que dicha información no ha sido modificada desde su generación (*integridad*). Para firmar un documento digital, su autor utiliza su propia clave secreta, a la que sólo él tiene acceso, lo que impide que pueda después negar su autoría (*no repudio*). De esta forma, el autor queda vinculado al documento de la firma. La validez de dicha firma podrá ser comprobada por cualquier persona que disponga de la clave pública del autor.

Una firma digital está destinada al mismo propósito que una manuscrita. Sin embargo, una firma manuscrita es sencilla de falsificar mientras que la digital es imposible mientras no se descubra la clave privada del firmante. La firma digital se basa en que un mensaje cifrado utilizando la clave privada de un usuario sólo puede ser descifrado utilizando la clave pública asociada.

La firma digital no debe confundirse con la firma escaneada, que es una firma manuscrita tratada con un scanner. La firma escaneada en ningún modo puede sustituir a la firma digital, pero si puede adjuntarse como un medio más de identificación. Existe una ley referente a la firma electrónica: es la 59/2003 y regula el uso de la firma electrónica, el reconocimiento de su eficacia jurídica y la prestación al público de servicios de certificación. Esta ley sigue vigente y completa lo expuesto en la Ley 39/2015.

### **Certificados digitales.**

La eficacia de las operaciones de cifrado y firma digital basadas en criptografía de clave pública sólo está garantizada si se tiene la certeza de que la clave privada de los usuarios sólo es conocida por dichos usuarios y que la pública puede ser dada a conocer a todos los demás. Para asegurar que una determinada clave pública pertenece a un usuario en concreto se utilizan los *certificados digitales*. Un *certificado digital* es un documento electrónico que asocia una clave pública con la identidad de su propietario.

En la actualidad existen diversos tipos de certificados digitales, pero existe un estándar aceptado por todos: es el llamado X.509. Este formato contiene los datos del poseedor del certificado, la clave pública del propietario, y la firma de una autoridad certificadora.

Para garantizar la unicidad de las claves privadas se suele recurrir a soportes físicos tales como tarjetas inteligentes o tarjetas PCMCIA que garantizan la imposibilidad de la duplicación de las claves. Además, las tarjetas criptográficas suelen estar protegidas por un número personal sólo conocido por su propietario que garantiza que, aunque se extravíe la tarjeta, nadie que no conozca dicho número podrá hacer uso de ella.

### **Terceras Partes de Confianza (TPC).**

Una vez definido el concepto de certificado digital se plantea una duda: ¿cómo confiar si un determinado certificado es válido o si está falsificado? La validez de un certificado es la confianza en que la clave pública contenida en el certificado pertenece al usuario indicado en dicho certificado. La validez del certificado en un entorno de clave pública es esencial ya que se debe conocer si se puede confiar o no en que el destinatario de un mensaje será o no realmente el que esperamos.

La manera en que se puede confiar en el certificado de un usuario con el que nunca hemos tenido ninguna relación previa es mediante la *confianza en terceras partes*. La idea consiste en que dos usuarios puedan confiar directamente entre sí, si ambos tienen relación con una *tercera parte* ya que ésta puede dar fe de la fiabilidad de los dos.

La forma en que esa tercera parte avalará que el certificado es de fiar es mediante su firma digital sobre el certificado. La TPC que se encarga de la firma digital de los certificados de los usuarios de un entorno de clave pública se conoce con el nombre de *Autoridad de Certificación (AC)*.

### **Autoridades de Certificación**

Existen diversas autoridades de Certificación en España.

- **Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) ([www.fnmt.es](http://www.fnmt.es))**: La FNMT se constituye como la autoridad pública de Certificación Española. Sus certificados son utilizados para la relación con la Administración pública.
- **ACE (Agencia de Certificación electrónica) ([www.ace.es](http://www.ace.es))**: la ACE centra su actividad en proporcionar servicios de confianza que garanticen la seguridad de las transacciones electrónicas, con los subsiguientes ahorros de costes, disminución de tiempo y de recursos utilizados en tales gestiones.
- **FESTE ([www.feste.es](http://www.feste.es))**: el Patronato de FESTE está formado por el Consejo General del Notariado, el Consejo General de la Abogacía y la Universidad de Zaragoza. Los distintos certificados emitidos por FESTE van desde los certificados notariales, a los certificados WEB o los certificados corporativos para su uso por instituciones privadas
- **IPSCA ([www.ipasca.es](http://www.ipasca.es))**: ipsCA, centra sus actividades en los servicios de Certificación Digital en los que se incluye la emisión de certificados (Servidor, WAP, Firma de Código, etc.), formación, soporte y consultoría.

- **CAMERFIRMA** ([www.camerfirma.com](http://www.camerfirma.com)): Camerfirma es la autoridad de certificación digital de las Cámaras de Comercio españolas.

### Proceso de obtención del certificado digital Clase 2CA de la FNMT

Para acceder a los servicios facilitados por la Administración Electrónica, los interesados deberán estar en posesión de un certificado que cumpla con la recomendación UIT X.509.V3, emitido por una Autoridad de Certificación que permita la firma electrónica avanzada y que sea reconocido por la Administración Pública. A estos efectos son válidos los *certificados de usuario clase 2CA* expedidos por la FNMT y que además son totalmente gratuitos. El proceso de obtención de este certificado consta básicamente de tres pasos:

1. **Solicitar el Certificado.** Hay que realizar una conexión a la página web de la FNMT <http://www.cert.fnmt.es/clase2>, para reconocer a este organismo como entidad certificadora y realizar la solicitud de su certificado.
  - a. Se deberá inicialmente descargar el certificado de la FNMT. Sirve para que el navegador del usuario reconozca a la FNMT como autoridad certificadora.
  - b. A continuación debe solicitar su certificado. La FNMT le devolverá un código de solicitud con el que deberá acudir a una Oficina de Acreditación.
2. **Acreditarse en una oficina.** Habrá que dirigirse personalmente a una oficina registradora de cualquiera de los organismos que utilizan este tipo certificado para acreditar su identidad, como por ejemplo Hacienda. El usuario deberá aportar:
  - a. Documento acreditativo de su identidad (DNI o pasaporte).
  - b. Código de Solicitud que la FNMT le asignó en el paso anterior. Una vez identificado, se le pedirá que firme el modelo de solicitud así como sus condiciones de utilización.
3. **Descargar el certificado.** Pasados unos días deberá realizar una nueva conexión a la web para descargar su certificado e instalarlo en su navegador.
4. **Copia de seguridad del certificado.** Es recomendable realizar esta operación por si se borra el certificado del disco duro.

### El DNI electrónico

El Ministerio del Interior y el Ministerio de Ciencia y tecnología han impulsado un nuevo proyecto para implantar en España lo que se va a conocer como “DNI electrónico”. Éste documento es del mismo tamaño y color que el DNI actual pero su material se asemeja al de una tarjeta de crédito e incluye un chip que contiene un certificado que garantiza digitalmente la identidad del ciudadano y le da capacidad para firmar con una clave criptográfica personal. A esa parte privada del chip sólo podrá acceder el propietario del DNI para realizar operaciones a través de la red tecleando su propia clave.

Existen diversos conceptos informáticos relacionados con la Administración electrónica:

## **2.2. Servicio Web:**

Un servicio web se define como una aplicación informática capaz de ofrecer datos o servicios de procesamiento a otras aplicaciones informáticas a través de Internet. Las características de estos servicios son:

- Que se solicitan a través de la web.
- Que los resultados de su ejecución también se devuelven a la aplicación peticionaria a través de Internet.
- Que se tramitan según un modelo “estandarizado”.

El concepto de servicio web está apoyado por una serie de estándares publicados por el W3C y apoyados por los principales fabricantes de tecnología (IBM, Microsoft, etc.). Estos estándares señalan cómo se deben cursar las peticiones de servicio a servidores remotos, la forma en la cual éstos deben enviar los resultados y cómo se deben publicar o dar a conocer los servicios que están accesibles a través de un servidor web. Ninguno de estos estándares trata la forma en la que debe implementarse o programarse el servicio en sí mismo. En este punto, se deja libertad absoluta a los fabricantes y proveedores para elegir el lenguaje de programación que deseen utilizar.

Un servicio web consiste en una función disponible en un servidor conectado al web. Esta función puede consistir en cualquier cosa:

- Realizar un simple cálculo con unos datos que se le envían como parámetro,
- Acceder a una base de datos para recuperar un conjunto de registros,
- Validar la corrección de una información o contrastarla frente a otros datos, etc.

Por ejemplo, si se escucha un CD en un ordenador conectado a Internet, el programa que lee el CD presenta automáticamente el nombre del disco, el artista, y los títulos de las canciones. A primera vista se puede pensar que esta información está contenida en el propio compact disc y que el programa sólo se limita a visualizarla, pero esto no es así. Generalmente los CD's no traen esta información adjunta y se obtienen mediante un *Servicio Web*. Para poder lograrlo, el ordenador se comunica a través de Internet con un *servidor* (ordenador central) y le envía a éste información que le ayuda a identificar el CD. Una vez que el servidor sabe cual es el disco, devuelve la información referente al CD y se visualiza en nuestro ordenador. Todo este proceso se produce automáticamente y en escasos segundos.

## **2.3. Internet:**

Internet es una red de ordenadores repartidos por todo el mundo, conectados entre sí a través de la cual intercambian información. La principal diferencia entre Internet y cualquier otra red informática reside en que ésta no pertenece a ningún país, ni organismo oficial, ni a una empresa determinada, es decir, se trata de una red libre ya que cualquier persona puede acceder a ella desde cualquier punto del planeta, de la misma forma que no existe ningún tipo de restricción para toda la información que

circula por la misma. Solamente existen unos organismos internacionales repartidos por todo el mundo y organizados de forma jerárquica. Estos organismos no tienen ningún afán de lucro, y son los encargados de regular el crecimiento de Internet y garantizar el buen funcionamiento de la Red.

Todos los equipos que están conectados a Internet deben emplear el mismo lenguaje para comunicarse. Los lenguajes de comunicación entre ordenadores se llaman *protocolos*. El lenguaje de Internet es el denominado *TCP/IP* y está formado por dos protocolos o niveles de comunicación. El *IP (Internet Protocol)* es el encargado, por una parte, de establecer la manera en que los ordenadores se identifican, y por otro lado, establece el direccionamiento de la información que llega de un ordenador a otro a través de la Red. El *TCP (Transmission Control Protocol)* es el encargado de garantizar que la comunicación entre dos ordenadores sea fiable y que llegue sin ningún problema a su destino.

Los servicios que proporciona Internet son diversos. Entre ellos destacaremos los siguientes:

- **World Wide Web (WWW):** es un sistema *hipermedia* interactivo desarrollado sobre Internet. La idea de hipermedia es la de juntar texto, imágenes, audio y vídeo dentro de un mismo envoltorio llamado *documento*. WWW se basa en el protocolo HTTP (*HyperText Transfer Protocol*) y sobre el lenguaje de definición de documentos hipermedia HTML (*HyperText Markup Language*).
- **E-mail (correo electrónico):** Como su propio nombre indica se trata de un servicio de correo pero en la Red, de modo que nos permita comunicarnos con rapidez y de una forma muy sencilla con otro usuario, siempre y cuando claro está, éste disponga de otra dirección de e-mail.
- **FTP (File Transfer Protocol):** Consiste en la transferencia de ficheros de un ordenador a otro en Internet. Generalmente se utiliza para el intercambio de productos informáticos y programas.
- **News:** los News o grupos de noticias nos facilitan información acerca de un tema específico, previamente solicitado por el usuario de Internet, donde a la vez otros usuarios interesados en el mismo tipo de noticias exponen sus opiniones y puntos de vista acerca de las mismas como si de un tablón de anuncios se tratara.
- **Chat:** Palabra que en inglés significa conversar, es en realidad eso, una conversación on-line en la que pueden participar a la vez un alto número de usuarios. Básicamente se puede comparar al servicio News aunque su diferencia es sin embargo su mayor atractivo: la instantaneidad de la comunicación. Esto es lo que hace que el chat sea un servicio actualmente en boga dentro de la Red.
- **Videoconferencias:** Es un servicio por el cual dos personas conectadas a Internet puede hablar y verse a la vez. Para ello es necesario que cada interlocutor disponga de una cámara de vídeo (o una web-cam), un micrófono,

unos altavoces y un programa que permita la videoconferencia como por ejemplo el *NetMeeting*.

## **2.4. Intranet**

El concepto de Intranet es muy parecido al de Internet: son redes de ordenadores conectados entre sí que comparten información y utilizan la misma tecnología (TCP/IP), pero hay una diferencia fundamental entre las dos: Internet es una red pública a la que se puede conectar todo el mundo, pero una Intranet es una red privada a la que sólo pueden acceder los miembros de una determinada empresa u organización. Disponer de una Intranet no es complicado y reporta muchas ventajas:

- Coste asequible, tanto de su puesta en marcha como de uso.
- Es una forma muy eficiente y económica de distribuir la información interna, sustituyendo los medios clásicos como el papel.
- Fácil adaptación y configuración a la infraestructura tecnológica de la organización, así como gestión y manipulación. Disponible en todas las plataformas informáticas.
- Posibilidad de integración con los ficheros internos de la organización.
- Rápida formación del personal.
- Acceso a Internet por parte de usuarios registrados con control de acceso.
- Utilización de estándares públicos y abiertos, independientes de empresas externas, como pueda ser TCP/IP o HTML.

## **2.5 Extranet**

A la parte de una Intranet que se permite ver desde fuera de la organización se denomina *Extranet*. Por ejemplo, cuando abrimos una cuenta en un banco o caja de ahorros, nos suelen ofrecer la posibilidad de gestionar nuestras cuentas a través de Internet (banca electrónica), para ello nos indican su página web y nos dan un usuario y una clave para acceder a su sistema. Esto supone que ese banco o caja está mostrando una parte de su organización (Intranet) a sus clientes, es decir, estamos accediendo a la *Extranet* del banco o caja.

### **3. La Administración Electrónica de la DGT al servicio de los ciudadanos:**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 7 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolló parcialmente la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, la Dirección General de Tráfico tiene a disposición de los ciudadanos su Sede Electrónica. Aunque dicha Ley 11/2007 ha quedado derogada por la Ley 39/2015, dicha sede sigue operativa y cada día más actualizada para dar mejor servicio al ciudadano.

A esta sede electrónica (que utiliza el certificado digital de la Autoridad de Certificación Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT-RCM) se accede desde la dirección electrónica <https://sede.dgt.gob.es>, y a través de ella los usuarios pueden ejercer su derecho de acceso a la información, a los servicios y a los trámites electrónicos a cualquier hora y todos los días del año.

Se enumeran a continuación algunos de los servicios disponibles a para los ciudadanos a través de la sede electrónica y de [www.dgt.es](http://www.dgt.es):

#### **► Consulta estado de tramitación Autorizaciones especiales de circulación:**

Desde la sede electrónica se permite el acceso a Consulta del estado de tramitación de autorizaciones complementarias de circulación (transportes especiales).

Se incluye igualmente toda la información relativa a Autorizaciones Complementarias, Autorizaciones en días restrictivos, Autorizaciones de Pruebas Deportivas y Marchas Ciclistas, Autorizaciones de Pruebas o Ensayos y Autorizaciones Complementarias de trenes turísticos

#### **► Pago de Multas:**

Las sanciones de tráfico impuestas por la DGT pueden pagarse, en período voluntario, a través de internet, con su tarjeta de crédito o de débito. Existen dos opciones: Sin necesidad de disponer de certificado digital ni DNI electrónico o utilizando un certificado digital legalmente reconocido por la Administración o mediante su DNI electrónico, pudiendo obtener una relación de todas sus multas pendientes de pago.

#### **► Identificación de conductor responsable de infracción:**

Si, como titular de vehículo, el ciudadano recibe un requerimiento para que identifique a un conductor responsable de una infracción, éste puede realizar este trámite en Internet, sin necesidad de certificado digital ni de DNI electrónico.

#### **► Presentación de alegaciones:**

La Sede Electrónica de la Dirección General de Tráfico pone a disposición de los ciudadanos la posibilidad de presentar alegaciones y recursos en los expedientes sancionadores tramitados por este Organismo. A tal fin, será requisito imprescindible

disponer de certificado digital o DNI electrónico y un navegador Internet Explorer 6.0 o superior, Mozilla FireFox 1.5 o superior.

### ► **Notificaciones electrónicas: DEV**

La DGT y las Administraciones con competencias sancionadoras en materia de tráfico le permiten recibir vía Internet, en su **buzón electrónico**, las notificaciones de procedimientos sancionadores y otras comunicaciones de la Dirección General de Tráfico. Al mismo tiempo se envía al ciudadano un aviso a su dirección de correo electrónico y, en su caso, un SMS a su teléfono móvil cada vez que reciba una notificación en su buzón electrónico.

La DEV es gratuita y completamente voluntaria para los ciudadanos. En cualquier **momento pueden darse de alta o de baja en la DEV, así como** modificar sus datos (correo electrónico y teléfono móvil).

En el momento de darse de alta en la DEV recibirá notificaciones y comunicaciones única y exclusivamente por esta vía, de los emisores que **operan a** través del sistema. No recibirá notificaciones postales de dichos emisores.

### ► **Servicio de Consulta del Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico. TESTRA.**

Es un tablón electrónico que permite consultar las notificaciones a que de lugar el procedimiento sancionador como consecuencia de la comisión de infracciones a la normativa sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, y que no hayan podido practicarse en el domicilio del interesado, en la Dirección Electrónica Vial o en las equivalentes de las Comunidades Autónomas con competencias ejecutivas en materia de tráfico.

Puede accederse a Testra con o sin Certificado Digital.

Cae recordar que a día de hoy la publicación de sanciones en TESTRA tiene carácter previo y facultativo a la publicación en BOE.

### ► **Servicio de Pago de tasas:**

El pago electrónico de tasas ofrece la posibilidad de realizar pagos de tasas públicas de los trámites de la Dirección General de Tráfico a través de internet. Se trata de un servicio gratuito y sin comisión alguna que permite al ciudadano adquirir las tasas con anterioridad a la realización de los diferentes trámites de DGT, tanto individuales como múltiples.

Este servicio complementa al pago de tasas que puede realizar presencialmente, tanto en las Jefaturas de Tráfico como en cualquier entidad financiera del territorio nacional.

Una vez pagadas, se podrá descargar las tasas para aplicarlas en los correspondientes trámites, tanto presencialmente en nuestras Jefaturas de Tráfico como en servicios disponibles en nuestra sede electrónica.

Se admiten dos formas de pago, con tarjeta de crédito o débito y con cargo en cuenta bancaria, con las correspondientes entidades financieras.

El sistema permite conocer la tarifa correspondiente aplicable a cada uno de los trámites.

Para realizar el pago electrónico de tasas por internet es necesario estar en posesión del DNI electrónico o disponer de un certificado electrónico en vigor admitido en la Administración General del Estado.

#### ► **Consulta de pago de tasas realizados:**

Mediante este servicio, se pueden recuperar las tasas adquiridas en un proceso de compra de tasas anterior.

En el momento de realizar una adquisición de tasas, se asigna un número de referencia, denominado **número de referencia completo** o **NRC**. A partir de la introducción de este **NRC** y habiéndose identificado previamente mediante el DNI electrónico o un certificado electrónico en vigor, se pueden consultar o reimprimir las tasas pagadas previamente, así como el justificante de pago correspondiente.

También puede verificar el NRC asociado al pago realizado consultando la sede electrónica de la Agencia Tributaria y descargar el formulario 791 para el pago en entidades financieras.

#### ► **Servicio de Solicitud de Cita previa en Jefaturas**

Para la realización de trámites en todas las jefaturas es necesario solicitar cita previa. Se muestran al ciudadano los días y horarios disponibles y éste puede elegir y obtener la cita que más le convenga.

También pueden consultarse y anular citas previas solicitadas.

#### ► **Servicio de Informe de vehículo on- line**

Permite a los ciudadanos obtener un informe de un vehículo on line si dispone de certificado digital o de DNI electrónico. El informe puede solicitarse través de la matrícula o número de bastidor del vehículo e incluye los datos contenidos en el Registro de Vehículos con información sobre: Titularidad del vehículo, Datos técnicos, Número de titulares anteriores, Situación administrativa (si está autorizado para circular), Fecha de caducidad de ITV y Cargas o gravámenes que impiden la transmisión del vehículo

El informe puede obtenerlo pagando con tarjeta de crédito o de débito, o con cuenta bancaria. El titular de la cuenta corriente / tarjeta de crédito debe ser también el titular del certificado digital utilizado. Para poder realizar el pago es necesario que la tarjeta y/o el banco estén adheridos como entidad colaboradora de la Agencia Estatal para la Administración Tributaria (AEAT).

La página ofrece información sobre Cambios de domicilio, Matriculación, Cambios de titularidad o transferencias (compra y venta de vehículos), Bajas, Duplicados de documentos de vehículos, Altas y rehabilitación y Permisos temporales. Igualmente se pueden descargar todos los modelos, impresos y hojas informativas.

#### ► **Servicio de Consulta de saldo Permiso por Puntos**

La consulta del saldo puntos solamente la podrán realizar los conductores incluidos en el Registro de Conductores e Infractores de la Dirección General de Tráfico que dispongan de permiso de conducción en vigor.

Con certificado digital, DNI electrónico o algún mecanismo de identificación de Cl@ve se puede consultar el saldo de puntos y el detalle de las sanciones firmes que han conllevado la detracción de los puntos.

El saldo de puntos también puede consultarse, sin necesidad de disponer ni de certificado digital ni de dni electrónico, únicamente con un usuario y contraseña que le identifica personalmente.

Se ofrece igualmente toda la información relativa al Permiso por puntos, cómo se recuperan, cómo se pueden perder, Cursos y centros para recuperar puntos, procedimiento de pérdida de vigencia del permiso por pérdida total de puntos. Desde esta sede también puede accederse a los Manuales para alumnos y Formadores de los Programas de Programa de Intervención, Sensibilización y Reeducción Vial.

#### ► **Servicio de consulta del estado del permiso de conducción.**

Una vez que el ciudadano realiza un trámite de su permiso de conducir, la DGT permite de forma telemática consultar en cualquier momento el estado en el que se encuentra la tramitación de su permiso de conducir, introduciendo el NIF/NIE y la fecha de nacimiento.

También se ofrece completa información al ciudadanos de todos los tramites relativos al conductor: Expedición, Renovación y Duplicados del Permiso de conducción del Permiso de Conducción, Comunicación Cambio de Domicilio, Permiso Internacional, Transporte de Mercancías Peligrosas y Canje de Permisos. Pueden descargarse todos los impresos, solicitudes y hojas informativas.

#### ► **Servicio de Consulta de los resultados de Exámenes para conducir:**

A través de este servicio se pueden consultar las notas obtenidas en los exámenes teóricos realizados para la obtención de permisos de conducción. Las notas permanecen publicadas durante 15 días.

Para realizar la consulta son necesarios los siguientes datos del examinado: NIF/NIE, Fecha del examen, Clase de permiso y Fecha de nacimiento.

Existen disponibles para los ciudadanos Autoevaluaciones (test de exámenes).

#### ► **Servicio de Consulta estado de tramitación Autorizaciones especiales de circulación:**

Desde la sede electrónica se permite el acceso a Consulta del estado de tramitación de autorizaciones complementarias de circulación (transportes especiales).

Se incluye igualmente toda la información relativa a Autorizaciones Complementarias, Autorizaciones en días restrictivos, Autorizaciones de Pruebas Deportivas y Marchas Ciclistas, Autorizaciones de Pruebas o Ensayos y Autorizaciones Complementarias de trenes turísticos

## ► **Servicio de Presentación de escritos y comunicaciones**

La Sede Electrónica a través de esta aplicación permite a los ciudadanos que dispongan de un certificado digital válido presentar solicitudes, comunicaciones o escritos genéricos dirigidos a las distintas unidades de la Dirección General de Tráfico. Es necesario poseer un certificado digital válido expedido por una entidad certificadora reconocida por la plataforma @firma para poder acceder a la aplicación de presentación de escritos y comunicaciones. Algunos de los proveedores de servicios de certificación españoles reconocidos por la plataforma @firma son :DNle, FNMT-Ceres, CATCERT, CAGVA, IZENPE, ANF, Camerfirma, ACA, ANCERT, Firma profesional, Banesto, SCR.

La DGT cuenta con Sede para presentación desde su página wweb de dichos escritos.

## ► **Servicio de Verificación de Documentos:**

Esta aplicación informática permite, introduciendo el código CSV, visualizar e imprimir el documento justificativo para comprobar su validez.

Para poder realizar la verificación, deberá introducirse el código CSV que viene indicado en el documento. El código CSV es una clave que identifica de manera inequívoca a un documento. Para que la verificación se haga correctamente, el CSV debe de introducirse exactamente igual que viene en su justificante, con mayúsculas, minúsculas, símbolos.

### **Documentos susceptibles de verificación:**

■ **Verificación del justificante de baja definitiva:** Una vez realizada la baja a través del Centro Autorizado de Tratamiento (CAT), el ciudadano recibe un justificante de la baja definitivamente cuya validez puede verificarse on-line.

#### ■ **Verificación de la autorización provisional de circulación**

Una vez realizada la matriculación del vehículo a través de un Gestor Administrativo, el titular del vehículo puede recibir una autorización provisional de circulación hasta que el Gestor le entregue el permiso de circulación definitivo. La DGT ofrece la posibilidad de verificar la autenticidad de dicha autorización provisional.

#### ■ **Verificación de la autorización temporal para conducir**

Una vez realizada la renovación del permiso de conducir a través de un Centro de Reconocimiento de Conductores, el titular de permiso puede recibir una autorización provisional para conducir hasta fecha señalada en la propia autorización y la Dirección General de Tráfico le entregue el permiso definitivo. La DGT ofrece la posibilidad de verificar la autenticidad de dicha autorización temporal.

■ **Verificación de edictos de sanciones de tráfico:** La DGT ofrece la posibilidad de verificar la autenticidad de los documentos emitidos a través del Tablon Edictal de Sanciones de Tráfico (TESTRA).

■ **Verificación del Informe de antecedentes de vehículo,** obtenido telemáticamente por el ciudadano.

■ **Verificación de certificados:** A través de <https://valide.redsara.es> sistema de validación de certificados del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

### ► **Registro de Aplicaciones y servicios Inteligentes**

El Registro de aplicaciones y servicios de sistemas inteligentes de transportes (SIT) recoge los datos relevantes y permite disponer de la información necesaria para conocer la actividad de las aplicaciones o servicios de los sistemas inteligentes de transporte.

La inscripción en el registro de las entidades, administraciones y demás proveedores de aplicaciones y servicios de sistemas inteligentes de transporte se realiza con certificado digital a través del servicio de "Presentación de escritos y comunicaciones" de la sede electrónica de la Dirección General de Tráfico

### ► **Quejas y sugerencias**

En la sede electrónica de la Dirección General de Tráfico pueden formularse Quejas y sugerencias, a través de la página del Ministerio del Interior: [//sede.mir.gob.es/quejas/](https://sede.mir.gob.es/quejas/)

### ► **Registro de apoderamientos**

Mediante el registro de apoderamientos, los poderdantes o representados podrán, de manera fácil y gratuita, otorgar representaciones a apoderados o representantes sobre los trámites de la Dirección General de Tráfico. Una vez registrada la representación, cualquier representante podrá actuar en nombre de sus representados, tanto en jefaturas de tráfico como en la sede electrónica para los trámites disponibles de manera online, acreditando debidamente su identidad. Los representados pueden anular en cualquier momento los otorgamientos vigentes o renovarlos tras su caducidad a través de dichas Jefaturas.

## **3.2. Página Web: [www.dgt.es](http://www.dgt.es)**

La página web de la DGT ofrece información de carreteras, información administrativa sobre trámites y multas, legislación, normativa y consejos de seguridad vial. Se puede acceder igualmente a toda la información sobre el organismo y campañas de seguridad vial.

Permite consultar los planes estratégicos de seguridad vial y los planes definidos por CCAA y los núcleos urbanos, así como acceder a la base de datos de Congresos, Conferencias, sesiones técnicas relacionadas con seguridad vial y a **material de interés para investigación que elabora la Unidad de Coordinación de la Investigación de la DGT**. A través del Centro de Documentación se puede acceder a todo tipo de recursos, estudios, informes, enlaces y material de interés de otros países y organizaciones internacionales relativos a la regulación del tráfico y la Seguridad Vial.

Para mayor información de los usuarios a página ofrece un listado de Centros Colaboradores con la DGT que apoyan a los conductores en la realización de alguno de sus trámites. También se pone a su disposición toda una colección de recursos

didácticos sobre Educación Vial tanto para niños como para padres y educadores interesados en la difusión de las buenas costumbres en el ámbito de la Seguridad Vial.

La DGT ofrece a través de su web información del estado actual del tráfico, así como las últimas incidencias de circulación y restricciones. El ciudadano puede visualizar mapas con la situación del tráfico, señalización variable, cámaras, intensidad de vehículos e imágenes de las cámaras de tráfico por tramos de carretera. La página también permite al ciudadano conocer la ubicación de los puntos de control de velocidad fijos, por tramos y las intervenciones planificadas en la red viaria.

La Revista de Tráfico también está disponible en formato digital a través de [www.dgt.es](http://www.dgt.es).

### **3.3. Portal Estadístico DGT: [sedeapl.dgt.gob.es](http://sedeapl.dgt.gob.es)**

Este espacio pretende satisfacer de forma ágil, rápida y dinámica la creciente demanda de información estadística relacionada con la actividad desarrollada por la DGT. Actualmente ofrece estadísticas de vehículos (Bajas, Parque y Transferencias) y de conductores (censo, duplicados, expediciones y revisiones), estando previsto incorporarse nuevos contenidos y funcionalidades en las siguientes etapas.

El Portal, que pretende dar un mejor servicio al ciudadano, dispone de una dirección de correo electrónico ([portalestadistico@dgt.es](mailto:portalestadistico@dgt.es)) a la que el ciudadano puede dirigir sus sugerencias para mejorar en sucesivas fases de desarrollo.

### **3.4. APP: Aplicación Oficial de la DGT para móvil.**

La aplicación **#MiDGT** estará en breve a disposición de cualquier ciudadano. Desde dicha aplicación conocerá sus puntos, sanciones, información de sus vehículos e incluso contar en el móvil con su remiso de conducción.

### **3.5. DGT en las Redes Sociales:**

La presencia en redes sociales de la Dirección General de Tráfico supone un paso muy importante, ya que a través de estos nuevos canales de comunicación Tráfico ofrecerá una información más cercana, personalizada y directa a los 47 millones de potenciales usuarios de la red viaria como peatón, conductor o pasajero, al tiempo que realizará una escucha de las demandas de los mismos.

#### **3.5.1. DGT en Twitter:**

Twitter tiene 5 millones de usuarios solamente en España, lo que justifica que la DGT tenga presencia en esta red social en la que la información fluye de manera rápida y directa.

En Twitter, la Dirección General de Tráfico tiene presencia desde Julio de 2013, con dos perfiles diferentes, ya que la información sobre el estado del tráfico saturaría el canal de información general, de ahí que para temas generales se utilice [@DGTes](https://twitter.com/DGTes) y para el de información del tráfico [@informacionDGT](https://twitter.com/informacionDGT). En esta cuenta se recoge

toda la información sobre el estado del tráfico de modo automático en todo el territorio nacional, incluido País Vasco y Cataluña.

Además, esta segunda cuenta, aprovecha la funcionalidad de los hashtag de Twitter para identificar las incidencias en las carreteras. De este modo, cada tuit llevará un hashtag en la forma **#DGTNombredeProvincia** para identificar todas las incidencias de una misma provincia, y otro en la forma **#carretera**, con el código que identifica a la vía en la que ha ocurrido la incidencia. Con estas funciones el usuario está informado de forma completa de cómo está la carretera por la que circula o va a circular independientemente de la provincia por donde transite.

En @DGTes los seguidores tienen información general sobre seguridad vial: campañas que se ponen en marcha, estudios de interés, servicios y consultas más comunes de los ciudadanos, seguridad vial, formación, permiso por puntos, carreteras secundarias, información sobre factores concurrentes de la accidentalidad y consejos; es decir, información que le pueda resultar útil bien sea como peatón, conductor o pasajero.

El primer mensaje el día 17/07/2013 fue *"Bienvenido a nuestro canal oficial en esta red. Iniciamos este viaje para hacer vuestro camino más seguro ¿nos seguís?"*

### 3.5.2. DGT en Facebook:

La DGT también tiene presencia en otras redes sociales como Facebook, con más de 17 millones de usuarios en España.

El nombre utilizado en esta red social es igual que en Twitter, **DGTes**, y se accede a través de la siguiente url: **<http://facebook.com/DGTes>**.

En este canal la información es más duradera, de ahí que los contenidos que se publiquen sean más extensos pudiéndose incluso segmentar geográficamente.

Además del texto con información de alto interés para los usuarios, los vídeos sobre infracciones, malos comportamientos al volante e infografías adquirirán un protagonismo especial en este canal.

Facebook también sirve a la DGT para dar voz a los ciudadanos con acciones especiales, la primera de ellas consistió en que los ciudadanos pudieran escribir, a través de una aplicación creada para el canal de DGT en Facebook, mensajes personalizados para paneles de tráfico virtuales como los ya existentes en las carreteras españolas. El ciudadano podía enviar estos mensajes a sus contactos, añadiendo un vídeo creado expresamente para esta acción especial.

### 3.5.3.DGT en Youtube:

Además de en Twitter y Facebook, la DGT también tiene canal propio en YouTube con el nombre PublicidadDGT. En un principio, sólo se emitían por este canal vídeos divulgativos relacionados con las campañas de sensibilización de la DGT, pero actualmente se utiliza este canal para mostrar todos aquellos recursos audiovisuales de los que dispone Tráfico, con el fin de divulgar, formar e informar sobre todo aquello que rodea a la seguridad vial.

En definitiva, para continuar progresando en el camino hacia la Administración Electrónica como herramienta para el desarrollo de una administración fácil de utilizar por los ciudadanos, la DGT está trabajando en la telematización de cada vez más de sus servicios y se está llevando a cabo un importante esfuerzo para la simplificación de los procedimientos administrativos. y para hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a comunicarse con medios electrónicos, en línea con lo establecido por la Ley 11/2007 en su momento, y en la actual Ley 39/2015. En poco tiempo la matriculación o el cambio de titularidad telemático de los vehículos, también para particulares, será una realidad, y es que cada vez son más los servicios telemáticos que se ofrecen a los ciudadanos en aras de una mayor eficacia y eficiencia de nuestra actividad administrativa, más accesible al ciudadano y jurídicamente segura.

El compromiso de la DGT hacia la administración electrónica es claro, su apuesta por las nuevas tecnologías y su presencia en redes sociales siempre con un objetivo claro **ofrecer al ciudadano un servicio de mejora de calidad, y más cercano y moderno.**

**ANEXO I.- TRAMITES QUE A OCTUBRE DE 2019 PUEDE REALIZAR UN CIUDADANO SIN ACUDIR A UNA JEFATURA PRVINCIAL DE TRAFICO , O SOLO A RECOGER EL TRAMITE YA HECHO:**

## Todos los trámites... sin acudir a la DGT

	TRÁMITE	FORMAS DE TRAMITARLO
<b>Permiso de conducir</b>	Renovación	Centros de reconocimiento
	Duplicado	060 / Sede electrónica/Gestores
	Permiso internacional	Sede electrónica* Gestores
	Cambio de domicilio (para notificaciones)	060 / Sede electrónica/Gestores Ayuntamientos con convenio
	Consulta saldo de puntos	Sede electrónica
<b>Vehículos</b>	Matriculación del vehículo	Gestores
	Duplicado del permiso de circulación	Sede electrónica* Correos/Gestores
	Cambio de domicilio fiscal del vehículo (personas físicas)	060/Gestores Ayuntamientos con convenio
	Informe de vehículos	Sede electrónica Gestores
	Designar conductor habitual	Sede electrónica
	Baja definitiva del vehículo	Desguaces o Centros Autorizados de Tratamiento (CAT)
<b>Multas</b>	Pago	060 / Sede electrónica/Gestores Correos Caixabank
	Identificar al conductor y presentar alegaciones/recursos	Sede electrónica Gestores
<b>Otros</b>	Distintivos ambientales **	Gestores /Correos
	Cita previa	060 / Sede electrónica

\* Habrá que recoger el documento en una jefatura

\*\* Flotas y colectivos profesionales tienen otros canales para obtener los distintivos ambientales.

Más información: <http://www.dgt.es/es/seguridad-vial/distintivo-ambiental/index.shtml>

## Los que se pueden realizar en la Sede electrónica...

Hace unos tres meses que se puso en marcha la [Sede Electrónica de la DGT](#). Además de ofrecer información sobre Tráfico, permite realizar muchas gestiones vía telemática, desde casa, sin desplazamientos ni esperas. Algunas son:

- Cambio de domicilio del permiso de conducir
- Consulta del saldo de puntos
- Duplicado del permiso de circulación
- Informe de vehículos
- Designar conductor habitual
- Pago de multas
- Identificar al conductor de una infracción
- Presentación de recursos y alegaciones
- Solicitar cita previa
- Consulta del distintivo ambiental de un vehículo
- Registro de apoderamiento

En el caso del permiso internacional y del duplicado del permiso de conducir, pueden tramitarse electrónicamente, pero habrá que recoger los documentos en las Jefaturas.

## ... y en el 060

También se puede ahorrar tiempo y desplazamientos llamando al 060. A través del teléfono, puede pagar multas, cambiar el domicilio del vehículo, y el del carné de conducir y solicitar un duplicado del permiso de conducción.