

TEMA 89

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE TRÁFICO. CONCEPTOS BÁSICOS: CERTIFICADOS DE IDENTIDAD ELECTRÓNICA, SERVICIOS WEB, INTERNET, INTRANET Y EXTRANET. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA DGT AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS: SEDE ELECTRÓNICA Y APP MI DGT.

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE TRÁFICO | 2 |
| 1.1 | ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA FRENTE A ADMINISTRACIÓN TRADICIONAL | 6 |
| 1.2 | LEGISLACIÓN APLICABLE A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA | 9 |
| 2 | CONCEPTOS BÁSICOS: CERTIFICADOS DE IDENTIDAD ELECTRÓNICA, SERVICIOS WEB, INTERNET, INTRANET Y EXTRANET | |
| | 13 | |
| 2.1 | COMPONENTES Y SERVICIOS HABILITANTES | 13 |
| 2.2 | CERTIFICADOS DE IDENTIDAD ELECTRÓNICA Y SERVICIOS WEB | 15 |
| 2.2.1 | <i>Sistemas de identificación y firma de los ciudadanos y empresas</i> | <i>17</i> |
| 2.2.2 | <i>Sistemas de identificación y firma de las Administraciones</i> | <i>19</i> |
| 2.2.3 | <i>Soluciones de identidad y firma electrónica en DGT</i> | <i>21</i> |
| 2.3 | SERVICIOS WEB Y SISTEMAS DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS. | 22 |
| 2.3.1 | <i>Soluciones de intermediación de datos en DGT.....</i> | <i>22</i> |
| 2.4 | SISTEMAS DE REGISTRO ELECTRÓNICO | 23 |
| 2.4.1 | <i>Soluciones de Registro electrónico en DGT.....</i> | <i>25</i> |
| 2.5 | REGISTRO DE APODERAMIENTOS | 26 |
| 2.5.1 | <i>Soluciones de Registro de apoderamientos en DGT</i> | <i>27</i> |
| 2.6 | NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS | 28 |
| 2.6.1 | <i>Soluciones de Notificaciones electrónicas en DGT.....</i> | <i>29</i> |
| 2.7 | GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO ELECTRÓNICO | 30 |
| 2.7.1 | <i>Soluciones de gestión documental y archivo en DGT</i> | <i>33</i> |
| 2.8 | INTRANET | 35 |
| 2.8.1 | <i>Intranet de DGT</i> | <i>36</i> |
| 3 | LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA DGT AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS: SEDE ELECTRÓNICA Y APP MI DGT. | 37 |
| 3.1 | PORTALES CORPORATIVOS..... | 37 |
| 3.1.1 | <i>Portal DGT.es.....</i> | <i>39</i> |
| 3.2 | SEDES ELECTRÓNICAS | 41 |
| 3.2.1 | <i>Sede electrónica de DGT. Servicios electrónicos.....</i> | <i>42</i> |
| 3.3 | APP MIDGT | 49 |
| 3.4 | DGT EN REDES SOCIALES..... | 50 |
| 3.4.1 | <i>DGT en Twitter</i> | <i>51</i> |
| 3.4.2 | <i>DGT en Facebook.....</i> | <i>52</i> |
| 3.4.3 | <i>DGT en Youtube.....</i> | <i>52</i> |
| 3.4.4 | <i>DGT en Instagram.....</i> | <i>52</i> |
| 3.5 | SERVICIOS TELEFÓNICOS - 060..... | 53 |

1 ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE TRÁFICO

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 orientarse a los siguientes objetivos:

- **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. Se proporcionará la posibilidad de efectuar las transacciones desde cualquier punto del territorio. El concepto de “puerta única de entrada” equivale a “múltiples puertas de entrada”.
- **Desconcentración.** Cada administración hace lo que es de su competencia, asegurando la interoperabilidad con otros servicios. Principio de subsidiariedad del Estado
- **Transformación.** Una nueva forma de operar, creando y modificando los actuales procedimientos de funcionamiento y de relación con el ciudadano mediante la introducción de TIC.
- **Simplificación.** Ha de ofrecer servicios simples y sencillos para los ciudadanos. La digitalización del procedimiento.

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 facilita 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. Facilita la reducción del déficit público y aumento del PIB
- Usar lo electrónico para ahorrar y contribuir al medio ambiente... papel, almacenamiento, transporte, tiempo de tramitación propio y de ciudadano...
- Sinergias con sector privado... mejora de competitividad de las empresas, y su reflejo en el PIB

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, empresas, 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 y empresas: 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
- Agentes colaboradores o intermediarios como gestores administrativos, transportistas, graduados sociales, etc.

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. Gradualmente se van poniendo a disposición 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.

Los servicios se ofrecen por los siguientes canales:

1. Sede electrónica

Si bien será objeto de un apartado específico, la sede electrónica tiene un doble objetivo, informar sobre el catálogo completo de trámites que ofrece el organismo, sus particularidades, requisitos o canales por los que se ofrecen; y por otro lado es el canal propio de entrada a los trámites que se ofrecen *online*.

2. Presencial

Se ofrecen trámites presenciales a través de nuestra red de oficinas de Tráfico, Jefaturas provinciales, Oficinas locales y Jefaturas locales.

Si bien no es el objeto de este tema recoger la tramitación presencial a través de oficinas de Tráfico, si es importante que, al igual que otros órganos de diferentes Administraciones, Tráfico aplica el principio de limitar la atención presencial a personas físicas o sus representantes. Se aplica así el artículo 14 de la Ley 39/2015, conforme el que ciertos colectivos como personas jurídicas, entidades sin personalidad jurídica o profesionales colegiados en ejercicio de dicha actividad profesional, o sus representantes, habrán de relacionarse con Tráfico exclusivamente por medios electrónicos.

3. Aplicaciones específicas para ciertos colectivos

Ciertos colectivos, como gestores administrativos, centros de reconocimiento médicos, centros autorizados de tratamiento de vehículos (desguaces), autoescuelas, Comunidades Autónomas y Ayuntamientos, etc, disponen de aplicaciones específicamente diseñadas para su uso específico. Aunque algunas de ellas son accesibles desde la sede electrónica, otras lo son directamente a través de enlaces conocidos por dichos colectivos.

Unido a estas aplicaciones, cada vez es más generalizado el uso de sistemas automatizados de tramitación basados en transmisión de datos, denominado *servicios web*. Aumentan la eficiencia en la tramitación para un número elevado de transacciones.

Este canal sustituye el envío de información a oficinas de Tráfico en soportes tradicionales como papel o soportes informáticos que se venían usando tradicionalmente. 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.

4. APP miDGT

Mediante esta app disponible en dispositivos móviles Android e iOS, se ofrece un catálogo de información y servicios complementarios a los disponibles en la sede electrónica.

5. Telefónico - 060

Llamando al 060 desde cualquier lugar y se realiza el trámite por teléfono identificando al usuario con datos de contraste.

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 la **oficina del dato**. Dicha unidad, gestionada por el Observatorio Nacional de Seguridad Vial en colaboración con Gerencia de Informática, desarrolla el marco de referencia del organismo en materia de datos abiertos y reutilización de información en el ámbito del organismo. También ofrece instrumentos en materia de gobernanza, promoción de la cultura del dato y aplicación de estándares en la gestión, análisis y difusión de datos e informes internos y externos a la organización.

Ejemplos de ello son la generación de informes de gestión y estratégicos para unidades de gestión y oficinas de Tráfico, con herramientas de *Business Intelligence* como Microstrategy, SAS o Power BI, o la de informes para ciudadanos y empresas del sector infomediario que se publican en la sección de datos abiertos de DGT, *DGT en cifras*¹, o en el portal de datos abiertos de la Administración. y, un Almacén de datos². Progresivamente se van cargando en la oficina del dato más colecciones de datos de los sistemas operacionales.

Gracias a la existencia de un *Datawarehouse* corporativo que concentra y correlaciona toda la información actual e histórica generada desde todos los sistemas de información del organismo. De esta forma, permite potenciar la analítica del dato para tomar decisiones estratégicas con el objetivo último de mejorar los servicios prestados a ciudadanos y empresas optimizando los recursos públicos disponibles.

Algunas líneas de trabajo actuales son las siguientes:

- 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**.
- **Racionalización de recursos humanos** en oficinas de tramitación en base a la demanda de ciudadanos y empresas

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

¹ <https://www.dgt.es/menusecundario/dgt-en-cifras/>

² <https://datos.gob.es/es/>

la Administración Electrónica. En este sentido, ha alcanzado una importancia notable el concepto Intranet Administrativa.

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. Esta 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 administrativa de las administraciones públicas al actuante del resultado de su solicitud: se realiza mediante la entrega del 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 o jurídica se puede realizar mediante la el acceso mediante cl@ve³, certificado digital o DNI electrónico. Cl@ve se establece como una plataforma interoperable creada y gestionada por la Administración General del Estado que evita a las Administraciones Públicas tener que implementar y gestionar sus propios sistemas de identificación y firma electrónicos y facilita a los ciudadanos el uso de múltiples métodos de identificación diferentes para relacionarse electrónicamente con la Administración.

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 bien de la realización del trámite completamente online. 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, puede adjuntar a su solicitud telemática o al trámite online los documentos requerido. Una mejora relevante que introduce la normativa vigente en materia de administración electrónica⁴ es que el ciudadano tiene el derecho a no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas. eso bien indicar su deseo de que el Organismo le represente en la solicitud de los mismos para este caso concreto. Incluso, la misma norma⁵ establece se presumirá que esta consulta es autorizada por el interesado, salvo oposición expresa o la ley especial aplicable requiera consentimiento expreso.

³ https://clave.gob.es/clave_Home/clave.html

⁴ Artículo 53 de Ley 39/2015 , de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

⁵ Artículo 28 de Ley 39/2015 , de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Tráfico dispone actualmente de mecanismos para recabar esta información en muchos de los trámites, haciendo consultas directas a la Plataforma de Intermediación de Datos de la Administración⁶ o a otras fuentes de órganos de la Administración. Algunos ejemplos:

- Consulta de datos de Identidad
- Consulta de IAE de empresas
- Consulta de residencia del INE
- Consulta del Registro Oficial de Maquinaria Agrícola (ROMA)

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 electrónica de los datos y 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 electrónica del que firma. La firma electrónica garantiza la identificación de los intervinientes en la firma, la integridad del contenido firmado y el no repudio del firmante. De nuevo recurrimos a la normativa y normas técnicas en vigor para admitir la firma electrónica de los ciudadanos en sus diferentes variantes, basadas en certificados electrónicos u otros mecanismos adicionales que se desarrollan en el apartado correspondiente.

4. Presentación de documentación.

La presentación de la documentación se realiza mediante la remisión por medios telemáticos de los datos y documentos que se han firmado en el punto anterior. Al presentar la documentación el ciudadano por medios electrónicos, se anota la información y documentos en el Registro Electrónico del organismo y se obtendrá un justificante en que conste fecha y hora de la entrega, firmado con un sello electrónico y con un código seguro de verificación (CSV) que permita al interesado o a un tercero verificar la validez de dicho justificante en la sede electrónica del organismo.

5. Pago de tasas

Para realizar los pagos de tasas, Tráfico y otras entidades de la Administración General del Estado hacen uso de una pasarela de pagos de la AEAT (Agencia Estatal Administración Tributaria), similar a la que podemos encontrar en cualquier comercio electrónico. Permite el pago de tasas con cargo en las cuentas o tarjetas bancarias de los interesados en el trámite. Para ello, la AEAT ha llegado a un acuerdo de colaboración con la mayor parte de las entidades financieras que operan en España para admitir estas transacciones de pago electrónico.

En los trámites de sede electrónica de Tráfico se permite el pago y emisión de estas tasas, tanto desde los diferentes trámites, como específicamente desde una aplicación de pago múltiple de tasas para ser reutilizadas posteriormente en el correspondiente trámite.

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.

⁶ <https://administracionelectronica.gob.es/ctt/svd>

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?

La administración ha regulado también la forma en la que se puede realizar una notificación electrónica al ciudadano con la misma validez legal que una notificación administrativa en papel.

La notificación electrónica se practicaría mediante comparecencia en la sede electrónica del interesado en el período de 10 días naturales desde su puesta a disposición. Queda registrado el momento en el interesado lee o rechaza la notificación, siendo este último estado de rechazo también el que queda recogido en el caso que caduquen los 10 días indicados sin que hubiera la hubiera leído o descargado.

Tráfico dispone de la Dirección Electrónica Vial como dirección electrónica en la que pone a disposición las notificaciones electrónicas, y en la administración se dispone de la Dirección Electrónica Habilitada Única – DEHÚ – donde se concentra la puesta a disposición de notificaciones de múltiples órganos de diferentes Administraciones, general, autonómica o local.

1.2 Legislación aplicable a la Administración electrónica

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas 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:

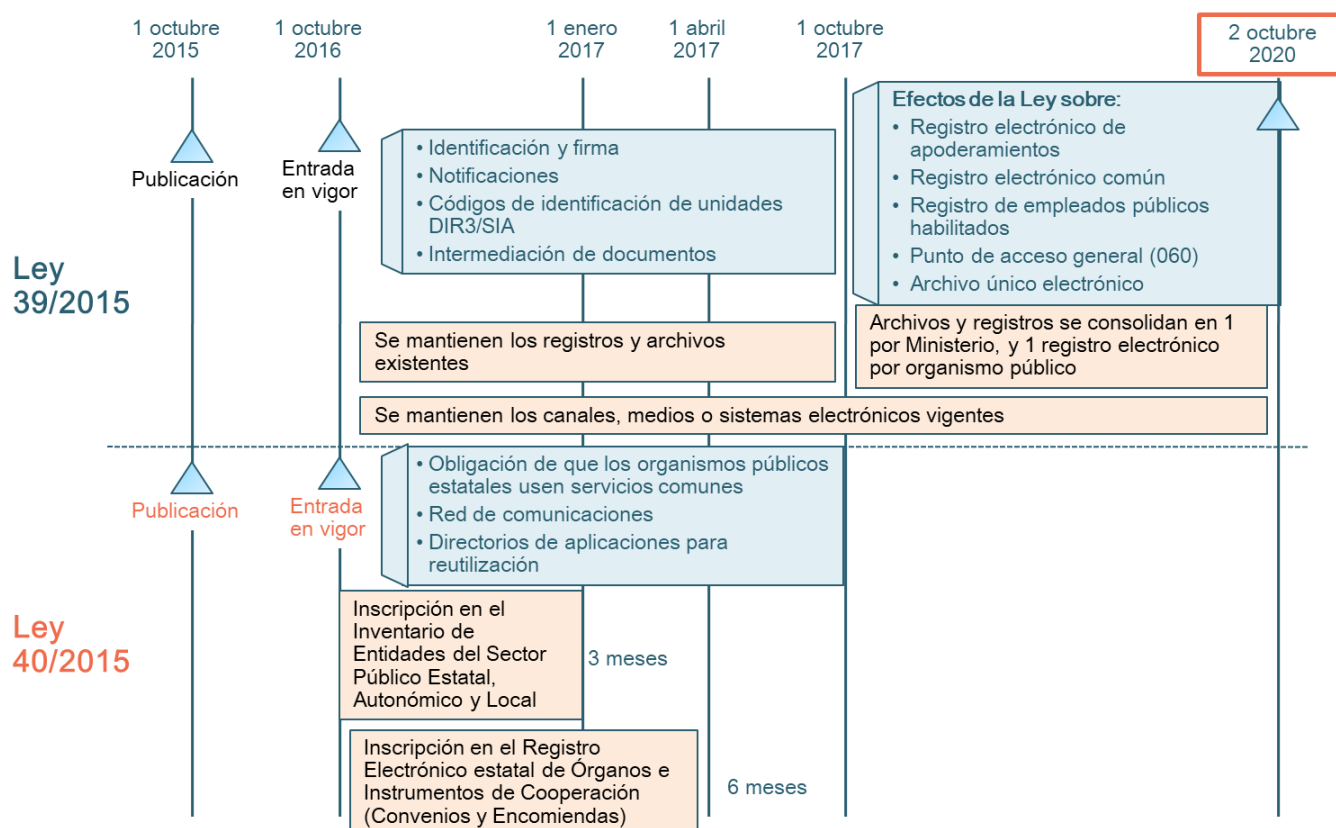
- Los ciudadanos verán reconocidos nuevos derechos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- Las Administraciones tendrán la obligación de hacer estos derechos efectivos.
- Los trámites y gestiones podrán hacerse desde cualquier lugar, en cualquier momento.
- La Administración será más fácil, más ágil y 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.

Esta Ley, junto con la Ley 40/2015, han sido desarrolladas mediante el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos⁷ y también mediante el Esquema Nacional de Interoperabilidad⁸, el de Seguridad⁹, y las Normas Técnicas de aplicación¹⁰.

El siguiente gráfico muestra el calendario de aplicación de ambas leyes, que acabaron de entrar en vigor en octubre de 2020:



⁷ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-5032>

⁸ <https://www.boe.es/eli/es/rd/2010/01/08/4/con>

⁹ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-7191

¹⁰ https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae/Estrategias/pae/Interoperabilidad/Inicio/pae/Normas_tecnicas_de_interoperabilidad.html

Estas Leyes de procedimiento administrativo ponen en valor una serie de derechos destinados a facilitar el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios de la Administración. Y, asimismo, asumen unas obligaciones de ciertos colectivos para garantizar su cumplimiento.

Derechos de los ciudadanos

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos
- A acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los procedimientos. En PAG.
- A no presentar documentos originales ni compulsas, salvo por norma.
- A no presentar documentos que ya se encuentren en la Administración.
- A elegir el modo en que se relacionan con las AAPP, no sólo electrónico.
- A ser asistidos por medios electrónicos. Funcionarios Habilitados
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley de Transparencia.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica de la Ley 39/2015.
- Protección de datos de carácter personal

Obligaciones a relacionarse electrónicamente con la administración:

- Personas Jurídicas.
- Entidades sin personalidad jurídica
- Colegiados, incluidos notarios o registradores
- Representantes de aquellos obligados
- Empleados públicos, cuando así se establezca.
- Ciertas personas físicas por capacidad técnica o económica, u otros motivos.

Por otro lado, 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 una serie de innovaciones normativas en materia de facturación electrónica y de refuerzo de los derechos de los usuarios. Acomete además 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.

Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, deroga la citada Ley 59/2003 y detalla que se aplicará a los prestadores públicos y privados de servicios electrónicos de confianza establecidos en España. Así mismo, se aplicará a los prestadores residentes o domiciliados en otro Estado que tengan un establecimiento permanente situado en España, siempre que ofrezcan servicios no supervisados por la autoridad competente de otro país de la Unión Europea.

No obstante, los servicios electrónicos de confianza (eje. emisión de certificados electrónicos) y sus prestadores se regulan en el Reglamento 910/2014 eIDAS relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones en el Mercado Interior. Y dicha Ley 6/2020 se puede considerar una trasposición al ordenamiento jurídico español de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza del Reglamento eIDAS.

El reglamento eIDAS regula:

- Tipos de firma electrónica
- Servicios de confianza como los de sellado y marcado de tiempo,
- Servicios de correo electrónico certificado,
- Servicio de eDelivery (transferencia de datos)
- La creación, verificación y validación de certificados para la autenticación de sitios web,
- Documentos electrónicos
- Mecanismos de identificación y autenticación, sus niveles y su interoperabilidad entre los Estados Miembros.

El 29 de febrero de 2024 se produce una revisión del Reglamento eIDAS, y se denomina eIDAS 2, y se caracteriza por las siguientes mejoras:

- Propone la creación de una identidad digital europea controlada por los ciudadanos a través de carteras o *wallet* de identidad digital (*EDIW, European Digital Identity Wallets*) y que pueda ser leída tanto por los organismos públicos como por empresas e instituciones para verificar la identidad de los ciudadanos. Precisamente, Tráfico participa activamente en pilotos de implementación experimentales de emisión de permisos de conducir móviles ó mDL (*mobile Driving Licence*) que se distribuirían a través de carteras o *wallets* digitales.
- Reforzar la seguridad en la gestión de identidades digitales transfronteriza
- Propuesta para que los navegadores acepten los certificados cualificados de autenticación de sitio web (QWAC)
- Regulación de prestación de servicios de archivo electrónico

Por concluir con un resumen de la situación actual en legislación en materia de administración electrónica, se puede decir que disponemos de un marco estable a nivel nacional y europeo, con una oferta de servicios habilitantes suministrados por la Administración General del Estado suficientes para cubrir las necesidades de los organismos. Éstos van gradualmente consiguiendo un mayor grado de madurez que permitirá a la Administración española evolucionar en la administración y transformación digital. No obstante, en el último estudio de *e-Government* de la

ONU¹¹, que evalúa el desarrollo y la eficacia de los servicios públicos digitales a nivel mundial, posiciona a España en una situación privilegiada, ascendiendo a la posición 17 a nivel mundial y el 7º de la Unión Europea.

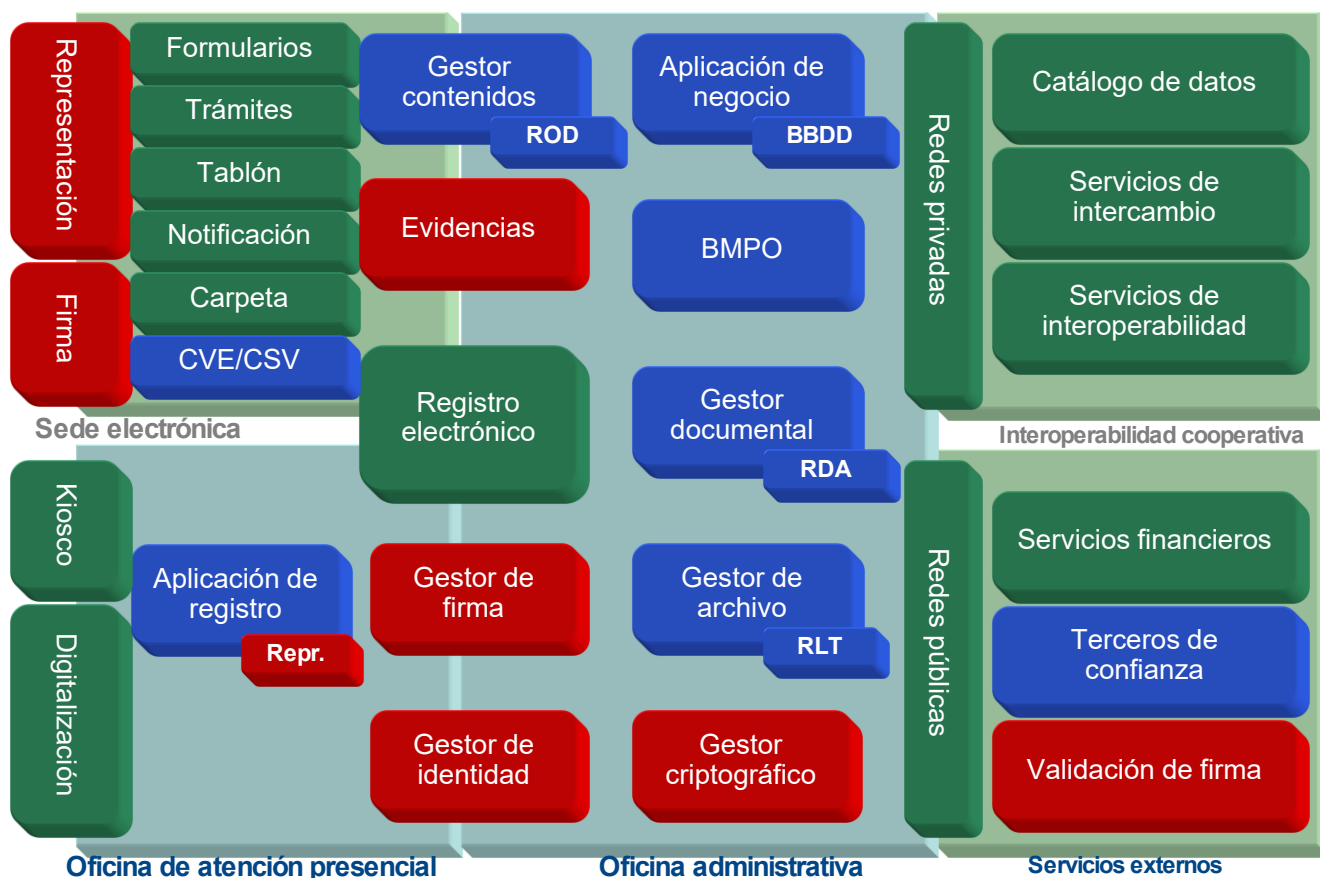
2 CONCEPTOS BÁSICOS: CERTIFICADOS DE IDENTIDAD ELECTRÓNICA, SERVICIOS WEB, INTERNET, INTRANET Y EXTRANET

2.1 Componentes y servicios habilitantes

Para que las organizaciones puedan ofrecer servicios de administración electrónica a los ciudadanos y empresas, el primer paso es contar con una arquitectura técnica de servicios.

Dada la complejidad que supone para cualquier órgano de la Administración de estas arquitecturas de servicios de administración electrónica que exige el nuevo marco normativo a nivel nacional y europeo, se crean un conjunto de elementos facilitadores (aplicaciones, sistemas y plataformas informáticas) que permiten una mejor y más rápida implantación de las herramientas de administración electrónica necesarias.

El siguiente gráfico¹² muestra los diferentes componentes o sistemas esenciales necesario para cumplir con este objetivo de ofrecer servicios de administración electrónica.



¹¹ https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/dam/jcr:63c763a5-355d-4e82-85b6-0253b7bb8efa/E-Government_Survey_2024.pdf

¹² Fuente: Ignacio Alamillo

Muchas de estas herramientas o servicios, han sido facilitados por la Secretaría de Estado de Administración Digital – SGAD – a todas las administraciones, y Tráfico ha adoptado muchas de ellas, así como desarrollado soluciones propias para el cumplimiento de la Ley en varios ámbitos. Son soluciones de carácter horizontal o transversal, con independencia de las competencias o áreas de gestión que tiene cada organismo que lo adopta.

Por ejemplo, todas Administraciones requieren de una solución de Registro electrónico, con independencia de la naturaleza de los procedimientos o trámites que atienden.

A continuación relacionamos los sistemas o herramientas más destacadas ofrecidas por la SGAD y de aplicación y uso en DGT:

- Identidad digital o firma electrónica
 - Cl@ve
 - Cl@ve Firma – Solución de firma electrónica en la nube
 - Plataforma @firma – Plataforma de firma electrónica para todas las administraciones
 - TS@ - Autoridad de sello de tiempos
 - VALIDe – Página web que se compone de diferentes utilidades de firma electrónica: crear, validar, ...
 - Autofirma – Aplicación de firma electrónica que se instala en cada ordenador
 - Portafirmas electrónico
 - Política de firma y certificados AGE
 - Autentica - Servicios de autenticación y autorización de empleados públicos para aplicaciones de las A.A.P.P.
 - FIRE - Solución Integral de Firma Electrónica
- Intercambio de información entre AAPP
 - PID - Plataforma de Intermediación de Datos.
- Registro electrónico y representación de los ciudadanos ante las AAPP
 - SIR - Sistema de Interconexión de registros
 - REC - Registro Electrónico Común
 - SICRES – Especificaciones funcionales de Registro electrónico
 - Geiser - Gestión Integrada de Servicios de Registro.
 - Apodera y REA - Registro Electrónico de Apoderamientos.
- Atención al ciudadano y empresa
 - Carpeta Ciudadana
 - FACE -Punto General de Entrada de Facturas AGE
- Sistemas de Información Transversales

- SIA - Sistema de Información Administrativa
- DIR3 - Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas
- Comunicaciones y Notificaciones al ciudadano
 - NOTIFIC@
 - DEHú - Dirección Electrónica Habilitada Única- Punto único de notificaciones para todas las Administraciones Públicas
- Expediente, documento y archivo electrónico.
 - InSiDe - Infraestructura y Sistemas de Documentación Electrónica.
 - Archive – Servicio de archivo electrónico para las Administraciones
 - Especificación de documento y expediente electrónico
 - eEMGDE – Esquema de metadatos de expediente y documento electrónico

Veremos las soluciones esenciales y la respuesta que DGT ha dado para su adaptación en estos últimos años.

2.2 Certificados de identidad electrónica y servicios web

Hay que distinguir entre identificación y firma electrónica. La Identificación es el paso inicial en el que el usuario accede de forma electrónica a los servicios o a la información ofrecida en las sedes electrónicas. La firma electrónica permite a los interesados acreditar la autenticidad de la expresión de su voluntad y consentimiento, así como la integridad e inalterabilidad del documento. Es un acto voluntario y queda registrado en un documento o evidencia electrónica, como ocurre en el mundo físico con la firma manuscrita.

Por lo tanto, firma electrónica 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 electrónica 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 electrónica 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 electrónica 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 electrónica, pero si puede adjuntarse como un medio más de identificación.

¿Y para qué es necesaria la firma y los certificados electrónicos? 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*. Los certificados digitales son el instrumento de garantizar que el que lo custodia y usa es el titular de éste, y por lo tanto en el mundo electrónico sin presencia, garantiza la firma electrónica válida entre las partes. Hay múltiples prestadores de servicio de certificación que emiten certificados digitales, que están regulados por el Ministerio de Industria y Turismo, 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.

La firma electrónica se regula en la ya mencionada Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, que deroga 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 completa lo expuesto en las leyes 39/2015 y 40/2015. Y de forma más global a nivel europeo, el Reglamento europeo eIDAS UE 910/2014. Dicho reglamento distingue entre estos conceptos básicos que es importante asimilar:

1. **“Firma electrónica”**, los datos en formato electrónico anejos a otros datos electrónicos o asociados de manera lógica con ellos que utiliza el firmante para firmar;
2. **“Firma electrónica avanzada”**, la firma electrónica que cumple los requisitos contemplados en el artículo 26;
3. **“Firma electrónica cualificada”**, una firma electrónica avanzada que se crea mediante un dispositivo cualificado de creación de firmas electrónicas y que se basa en un certificado cualificado de firma electrónica.

Asimismo, los requisitos de la firma electrónica avanzada se definen en su artículo 26:

- estar vinculada al firmante de manera única;
- permitir la identificación del firmante;
- haber sido creada utilizando datos de creación de la firma electrónica que el firmante puede utilizar, con un alto nivel de confianza, bajo su control exclusivo, y
- estar vinculada con los datos firmados por la misma de modo tal que cualquier modificación ulterior de los mismos sea detectable.

Estas leyes establecen las siguientes formas de firma, en base a que sean usadas por los ciudadanos y empresas o por la propia Administración:



2.2.1 Sistemas de identificación y firma de los ciudadanos y empresas

Se mantienen los sistemas de identificación y firma electrónica basados en certificados digitales que se vienen usando tradicionalmente en la Administración. Estos han sido corroborados por sus normas de desarrollo y también por el Reglamento eIDAS 910/2014.

Para la identificación, hay múltiples tipos de certificados, pero los más usados por los ciudadanos son los de persona física y representante de persona jurídica.

Existe un tercer certificado muy usado en ciertos entornos automáticos, como *servicios web*, denominados sello electrónico para la actuación automatizada, que no es posible usarse directamente en páginas web por personas físicas o representantes de personas jurídicas.

Excepcionalmente, se admite para la identificación electrónica sistemas de clave concertada y cualquier otro sistema que las Administraciones Públicas consideren válido, en los términos y condiciones que se establezcan. En este sentido, se dispone ya de forma generalizada del **sistema cl@ve**¹³.

¹³ <https://clave.gob.es/clave/Home/clave/queEs.html>

Plataforma de identificación para las Administraciones

Seleccione el método de identificación de Cl@ve



Dentro de cl@ve se concentran todos estos tipos de identificación electrónica admitida por la Administración:

- DNI y certificado electrónico. El sistema recupera los certificados instalados en el equipo del usuario o insertados en un dispositivo seguro de creación de firma, como una tarjeta criptográfica o *pen drive*.
- Cl@ve móvil a través de autorización con claves concertadas por app específica de c@lave
- Cl@ve PIN, introduciendo unos datos de contraste como fecha de caducidad del DNI, se introduce una clave de identificación de cuatro caracteres a la elección del usuario para cada solicitud del 'PIN'. A continuación, se recibirá el 'PIN', vía SMS.

Este PIN se podrá utilizar durante ese mismo día natural para cualquier servicio que lo admita

- Cl@ve permanente, como en el caso de cl@ve PIN requiere de un registro previo presencial en oficinas acreditadas de la Administración. Luego requiere una activación y a partir de entonces se puede acceder con el NIF/NIE y la clave permanente creada. Opcionalmente, puede que el organismo complemente el sistema con la solicitud de una clave de un solo uso por SMS.

Esta cl@ve permanente no caduca, y la puede cambiar el usuario en cualquier momento.

- eIDAS. Finalmente, y en los casos de organismos que admitan identificación por métodos electrónicos de otros países europeos, se pondrá a disposición el acceso a la plataforma europea eIDAS que permite identificar a ciudadanos europeos que no disponen de NIF o NIE en el ámbito nacional.

Tráfico, dispone de cl@ve en la mayoría de los servicios ofrecidos en sede electrónica y en la app. Aquellos que no se encuentran aun integrados con cl@ve disponen de mecanismos basados en acceso directo con certificado electrónico, aunque se encuentran en fase de transición hacia cl@ve.

En cuanto a la firma electrónica de los ciudadanos, la norma en vigor contempla los siguientes sistemas:

- Sistemas de firma electrónica reconocida o cualificada y avanzada basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».
- Sistemas de sello electrónico reconocido o cualificado y de sello electrónico avanzado basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de sello electrónico incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».
- Cualquier otro sistema que las Administraciones Públicas consideren válido, en los términos y condiciones que se establezcan.

Una de las preguntas más comunes en administración electrónica es conocer cuándo es necesario la identificación y/o la firma electrónica. ¿Es necesario firmar electrónicamente cualquier trámite con la administración? En este sentido, el legislador establece ciertas situaciones en las que sí es obligatoria la aplicación de la firma electrónica, quedando a la decisión de los órganos de la administración aplicar sólo identificación electrónica en el resto o también la firma correspondiente:

- Formular solicitudes.
- Presentar declaraciones responsables o comunicaciones.
- Interponer recursos.
- Desistir de acciones.
- Renunciar a derechos.

Uno de los mayores retos de la Administración es simplificar la aplicación de la firma por los ciudadanos y empresas, ya que requiere que dispongan de un programa de firma instalado en sus dispositivos. El comúnmente usado en la Administración se denomina Autofirma.

Para paliarlo, se están implantando algoritmos y sistemas de firma no criptográfica regulados que mantiene las mismas garantías para los ciudadanos y evita la instalación de ningún programa de firma adicional a instalar en sus equipos. Tráfico dispone de muchas aplicaciones en sede electrónica que ya cuentan con este sistema, como es el caso de la Dirección Electrónica Vial, Registro de Apoderamientos, Registro electrónico, entre otros.

2.2.2 Sistemas de identificación y firma de las Administraciones

En el ámbito de las obligaciones de las Administraciones Públicas, existen alternativas de identificación y firma electrónica que difieren en algunos aspectos los disponibles para que los ciudadanos y empresas se relacionen con éstas.

- Sedes electrónicas. Es lo que en otra época se empezó a denominar 'oficina virtual'. Es una página web cuya titularidad corresponde exclusivamente a una Administración Pública,

- **Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas.**

Es el caso en el que la actuación de una Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, se realizará **mediante firma electrónica del titular del órgano o empleado público.**

- Cada Administración Pública puede determinar los sistemas de firma electrónica que debe utilizar su personal, como puede ser proveerle de un certificado electrónico de empleado en tarjeta criptográfica
- Esta forma de identificación y firma electrónica recoge al titular del puesto de trabajo o cargo y la Administración u órgano en la que presta sus servicios.

- **Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.**

Se trata de acuerdos de intercambio acordados entre partes, que no afectan a terceros. Se aplica cuando los participantes en las comunicaciones pertenezcan a una misma Administración Pública, ésta determinará las condiciones y garantías por las que se regirá que, al menos, comprenderá la relación de emisores y receptores autorizados y la naturaleza de los datos a intercambiar.

DGT tiene múltiples mecanismos de intercambio en entornos cerrados con otros organismos o Agencias como AEAT, TGSS, Ministerio del Interior...

2.2.3 Soluciones de identidad y firma electrónica en DGT

En DGT se utilizan múltiples soluciones de identificación y firma electrónica, con soluciones propias y, mayormente, de soluciones horizontales de la administración:+

- Cl@ve – Para el acceso de a los servicios electrónicos en sede electrónica
- Plataforma @firma – Se usa la Plataforma de la AGE para validar los certificados electrónicos que se presentan en el organismo. También se dispone de una Plataforma federada con la de la AGE en DGT, que permite usarse de forma complementaria con la de la Administración ante pérdidas de servicio o existencia de certificados diferentes a validar.
- TS@ - Autoridad de sello de tiempos de la AGE
- Autofirma – Muchas de las aplicaciones que requieren firma electrónica, facilitan su descarga en equipos de ciudadanos y facilitan la firma. Tráfico dispone de soluciones de firma electrónica en puestos clientes basados en *firma no criptográfica*, que evita la descarga de ninguna aplicación, como Autofirma en el ordenador, y se basa en identificación digital con cl@ve y el sello electrónico de DGT.
- Portafirmas electrónico – Se emplean dos port@firmas, el de la AGE y la solución de la IGAE – Intervención General de la Administración del Estado, denominado DOCEL.
- Autentica – Se usa para configurar el acceso o autorización de empleados a aplicaciones horizontales de la administración, como Notific@ o Registro de Apoderamientos
- FIRE - Solución Integral de Firma Electrónica

2.3 Servicios web y sistemas de intermediación de datos.

Entre los derechos que tienen los interesados en los trámites administrativos se encuentra el de no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas¹⁴.

Para poder ofrecer este servicio, la Administración dispone de una Plataforma de Intermediación de Datos (PID) con más de 150 servicios a consultar de más de 40 órganos de diferentes administraciones. La Plataforma de Intermediación de la Administración General del Estado también actuará como punto de conexión con el sistema técnico regulado por el Reglamento (UE) n.º 2018/1724 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 2 de octubre de 2018, para el intercambio automático de datos o documentos a nivel europeo.

Un ejemplo de este servicio puede ser el acceso a consulta de la residencia de una persona en el INE por un funcionario cuando está realizando el trámite a un interesado, evitando que éste haya de presentar un certificado de empadronamiento en papel.

Para poder ser usado, los organismos requirentes de las consultas han de ser habilitados para la consulta del servicio correspondiente, siempre y cuando haya alguna norma o procedimiento documentado que habilite el acceso a dicha información.

La adhesión a las plataformas de intermediación de datos requerirá que se garantice el cumplimiento de las condiciones de seguridad exigidas por los cedentes de la información para el tratamiento de datos por parte de la plataforma encargada del tratamiento de dichos datos y de los cesionarios de los mismos.

La norma en vigor también contempla que se pueda acceder a la consulta a dichos datos de oficio por los órganos ante un trámite, salvo que, por oposición expresa del ciudadano, evite que se realice esta consulta.

2.3.1 Soluciones de intermediación de datos en DGT

En Tráfico se dispone de interconexión con la PID para la consulta de servicios para múltiples servicios de la Policía, AEAT, INE, etc. como requirente para sus servicios.

El acceso se realiza mediante una aplicación web en oficinas, denominada FVER, de formulario de verificación; o bien por servicios web desde las aplicaciones de intranet.

Como cedente, ofrece servicios de consulta a diferentes órganos de la administración, y establece un protocolo de actuación para la autorización de dichos accesos.

Los servicios que se ofrecen por servicio web a través de la PID son estos:

- Consulta de datos de un vehículo
- Consulta de permisos de conducir de conductores
- Consulta de sanciones de un conductor
- Consulta de listado de vehículos de un conductor
- Consulta de datos de vehículos para sanciones
- Consulta de datos de un vehículo para el IVTM
- Consulta de datos de un vehículo en EUCARIS

¹⁴ Art 53.1.d) de Ley 39/2015

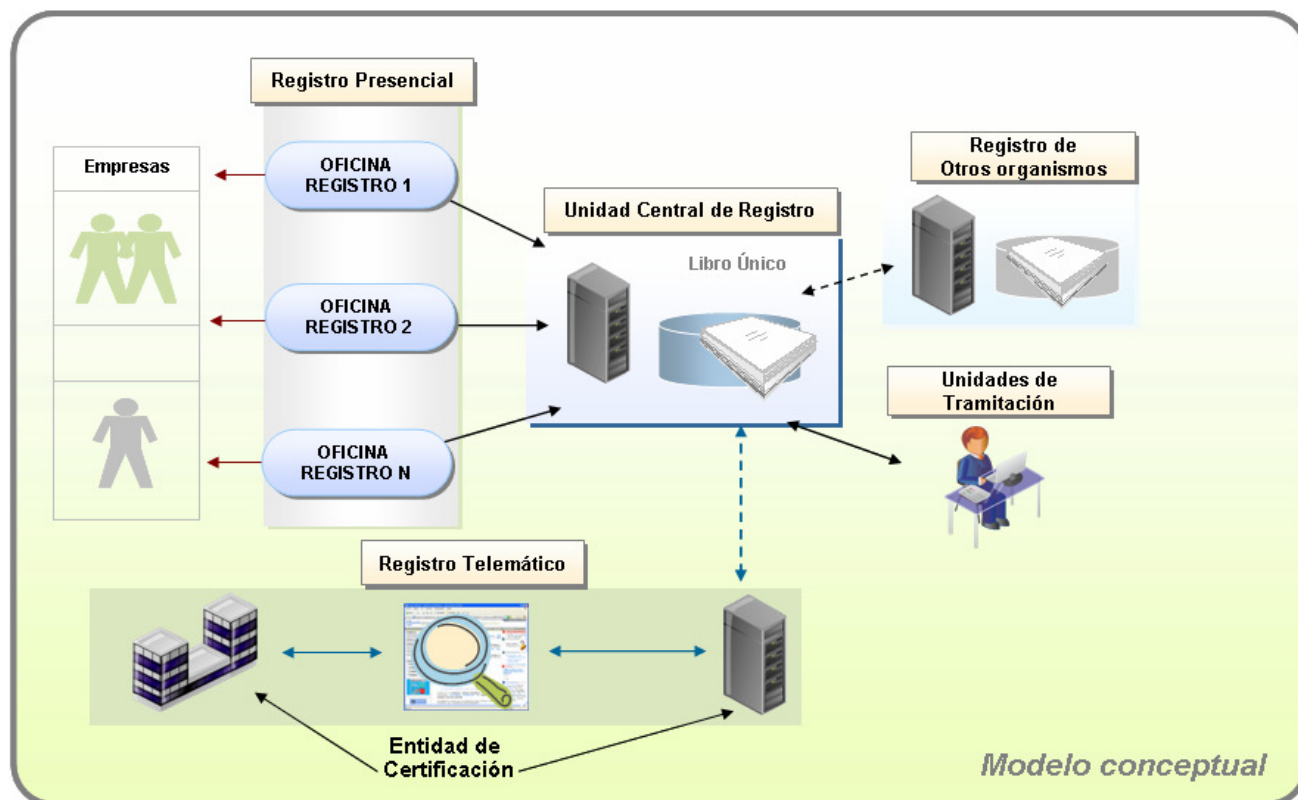
- Consulta de datos del titular de un vehículo por parte del titular de la vía
- Consulta del distintivo medioambiental de un vehículo

2.4 Sistemas de Registro electrónico

Es el instrumento habilitado por la Administración para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones de y hacia los ciudadanos y empresas. Gracias al Registro, queda constancia de las relaciones entre la Administración y administrado. El registro electrónico es uno de los elementos de la Administración electrónica más implantados en la actualidad y supone un elemento clave de transformación digital. En las organizaciones públicas, habitualmente existen dos tipos de registros, el electrónico y el presencial, aunque a nivel normativo, ambos convergen en uno sólo y es, por defecto, electrónico.

La nueva regulación establece criterios de obligatoriedad en la digitalización de los documentos previo al registro. Desde el punto de vista de la interoperabilidad, los dos aspectos más importantes son los de la digitalización en la captura y el intercambio de registros de forma electrónica entre organismos. Este intercambio se regula en el ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad) y gracias a las especificaciones denominadas SICRES como estándar de lenguaje de intercambio registral en todas las Administraciones.

El siguiente gráfico muestra una estructura de Registro con las entidades participantes.



Se regula en la Ley 39/2015 y en el Real Decreto 203/2021 y constituye un elemento estratégico esencial en la transformación de las organizaciones. Si el registro se realiza bien, el resto de la organización ya puede trabajar con los documentos registrados con mayor eficiencia. Entre las novedades de la Ley actual de aplicación, se encuentra:

- Los Registros, por defecto, son electrónicos y ha de haber, al menos, uno por Administración.
- Se crea la figura del **funcionario habilitado**, que, además de atender el registro de solicitudes, asistirá a los interesados en el uso de trámites electrónicos de la Administración
- Los Registros deberán ser plenamente interoperables
- Obligatoriamente, los documentos presentados a papel, habrán de digitalizarse e incorporarse al expediente-e y devolver documentos a interesados, salvo excepciones.
No se debe recoger papel en las oficinas de atención al ciudadano.
- Se puede forzar al Registro electrónico para personas jurídicas.
- Se potencia la práctica de declaraciones responsables durante los registros para no presentar documentación innecesaria en el inicio.

Los registros electrónicos de diferentes órganos han de permitir el intercambio electrónico de registros de entrada o salida entre ellos de forma electrónica. Para ello se ha implementado en la administración un sistema de intercambio de registros común, denominado SIR – Sistema de Intercambio Registral -. Es la infraestructura tecnológica de las AAPP que convierte en documentos electrónicos los documentos presentados originalmente en papel por los ciudadanos, permitiendo así su intercambio en forma de comunicaciones electrónicas seguras entre las oficinas de Registro y los organismos competentes, aportando evidentes beneficios tanto al ciudadano como a las AAPP.

El RD 203/2021 regula las funciones que se han de prestar en las oficinas de registro de atención a la ciudadanía, como puede ser el caso de nuestras Jefaturas y Oficinas de Tráfico:

- Digitalización de las solicitudes, escritos y comunicaciones en papel que se presenten y su anotación en el Registro Electrónico General o Registro electrónico de cada organismo o entidad según corresponda.
- Anotación, en su caso, de los asientos de salida
- La emisión del correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y documentos que presenten las personas interesadas.
- La expedición de copias electrónicas auténticas tras la digitalización de cualquier documento original o copia auténtica que presenten las personas interesadas
- La información en materia de identificación y firma electrónica, para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a través de medios electrónicos en los trámites y procedimientos para los que se haya conferido habilitación.
- La identificación o firma electrónica del interesado, cuando se trate de una persona no obligada a la relación electrónica con la Administración
- La práctica de notificaciones, en el ámbito de actuación de esa Oficina, cuando el interesado o su representante comparezcan de forma espontánea en la Oficina y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.
- La comunicación a las personas interesadas del código de identificación del órgano, organismo público o entidad a la que se dirige la solicitud, escrito o comunicación. -> Código DIR3
- La iniciación de la tramitación del apoderamiento presencial apud acta en los términos previstos en el artículo 6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- Cualesquiera otras funciones que se les atribuyan legal o reglamentariamente.

Cualquier Administración pública puede hacer uso del sistema de registro que la AGE pone a disposición, GEISER, que incorpora el sistema de intercambio registral entre órganos a través del SIR y también un formulario genérico de admisión de solicitudes de entrada denominado Registro Electrónico Común, REG¹⁵. No obstante, cualquier Administración puede tener su propio Registro, siempre y cuando siga la especificación SICRES y de esta forma es interoperable en SIR con la red de Registros a nivel nacional.

REG posibilita la presentación de cualesquiera solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a la AGE y a sus Organismos Públicos. Es el punto general para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a las Administraciones públicas, que no se ajusten a procedimientos administrativos ya contemplados en las sedes electrónicas de las distintas Administraciones. Está integrado con el sistema de gestión de registros, GEISER, es como un formulario de entrada en este sistema de registro.

Accesible desde Internet para todos los ciudadanos con personalidad física o jurídica, así como para los representantes que actúen en su nombre. Para acceder al servicio y enviar la solicitud es necesario disponer de DNI electrónico, certificado digital o cl@ve permanente, PIN o móvil.

De forma complementaria al Registro, destaca el uso de dos sistemas de identificación generales de la AGE, el Directorio Común de unidades orgánicas y oficinas - DIR3 – y el Sistema de Información Administrativa - **SIA** -.

DIR3 es un inventario unificado y común a toda la Administración de las unidades orgánicas organismos públicos y sus oficinas de Registro asociadas, facilitando el mantenimiento distribuido y corresponsable de la información. Es un modelo cooperativo de corresponsabilidad, aglutinando los datos de las diferentes Administraciones colaboradoras a través de una red de fuentes responsables. Es un elemento esencial para poder llegar a disponer de un inventario de catálogo de procedimientos administrativos.

Cubre todas las AAPP y mantiene un histórico de redencinaciones anteriores para mantener trazabilidad, cuando hay cambios de estructura en las AAPP

Para que los diferentes Registros de todas las Administraciones intercambien asientos registrales, es necesario que usen la codificación de DIR3 para identificar oficinas de registros y unidades u órganos de tramitación.

En lo que se refiere a al SIA, es un catálogo de información sobre tramitación administrativa, incluyendo tanto procedimientos administrativos (eje. procedimiento sancionador) como servicios electrónicos dirigidos al ciudadano (eje. servicio de notificaciones electrónicas).

Al igual que en el caso de DIR3, cuando se da de alta un nuevo asiento en los sistemas de Registros interoperables, se ha de asignar un código SIA de procedimiento o servicio.

2.4.1 Soluciones de Registro electrónico en DGT

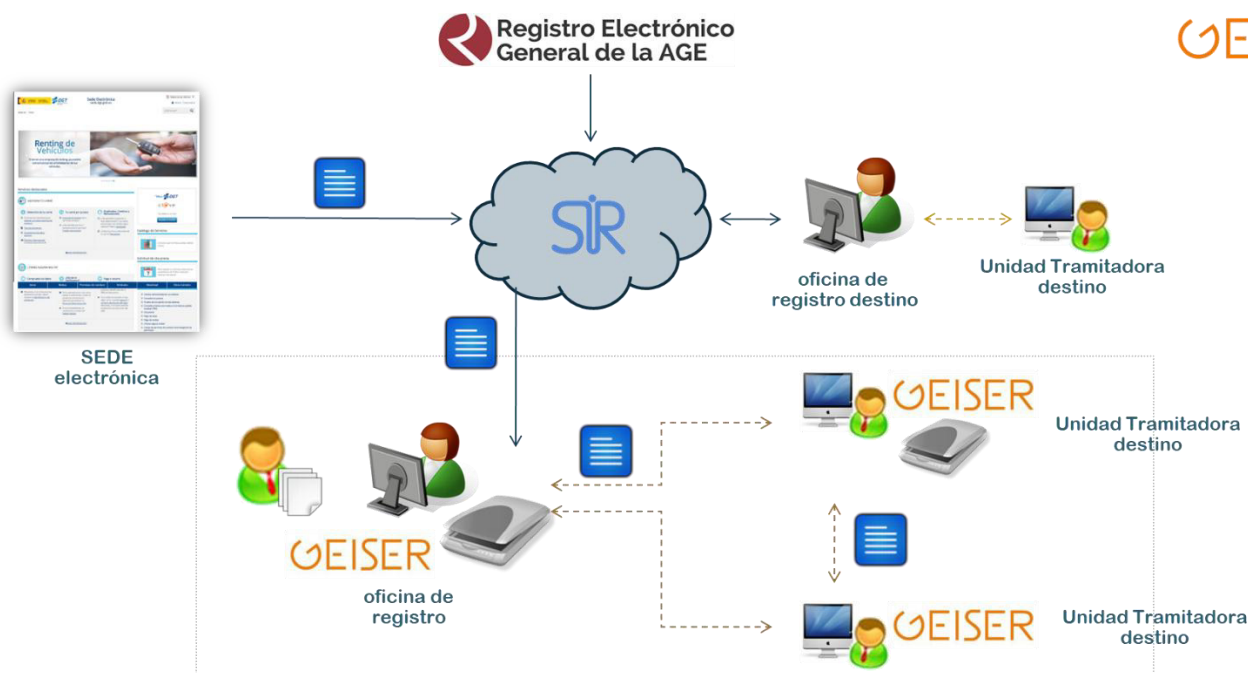
DGT toma la decisión de integrarse en la red de intercambio de registros, SIR, a través del uso de GEISER en todas las Jefaturas y Oficinas. Consecuentemente se admite la entrada de registros a través del Registro Electrónico Común, REG.

Para ello se dispone de una oficina de Registro en cada una de las oficinas, y una central en Registro General en servicios centrales del organismo.

Y en cada una de las oficinas, se han creado unidades de tramitación necesarias en cada caso para recibir y enviar asientos de registros por materias.

¹⁵ <https://reg.redsara.es>

El siguiente gráfico muestra la estructura de Registro de DGT:



Como puede verse en el gráfico anterior, directamente desde la sede electrónica de DGT se pueden admitir solicitudes de registro de trámites, sin usar el formulario genérico del Registro general, REG. En estos casos, se usa una aplicación específica de DGT denominada RELE que permite configurar formularios personalizados para cada trámite con toma de datos y documentos específicos para caso de uso.

Dicho registro RELE está sincronizado con GEISER, de forma que si se admite un registro de entrada a través de los formularios personalizados de sede electrónica, el personal de DGT que los atiende puede acceder a ellos a través de cualquiera de los dos sistemas.

Los registros que se admiten en sede electrónica a través de RELE tienen otras ventajas adicionales:

- Admiten solicitudes de representantes de los interesados gracias al uso del del Registro de Apoderamientos de DGT
- Permite el pago electrónico de tasas desde el mismo formulario
- Facilita la subsanación de registros de entrada anteriores diferenciado por trámites
- Las solicitudes electrónicas de entrada se pueden trasladar al **Tramitador** de DGT o bien se archivan en el Gestor documental corporativo.
- Accede a la información de Registro de personas de DGT para obtener el domicilio a efecto de notificaciones

Asimismo, el organismo integra los catálogos de unidades DIR3 y de procedimientos y servicios con SIA.

2.5 Registro de apoderamientos

La Ley 39/2024 regula la existencia de Registros de apoderamientos en la Administración. Dispone que se crea un Registro de Apoderamientos en la AGE para su uso por cualquier organismo, pero a su vez, admite que los organismos dispongan de su propio Registro para sus trámites.

En dichos Registros podrán inscribirse, al menos, los de carácter general otorgados apud acta, presencial o electrónicamente, por quien ostente la condición de interesado en un procedimiento administrativo a favor de representante, para actuar en su nombre ante las Administraciones Públicas. También deberá constar el bastanteo realizado del poder. Se trata de un mecanismo para que una persona, como apoderado o representante, obre en poder de un interesado, que es el poderdante o representado, en cualquier trámite de naturaleza presencial o electrónico.

Estos Registros deberían ser interoperables entre sí, de modo que se garantice su interconexión, compatibilidad informática, así como la transmisión telemática de las solicitudes, escritos y comunicaciones que se incorporen a los mismos.

Hay tres tipos de poderes:

1. General -> para que el apoderado pueda actuar en nombre del poderdante en cualquier actuación administrativa y ante cualquier Administración.
2. Para todos los trámites de un órgano -> que el apoderado pueda actuar en nombre del poderdante en cualquier actuación administrativa ante una Administración u Organismo concreto.
3. Para un trámite de un órgano -> que el apoderado pueda actuar en nombre del poderdante únicamente para la realización de determinados trámites especificados en el poder.

Los poderes inscritos en el registro tendrán una vigencia, de como mucho cinco años a contar desde la fecha de inscripción.

El Registro electrónico de apoderamientos de la Administración se denomina APODERA, y admite estos tres tipos de representaciones.

2.5.1 Soluciones de Registro de apoderamientos en DGT

Tráfico dispone de un Registro de apoderamientos propio coordinado con el Registro de la Administración. Se denomina REA.

Se usa exclusivamente para trámites del organismo, y está federado o coordinado con el de la AGE, APODERA, para que puedan consultarse los apoderamientos tipo 1, General, de forma que si una persona realiza un apoderamiento en APODERA de tipo 1, podrá ser admitido en los trámites de DGT. Los de tipo 2 y 3 no son admisibles, ya que se realizarían sobre el propio REA de DGT.

Algunas de las particularidades del funcionamiento del Registro de apoderamientos de DGT son estas:

| Perfil del servicio REA-DGT | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Canales de Representación <ul style="list-style-type: none"> • Presencial : presentación de poderes e identificación (JPT) • Internet: con cl@ve | <ul style="list-style-type: none"> • Es un Registro de Representación para todos los trámites <ul style="list-style-type: none"> • No sólo para trámites de tráfico y movilidad. • Eje: Responsabilidad Patrimonial, RRHH, Contratación, ... |
| <ul style="list-style-type: none"> • Representación de oficio por DGT <ul style="list-style-type: none"> • Para representación legal (fallecidos, extinción empresas, ...) | <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Alertas <ul style="list-style-type: none"> • Representado y Representante reciben alertas SMS y por eMail (ahora para altas sólo en sede-e) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Admite consulta de REA de la AGE: Apoder@ | <ul style="list-style-type: none"> • Múltiples representantes <ul style="list-style-type: none"> • Para un solo representado |
| <ul style="list-style-type: none"> • Personas físicas y jurídicas <ul style="list-style-type: none"> • Tanto para representantes como para representados | <ul style="list-style-type: none"> • Funcionario Habilitado <ul style="list-style-type: none"> • Para hacer por el ciudadano lo que él no puede o quiere hacer por Internet • Uso de certificado de empleado • Requiere formación específica en JPTs |
| <ul style="list-style-type: none"> • El representante ha de autorizar la representación <ul style="list-style-type: none"> • Depende del trámite | <ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de trámites <ul style="list-style-type: none"> • Código SIA. |

El Registro de apoderamientos de DGT se usa de forma generalizada en la mayor parte de trámites de sede electrónica, a destacar:

- Notificaciones electrónicas
- Solicitudes por registro electrónico en sede
- Duplicado de documentación del vehículo
- Bajas temporales y alta de bajas temporales
- Cambio de domicilio fiscal y a efecto de notificaciones
- Cambio de documentación tras pasar de tener NIE a DNI de interesados

El 17 de agosto de 2023 ha entrado en vigor una Resolución de la Dirección General de Tráfico, por la que se establecen medidas para el fomento de la colaboración social administrativa en el ámbito de la Dirección Electrónica Vial¹⁶. En dicha Resolución se habilita a dos colectivos, **colaboradores y representantes homologados**, a dar de alta por ellos mismos representaciones como apoderados o representantes. Aclárese que las representaciones en REA siempre son creadas por los representados.

Resaltar también que se circunscribe en exclusiva a los trámites de dar de alta a interesados en la DEV y a leer sus notificaciones o comunicaciones electrónicas.

2.6 Notificaciones electrónicas

Las notificaciones electrónicas, como alternativas a las practicadas en el ámbito postal, es un servicio que lleva más de una década ofreciéndose a los ciudadanos y empresas en el ámbito de la Administración.

El marco jurídico y operativo ha ido evolucionando con el tiempo y, en estos momentos, se rige por lo establecido por la Ley 39/2015 y el RD 203/2021 de desarrollo.

Algunas de las características que caracteriza el servicio de notificaciones electrónicas son las siguientes:

- La práctica de las notificaciones es obligatoria para personas jurídicas y se puede regular su obligatoriedad para personas físicas:
 - Por motivos económicos
 - Capacitación técnica, etc. (pero con una Norma...)
- Se potencia la puesta a disposición en sede electrónica, incluso en el caso de notificaciones que se practiquen a papel. Todas las notificaciones que se practiquen en papel deberán ser puestas a disposición electrónicamente en sede.
- Las AAPP enviarán un aviso (por correo o móvil) al dispositivo electrónico y/o correo electrónico ..., informándole de la puesta a disposición de una notificación, aunque no es obligatorio.
- Se elimina la necesidad de 'firmar' la lectura de una notificación, siendo suficiente la identificación-e
- Al acceder la primera vez a una notificación en sede, puede optar por establecer este canal como preferente.
- Las Direcciones Electrónicas tendrán vigencia indefinida, excepto por fallecimiento de la persona física o extinción de la personalidad jurídica, por resolución administrativa o judicial así lo ordene.
- Las notificaciones tienen una vigencia de 10 días para su lectura. En estos 10 días naturales se puede rechazar o leer. En caso de transcurrir los días naturales sin actuar, se

¹⁶ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2023-19016

considerará rechazada y se pueden poner a disposición con acceso libre, aunque sin efecto.

- Aunque a los obligados se le entregue de forma electrónica, hay un par de excepciones:
- No se notificará electrónicamente:
 - Aquellos en las que el acto a notificar vaya acompañado de elementos que no sean susceptibles de conversión en formato electrónico.
 - Las que contengan medios de pago a favor de los obligados, tales como cheques.
- Cuando los destinatarios sean desconocidos, no se conoce el lugar de notificación, o no se hubiese podido practicar, se pasará a edictos al BOE -> Tablón Edictal Único

En el ámbito de la Administración General del Estado se crea la Dirección Electrónica Habilitada única para poner a disposición notificaciones de remesas emitidas por organismos de diferentes AAPP. Una vez que las notificaciones estén en esta Dirección, los usuarios podrán acceder a ella a través de la propia página de la DEHú¹⁷, en la Carpeta Ciudadana¹⁸ o en la propia sede electrónico del órgano emisor de notificaciones.

Sin embargo, están los diferentes canales coordinados para que la lectura o rechazo de una notificación quede registrada en el registro principal de la DEHú.

Notific@ es un sistema previo a la DEHú de la AGE que admite a los emisores enviar las remesas de notificaciones y conocer la lectura o rechazo de éstas por los interesados.

2.6.1 Soluciones de Notificaciones electrónicas en DGT

Tráfico ha regulado en su propio ámbito la existencia una Dirección Electrónica Habilitada en su ámbito de competencia, según establece el artículo 60 y 90 del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. Se denomina **Dirección Electrónica Vial – DEV** -.

La DGT y las Administraciones con competencias sancionadoras en materia de tráfico le permiten al ciudadano recibir vía Internet, en su buzón electrónico, las notificaciones de procedimientos sancionadores a través de la DEV.

El envío de la notificación al buzón electrónico se complementa con un aviso a su correo/s electrónico/s (se pueden indicar hasta 3 distintos) y, si lo desea, con un SMS a su teléfono móvil.

Tráfico asignará además a todo titular de un permiso o licencia de conducción o del permiso de circulación de un vehículo, y con carácter previo a su obtención, una Dirección Electrónica Vial (DEV). Esta dirección se asignará automáticamente a todas las autorizaciones de que disponga su titular en los Registros de Vehículos y de Conductores e Infractores del organismo autónomo Jefatura Central de Tráfico. La asignación de la Dirección Electrónica Vial (DEV) se realizará también al arrendatario a largo plazo que conste en el Registro de Vehículos del organismo autónomo Jefatura Central de Tráfico, con carácter previo a su inclusión.

No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, si el titular de la autorización es una persona física sólo se le asignará una Dirección Electrónica Vial (DEV) cuando lo solicite voluntariamente.

Suscribirse a la DEV por una persona física o jurídica, implica que todas las Administraciones con competencias sancionadoras en materia de tráfico (Dirección General de Tráfico, Dirección de Tráfico del Gobierno Vasco, Servicio Catalán de Tráfico, Ayuntamientos..) y se podrán

¹⁷ <https://dehu.redsara.es>

¹⁸ <https://carpetaciudadana.gob.es/carpeta/clave.htm>

notificar las sanciones en la Dirección Electrónica Vial o en las plataformas del Servei Catalán de Trànsit o de la Dirección de Tráfico del Gobierno Vasco.

Las características más importantes de la DEV son las siguientes:

- Distingue a personas físicas y jurídicas
- Permite el acceso por representantes autorizados a través del Registro Electrónico de Apoderamientos de DGT
- Contempla notificaciones y comunicaciones
- Una vez caducadas las notificaciones, se dejan para su lectura aunque no tenga efecto legal
- Integra múltiples emisores (Ayuntamientos y Diputaciones) con competencia en materia de tráfico y seguridad vial.
- Las notificaciones que se remiten por la DEV, no se envían por vía postal.
- Las notificaciones que no puedan efectuarse en la Dirección Electrónica Vial (DEV) y, en caso de no disponer de la misma, en el domicilio expresamente indicado para el procedimiento o, de no haber indicado ninguno, en el domicilio que figure en los registros del organismo autónomo Jefatura Central de Tráfico, se practicarán en el «Boletín Oficial del Estado» (BOE) a través del Tablón Edictal Único. Transcurrido el período de veinte días naturales desde que la notificación se hubiese publicado en el BOE se entenderá que ésta ha sido practicada, dándose por cumplido dicho trámite

La DEV está integrada con la DEHú a través de Notific@. De esta forma, cuando se pone una notificación a disposición a través de la DEV, en paralelo se pone a disposición en la DEHú. El destinatario, o su representante, la puede leer desde cualquier buzón y el propio sistema sincroniza los acuses de lectura en el repositorio de notificaciones de DGT.



2.7 Gestión documental y archivo electrónico

Con la tramitación electrónica han proliferado aun más la generación de documentos en las organizaciones. Muchos de estos documentos están en formato electrónico y muchos otros en formato papel. Dichos documentos están dispersos por un gran número de sistemas, ubicaciones físicas.... incluso en escritorios de ordenadores personales sin ninguna salvaguarda.

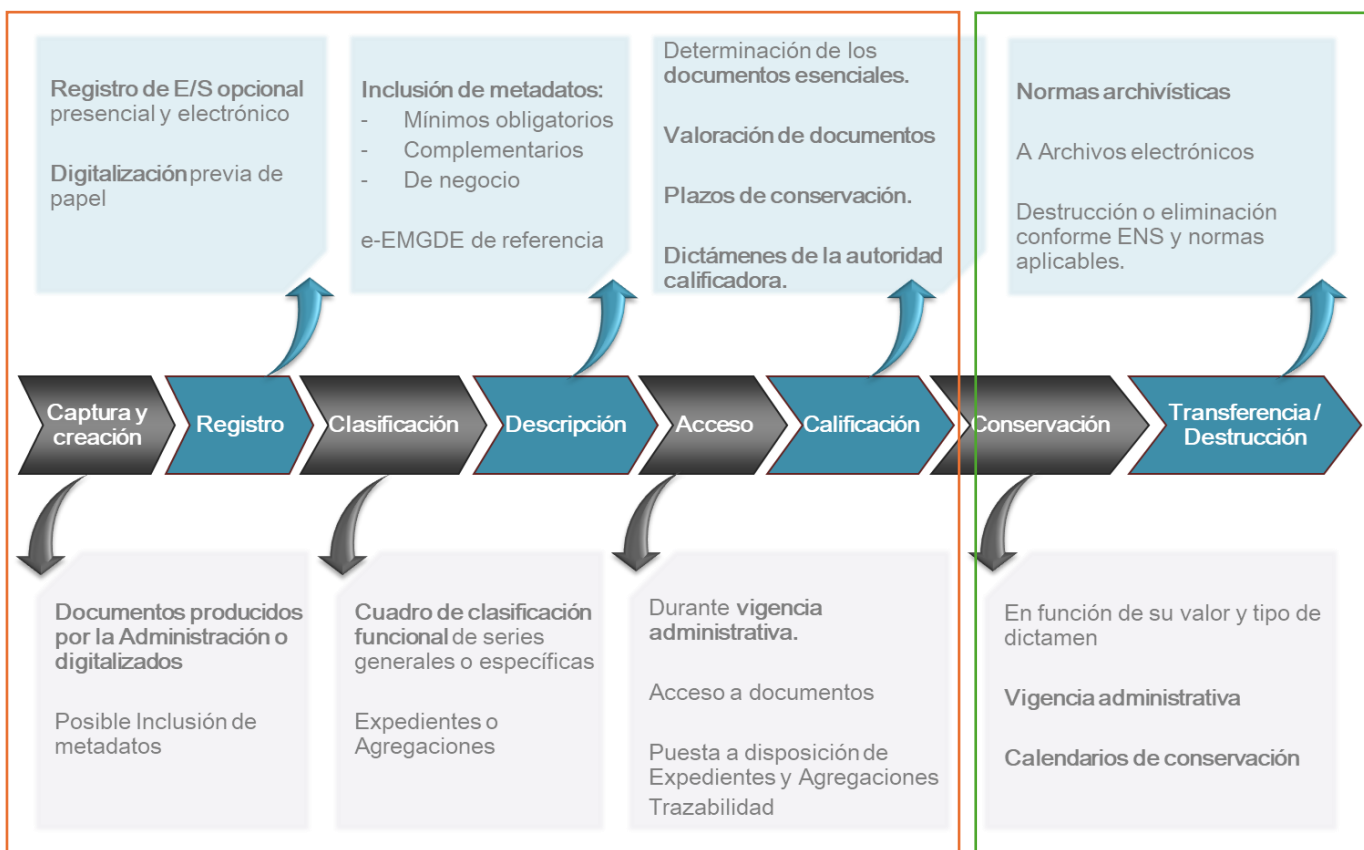
La aparición del documento y expediente electrónico obligado por una regulación específica en la Ley 39/2024, RD 203/2021 y Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus Normas Técnicas de Interoperabilidad, introduce un marco específico de gestión por las Administraciones.

Se establece que, por defecto, los expedientes tendrán formato electrónico y se formarán mediante la agregación ordenada de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias deban integrarlos, así como un índice numerado de todos los documentos que contenga cuando se remita.

E incluso, el intercambio de expedientes electrónicos entre órganos de la administración se hará de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en las correspondientes Normas Técnicas de Interoperabilidad, y se enviará completo, foliado, autenticado y acompañado de un índice, asimismo autenticado, de los documentos que contenga. La autenticación del citado índice garantizará la integridad e inmutabilidad del expediente electrónico generado desde el momento de su firma y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

Las organizaciones habrían de disponer de una Política de gestión documental con orientaciones o directrices que define una organización para la creación y gestión de documentos auténticos, fiables y disponibles a lo largo del tiempo, de acuerdo con las funciones y actividades que le son propias. Implica asignar claramente las responsabilidades y las competencias vinculadas con la gestión de documentos. Debe tener un alto consenso en la organización y es fundamental que la aplicación de esta política de gestión de documentos sea apoyada por la alta dirección y difundida a todos los niveles organizativos.

En todo el proceso de gestión documental los documentos y expedientes pasan por múltiples fases, como se muestra en el siguiente gráfico:



---- Vigencia administrativa
---- Archivo

Otro aspecto relevante que puede deducirse del gráfico anterior con las fases en la gestión documental, es que se pueden distinguir dos fases importantes. La de **vigencia administrativa** en la que los expedientes aun tienen una vigencia administrativa y puede intervenir sobre ellos, ser recuperados para una consulta, reclamación o recurso; y la de **archivo**, en la que ya los expedientes han finalizado el tiempo de preservación en el organismo y pueden pasar a archivos longevos, históricos o, incluso, autorizar su destrucción. Para esto último, es necesario que los organismos dispongan de una regulación y procedimiento en sus unidades que les permita dictaminar ciertos expedientes para pasarlos de una fase de vigencia administrativa a archivado. Cada expediente asociado a procedimiento administrativo dispone de unos tiempos de vigencia administrativa, en base a su naturaleza o regulación, y puede oscilar en los cuatro o cinco años. Las organizaciones gestionan expedientes de trámites en soporte papel combinados con expedientes electrónicos, destacando el aumento de estos últimos en últimos años.

Los documentos electrónicos se componen de su contenido, metadatos asociados y la firma electrónica aplicable. Y los expedientes electrónicos se componen de un conjunto de documentos electrónicos un índice de éstos, e igualmente complementados con metadatos y firma electrónica. Hay ciertos metadatos obligatorios que establece el ENI para documentos y expedientes, y otros opcionales de carácter de gestión asociados a los trámites en concreto de dichos expedientes. La Administración General del Estado ha liberado una especificación de metadatos a tener en cuenta por los organismos, donde se establecen aquellos obligatorios y opcionales a tener en cuenta en los sistemas de gestión documental que se habiliten, Se denomina eEMGDE.

Especialmente es la tipología de documentos que se han de identificar al registrar documentos electrónicos:

- **Original** -> son los generados por la propia administración
- **Copia auténtica** -> se corresponde con documentos electrónicos generados a partir de una digitalización realizada por la administración en la que quede garantizada la identidad del órgano que ha realizado la copia y su contenido.
Tiene validez equivalente al documento original en el expediente conformado.
- **Copia electrónica** -> es una imagen escaneada o bien documento electrónico procedente del ciudadano que no puede determinarse su autenticidad, por ejemplo, con el cotejo visual con el documento válido original.

Como se ha indicado anteriormente, la Administración General del Estado ofrece a los organismos múltiples soluciones para facilitar la gestión de expedientes electrónicos:

- Dispone de especificaciones de expedientes y documentos electrónicos y Normas Técnicas de Interoperabilidad – NTI - que facilitan la interpretación e implementación de soluciones:
 - Catálogo de estándares, Documento electrónico, Digitalización de documentos, Expediente electrónico, Política de firma y sellos electrónicos y de certificados de la Administración, Protocolos de intermediación de datos, Relación de modelos de datos, Política de gestión de documentos electrónicos, Requisitos de conexión a la Red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas (SARA), Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos, Modelo de Datos para el intercambio de asientos entre las Entidades Registrales, Reutilización de recursos de información
- **InSiDe** - Infraestructura y Sistemas de Documentación Electrónica, es un sistema para la gestión de documentos y expedientes electrónicos que cumple los requisitos para que

ambos puedan almacenarse y/o obtenerse según especifican las Normas Técnicas de Interoperabilidad de Expediente y Documento Electrónico del Esquema Nacional de Interoperabilidad. Es como una nube pública para generar e intercambiar expedientes electrónicos entre organismos.

- **Archive** – Servicio de archivo electrónico para las Administraciones, que facilita el paso de expedientes tras finalizar su vigencia administrativa a un repositorio de expedientes y documentos electrónicos en la nube pública que permita dar continuidad al cumplimiento de dictámenes de eliminación o transferencia de éstos. Resaltar que la Ley 39/2015 obliga a la existencia de un archivo único en cada Administración.

Basado en el modelo OAIS de Archivo (ISO 14721:2012), tiene en cuenta el ingreso, almacenamiento, gestión de datos, acceso y consulta de la información. Se transfieren a mano o automáticamente desde sistemas de gestión de expedientes de organismos. Se basa en códigos de procedimientos SIA y de unidades DIR3

Una vez transferidos los expedientes a Archive, los organismos se olvidan de su conservación (refirma, resellado...firmas longevas).

2.7.1 Soluciones de gestión documental y archivo en DGT

La estrategia de DGT en materia de gestión documental y archivo sigue las directrices de políticas y soluciones comunes propuestas por la SGAD en la AGE y otras Administraciones.

En este sentido, se han abordado las siguientes iniciativas en los últimos años:

- **Marco de referencia de gestión documental**

Se ha construido un marco de referencia a nivel corporativo que proyecta las políticas de gestión documental de la AGE en DGT, entre otros:

- Con un cuadro de clasificación de series documentales para expedientes electrónicos
- Política de gestión documental
- Esquema de metadatos de DGT, incorporando los metadatos de negocio de sus trámites
- Construyendo un sistema de información de gestión documental
- Esquema de digitalización de documentos
- Política de firma electrónica aplicable en DGT

- Se han adaptado los sistemas de registro electrónico, como **RELE**, para proyectar los documentos y metadatos recogidos de los asientos de registro a expedientes electrónicos

Incluso se habilitan canales de registro masivo a colaboradores que solicitan trámites mediante servicios web, para que éstos se canalicen hacia el Tramitador o Gestor documental.

- Construyendo un **Tramitador de expedientes**, que captura las solicitudes de tramitación de asientos de entrada del registro electrónico, y organiza y distribuye los trámites entre operadores de diferentes unidades operativas de DGT.

Entre la funcionalidad que proporciona el Tramitador se encuentra la siguiente:

- Definir flujos de tramitación aprovechando las capacidades de workflow del sistema
- Avisos a ciudadanos y colaboradores con el resultado de la tramitación, o subsanaciones en caso que se requieran

- Los expedientes finalizados se pasan al Gestor documental para su archivo en fase de vigencia administrativa, para después ser enviado a **Archive**
- Diferentes perfiles de usuarios: empleados públicos o externos, operadores o supervisores. Estos últimos organizan las tipos de expedientes a tramitar por sus operadores
- Permite la definición de cada trámite en cuanto a los metadatos y documentos asociados.
- Genera informes de tramitación diarios y mensuales para conocer el estado de cada expedientes, tiempos de tramitación, etc.

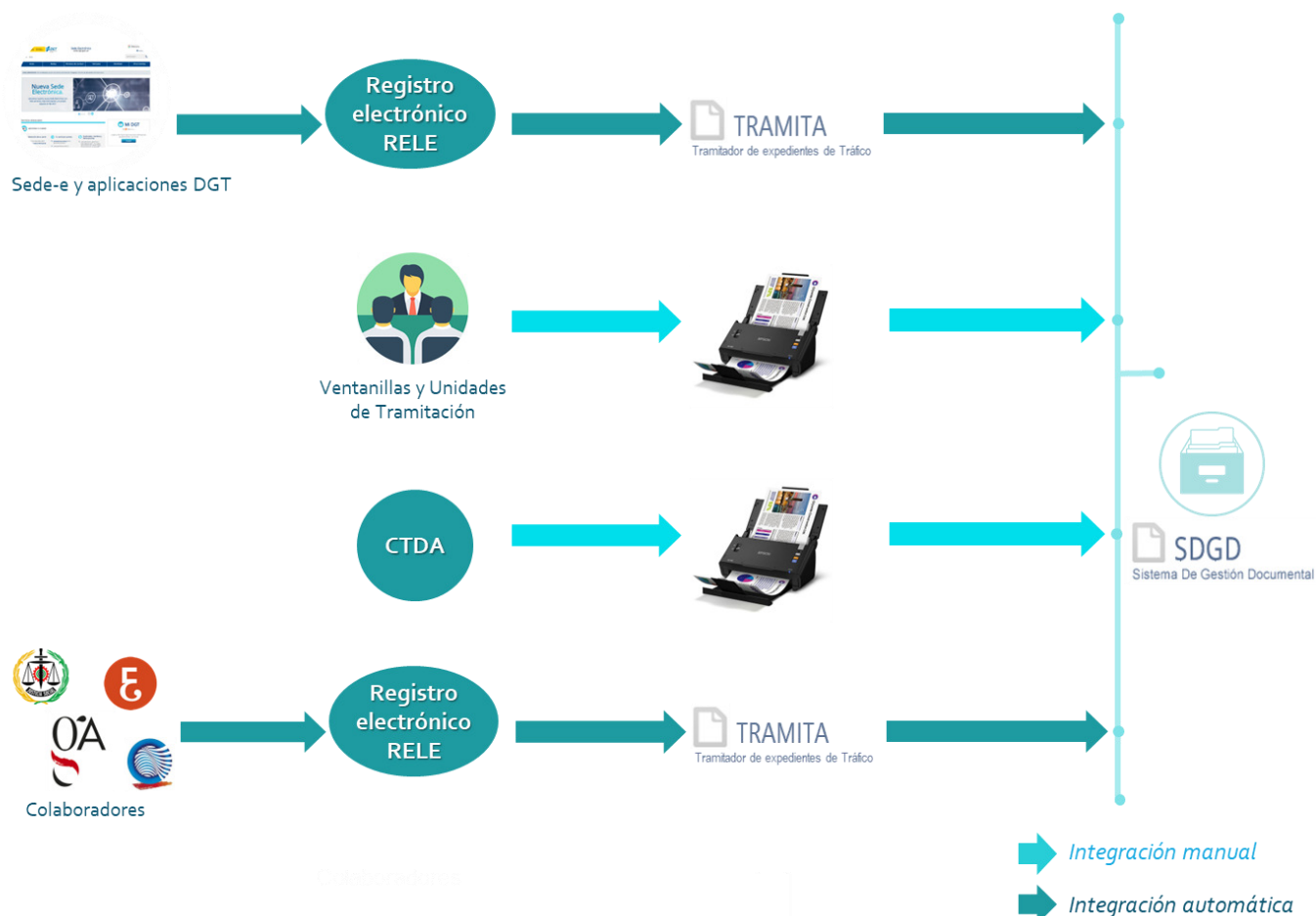
- **Gestor documental**

DGT dispone de un gestor documental corporativo al que se envían los expedientes una vez tramitados por el Tramitador, y allí permanecen en fase de vigencia administrativa hasta que son enviados al archivo electrónico posterior.

Entre la funcionalidad que proporciona el Gestor documental se encuentra la siguiente:

- Gestiona el cuadro de clasificación con todas las series documentales de la organización. No sólo aquellas series que están orientadas a trámites telemáticos a ciudadanos, sino a documentos y expedientes de carácter interno, como: archivo de convenios, manuales funcionales de empleados públicos, solicitudes de acceso a trámites de DGT en la PID, documentos que se muestran en portales de internet o intranet, etc.
- Cumple con el marco de referencia creado en base a cumplimiento de Ley 39/2015, ENI y Normas Técnicas de cumplimiento. Permite generar expedientes en formato ENI para su posterior intercambio. Se están incorporando utilidades que facilitan el intercambio de expedientes con InSiDE.
- Mantiene un calendario de conservación de los expedientes para conocer en qué momento pasan a fase de archivo.
- Control de acceso de diferentes tipos de usuarios por series documentales
- Firma electrónica de documentos y expedientes y utilidades para conformar expedientes ENI a intercambiar con otros organismos. Custodia documentos firmados con CSV que son consultables desde sede electrónica
- Dispone de herramientas potentes de búsquedas de expedientes y documentos.
- Permite que se puedan actualizar metadatos y documentos de expedientes con nuevas versiones. Facilita la digitalización y categorización de documentos desde el mismo Gestor documental

El siguiente gráfico muestra el conjunto de canales que se usan de acceso y consolidación de expedientes en el Gestor documental:



• InSiDe

Muchas Jefaturas de tráfico utilizan esta aplicación para poner a disposición expedientes a otros organismos de la Administración General, Autonómica o Local. Especialmente común es el envío de expedientes sancionadores a Juzgados. InSiDe está integrado con punto neutro judicial, de forma y así las Jefaturas pueden construir y enviar a Juzgados que lo solicitan y desde una página web expedientes en formato ENI que previamente han descargado del sistema de información de procedimiento sancionador, PSAN.

• Archivo electrónico

DGT dispone de un gestor documental corporativo al que se envían los expedientes una vez tramitados por el Tramitador, y allí permanecen en fase de vigencia administrativa hasta que son enviados al archivo electrónico al entrar en fase de archivo final.

Se usa **Archive** para transferir estos expedientes, y desde este sistema se hace una gestión posterior de archivo histórico o provincial de muestras, o la correspondiente eliminación cuando se dictamina y autoriza por el Ministerio del Interior en coordinación con Secretaría General de DGT.

2.8 Intranet

Una Intranet es un espacio web de ámbito privado, no expuesto en Internet. Lo suelen usar las organizaciones públicas o privadas para fomentar la compartición de información entre empleados

Normalmente suele ser unidireccional, y la empresa es la que cuelga contenidos para sus empleados, aunque gradualmente se están incorporando elementos bidireccionales como blogs, chats, tablón de anuncios.

Se suele usar también como punto de acceso a aplicaciones de negocio corporativas, usándose así la intranet como escritorio único de los usuarios.

Los usuarios normalmente se identifican con su certificado o clave personal suministrada por la organización y ven su espacio personal o personalizado, aunque suele ser acceso libre.



En la Administración española existe una extensa intranet administrativa que permite interconectar todas las Administraciones españolas e incluso europeas. Facilita el acceso a servicios y aplicaciones que sólo se exponen en dicha red 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.

La red que da servicio a esta intranet interadministrativa se denomina SARA (Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones).

2.8.1 Intranet de DGT

En lo que se refiere a DGT, la Intranet posee información de acceso a todas las aplicaciones por perfil de acceso de usuario, garantizando que cada usuario puede acceder sólo a las aplicaciones a las que tiene permiso en el directorio corporativo.

Igualmente cuenta con información de las siguientes secciones principales:

- La DGT informa
- Recursos Humanos
- Sanciones
- Formación y Educación Vial

- Tramitación
- Tecnología
- Utilidades

Tráfico dispone acceso desde su Intranet a múltiples servicios y aplicaciones de otros organismos de la Administración a través de la ya descrita Intranet Administrativa: Muface, InSide, Port@firmas, Geiser, Funciona,

3 LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA DGT AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS: SEDE ELECTRÓNICA Y APP MI DGT.

3.1 Portales corporativos

Tanto en el sector público como en el sector privado, hay una amplia variedad de usos en los portales de internet de la Administración. Hay que diferenciar una aplicación hecha con tecnología web, a un portal web de contenidos.

Hay muchas formas de clasificar los portales web en base a múltiples parámetros:

- Entorno o colectivo en el que se centra:
 - Intranets, Extranets, Portales internet
- En base a la estructuración de los contenidos:
 - Blogs, Foros, Webs corporativas, Sedes electrónicas de servicios, Redes sociales, Noticias, Wikis, ...
- En base a la tecnología
 - Basadas en flash, HTML 4, HTLM 5, Estáticas o dinámicas, basadas en CMS, php, java...
- En base a la especialización
 - Corporativas o empresariales, Sectoriales, Consolidadoras: Punto de Acceso General, Consejo de Universidades, ..., Tiendas online, Banca online, Streaming, **sedes electrónicas**, ...

Existen una serie de características comunes de los portales públicos, que se dan igualmente en el sector privado, como es el caso de existencia de buscadores, posicionamiento web, mapa web, inclusión de apartados específicos destinados a políticas de privacidad y protección de datos o accesibilidad.

En el ámbito de las AAPP, se dispone de guías de comunicación web¹⁹, que junto a manuales de imagen corporativa que tienen los diferentes organismos, se usan de pautas para construir los portales web públicos. Incluso, hay una tendencia a unificar y simplificar los portales contruidos por diferentes Ministerios y organismos, proponiéndose en la Disposición transitoria segunda del RD 203/2021. Así, entre el articulado de dicha Disposición se insta a los organismos a que *en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de este real decreto, en el ámbito de cada ministerio*

¹⁹

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Documentacion/pae_Metodolog/pae_Guia_de_Comunicacion_Digital_para_la_Administracion_General_del_Estado.html

se analizará la oportunidad del mantenimiento de sus portales de internet existentes y los de sus organismos públicos o entidades de derecho público vinculados o dependientes respectivos, así como de las páginas web promocionales («microsites»).

Y en su defecto, los contenidos se trasladen sus contenidos al Punto de Acceso General – PAGe - de la Administración General del Estado.

El mismo RD 203/2021 por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, regula ciertos aspectos de los portales de internet de los organismos de la AGE:

- Desde el punto de vista de la seguridad, han de cumplir con lo establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad – ENS –
- La creación de un nuevo portal requerirá informe favorable de la Comisión Ministerial de Administración Digital respectiva y posterior comunicación al Ministerio y se ha de justificar en términos de eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.
- Se crea el **Punto de Acceso General electrónico – PAGe** -, único a nivel de Administración. Facilita el acceso a los servicios, trámites e información de los órganos, organismos públicos, y dispondrá de una sede electrónica, a través de la cual se podrá acceder a todas las sedes electrónicas y sedes asociadas de la Administración Pública correspondiente.

Este PAGe se encuentra en la siguiente página: <https://administracion.gob.es> y su sede electrónica <https://sede.administracion.gob.es>

Se pueden considerar como la página web corporativa de la administración y sede electrónica general donde se enlazan el resto de sedes.

- **Sedes electrónicas**
- **Carpeta Ciudadana.** Es otro de los portales generales de la administración reguladas por esta norma. Es el área personalizada a través de la cual cada interesado, mediante procedimientos seguros que garanticen la integridad y confidencialidad de sus datos personales, podrá acceder a su información, al seguimiento de los trámites administrativos que le afecten y a las notificaciones y comunicaciones en el ámbito de la Administración Pública competente.

Se encuentra en la siguiente página: <https://carpetaciudadana.gob.es>

Desde la Carpeta, personas físicas o jurídica pueden acceder a información de expedientes de diferentes organismos de múltiples AAPP: AEAT, Catastro, Universidades, Sanidad, ...

Dispone de una app desde la cual se puede conseguir el mismo nivel de acceso a la información y servicios.

Dentro de la Administración usan portales muy variados, pero en el ámbito de la administración electrónica destaca especialmente, y está especialmente regulado, la construcción y servicios de las **sedes electrónicas**.

Algunos de las buenas prácticas que se han de perseguir en la construcción de portales públicos para un uso efectivos por ciudadanos, empresas y colaboradores, son los siguientes:

- El usuario ha de estar familiarizado con el sitio web y encontrar bien lo que busca: encontrabilidad. Usar un criterio común para pies, cabecera, menús, etc. Aislar al ciudadano de la complejidad de los servicios, de forma que éste no tenga
- que conocer su estructura interna
- Legibilidad y usabilidad. Servicios concebidos y diseñados con un enfoque orientado al ciudadano
- Multilinguismo
- Garantías de seguridad
- Cuidar tonos y estilos de textos
- Accesibilidad, cumpliendo con cumpla las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2004 o bien los niveles AA de la 139803:2012
- Proporcionar asistencia en el uso de los servicios públicos digitales, vía chat, mail o teléfono (24x7)
- Introducir encuestas de satisfacción tras hacer uso de un servicio público electrónico.
- OpenData: poner a disposición datos de la organización en la sede.

3.1.1 Portal 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 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.

Nueva página de DGT data de 2021, y se creó con el objetivo de mejorar e introducir ciertos conceptos cadentes en la página anterior:

- Crear un diseño simple, limpio e intuitivo, con información esencial en la home

- Mejorar el rendimiento optimizando imágenes y contenidos
- Más elementos visuales que ayuden a ubicar la información
- Orientar la oferta de contenidos a la demanda de los ciudadanos
- Reestructurar las secciones y renombrarlas
- Mejora del buscador “El reconocimiento, antes que el recuerdo”
- Potenciar las búsquedas en mapas
- Buen diseño responsive para dispositivos como tablets o móviles
- Actualización continua: noticias, trámites, eventos...

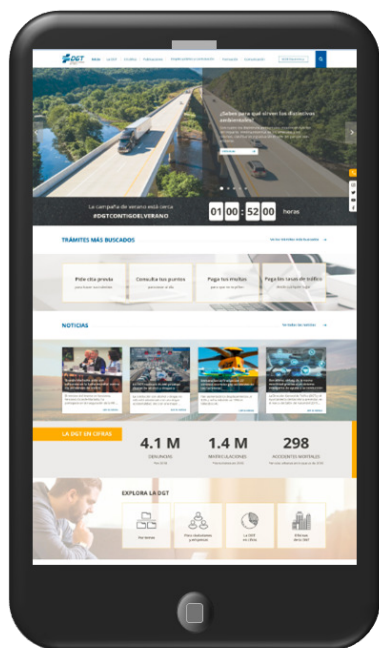
Se divide en un menú principal con estas secciones:

- **Nuestros servicios** -> Donde se recoge información básica y visual sobre los servicios que ofrecemos, que pueden ser luego consultado en detalle en sede electrónica
- **Muévete con seguridad** -> Orientado a publicación de informes y secciones con información básica para viralizar las buenas prácticas en materia de movilidad y seguridad vial. Incluye secciones destacadas de innovación y tecnología
- **Estado del tráfico** -> La sección más accedida de la web donde se accede al estado del tráfico en diferentes canales interactivos: mapas, cámaras, boletines radiofónicos, recomendaciones y regulaciones del tráfico, campañas especiales (vacaciones, paso del estrecho, ...)
- **Conoce la DGT** -> Información corporativa con estructura organizativa y funcional. Se informa también sobre colaboradores del organismo en múltiples ámbitos: centros de formación, CATs, ITVs, ...
- **Comunicación** -> Sección destinadas a canales de comunicación habituales de Tráfico, como redes sociales, notas de prensa, campañas de publicidad, eventos, etc.

Como secciones complementarias en un menú secundario, se cuenta con estos apartados de interés:

- **Transparencia** -> que aglutina las buenas prácticas e información obligada a publicar del organismo conforme la aplicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y se organiza en torno a tres grandes bloques de información en tres ámbitos:
 - Institucional, organizativa y de planificación
 - Información de relevancia jurídica
 - Económica, presupuestaria y estadística
- **DGT en cifras** -> Sección de datos abiertos que sustituye al portal estadísticos existente hasta la fecha. Está federado con el portal de datos abiertos de la administración, <https://datos.gob.es> y clasifica la información por facetas y secciones de fácil acceso.
Dispone de información en formatos visibles y formatos automatizables útiles para el sector infomediario que utiliza de forma masiva datos de tráfico:
 - Vehículos
 - Conductores

- Accidentes de tráfico
- Denuncias e ingresos
- Información municipal
- **Selección y formación** -> Sección destinada a publicar procesos selectivos abiertos en DGT para reclutamiento de personal de diferentes perfiles. Se informa sobre cada fase de los procesos selectivos y cursos de formación disponibles.
- **Trabaja con nosotros** -> Orientado a proveedores, como empresas de tecnología o bien aquellas que han de conocer datos de contratación y facturación



Nuevos elementos en el menú

Separación de información corporativa de información de Tráfico.



Adicionalmente, se dispone de páginas temáticas especializadas en temáticas particulares:

- Campañas de comunicación
- Camino de Santiago
- Actividades de Educación Vial: programa stars, Campus Virtual, Safety Tunes, Camino escolar seguro, Scape room...
- Plan de Seguridad Vial 2030
- La Revista de Tráfico

3.2 Sedes electrónicas

Se regula mediante la Ley 40/2015. Es aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a uno o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias.

El establecimiento de una sede-e conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma. Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. Debe garantizar, al menos:

- La identificación del órgano titular de la sede,
- Medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

Dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias. (https) y habrán de publicar, al menos;

- Informaciones, servicios y transacciones
- Se respetarán los principios de accesibilidad
- Estándares abiertos o aquellos de uso generalizado por los ciudadanos.

Utilizarán, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio web o medio equivalente. Cl@ve suele ser la forma más generalizada para que accedan los usuarios.

De forma más detallada, el RD 203/2021 regula:

- Las normas de creación y supresión de las sedes electrónicas y sedes electrónicas asociadas.
- El contenido y servicios de las sedes electrónicas y sedes asociadas.

Además de la existencia de la sede electrónica del PAgE y de la Carpeta Ciudadana, destacar la existencia a nivel europeo de la Pasarela Digital Única (Single Digital Gateway) que facilita el acceso en línea a la información, a los procedimientos administrativos y a los servicios de asistencia que necesita la ciudadanía y las empresas para vivir o desarrollar su actividad empresarial en otro país de la Unión Europea (UE). Se puede equiparar a la Carpeta Ciudadano a nivel europeo.

Está integrada en el portal “Tu Europa” para proporcionar a ciudadanos y empresas una interfaz común, accesible, completa y sencilla, que les facilite el ejercicio de sus derechos y obligaciones en el mercado interior europeo mediante el uso de la tecnología digital.

Tres objetivos:

- Reducir la carga administrativa que soportan ciudadanos y empresas en el ejercicio de sus derechos en el mercado interior
- Eliminar la discriminación y ofrecer a los ciudadanos y las empresas de la Unión las mismas garantías para poder disfrutar de su derecho a la libre circulación en el mercado interior
- Garantizar el funcionamiento del mercado interior

<https://europa.eu/youreurope/>

3.2.1 Sede electrónica de DGT. Servicios electrónicos

La sede electrónica de la DGT es el mayor exponente de la estrategia de administración electrónica del organismo. Aglutina tanto información completa de todos los trámites ofrecidos por los múltiples canales, como el acceso a los servicios electrónicos. También se dispone de páginas informativas sobre temáticas específicas que ayudan a la realización de servicios y se mantienen constantes pasarelas de acceso a páginas de dgt.es para complementar información.

Cumple con todos los requisitos normativos que se establecen para las sedes electrónicas de la Administración, y se tienen en cuenta los mismos factores de valor añadido identificados en la construcción de otros portales del organismo, como dgt.es.

La información y servicios se ha estructurado en base a hechos vitales, facilitando el uso por parte de ciudadanos que no conocen a fondo los trámites:

Se dispone de una zona de trámites relacionados a pie de cada página donde se pueden ver trámites asociados, en zona de “Te puede interesar” y un panel derecho donde el usuario tiene acceso a información complementaria, descarga de formularios, recordatorios sobre los servicios, ayudas y acceso a encuestas de satisfacción.

Del análisis de estas encuestas se realizan propuestas de mejoras de los servicios en un ejercicio de mejora continua

Te puede interesar



Otra de las particularidades de la sede es que dispone de servicios diferenciados destinados a ciudadanos, empresas, colaboradores o profesionales y Administraciones, de esta forma se optimiza el acceso a la información y servicios.

Se estructura en los tres bloques principales:

- **Multas**

Se puede realizar cualquier trámite relacionado con la gestión de multas y sanciones Servicios para ciudadanos y empresas:

- Pago de multas
- Solicitud de devolución de multas
- Presentación de alegaciones y recursos
- Identificación del conductor que conducía tu vehículo
- Notificación electrónica de multas: Dirección Electrónica Vial (DEV)
- Consulta de multas pendientes (TESTRA/TEU)

Servicios para administraciones:

- Envío de edictos de sanciones a TESTRA/TEU

Recuerda

El informe del conductor muestra tus datos a fecha del día en el que se hace la solicitud.

Puedes llamar al 060 si necesitas más información. 

Para realizar trámites en todas las jefaturas es necesario **solicitar online cita previa** llamando al 060. Si vas en representación del interesado, comunícalo al reservar la cita previa.

? Ayuda

» Alta en sistema CI@ve

» Videotutorial para la subsanación de solicitudes

i Más Información

» ¿Cómo funciona el permiso por puntos?

» Clases de permisos de conducir

» Listado de ayuntamientos con convenio dónde realizar cambio de domicilio

Tu opinión nos importa



Valoramos mucho tu opinión. Ayúdanos a completar esta breve encuesta. Te llevará solo unos minutos.

- Envío de notificaciones a través de DEV – Dirección Electrónica Vial
- SIPP - Notificación de Sanciones a DGT - GESDEJE/RECEME

- **Permisos de conducir**

Servicios para ciudadanos y empresas:

- Informe de datos de conductor
- Trámites sobre los puntos de tu permiso
- Obtención, renovación y duplicados de permisos
- Permiso internacional
- Permisos para mercancías peligrosas - ADR
- Canjes de permisos de conducir (Homologación de permisos)
- Estado de la tramitación del permiso de conducir
- Cambio de dirección para notificaciones
- Exámenes y pruebas de aptitud

Trámites específicos para empresas, colaboradores y profesionales:

- Trámites para Autoescuelas
- Trámites para Centros de Sensibilización y Reeducción Vial
- Trámites para Centros de Formación ADR - Mercancías peligrosas
- Trámites para Centros de Reconocimiento de Conductores – CRCs
- Canjes de permisos profesionales para empresas

- **Vehículos**

En el ámbito de vehículos se han puesto a disposición muchos servicios y herramientas que ayudan a identificar por los usuarios el trámite concreto a acceder. Es el caso de la navegación por ciertos servicios basado en un asistente de tramitación que en base a múltiples preguntas llegan a los trámites específicos. Es el caso de transferencia de vehículos, matriculaciones o bajas de los vehículos.

TRANSFERENCIA O CAMBIO DE TITULARIDAD DE UN VEHÍCULO



Titular del vehículo

Supuestos especiales

- El comprador es un particular
- El vendedor es un particular

Supuestos especiales

Indica si la transferencia que estás realizando tiene alguna de las siguientes particularidades. Marca todas las circunstancias que se cumplan tanto de la transferencia en sí, como del vehículo. Si no se diera ninguno de los supuestos especiales, pulsa directamente sobre el botón de "Continuar".

Supuestos especiales de la transferencia:

- ☐ Es una donación, no una venta
- ☐ Transferencia por separación o divorcio

Supuestos especiales en caso de fallecimiento del titular:

- ☐ Fallecimiento del titular con heredero: El vehículo tiene adjudicado un heredero definitivo
- ☐ Fallecimiento del titular con custodia provisional: El vehículo está a la espera de adjudicarlo al heredero definitivo

Servicios para ciudadanos y empresas:

- Transferencia o cambio de titularidad de un vehículo
- Entrega de un vehículo a un compraventa
- Notificación de venta de un vehículo
- Altas, bajas y rehabilitaciones de vehículos
- Matriculaciones de vehículos
- Duplicado y Renovación de la documentación de vehículos
- Información de vehículos
- Cambio de domicilio fiscal de vehículos
- Comunicación del conductor habitual

Trámites específicos para empresas, colaboradores y profesionales:

- Custodia electrónica de Tarjetas eITV
- Comunicación de arrendatarios de vehículos de renting
- Comunicación del conductor habitual para empresas
- Informe Telemático de Vehículos para profesionales
- Libro Taller Electrónico
- Matriculación temporal para empresas (Placas rojas)
- Designación como Centro de Reconocimiento Tecnológico para certificación de vehículos automatizados
- Autorización de pruebas con vehículos automatizados en vías abiertas
- Alta en el registro de entidades relacionadas con el vehículo histórico

Trámites específicos para administraciones:

- Descarga de ficheros MOVE y PADRÓN
- Descarga de fichero ZBE (Zonas de Bajas Emisiones)

- **Movilidad**

Trámites específicos para empresas, colaboradores y profesionales:

- Autorizaciones especiales de circulación
- Usos excepcionales de la vía
- Comunicación de obras en la vía
- Inscripción en el registro de aplicaciones y servicios inteligentes - SIT

Trámites específicos para administraciones:

- Comunicación de accidentes de tráfico - ARENA

- **Otros servicios**

En este grupo se incluyen servicios de carácter horizontal, que complementan los servicios de otros ámbitos (Multas, Permisos de conducir, Vehículos o Movilidad).

Trámites generales:

- Pago y actualización de tasas
- Solicitud de devolución de tasas
- Cita previa
- Registro en Sistema Cl@ve
- Representación para trámites: Registro de Apoderamientos (REA)
- Verificación de equipos, firmas y certificados
- Verificación de documentos
- Presentación de quejas y sugerencias

Trámites específicos para empresas, colaboradores y profesionales:

- Pago y actualización de tasas para empresas y colaboradores
- Solicitud de subvenciones para asociaciones de víctimas de accidentes

Trámites específicos para administraciones:

- Plataforma de Intermediación de Datos - PID

- **miDGT**

Esta sección tiene como objetivos que, usuarios identificados mediante cl@ve, puedan acceder a información específica del ciudadano o empresa, e incluso de una administración. Muestra os datos de contacto del usuario que puede editar, y que se usa para informar de avisos sobre los trámites por eMail o SMS

Y otra información sobre sus multas, registros vehículos, notificaciones electrónicas, permisos de conducir, citas o representaciones.

Salto a contenido Salto a navegación Domingo, 17 de Noviembre del 2024 20:39:37 hora Oficial



Sede Electrónica
 sede.dgt.gob.es

Bienvenido Salir

[Inicio](#)
[Multas](#)
[Permisos de conducir](#)
[Vehículos](#)
[Movilidad](#)
[Otros tramites](#)

Inicio > Mi DGT

MI DGT



Datos de contacto y suscripciones







Editar

Permisos

¿Qué debes saber?

Consulta tus permisos y autorizaciones, su vigencia, y más información de tu interés como cuando te toca renovar tu carnet.

Permisos

2

Puntos

15

Vehículos

¿Qué debes saber?

Consulta los vehículos que tienes a tu nombre, su estado, si están al día de la ITV seguros, los conductores habituales y descarga su ficha técnica.

Vehículos

2

Multas

¿Qué debes saber?

Consulta el historico de tus multas y el estado en el que se encuentran.

Sanciones

0

Notificaciones

¿Qué debes saber?

Consulta tus notificaciones y comunicaciones pendientes de leer realizadas a través de la Dirección Electrónica Vial.

Notificaciones

0

Registros y comunicaciones

¿Qué debes saber?

Consulta los registros y otras comunicaciones electrónicas que has intercambiado con la DGT.

Registros

175

Citas

¿Qué debes saber?

Consulta tus próximas citas en nuestras oficinas de Tráfico.

Citas

0

Registro de apoderamientos

 Registro de apoderamientos

 Verificación de documentos

 Verificación de certificados

 Presentación de escritos y comunicaciones

Más información

[» Carpeta ciudadana](#)



SEDE ELECTRÓNICA DE LA DGT.








[Catálogo de servicios](#)
[Calendario días inhábiles](#)
[Aviso legal](#)
[Política de cookies](#)
[Propiedad intelectual](#)
[Política de privacidad](#)
[Guía de navegación](#)
[Accesibilidad](#)
[Mapa web](#)

Enlaces relacionados

- DGT
- Revista
- Información del tráfico
- Radiares

Cita previa en Jefaturas

- Solicitar cita
- Consultar cita
- Consultar citas de canjes

Sobre la Sede

- Leyes
- Normativa

Contacta con la sede electrónica

¿Tienes alguna sugerencia?



Copyright © DGT 2024. Todos los derechos reservados.

011 Estado del Tráfico 060 Admin. Gral. del Estado C/ Josefa Valcárcel, 28 - 28027 Madrid-España

En las páginas de detalle de los servicios se muestran los diferentes canales por los que se ofrecen los servicios. Eje:

INFORME DE DATOS DE CONDUCTOR

Acceso al servicio



Se pueden encontrar los siguientes:

- Online
Los servicios online permiten la tramitación sin desplazarte de casa, la manera más fácil y rápida de realizar tus trámites. Algunos servicios online requieren de identificación previa con certificado electrónico o sistema cl@ve.
- Registro electrónico
Presentación de solicitudes a través del registro electrónico. Los operadores se encargarán de tramitarla e informarte del resultado lo antes posible. Sólo en algunos casos tendrán que acudir a una jefatura a finalizar el trámite.
- App miDGT
Servicios ofrecidos a través de tu móvil o tablet con la aplicación para dispositivos móviles de la DGT.
- Teléfono
Llamando al 060 desde cualquier lugar y se realiza el trámite por teléfono identificando al usuario con datos de contraste.
- Presencial
Te podemos atender de forma personalizada tanto en nuestras Jefaturas y Oficinas de Tráfico siempre con cita previa, como en las sedes de nuestros colaboradores (Centros de Reconocimiento Médico, desguaces, ayuntamientos con convenio y estaciones de ITV).

En cada servicio se incluye una serie de paneles informativos que completan todo lo necesario para que el usuario pueda realizar el trámite por cualquiera de los canales. Dichos paneles contemplan la siguiente información, aunque en algunos casos específicos, se introducen paneles específicos en base a la particularidad del trámite, como supuestos especiales:

- ¿Qué debes saber?
- ¿Quién puede realizarlo?
- Requisitos previos
- ¿Qué necesitas?
- ¿Qué medios tienes para realizarlo?
- ¿Cómo subsanar una solicitud?
- Supuesto especial
- Coste del trámite
- ¿Dónde está regulado?


- Preguntas más frecuentes

Los servicios que ofrece la DGT multicanal, son muy numerosos y cambian de forma muy dinámica en el tiempo. Se pueden consultar en esta página de sede y se indica de forma específica el canal donde se ofrece: <https://sede.dgt.gob.es/es/contenido/catalogo-de-servicios/>

Salto a contenido

Salto a navegación

Domingo, 17 de Noviembre del 2024 20:57:52 Hora Oficial



Sede Electrónica

sede.dgt.gob.es

Bienvenido

Acesso a MI DGT

Inicio

Multas

Permisos de conducir

Vehículos

Movilidad

Otros tramites

Inicio

>

Contenido

>

Catálogo de servicios

CATÁLOGO DE SERVICIOS

Catálogo de servicios

Online

Los servicios online permiten la tramitación sin desplazarte de casa, la manera más fácil y rápida de realizar tus trámites. Algunos servicios online requieren de identificación previa con certificado electrónico o sistema cI@ve.

Registro electrónico

Presenta tu solicitud a través del registro electrónico. Nuestros operadores se encargarán de tramitarla e informarte del resultado lo antes posible. Sólo en algunos casos tendrás que acudir a tu jefatura a finalizar el trámite.

App miDGT

Realiza tus trámites cómodamente en cualquier lugar, a través de tu móvil o tablet con la aplicación para dispositivos móviles de la DGT.

Disponible en

Google Play

Disponible en

App Store

Teléfono

Llama al 060 desde cualquier lugar y realiza tu trámite por teléfono.

Presencial

Te podemos atender de forma personalizada tanto en nuestras Jefaturas y Oficinas de Tráfico siempre con cita previa, como en las sedes de nuestros colaboradores (Centros de Reconocimiento Médico, desguaces, ayuntamientos con convenio y estaciones de ITV).

Ver Servicios

Servicios Disponibles

Puedes encontrar fácilmente el trámite que necesitas filtrando en los despleables el colectivo al que perteneces (ciudadano, empresa o administración pública), la temática de tu búsqueda (multas, permisos, vehículos, movilidad u otros) y los canales disponibles para realizarlo.

Ciudadano

Todo tipo de tramites

Todo tipo de canales

Multas

Servicios relacionados con la gestión de sanciones: Pago y devolución del importe de una sanción, presentación de alegaciones, identificación de conductores, consulta de edictos de sanciones.

Pago de multas

Solicitud de devolución de multas

Presentación de alegaciones y recursos

Identificación del conductor que conducía tu vehículo

Notificación electrónica de multas: Dirección Electrónica Vial (DEV)

Consulta de multas pendientes (TEU)

Permiso de conducir

Servicios relacionados con tu permiso de conducir: Desde trámites para la obtención o renovación de permisos a consultar los puntos y cómo recuperarlos, pasando por la obtención de permisos especiales e internacionales, canjes y más.

Informe de datos de conductor

Consulta de saldo de puntos

Certificado de puntos

3.3 APP miDGT

La Dirección General de Tráfico pone a disposición de los ciudadanos una aplicación móvil gratuita para que puedan llevar el permiso de conducir y la documentación de tus vehículos en formato digital en tu móvil. Está disponible en markets App Store y Google Play.

El acceso se realiza con cl@ve, certificado electrónico o con datos de contraste previo registro a través de una oficina de Tráfico.

Además permite realizar múltiples trámites:

- Multas
 - Pago de multas
 - Identificación del conductor que conducía tu vehículo
 - Consulta del estado de tus multas
- Permiso de conducir
 - Informe de datos de conductor
 - Consulta de saldo de puntos
 - Cambio de dirección para notificaciones
 - Consulta de notas de examen
- Vehículos
 - Duplicado del Permiso de Circulación por pérdida, robo o deterioro
 - Duplicado de la Ficha Técnica Electrónica - eITV
 - Informe de un vehículo
 - Consulta del distintivo ambiental
 - Cambio de domicilio fiscal
 - Comunicación del conductor habitual
 - Avisos a revisión de vehículos
 - Altas y bajas temporales
- Otros trámites
 - Pago y actualización de tasas
 - Cita previa
 - Verificación de documentos
 - Solicitar cita previa

3.4 DGT en 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.

Dispone de una página en dgt.es para facilitar el acceso a todas las redes sociales y también facilita la inclusión de cualquier página como contenido en estas redes:

Camino escolar

La movilidad en la infancia de manera autónoma y segura ha de hacerse realidad escolar como una acción compartida nos invitan a llegar a conseguirlo. ¡Sigamos

Fecha actualización: 25 julio 2023



DGT en redes sociales

Fecha actualización: 09 febrero 2022



@dgtes

Accede



@dgtes

Accede



Dirección General de Tráfico -
España

Accede



Canal DGT youtube

Accede

3.4.1 DGT en Twitter

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** y para el de información del tráfico **@informaciónDGT**. 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?"*

3.4.2 DGT en Facebook

La DGT también tiene presencia en otras redes sociales como Facebook. 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.

3.4.3 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.**

3.4.4 DGT en Instagram

Instagram



dgtes

Seguir

Enviar mensaje



661 publicaciones

101 mil seguidores

18 seguidos

Dirección General de Tráfico

Perfil oficial de la DGT. Movilidad segura y sostenible. Trámites: <https://sede.dgt.gob.es> y Tfno.: 060.

elregalodesuvida.dgt.es + 1

En Instagram también se incorpora a esta red social con publicaciones y *reels* de temas de actualidad, campañas de publicidad o iniciativas en torno a la movilidad y seguridad vial realizadas por el organismo.

3.5 Servicios telefónicos - 060

Con el objetivo de romper la brecha digital y facilitar el acceso a trámites de Tráfico, se facilita el acceso a ciertos servicios vía telefónica a través del teléfono 060.

Los trámites que se ofrecen se encuentran en sede electrónica, y actualmente son los siguientes

- Multas
 - Pago de multas
- Permiso de conducir
 - Consulta de saldo de puntos
 - Duplicado de permisos por deterioro, pérdida o robo
 - Estado de la tramitación de un permiso de conducir
 - Cambio de dirección para notificaciones
- Vehículos
 - Duplicado del Permiso de Circulación por pérdida, robo o deterioro
 - Renovación del permiso de circulación por cambio de datos o servicio
 - Duplicado de la Ficha Técnica Electrónica - eITV
 - Informe de vehículo
 - Consulta del distintivo ambiental de un vehículo
 - Cambio de domicilio fiscal de un vehículo
- Otros trámites
 - Cita previa
 - Autorizaciones de representaciones (REA)

Para autorizar dichos servicios por vía telefónica, se utilizan sistemas de identificación basados en datos de contraste solicitados a los interesados en base a la información con que cuenta el organismo de sus permisos, vehículos, sanciones, etc.

Además de dichos servicios, se ofrece todo tipo de información de los trámites, oficinas, etc.