

# GUIA PRÁCTICA

## RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LA ADMINISTRACIÓN

Esta guía ha sido elaborada por abogados de Gómez-Acebo & Pombo en el marco de los proyectos con colectivos vulnerables de la Fundación Fernando Pombo, en colaboración con los servicios jurídicos de Cáritas Diocesana de Valencia. Su contenido es divulgativo y en ningún caso constituye asesoramiento jurídico, pues cada caso debería analizarse individualmente.

14 de enero del 2022

Para más información: [www.fundacionpombo.org](http://www.fundacionpombo.org)

### ¿Las personas físicas están obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración?

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos o no.

No obstante, reglamentariamente, las Administraciones públicas pueden establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos, quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

### ¿Dónde y cómo puedo presentar un escrito de forma presencial?

Acudiendo al **Registro de Entrada General de la Administración Pública** a la que se dirige el escrito.

Además, en el ámbito de la Comunitat Valenciana, se han dispuesto unas oficinas de servicio de atención presencial denominadas PROP. Estas oficinas están geográficamente distribuidas para facilitar información sobre trámites o procedimientos de la Generalitat y sobre empleo público.

En las **oficinas PROP** se puede registrar cualquier documento dirigido a la Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y Entidades Locales. En estas, se digitaliza el documento, se devuelve la copia al ciudadano y se le facilita el resguardo de haberlo presentado. La propia oficina se encarga de enviar el documento electrónico al organismo correspondiente.

Se pueden localizar las oficinas con Registros de Entrada General en el siguiente enlace:

[https://www.gva.es/va/inicio/atencion\\_ciudadano/buscadores/registros](https://www.gva.es/va/inicio/atencion_ciudadano/buscadores/registros).

## 2 | RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LA ADMINISTRACIÓN



### Horario



El horario general de atención al público y registro es:

- De lunes a viernes: de 09:00 a 14:30 horas.
- Semana de fiestas locales: de 09.00 a 14.00 horas.

No obstante, es recomendable consultar el de la oficina en concreto antes de acudir.

Los jueves se presta el servicio de guardia de registro de documentos desde las 14:30 hasta las 19:00 horas. Sin embargo, desde el quince de mayo al quince de octubre, ambos inclusive, y en los períodos de vacaciones escolares de Navidad y Pascua, el registro de guardia no estará operativo.

- Actualmente no es posible acudir sin cita previa debido a la situación excepcional de crisis sanitaria. La cita se puede solicitar llamando al 012<sup>1</sup> o al 963 866 000<sup>2</sup> en el horario de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas, y en agosto de 08:00 a 16:00 horas, excepto los días festivos de ámbito nacional, festivos de la Comunitat Valenciana, y los días 24 y 31 de diciembre.

También se puede solicitar cita previa accediendo al siguiente enlace: <https://externo.gva.es/qsige/citaprevia.prop/#!/es/newAppointment?uuid=4a86-87ca8-9257-816be>.

Por otro lado, se pueden presentar escritos en las **oficinas de Correos** mediante el Servicio ORVE (Oficina de Registro Virtual). Para enviar un documento a través de este servicio hay que acudir a cualquier oficina de Correos con el original que se desea registrar y remitir a la Administración Pública y una copia del mismo. Es necesario llevar dos copias para preservar una de ellas sellada para acreditar que se ha presentado el escrito y, además, que se ha presentado en una determinada fecha.

Correos se encarga de escanearlo y remitirlo a la Administración de destino en formato electrónico.

El siguiente enlace contiene los requisitos para el escaneado de documentos: <https://www.correos.es/es/es/particulares/para-el-ciudadano/tramites-con-la-administracion-publica/servicios-orve>.



<sup>1</sup> El coste es el que tenga establecido su operador de telefonía para el precio de llamada ordinaria fijo-fijo/móvil-fijo en el territorio nacional de una duración de 160 segundos.

<sup>2</sup> El coste será el que tenga contratado con su operadora. Por tanto, si dispone de un contrato con su operador de telefonía que incluye la tarifa plana para las llamadas telefónicas a números fijos, el acceso al servicio de información al ciudadano no le representará ningún coste.

### 3 | RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LA ADMINISTRACIÓN

Las tarifas de este servicio son las siguientes<sup>3</sup>:



	Tarifa 2021	IVA	PVP 2021
<b>SERVICIO DE REGISTRO ELECTRÓNICO EN OFICINAS (1)</b>			
Servicio que permite la digitalización, registro y envío inmediato de documentos a las Administraciones Públicas.			
De 1 a 5 páginas	2,89	0,61	3,50
De 5 a 10 páginas	3,27	0,69	3,96
De 11 a 15 páginas	3,49	0,73	4,22
De 16 a 20 páginas	4,20	0,88	5,08
Página adicional a partir de la 21	0,04	0,01	0,05

(1) Los envíos con destino Ceuta, Melilla o Andorra estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

#### ¿Dónde puedo presentar un escrito de forma telemática?<sup>4</sup>

Preferentemente, en la Sede Electrónica de la Administración Pública a la que se dirige el escrito.

No obstante, el artículo 16.4 de la LPAC establece que puede presentarse en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2.1 de la LPAC, en concreto:

- La Administración General del Estado: [https://sede.administracion.gob.es/PAG\\_Sede/HomeSede.html](https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/HomeSede.html).
- Las Administraciones de las Comunidades Autónomas: [https://sede.gva.es/es/web/sede\\_electronica/inicio](https://sede.gva.es/es/web/sede_electronica/inicio).
- Las Entidades que integran la Administración Local.

En el Registro Electrónico General de la Administración General del Estado se pueden presentar documentos para su tramitación con destino a cualquier órgano administrativo de la Administración General del Estado, Organismo público o Entidad vinculado o dependiente a estos, así como para su remisión telemática a otras Administraciones Públicas (Comunidades Autónomas, Entidades Locales, etc.) que estén integradas en el Sistema de Interconexión de Registros.



<sup>3</sup> [https://www.correos.es/content/dam/correos/documentos/atc/tarifas/Tarifas\\_2021\\_Peninsula\\_y\\_Baleares.pdf](https://www.correos.es/content/dam/correos/documentos/atc/tarifas/Tarifas_2021_Peninsula_y_Baleares.pdf).

<sup>4</sup> En virtud de la Disposición final séptima de la LPAC, las previsiones relativas al registro electrónico y punto de acceso general electrónico de la Administración producirán efectos a partir del día 2 de abril de 2021. Por lo que, pese a que la mayoría de las Administraciones cuentan con una Sede Electrónica, es posible que alguna no la haya implementado aún.

## 4 | RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LA ADMINISTRACIÓN



La presentación de un documento dirigido a una entidad local en un registro de la Administración General del Estado o de una Comunidad Autónoma es plenamente válida y la fecha de entrada en dichos registros tendrá validez a efectos del cumplimiento de plazos por los ciudadanos, si bien los plazos para la resolución computan desde la fecha de entrada en el registro de la entidad local destinataria.

Por el contrario, no es válida la presentación de un documento en un registro de una entidad local dirigido a la Administración General del Estado o a alguna Comunidad Autónoma, excepto si previamente la entidad local ha suscrito el oportuno convenio con dichas Administraciones.

En la Sede Electrónica de cada Administración hay un trámite para presentar instancias generales, sin embargo, dependiendo del trámite concreto, es posible que haya una instancia específica que puede encontrarse o bien en la misma Sede Electrónica o bien, en el caso de ser una ayuda, subvención o trámite similar, en la convocatoria de esta. En ese caso, debe presentarse en dicha instancia específica o se entenderá como no presentado. En caso de no estar seguro o no encontrarla, es recomendable consultar con la Administración en cuestión.

### ¿Cómo puedo presentar un escrito de forma telemática?

Para poder presentar escritos de forma electrónica, una vez localizado el registro electrónico en que debe presentarse, se debe acceder con distintos medios de identificación, siendo los más recurrentes el Certificado digital y el DNI electrónico (DNle):

Para obtener el Certificado digital: cualquier ciudadano español o extranjero, mayor de edad o menor emancipado que esté en posesión de su DNI o NIE, podrá solicitar y obtener su certificado digital de forma gratuita.

Existen dos formas distintas de obtener el Certificado digital de Persona Física:

- Como archivo descargable en su ordenador<sup>5</sup>. Como parte de los trámites deberá acreditar su Identidad en una de las Oficinas de Acreditación de Identidad de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre;
- Utilizando su DNle si ya dispone de este<sup>6</sup>.



<sup>5</sup> En el siguiente enlace encontrará información detallada:

<https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/persona-fisica/obtener-certificado-software>.

<sup>6</sup> En el siguiente enlace encontrará información detallada:

<https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/persona-fisica/obtener-certificado-con-dnie>.



## 5 | RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LA ADMINISTRACIÓN



Puede acceder al siguiente enlace en el que aparecen instrucciones más detalladas: <https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/persona-fisica>.

Para obtener el DNle: deberá acudir a una Oficina de Expedición del DNI electrónico, abonar la tasa establecida y presentar los siguientes documentos:

- certificación de nacimiento expedida por el Registro Civil correspondiente;
- una fotografía reciente;
- certificado o volante de empadronamiento del Ayuntamiento. Los españoles residentes en el extranjero acreditarán el domicilio mediante certificación de la Representación Diplomática o Consular donde estén inscritos como residentes.

En el momento de la expedición, se genera un PIN aleatorio que le será entregado en forma de 'sobre ciego'. Como titular puede cambiar este PIN en cualquier momento en los Puntos de Actualización del DNI electrónico (PAD) ubicados en las Oficinas de Expedición.

Puede acceder al siguiente enlace en el que aparecen las instrucciones más detalladas: <https://www.dnielectronico.es/PortalDNle/>.

Sin perjuicio de lo anterior, recuerde que cualquier persona con Certificado digital o DNle puede presentar la solicitud, el escrito o el documento que desee en su representación. Por lo que no será necesario que usted disponga de este, únicamente que se acredite que le autoriza a presentarlo en su nombre. Para ello, es posible que la Administración haya elaborado un Documento normalizado de representación y, si no es el caso, basta con firmar un documento privado por ambas partes, el cual puede tener el siguiente contenido<sup>7</sup>:

### AUTORIZACIÓN

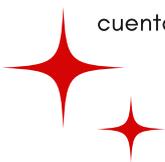
[...], mayor de edad, provisto de D.N.I [...], y domicilio a efectos de notificaciones en calle [...], EXPONE:

Que AUTORIZO a D<sup>a</sup>, con D.N.I [...], para presentar en mi nombre y representación el siguiente escrito: [...],

En Valencia, a [...],

Fdo.- [...] Fdo.- [...]

Si la Administración considera que la representación debe acreditarse por otro medio, esta está obligada a requerir al interesado para que lo aporte (por ejemplo, con escritura notarial, con lo que deberá tener en cuenta que es necesario abonar el coste de su expedición).



<sup>7</sup> Se aconseja consultar con la Administración competente para su tramitación de forma previa a su realización para asegurarse de que no hay ningún impedimento.



**¿Qué puedo hacer si, por el documento concreto que quiero presentar, solo me permiten presentarlo de forma electrónica y no dispongo de certificado electrónico o DNLe para poder realizarlo?**

Pese a que por regla general las personas físicas pueden elegir entre comunicarse con las Administraciones a través de medios electrónicos o de forma presencial, es posible que, por la naturaleza del concreto trámite que ha de realizar, la presentación de solicitudes u otro tipo de documentos deba realizarse de forma electrónica. Normalmente ocurre con subvenciones o ayudas.

Si no dispone de certificado electrónico o DNLe y no puede obtenerlo de ninguna de las formas descritas anteriormente y considera que la obligación de relacionarse de forma electrónica incumple la normativa de aplicación, la única posibilidad de que dispone es impugnar la normativa que regula la convocatoria, ayuda o subvención. Para ello, deberá interponer un recurso potestativo de reposición en el plazo de 1 mes o un recurso contencioso-administrativo en el plazo de 2 meses.

En el caso de interponer un recurso potestativo de reposición, este puede presentarse sin acudir a un representante legal. Sin embargo, el recurso contencioso debe interponerse con la asistencia de un abogado.

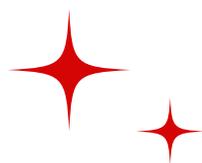
Sin perjuicio de que se vaya a recurrir la normativa, se recomienda que presente igualmente la solicitud de forma presencial.

**¿Qué puedo hacer si no dispongo de medios electrónicos?**

Se han dispuesto en una de las oficinas PROP medios electrónicos para poder realizar la presentación de documentos:

Valencia (PROP 9 d'Octubre): C. de la Democràcia, 77. Ciudad Avda. 9 de octubre -Edificio A- 46018.

- Si el trámite solo se puede realizar mediante certificado digital o DNLe, deberá acudir a estas oficinas con el certificado digital en una memoria USB o con el DNI.
- Actualmente, debido a las medidas excepciones por la crisis sanitaria, este servicio se ha suprimido de forma temporal.



G A \_ P  
Gómez-Acebo & Pombo

FFP FUNDACIÓN  
FERNANDO POMBO

 **Cáritas**  
Diocesana de Valencia