- Los **notarios** y **registradores** de la **propiedad** y **mercantiles**.
- Quienes **representen** a un interesado que esté **obligado** a relacionarse **electrónicamente***.
- Los **empleados de las AAPP** para los trámites y actuaciones que realicen como ellas por razón de su condición de **empleado público**, en la forma que se determine reglamentariamente por cada Administración.

Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la **obligación** de relacionarse con ellas a través de **medios electrónicos** para:

- **Determinados procedimientos**.
- **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.

Lengua (Art. 15)

La **lengua** de los **procedimientos** tramitados por:

La **Administración General del Estado** será el **castellano**.

La **Administración General del Estado** con **sede** en una **CCAA** los interesados podrán utilizar **también** la **lengua cooficial** en ella. En este caso, el procedimiento **se tramitará** en la lengua **elegida** por el interesado.

Las **Administraciones de las Comunidades Autónomas** y de las **Entidades Locales**, el uso de la lengua se ajustará a lo previsto en la **legislación autonómica** correspondiente.

Si concurrieran **varios interesados** en el procedimiento, y existiera **discrepancia** en cuanto a la lengua, el procedimiento **se tramitará** en **castellano**, aunque los **documentos requeridos** por los interesados se **expedirán** en la **lengua que elijan**.

La Administración Pública instructora deberá **traducir** al **castellano** los documentos:

- Que deban **surtir efecto fuera** de la **Comunidad Autónoma**.
- **Dirigidos** a los **interesados** que así lo **soliciten expresamente**.

Si debieran surtir **efectos** en el territorio de una **Comunidad Autónoma** donde sea **cooficial esa misma lengua** distinta del castellano, **no** será precisa su **traducción**.

Registros (Art. 16)

Cada Administración dispondrá de **1 Registro Electrónico General**, en el que se **anotarán** los **asientos*** de los **documentos presentados** o **recibidos** en cualquier órgano administrativo.

También se **podrán anotar** la **salida** de los **documentos oficiales**.

Asientos

Los **asientos** se **anotarán** respetando el **orden temporal** de **recepción** o **salida** indicando la **fecha** en que se produzcan. **Concluido el registro**, los documentos serán **cursados sin dilación**.

En cada asiento del registro electrónico **constará**:

- Un **número** expresivo de su **naturaleza**.
- **Fecha** y **hora** de su **presentación**.
- **Identificación** del **interesado**.
- **Órgano** administrativo **remitente**.
- **Persona** u **órgano** administrativo **destinatario**.
- En su caso, referencia al **contenido**

Recibo

Se emitirá **automáticamente** un **recibo** consistente en una **copia autenticada** que incluirá:

- **Fecha** y **hora** de presentación.
- El **número de entrada** de registro.
- **Recibo** acreditativo de **otros documentos** que, en su caso, lo acompañen.

Lugares de presentación

Los documentos podrán presentarse:

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

Archivo de documentos (Art. 17)

Cada Administración deberá conservar **1 archivo electrónico único** por **cada procedimiento finalizado** que contenga **todos** los **documentos electrónicos**.

Los documentos electrónicos deberán conservarse en un **formato** que permita garantizar la **autenticidad**, **integridad**, **conservación** y **consulta** pudiendo ser trasladado a **otros formatos**.

La **eliminación** de dichos documentos deberá ser **autorizada**.

Los **soportes** en que se almacenen documentos, deberán tener las **medidas de seguridad** conforme al **Esquema Nacional de Seguridad**, que garanticen la [1]**integridad**, [2]**autenticidad**, [3]**confidencialidad**, [4]**calidad**, [5]**protección** y [6]**conservación** asegurando la **identificación de los usuarios**, el **control de accesos** y el cumplimiento de la **ley de protección de datos**.

Colaboración de las personas con la Administración (Art. 18)

Las **personas colaborarán** con la Administración **facilitando** a la Administración los **informes**, **inspecciones** y **otros actos de investigación** que requieran para el ejercicio de sus competencias, **salvo** que **atentara** contra el **honor**, la **intimidad personal** o **familiar** o supusieran la **comunicación de datos confidenciales de terceros** por la prestación de **servicios profesionales** de **diagnóstico**, **asesoramiento** o **defensa**.

Los **interesados** en un procedimiento que **conozcan datos** que permitan **identificar a otros interesados** que **no** hayan **comparecido** tienen el **deber** de **proporcionárselos** a la Administración.

Cuando las **inspecciones** requieran la **entrada en el domicilio** del afectado o en otros lugares que **requieran autorización del titular**, se requerirá dicha **autorización del titular** o **resolución judicial**.

Comparecencia (Art. 19)

La **comparecencia** de las personas **ante** las **oficinas públicas**, ya sea presencialmente o por medios electrónicos, **sólo** será **obligatoria** cuando así esté **previsto** en una **ley**.

En los casos en que proceda la comparecencia, la correspondiente **citación** hará **constar** expresamente **Lugar**, **fecha** y **hora**, **medios disponibles**, **objeto de la comparecencia** y **efectos de no atenderla**.

Las **AAPP** entregarán **certificación acreditativa de la comparecencia** cuando lo **solicite** el **interesado**.

Responsabilidad de la tramitación (Art. 20)

Los **titulares de las unidades administrativas** y el **personal al servicio de las AAPP** que tuviesen **a su cargo** la **resolución** o el **despacho** de los asuntos, serán **responsables directos** de su **tramitación** y **removerán** los **obstáculos** que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos o intereses legítimos, **evitando y eliminando toda anormalidad en la tramitación**.

Los **interesados** podrán **solicitar** la exigencia de esa **responsabilidad** a la **Administración Pública de que dependa el personal afectado**.

Obligación de resolver (Art. 21)

La Administración está **obligada** a **dictar resolución expresa** y a **notificarla** en todos los procedimientos **cualquiera** que sea su **forma de iniciación**, **excepto**:

- La terminación del procedimiento por **pacto** o **convenio**.
- Procedimientos sujetos al deber de **declaración responsable*** o **comunicación** a la AP.

En los casos de [1]**prescripción**, [2]**renuncia** del derecho, [3]**caducidad** del procedimiento, [4]**desistimiento** de la solicitud o [5]**desaparición del objeto** del procedimiento, la **resolución consistirá en** la "**declaración de la circunstancia**", con indicación de los **hechos producidos** y las **normas aplicables**.

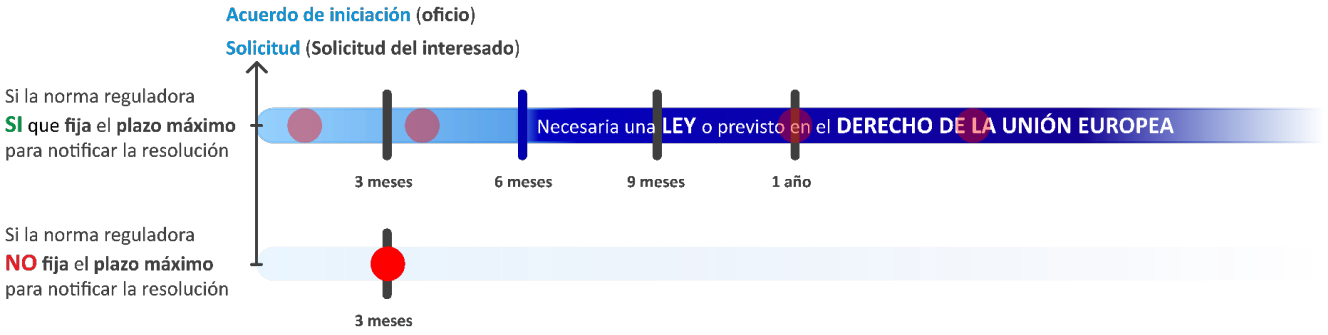
Plazos para la notificación de la resolución

El **plazo máximo** de la **notificación** de la **resolución** expresa será el **fijado** por la **norma reguladora** del correspondiente procedimiento.

Este plazo **no** podrá **exceder** de **6 meses salvo** que una **Ley** establezca uno mayor o así venga previsto en el **Derecho de la Unión Europea**.

Cuando las normas reguladoras de los procedimientos **no fijen** el **plazo máximo**, será de **3 meses**. Este plazo y los previstos en el apartado anterior se contarán:

- En los procedimientos iniciados de **oficio**, desde la fecha del **acuerdo de iniciación**.
- En los iniciados a **solicitud del interesado**, desde la fecha en que la **solicitud** haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.



Información de los procedimientos

Las AAPP deben **publicar** y **mantener actualizadas** en el portal web, a efectos informativos, las **relaciones de procedimientos** de su competencia, indicando los **plazos máximos** y los **efectos** del **silencio administrativo**.

En todo caso, las AAPP **informarán** a los interesados del:

- **Plazo máximo** para la **resolución** de los procedimientos,
- **Plazo máximo** para la **notificación** de los actos que les pongan término, y
- Los **efectos** del **silencio administrativo**.

Dicha información se incluirá:

- En la **notificación** o **publicación** del **acuerdo de iniciación** (en los procedimientos iniciados de **oficio**).
- En la **comunicación** dirigida al interesado en los **10 días siguientes** a la **recepción de la solicitud**, indicando la **fecha de recepción** (en los procedimientos iniciados a **solicitud del interesado**).

Habilitar medios para cumplir los plazos máximos de resolución

Cuando el **número** de las **solicitudes** o de **personas afectadas** pudieran suponer un **incumplimiento** del **plazo máximo** de **resolución**, el **Órgano competente** para resolver, **a propuesta** razonada del **instructor**, o el **Superior jerárquico** del órgano competente para resolver, **a propuesta** del **órgano competente**, podrán **habilitar** los **medios personales** y **materiales** para cumplir el plazo.

Responsabilidad disciplinaria

El **incumplimiento** de la obligación legal de **dictar resolución expresa** en el **plazo** establecido dará lugar a la exigencia de **responsabilidad disciplinaria**, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable.

Posibilidad de suspender el plazo máximo para resolver (Art. 22)

El **plazo máximo** para **resolver** un procedimiento y **notificar** la resolución **se podrá suspender**:

- Para la **subsanación de deficiencias** y la **aportación de documentos** y otros elementos de juicio:
  a) Por el tiempo que medie entre la **notificación del requerimiento** y su efectivo **cumplimiento** por el destinatario, o, en su defecto,
  b) Por el del **plazo concedido** (que será 10 días si es por no reunir los requisitos de las solicitudes de los art. 66 y 67 teniéndose por desistido de la solicitud si se supera el plazo).
- Cuando deba haber un **pronunciamiento previo** y **preceptivo** de la **Unión Europea**, por el tiempo que medie entre la **petición** y la **notificación del pronunciamiento** a la Administración.
- Cuando exista un **procedimiento no finalizado** de la **Unión Europea** que **condicione directamente** el **contenido** de la **resolución** de que se trate, desde que se tenga **constancia** hasta que **se resuelva**.
- Cuando se soliciten **informes preceptivos** a un órgano de la **misma** o **distinta Administración**, por el tiempo que medie entre la **petición** y la **recepción** del informe. Este plazo de suspensión **no** podrá **exceder** en ningún caso de **3 meses**, por lo que, de no recibirse el informe en dicho plazo, proseguirá el procedimiento.
- Cuando se realicen **pruebas técnicas** o **análisis contradictorios** o **dirimentes** propuestos por los interesados, durante el **tiempo necesario** para la **incorporación** de los **resultados** al expediente.
- Cuando se inicien **negociaciones** con vistas a la conclusión de un **pacto** o **convenio**, desde la **declaración formal** hasta la **conclusión sin efecto** de las negociaciones.
- Cuando sea indispensable la obtención de **un previo pronunciamiento** por parte de un **órgano jurisdiccional**, desde que se **solicita** hasta que la **Administración tenga constancia del mismo**.

Obligatoriedad de suspender el plazo máximo para resolver

El **plazo máximo** legal para **resolver** un procedimiento y **notificar** la resolución **se suspenderá**:

- Cuando una **AP requiera a otra** para que **anule** o **revise** un **acto** que entienda que es **ilegal** y que constituya la **base** para dictar **otro acto** en el ámbito de sus competencias, desde el **requerimiento** hasta que **se atienda** o **se resuelva** el recurso ante la **jurisdicción contencioso administrativa**.
- Cuando el **órgano competente para resolver** decida realizar alguna **actuación complementaria indispensable** para **resolver** el procedimiento, desde el momento en que se **notifique** a los interesados el inicio de las actuaciones hasta la **terminación**.

- Cuando los **interesados** promuevan la **recusación** en cualquier momento de la tramitación de un procedimiento, desde que **ésta se plantee** hasta que sea **resuelta** por el **superior jerárquico**.

Ampliación del plazo máximo para resolver y notificar (Art. 23)

Excepcionalmente, cuando se hayan **agotado** los **medios personales** y **materiales** disponibles, el:

Órgano competente para resolver, a propuesta, del **órgano instructor** o el **Superior jerárquico** del **órgano competente** para resolver, podrá acordar de **manera motivada,** y **notificando** a los interesados, la **ampliación** del **plazo máximo** de **resolución** y **notificación**, **no** pudiendo ser **superior** al de la **tramitación del procedimiento**.

Contra el acuerdo que resuelva la **ampliación** de plazos **no** cabrá **recurso**.

Silencio administrativo en procedimientos iniciados a solicitud del interesado (Art. 24)

En los **procedimientos iniciados** a **solicitud del interesado**, el **vencimiento** del **plazo máximo sin** haberse **notificado resolución expresa**, se entiende **estimada** por silencio administrativo*, **excepto** cuando:

- Una **ley** o una **norma** de Derecho de la **Unión Europea** o de **Derecho internacional** aplicable en España **establezcan lo contrario**.
- Cuando el procedimiento tenga por objeto el **acceso a actividades** o su ejercicio, la **ley** que disponga el carácter **desestimatorio** del silencio deberá fundarse en **razones imperiosas de interés general**.
- Derecho de **petición**.
- Los que **transfieran** al solicitante o a terceras personas **facultades** de **dominio** o **servicio público**.
- Impliquen el ejercicio de actividades que puedan **dañar** el **medio ambiente**.
- Procedimientos de **responsabilidad patrimonial** de las AAPP.
- Procedimientos de **impugnación** de actos y disposiciones.
- Procedimientos de **revisión de oficio** iniciados a solicitud de los interesados.

La **estimación** por **silencio administrativo** tiene la consideración de **acto administrativo finalizador del procedimiento***.

La **desestimación** por **silencio administrativo** tiene los solos efectos de **permitir** a los interesados la interposición de un **recurso administrativo** o **contencioso-administrativo***.

La **obligación** de dictar **resolución expresa** se sujetará al siguiente régimen:

- En los casos de **estimación** por silencio administrativo, la **resolución expresa posterior** sólo podrá ser **confirmatoria***.
- En los casos de **desestimación** por silencio administrativo, la **resolución expresa posterior** se adoptará por la Administración **sin vinculación alguna al sentido del silencio***.

Los **actos administrativos producidos por silencio administrativo** se podrán **hacer valer** tanto ante la **Administración** como ante **cualquier persona** física o jurídica, pública o privada.

Los mismos producen **efectos** desde el **vencimiento** del plazo máximo en el que debe dictarse y notificarse la resolución expresa sin que se haya expedido, y su existencia puede ser **acreditada** por **cualquier medio de prueba admitido en Derecho**, incluido el **certificado acreditativo del silencio producido**.

Este **certificado** se expedirá de **oficio** por el **órgano competente para resolver** en el plazo de **15 días** desde que expire el plazo máximo para resolver el procedimiento.

Este **certificado** también lo podrá **solicitar el interesado**, y será expedido por el órgano **competente para resolver** en **15 días** desde el **día siguiente** al que tenga **entrada** en el **registro electrónico**.