

Guía básica de la sede electrónica del Ayuntamiento de Santander



Documento creado y validado en Lectura Fácil por:



Ilustraciones y diseño elaborado por las alumnas del Ciclo de GS Ilustración de:



Proyecto subvencionado por:



© European Easy-to-Read Logo: Inclusion Europe.

More information at www.inclusion-europe.eu/easy-to-read



Índice

1. ¿Qué es la sede electrónica?.....página 3
2. ¿Es seguro utilizar la sede electrónica?.....página 4
3. ¿Cómo entrar y utilizar la sede electrónica?páginas 5 y 6
4. ¿Cuándo puedo utilizar la sede electrónica?páginas 7, 8 y 9
5. ¿Qué necesito para utilizar la sede electrónica?.....páginas 10, 11 y 12
6. Si tengo problemas utilizando la sede,
¿Cómo puedes solucionarlo?.....página 13
7. ¿Qué servicios tiene la sede electrónica?.....páginas 14, 15 y 16



1. ¿Qué es la sede electrónica?



Una sede electrónica es un sitio web que pueden utilizar los ciudadanos y las empresas para acceder a los servicios de las administraciones públicas. Por ejemplo, realizar trámites por internet.



El titular de esta sede electrónica es el Ayuntamiento de Santander y es el responsable de asegurar que la información es fiable y segura para todos los ciudadanos.



Todos los trámites que se hagan en la sede electrónica tienen la misma validez que los que se hagan en las oficinas del ayuntamiento.



La ley dice que todos los ciudadanos tienen derecho a acceder a los servicios de las Administraciones públicas a través de internet.



2. ¿Es seguro utilizar la sede electrónica?

Para usar la sede electrónica los ciudadanos tienen que dar algunos datos personales. El Ayuntamiento de Santander es el responsable de gestionar y cuidar los datos de los ciudadanos. Cualquier usuario de la sede electrónica tiene derecho a acceder, cambiar o cancelar los datos personales que le ha dado al Ayuntamiento de Santander.



¿Qué son las cookies y para qué sirven?

Para reconocer a los usuarios de la sede electrónica el Ayuntamiento de Santander utiliza **cookies**. Hay muchos tipos de cookies. La sede electrónica utiliza las cookies necesarias para funcionar bien. Si quieres usar la sede electrónica tienes que aceptar el uso de las cookies.

Cookies

Las cookies son unos archivos pequeños que sirven para reconocer los dispositivos cuando vuelven a visitar una web. Dan datos y preferencias del usuario.



3. ¿Cómo entrar y utilizar la sede electrónica?

Para entrar en la sede electrónica tienes que entrar en la página web

www.santander.es

Después vas a ver en tu pantalla una página como esta.



En la barra azul oscura tienes varias pestañas.

Tienes que pinchar en la que ponga sede electrónica.

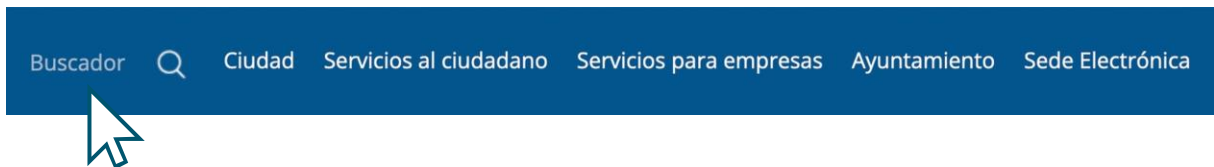
¡Fíjate en el puntero del ratón en la siguiente imagen!



Después de pinchar en sede electrónica vas a encontrar una página como esta.



En la barra azul hay unas pestañas generales.
Busca la que necesites y pincha para acceder a su información.
Si no encuentras lo que necesitas
puedes escribirlo en el buscador
que aparece marcado con el puntero
en la siguiente imagen.





4. ¿Cuándo puedo utilizar la sede electrónica?

La sede electrónica está abierta las 24 horas del día, todos los días del año.

Esto significa que podemos entrar y hacer trámites en cualquier momento.

Los trámites tienen un plazo de entrega.

Por eso la sede electrónica se tiene que asegurar que entregas tus trámites dentro del plazo.



¿Cómo estoy seguro de que entrego mis trámites dentro del plazo?

2. Fecha y hora oficial

La sede electrónica tiene un sistema que registra la hora a la que haces un trámite.

Este sistema se llama hora oficial.

Para comprobar la hora oficial

puedes entrar en este [enlace](#).



2. Días inhábiles

Los días inhábiles son los días que no son aptos por ley para hacer trámites.

Por ejemplo, los días festivos.

Cuando hacemos un trámite

por la sede electrónica en un día inhábil

el trámite no se registra hasta que termina el día inhábil.

Por ejemplo, el día 6 de diciembre

es el día de la Constitución.

Este día es inhábil para hacer trámites.

Si entregas un trámite en la sede electrónica el día 6 de diciembre

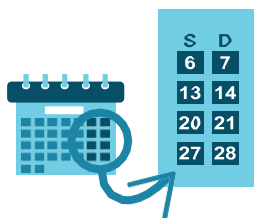
tu trámite no será válido hasta que empiece el día 7 de diciembre.

¿Cómo sé que días son inhábiles?

Los días inhábiles cambian todos los años con el calendario laboral del Ayuntamiento de Santander.

Cada año hay que consultar la sede electrónica para comprobar qué días son inhábiles.

Hay unos días al año que siempre son días inhábiles:



- Todos los sábados y domingos.



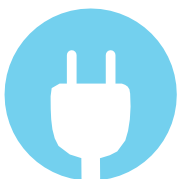
- Fiestas religiosas: 6 de enero, 15 de agosto, 1 de noviembre y 8 de diciembre.



- Fiestas reconocidas en el Estatuto de los Trabajadores: 1 de enero, 1 de mayo, 12 de octubre y 25 de diciembre.



- Fiestas cívicas: 6 de diciembre.

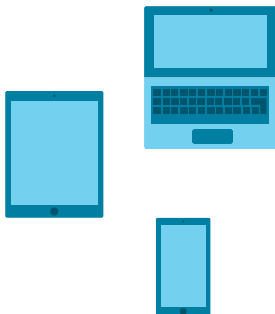


5. ¿Qué necesito para utilizar la sede electrónica?

Para poder usar la sede electrónica necesitas:



1. Dispositivo electrónico:
móvil inteligente, ordenador o Tablet
con un **sistema operativo**
compatible con la sede electrónica.



2. Acceso a internet a través de un **navegador**.

3. Método de identificación como ciudadano
dentro de la sede electrónica.

Sistema operativo

Un sistema operativo es un conjunto de programas que nos permiten usar los recursos que tiene nuestro dispositivo electrónico.



Navegador

Un navegador es una aplicación que permite el acceso a internet.

Por ejemplo,
el Google Chrome
o el internet Explorer.



¿Cuáles son los métodos de identificación que puedo utilizar?



DNI electrónico

El DNI electrónico es un documento que sirve para identificar a las personas de manera digital.

Es un tarjeta que tiene un chip y permite a las personas firmar documentos a través de internet.

Firmar con DNI electrónico es igual de válido que firmar de manera presencial.



Sistema de Cl@ve PIN

Es un sistema oficial de la Agencia tributaria que sirve para hacer trámites por internet válidos y seguros.

Solo se puede usar por un tiempo limitado con un código que te mandan por SMS a tu teléfono móvil.

Para usar este sistema tienes que estar registrado.

Puedes registrarte en este [enlace](#).



Sistema de Cl@ve permanente

Es un sistema oficial de la Agencia Tributaria que sirve para hacer trámites por internet válidos y seguros.

La cl@ve permanente es para ciudadanos que hacen muchos trámites con la Administración.

Después de registrarte la Administración te da unos códigos para hacer trámites con la Administración a través de internet.

Los códigos de la Cl@ve permanente sirven para siempre.



Ciudadanos UE

Es un sistema para que los ciudadanos de otros países de la Unión Europea puedan hacer trámites por internet en otro país miembro de la Unión Europea.



6. Si tengo problemas utilizando la sede, ¿cómo puedes solucionarlos?

El servicio de informática del Ayuntamiento de Santander es el responsable de que la sede electrónica funcione correctamente. Si tienes problemas usando la sede electrónica puedes solucionarlos de 3 maneras:

Preguntas frecuentes



El apartado de preguntas frecuentes recoge las dudas generales que suelen tener los ciudadanos cuando usan la sede electrónica. Para ver el apartado de preguntas frecuentes entra en este [enlace](#).

Buzón ciudadano



El buzón del ciudadano sirve para informar sobre tus dudas o problemas cuando usas la sede electrónica. También puedes hacer sugerencias para mejorar la sede. Para ver el buzón entra en este [enlace](#).

Correo electrónico



Mandando un correo electrónico con tus dudas a la dirección informática@santander.es



7. ¿Qué servicios tiene la sede electrónica?

La sede electrónica ofrece varios servicios a los ciudadanos.

Servicios generales

Los servicios generales son los servicios mas comunes.

Uno de los servicios generales es la información.

A través de la sede electrónica los ciudadanos pueden conseguir información importante como:



1. La identificación, el titular y el responsable de la Sede electrónica.



2. Datos de contacto, horarios y calendarios de la sede electrónica.



3. Información para usar bien la página y los medios electrónicos que necesitas.



4. Los convenios que tiene el Ayuntamiento con las empresas o asociaciones dentro del municipio.

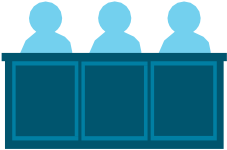
Convenio

Pacto o acuerdo entre personas, entidades y organizaciones.

El convenio obliga a los firmantes a cumplir una serie de condiciones.



5. Catálogo con los trámites que podemos hacer en la sede.



6. Las leyes y los reglamentos que tiene que cumplir la sede electrónica. Por ejemplo, la protección de datos de los ciudadanos.



7. Publicación de información sobre la celebración de plenos y juntas de gobierno. Los plenos y las juntas son reuniones donde se habla y se deciden cosas importantes.



8. Los resultados de juicios en los que el Ayuntamiento este involucrado.




9. Noticias y eventos importantes.

Otro servicio general es la formulación de quejas y sugerencias.

Servicios administrativos

Los servicios administrativos son los encargados de organizar, planificar y gestionar los recursos.

1. Las figuras de planeamiento urbanístico
2. Los anuncios de información pública
3. Los procedimientos de contratación administrativa
4. Los procedimientos de concesión de subvenciones
5. Los procedimientos de selección de personal
6. Los impresos y formularios de trámites
7. Consulta de estado de expedientes
8. Notificaciones electrónicas
9. Consulta de deuda pendiente y pagada
10. Obtención de copias auténticas



**Este documento informa y explica
qué es y cómo se usa la sede electrónica
del Ayuntamiento de Santander.**