

# **Tema 17**

***Administración electrónica y  
servicios al ciudadano.  
La información administrativa.  
Análisis de principales páginas  
web de carácter público. Servicios  
telemáticos Oficinas integradas  
de Atención al Ciudadano.  
Ventanilla única empresarial.  
El Punto de Acceso General de la  
Administración General del Estado***

# 1. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y SERVICIOS AL CIUDADANO. LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

## 1.1. Concepto de administración electrónica

Para la Comisión Europea, la Administración electrónica también denominada “e-Administración” **es el uso de las tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las AAPP, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas**”.

Las principales **ventajas** que tiene la Administración electrónica son:

- **Disponibilidad:** no es necesario ceñirse a un horario de oficinas ni a días laborables.
- **Facilidad de acceso:** ya no es necesario acudir a la oficina de forma presencial para realizar las gestiones, se puede hacer desde cualquier parte del mundo a través del teléfono o Internet.
- **Ahorro de tiempo:** para realizar una gestión se puede realizar desde casa o cualquier lugar que deseemos, sin la necesidad de tener que desplazarse a la oficina presencial, esperar para ser atendido.

## 1.2. Marco jurídico vigente de la Administración electrónica

La normativa vigente para esta materia a partir del 2 de octubre de 2.016 es:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

### 1.3. Ámbito de aplicación y principios Generales

La Ley 39/2015, de 1 de octubre y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, tienen como ámbito de aplicación:

- a) La Administración General del Estado.
- b) Las Administraciones de las Comunidades Autónomas.
- c) Las Entidades que integran la Administración Local.
- d) El sector público institucional.

La utilización de las tecnologías de la información **tendrá las limitaciones establecidas por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico**, respetando el pleno ejercicio por los ciudadanos de los derechos que tienen reconocidos, y ajustándose a los **siguientes principios**:

- El **respeto al derecho a la protección de datos de carácter personal** en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los Datos de Carácter Personal, en las demás leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y en sus normas de desarrollo, así como a los derechos al honor y a la intimidad personal y familiar.
- **Principio de igualdad** con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.
- **Principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos** en los términos establecidos por la normativa vigente en esta materia, a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran.
- **Principio de legalidad** en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas establecidas en la Ley 39/2015..

- **Principio de cooperación en la utilización de medios electrónicos** por las Administraciones Públicas al objeto de garantizar tanto la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados por cada una de ellas como, en su caso, la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos. En particular, se garantizará el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación que se ajusten a lo dispuesto en la presente Ley.
- **Principio de seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos** por las Administraciones Públicas, en cuya virtud se exigirá al menos el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa.
- **Principio de proporcionalidad** en cuya virtud sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones. Asimismo sólo se requerirán a los ciudadanos aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.
- **Principio de responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios** ofrecidos por las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.
- **Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas** garantizando la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos y por las Administraciones Públicas, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado. A estos efectos las Administraciones Públicas utilizarán estándares abiertos así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.
- **Principio de simplificación administrativa**, por el cual se reduzcan de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, logrando una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa.
- **Principio de transparencia y publicidad del procedimiento**, por el cual el uso de medios electrónicos debe facilitar la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas.

## **Definiciones a tener en cuenta en la Administración electrónica:**

- **Actuación administrativa automatizada:** actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación.
- **Aplicación:** programa o conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el uso de informática.
- **Aplicación de fuentes abiertas:** aquella que se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de redistribuir copias a otros usuarios.
- **Autenticación:** acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos, y de la integridad y autoría de estos últimos.
- **Canales:** estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; incluyendo el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc).
- **Certificado electrónico:** documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad.
- **Certificado electrónico reconocido:** son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten.
- **Ciudadano:** cualesquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las Administraciones Públicas.
- **Dirección electrónica:** identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.
- **Documento electrónico:** información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- **Estándar abierto:** aquel que reúna las siguientes condiciones:
  - ▷ Sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso.
  - ▷ Su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial.

- **Firma electrónica:** conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.
- **Firma electrónica avanzada:** firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.
- **Firma electrónica reconocida:** firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.
- **Interoperabilidad:** capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.
- **Medio electrónico:** mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.
- **Punto de acceso electrónico:** conjunto de páginas web agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de una institución pública.
- **Sistema de firma electrónica:** conjunto de elementos intervinientes en la creación de una firma electrónica. En el caso de la firma electrónica basada en certificado electrónico, componen el sistema, al menos, el certificado electrónico, el soporte, el lector, la aplicación de firma utilizada y el sistema de interpretación y verificación utilizado por el receptor del documento firmado.
- **Sellado de tiempo:** acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos.
- **Espacios comunes o ventanillas únicas:** modos o canales (oficinas integradas, atención telefónica, páginas en Internet y otros) a los que los ciudadanos pueden dirigirse para acceder a las informaciones, trámites y servicios públicos determinados por acuerdo entre varias Administraciones.
- **Actividad de servicio:** cualquier actividad económica por cuenta propia, prestada normalmente a cambio de una remuneración.
- **Prestador de actividad de servicio:** cualquier persona física o jurídica que ofrezca o preste una actividad de servicio.

## **1.4. Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos**

El **artículo 12 de la Ley 39/2015** nos habla de la asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados

Las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

Las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.

Asimismo, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. En este caso, será necesario que el interesado que carezca de los medios electrónicos necesarios se identifique ante el funcionario y preste su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

La Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales mantendrán actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde constarán los funcionarios habilitados para la identificación o firma regulada en este artículo. Estos registros o sistemas deberán ser plenamente interoperables y estar interconectados con los de las restantes Administraciones Públicas, a los efectos de comprobar la validez de las citadas habilitaciones.

En este registro o sistema equivalente, al menos, constarán los funcionarios que presten servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros.

Por su parte el **artículo 14 de la referida Ley**, establece los Derechos y obligaciones de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas

Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

- a) Las personas jurídicas.
- b) Las entidades sin personalidad jurídica.
- c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
- d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en 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 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.



## **1.5. Régimen jurídico de la administración electrónica**

El Régimen Jurídico de la Administración Pública encuentra su regulación principal en la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público. En concreto su artículo 38 nos habla de la Sede electrónica.

La sede electrónica es aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias.

El establecimiento de una sede electrónica 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. En todo caso deberá garantizarse la identificación del órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias.

La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y uso de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Las sedes electrónicas utilizarán, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio web o medio equivalente.

Artículo 39 Portal de internet

Se entiende por portal de internet el punto de acceso electrónico cuya titularidad corresponda a una Administración Pública, organismo público o entidad de Derecho Público que permite el acceso a través de internet a la información publicada y, en su caso, a la sede electrónica correspondiente.

## **Sistemas de identificación de las Administraciones Públicas**

El art. 40 Ley 40/2015 indica que las Administraciones Públicas podrán identificarse mediante el uso

de un sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica. Estos certificados electrónicos incluirán el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente, así como, en su caso, la identidad de la persona titular en el caso de los sellos electrónicos de órganos administrativos. La relación de sellos electrónicos utilizados por cada Administración Pública, incluyendo las características de los certificados electrónicos y los prestadores que los expiden, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos. Además, cada Administración Pública adoptará las medidas adecuadas para facilitar la verificación de sus sellos electrónicos.

2. Se entenderá identificada la Administración Pública respecto de la información que se publique como propia en su portal de internet.

## **Actuación administrativa automatizada (Art. 41 Ley 40/2015)**

Se entiende por actuación administrativa automatizada, cualquier acto o actuación realizada íntegramente a través de medios electrónicos por una Administración Pública en el marco de un procedimiento administrativo y en la que no haya intervenido de forma directa un empleado público.

En caso de actuación administrativa automatizada deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes, según los casos, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación.

## **Sistemas de firma para la actuación administrativa automatizada**

En el ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada, cada Administración Pública podrá determinar los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:

- a) Sello electrónico de Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, basado en certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
- b) Código seguro de verificación vinculado a la Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de Derecho Público, en los términos y condiciones establecidos, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente.

### **Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas (Art. 43 Ley 40/2015)**

Sin perjuicio de lo previsto en los artículos 38, 41 y 42, la actuación de una Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del titular del órgano o empleado público.

Cada Administración Pública determinará los sistemas de firma electrónica que debe utilizar su personal, los cuales podrán identificar de forma conjunta al titular del puesto de trabajo o cargo y a la Administración u órgano en la que presta sus servicios. Por razones de seguridad pública los sistemas de firma electrónica podrán referirse sólo el número de identificación profesional del empleado público.

Artículo 44 Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación

Los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicaciones establecidos entre Administraciones Públicas, órganos, organismos públicos y entidades de derecho público, serán considerados válidos a efectos de autenticación e identificación de los emisores y receptores en las condiciones establecidas en este artículo.

Cuando los participantes en las comunicaciones pertenezcan a una misma Administración Pública, ésta determinará las condiciones y garantías por las que se registrará que, al menos, comprenderá la relación de emisores y receptores autorizados y la naturaleza de los datos a intercambiar.

Cuando los participantes pertenezcan a distintas Administraciones, las condiciones y garantías citadas en el apartado anterior se establecerán mediante convenio suscrito entre aquellas.

En todo caso deberá garantizarse la seguridad del entorno cerrado de comunicaciones y la protección de los datos que se transmitan.

### **Aseguramiento e interoperabilidad de la firma electrónica**

Las Administraciones Públicas podrán determinar los trámites e informes que incluyan firma electrónica reconocida o cualificada y avanzada basada en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica.

Con el fin de favorecer la interoperabilidad y posibilitar la verificación automática de la firma electrónica de los documentos electrónicos, cuando una Administración utilice sistemas de firma electrónica distintos de aquellos basados en certificado electrónico reconocido o cualificado, para remitir o poner a disposición de otros órganos, organismos públicos, entidades de Derecho Público o Administraciones la documentación firmada electrónicamente, podrá superponer un sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado.

### **Archivo electrónico de documentos (Art 46 Ley 40/2015)**

Todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas se almacenarán por medios electrónicos, salvo cuando no sea posible.

Los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares deberán conservarse en soportes de esta naturaleza, ya sea en el mismo formato a partir del que se originó el documento o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo. Se asegurará en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.

Los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad, de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad, que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, asegurarán la identificación de los usuarios y el control de accesos, el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos, así como la recuperación y conservación a largo plazo de los documentos electrónicos producidos por las Administraciones Públicas que así lo requieran, de acuerdo con las especificaciones sobre el ciclo de vida de los servicios y sistemas utilizados.

### **1.5.6. De las comunicaciones y las notificaciones electrónicas**

Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán mediante comparecencia en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante, a través de la dirección electrónica habilitada única o mediante ambos sistemas, según disponga cada Administración u Organismo.

A los efectos previstos en este artículo, se entiende por comparecencia en la sede electrónica, el acceso por el interesado o su representante debidamente identificado al contenido de la notificación.

Las notificaciones por medios electrónicos se entenderán practicadas en el momento en que se produzca el acceso a su contenido.

Cuando la notificación por medios electrónicos sea de carácter obligatorio, o haya sido expresamente elegida por el interesado, se entenderá rechazada cuando hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido.

Se entenderá cumplida la obligación a la que se refiere el artículo 40.4 con la puesta a disposición de la notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante o en la dirección electrónica habilitada única.

Los interesados podrán acceder a las notificaciones desde el Punto de Acceso General electrónico de la Administración, que funcionará como un portal de acceso.

## **1.6 Relaciones electrónicas entre las Administraciones**

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo, cada Administración deberá facilitar el acceso de las restantes Administraciones Públicas a los datos relativos a los interesados que obren en su poder, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad.

La disponibilidad de tales datos estará limitada estrictamente a aquellos que son requeridos a los interesados por las restantes Administraciones para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia, de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos.

La Administración General del Estado, las Administraciones Autonómicas y las Entidades Locales, adoptarán las medidas necesarias e incorporarán en sus respectivos ámbitos las tecnologías precisas para posibilitar la interconexión de sus redes con el fin de crear una red de comunicaciones que interconecte los sistemas de información de las Administraciones Públicas y permita el intercambio de información y servicios entre las mismas, así como la interconexión con las redes de las instituciones de la Unión Europea y de otros Estados Miembros.

### **Esquema Nacional de Interoperabilidad y Esquema Nacional de Seguridad**

El Esquema Nacional de Interoperabilidad comprende el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.

El Esquema Nacional de Seguridad tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la presente Ley, y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que garanticen adecuadamente la seguridad de la información tratada.

## **Reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración (Art. 157 Ley 40/2015)**

Las Administraciones pondrán a disposición de cualquiera de ellas que lo solicite las aplicaciones, desarrolladas por sus servicios o que hayan sido objeto de contratación y de cuyos derechos de propiedad intelectual sean titulares, salvo que la información a la que estén asociadas sea objeto de especial protección por una norma. Las Administraciones cedentes y cesionarias podrán acordar la repercusión del coste de adquisición o fabricación de las aplicaciones cedidas.

Las aplicaciones a las que se refiere el apartado anterior podrán ser declaradas como de fuentes abiertas, cuando de ello se derive una mayor transparencia en el funcionamiento de la Administración Pública o se fomente con ello la incorporación de los ciudadanos a la Sociedad de la información.

Las Administraciones Públicas, con carácter previo a la adquisición, desarrollo o al mantenimiento a lo largo de todo el ciclo de vida de una aplicación, tanto si se realiza con medios propios o por la contratación de los servicios correspondientes, deberán consultar en el directorio general de aplicaciones, dependiente de la Administración General del Estado, si existen soluciones disponibles para su reutilización, que puedan satisfacer total o parcialmente las necesidades, mejoras o actualizaciones que se pretenden cubrir, y siempre que los requisitos tecnológicos de interoperabilidad y seguridad así lo permitan.

En este directorio constarán tanto las aplicaciones disponibles de la Administración General del Estado como las disponibles en los directorios integrados de aplicaciones del resto de Administraciones.

En el caso de existir una solución disponible para su reutilización total o parcial, las Administraciones Públicas estarán obligadas a su uso, salvo que la decisión de no reutilizarla se justifique en términos de eficiencia conforme al artículo 7 de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.

## **Transferencia de tecnología entre Administraciones**

Las Administraciones Públicas mantendrán directorios actualizados de aplicaciones para su libre reutilización, de conformidad con lo dispuesto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad. Estos directorios deberán ser plenamente interoperables con el directorio general de la Administración General del Estado, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión.

La Administración General del Estado, mantendrá un directorio general de aplicaciones para su reutilización, prestará apoyo para la libre reutilización de aplicaciones e impulsará el desarrollo de aplicaciones, formatos y estándares comunes en el marco de los esquemas nacionales de interoperabilidad y seguridad.

## **2. ANÁLISIS DE PRINCIPALES PÁGINAS WEB DE CARÁCTER PÚBLICO. SERVICIOS TELEMÁTICOS**

La principal utilidad de la Administración Electrónica es que permite a usuarios y Administración racionalizar su interacción, concentrando tareas y preocupaciones en asuntos como la mejora de los servicios existentes de una forma mucho más competitiva y eficaz.

Las principales utilidades que ofrece la Administración Electrónica para el ciudadano, en cuanto a servicios telemáticos, son las siguientes:

- Disponibilidad de la Administración las 24 horas y 365 días del año.
- Facilidad de acceso para la realización de trámites. Estos podrán realizarse sin la necesidad de desplazarse hasta un lugar concreto.
- Ahorro de la duración de las gestiones, ya que se evitan desplazamientos y tiempo de espera innecesarios.
- Aumento de la seguridad de los datos sensibles. Estos permanecen en centros de datos, los cuales serán más fácilmente recuperables.



- Flexibilidad: permite elegir entre los diferentes canales que se ofertan para la resolución de trámites administrativos.
- Simplicidad y Agilidad en las tramitaciones con las Administraciones Públicas.
- Optimización de los costes asociados al mantenimiento de los puestos de trabajo, aumentando la productividad.
- Concesión de grandes ventajas para personas de movilidad reducida, ya que podrán realizar gestiones a distancia.
- El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación permite ahorrar recursos energéticos, así como consumo de papel.

Para las administraciones:

- Mejora del servicio y, por tanto, de la imagen de la Administración.
- Mejora de la eficiencia interna del organismo.
- Integración de los diferentes canales de prestación de los servicios.
- Fomento del uso generalizado de las nuevas tecnologías.

## **2.1. Red.es**

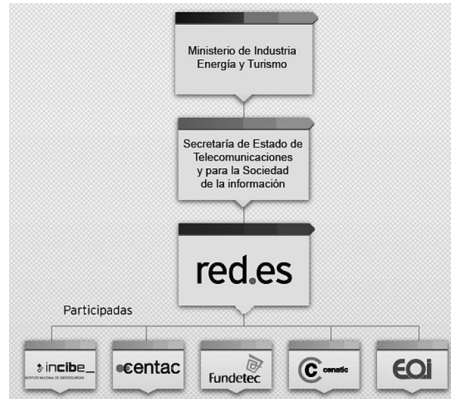
Red.es ([www.red.es](http://www.red.es)) es una entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Industria, Energía y Turismo (MINETUR), que desarrolla un extenso conjunto de programas para que la sociedad española se beneficie al máximo de las posibilidades que ofrecen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Sus objetivos prioritarios son generar empleo y fomentar el emprendimiento, aumentar la productividad y competitividad de las empresas españolas e incrementar el ahorro y la eficiencia en el gasto público.

Se pretende contribuir al establecimiento de las prioridades y actuaciones de la Agenda Digital de España, que lidera la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), en coordinación con toda la administración pública y el sector privado.

Desde un punto de vista público, Red.es también opera como un instrumento al servicio de toda la administración, para la implantación de las TIC.

Red.es recibe encomiendas de los distintos ministerios y establece convenios de colaboración con entidades autonómicas y locales para desarrollar programas que mejoren la atención al ciudadano, la productividad o la coordinación entre organismos.



De la mano del sector privado, se impulsan un abanico de programas destinados a la internacionalización de las empresas tecnológicas, la formación de los profesionales y el asesoramiento a pymes y autónomos que pretenden innovar y generar negocio en Internet.

Al mismo tiempo, es la autoridad nacional en el registro de dominios .es; gestionan la RedIRIS, la red académica y de investigación española que proporciona servicios avanzados de comunicaciones a la comunidad científica y universitaria nacional; contando con un observatorio propio, el ONTSI, desde el que se monitoriza el sector de las telecomunicaciones con el objetivo de proporcionar una herramienta de consulta fiable a los agentes que operan en el universo digital.



En los últimos años la Administración Electrónica en España ha experimentado un gran avance. En la actualidad existen más de 2.300 servicios electrónicos de la Administración General del Estado (AGE) disponibles al ciudadano de forma telemática y más del 99% de los trámites de la AGE se pueden realizar en línea.

Esta evolución de la E-Administración en nuestro país la corroboran organismos internacionales. El informe “e-Government” de la ONU del 2010 revela que el desarrollo de la Administración Electrónica en España ha registrado una notable evolución en los últimos años, que nos sitúa en una destacada posición en el contexto internacional. Del puesto 39 que ocupaba nuestro país en 2005 se ha pasado a la novena posición mundial y la quinta a nivel europeo en cuanto a implantación de servicios electrónicos, desarrollo de infraestructuras de telecomunicaciones y el capital humano cualificado en este campo.

La e-Administración, se convierte de esta forma, en una herramienta fundamental que permite a los ciudadanos obtener información y acceder a servicios públicos electrónicos de forma segura, rápida, cómoda y sencilla desde cualquier lugar y durante las 24 horas, los 365 días del año. De esta forma, se potencia la eficacia de las gestiones, se simplifican los procedimientos burocráticos y se reducen tiempos y cargas administrativas a los ciudadanos y las empresas.

Con el objetivo de seguir impulsado la Administración Electrónica en nuestro país, el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública ha puesto en marcha una campaña de información y divulgación bajo el lema “@dministración. Todos los servicios en tu mano” para mostrar y fomentar el uso de los servicios electrónicos entre la ciudadanía.

La campaña se articula, entre otras acciones, a través de un programa nacional de más de 2.000 jornadas divulgativas donde se muestra a la ciudadanía las posibilidades de los servicios electrónicos de la Administración.

En estas sesiones, los ciudadanos tienen la oportunidad de acceder a procedimientos completos y realizar trámites de la AGE por Internet, al mismo tiempo que pueden comprobar de primera mano la oferta disponible de estos servicios en línea.

Otra de las iniciativas que incluye esta campaña es la publicación de la Web <http://masdestacados.060.es> que aglutina 20 servicios electrónicos, que por su utilidad, permiten al ciudadano ir incorporándose de forma progresiva en el uso de la Administración Electrónica, descubriendo sus ventajas de una forma práctica.

A través de la E-Administración, se pueden realizar procedimientos relacionados con certificados de vida laboral, nacimiento, matrimonio y defunción, borradores de la declaración de la renta o la pensión de jubilación. También se puede

solicitar la prestación por desempleo, acceder a ofertas de empleo, consultar datos del censo electoral o los puntos del carné de conducir, así como realizar la declaración del IVA o conocer y efectuar los trámites administrativos para crear una empresa, por citar solo algunos ejemplos.

Para la utilización de estos servicios solo es necesario tener a mano nuestra identidad digital con los datos identificativos que figuran en el DNI o documento identificativo o el certificado electrónico digital correspondiente.

Los servicios relacionados con la puesta en marcha de proyectos empresariales están accesibles desde el CIRCE (Centro de Información y Red de Creación de Empresas). Este portal permite la realización de trámites de constitución y puesta en marcha de una empresa por medios telemáticos, ya sea para un autónomo, una Sociedad Limitada o una Sociedad Limitada Nueva Empresa. El portal ofrece, además, información de los trámites que el empresario deberá realizar de manera presencial y notarial.

En cuanto a la búsqueda de empleo, se puede obtener información detallada sobre las convocatorias de empleo público estatal, autonómico o local. Además, es posible realizar la inscripción en línea para ciertas pruebas selectivas. En cuanto al empleo privado, Redtrabaja ofrece toda la información y enlaces a los servicios útiles tales como bolsas de trabajo, ofertas de empleo, recursos e información sobre autoempleo y la gestión de la prestación por desempleo.

Entre los trámites administrativos se encuentran las gestiones relacionadas con consulta de saldo de puntos del carnet de conducir que se puede realizar online, tanto el saldo como los motivos en la reducción a través de certificado electrónico o DNI electrónico. También es posible el pago de multas de tráfico pendientes a través de Internet. Al realizar este trámite vía telemática, el usuario se beneficia de un descuento del 50% del importe al abonarla en los 20 días naturales siguientes a la notificación.

La Cita previa para DNI y pasaporte se gestiona mediante un servicio electrónico que permite gestionar citas presenciales, sin necesidad de acudir al centro emisor de la cita, para la renovación o tramitación del DNI y el pasaporte, a través de medios electrónicos.

Se incorporaran mecanismos de optimización para que el ciudadano pueda ver la disponibilidad de fechas y la cercanía de centros disponibles.

Por último la Administración Electrónica nos permite gestionar de forma telemática la Declaración del IVA y la Declaración del IRPF, borrador y presentación que se puede realizar a través de la Agencia Tributaria.

Se pueden consultar todos los servicios disponibles en [www.060.es](http://www.060.es)

## **2.2. La firma electrónica**

### **2.2.1. Concepto**

La firma electrónica es un conjunto de datos electrónicos que acompañan o que están asociados a un documento electrónico que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante y cuyas funciones básicas son:

- Identificar al firmante de manera inequívoca.
- Asegurar la integridad del documento firmado. Asegura que el documento firmado es exactamente el mismo que el original y que no ha sufrido alteración o manipulación.
- Asegurar la integridad del documento firmado. Los datos que utiliza el firmante para realizar la firma son únicos y exclusivos y, por tanto, posteriormente, no puede decir que no ha firmado el documento.

Para la utilización de la firma electrónica se precisa obtener previamente el certificado digital, expedido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) con el que se acreditará la identidad del firmante.

### **2.2.2. Clases de firmas electrónicas**

La firma electrónica puede ser avanzada o reconocida.

- La firma electrónica avanzada es la que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.
- La firma electrónica reconocida es la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma. La firma electrónica reconocida tiene el mismo valor de los datos consignados en forma electrónica que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel.

### **2.2.3. Documento electrónico**

Se considerará documento electrónico a la información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

Para que un documento electrónico tenga la naturaleza de documento público o de documento administrativo deberá cumplir con los requisitos que a continuación se detallan, y en su caso con la normativa específica aplicable.

Deben de ser soporte de documentos públicos, por estar firmados electrónicamente por funcionarios que tengan legalmente atribuida la facultad de dar fe pública, judicial, notarial o administrativa, siempre que actúen en el ámbito de sus competencias con los requisitos exigidos por la ley en cada caso.

O deberán de dar soporte a los documentos expedidos y firmados electrónicamente por funcionarios o empleados públicos en el ejercicio de sus funciones públicas, conforme a su legislación específica.

## **2.3. El certificado digital**

Un certificado digital es un sistema de firma electrónica que permite identificar a su titular, asegura la identidad del que establece la comunicación electrónica y si se utiliza para firmar datos permite garantizar que éstos no han sido modificados, la identidad del firmante se acredita y asocia mediante dos claves, una pública y otra privada (sólo en poder del titular del certificado).

Está disponible tanto para personas físicas como para empresas o asociaciones. En la actualidad la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre no expide certificados de representación, por lo que no es posible obtener este tipo de certificados, aún

cuando la persona que actúe por representación pueda acreditar que es el representante legal o voluntario del representado. Esta opción, que en principio puede parecer válida, se ha descartado por el riesgo legal que se pueda hacer de dicha representación en cuanto al uso no autorizado o fraudulento del certificado (si el representado ha fallecido, revocación del poder o la sentencia no adquirió firmeza).

La posesión de un certificado digital nos permitirá establecer comunicaciones seguras con las administraciones públicas que desarrollen servicios a través de Internet mediante el uso de la firma digital. De esta manera es posible realizar multitud de trámites sin necesidad de desplazarse a las oficinas de la administración correspondiente.

### **2.3.1. Utilidad de un Certificado Digital**

Las principales utilidades de un Certificado Digital son las siguientes:

- Autenticar la identidad del usuario, de forma electrónica, ante terceros.
- Firmar digitalmente, garantizando la integridad del documento firmado, la procedencia del documento y la autenticidad de origen.
- Cifrar datos para que sólo el destinatario del documento pueda acceder a su contenido.

### **2.3.2. Obtención de un Certificado Digital**

Si se dispone de DNI electrónico, ya se dispone de un certificado digital, también puede obtenerse un certificado digital a través de Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

Existen 4 formas distintas de Obtener un Certificado Electrónico FNMT:

- Como archivo descargable en un ordenador.
- Directamente en una Tarjeta Criptográfica.
- Como archivo descargable en su dispositivo Android.
- Utilizando el DNI Electrónico (DNLe).

### **2.3.3. Información que contiene el Certificado Digital**

- Identificación del titular del certificado (nombre, D.N.I .....)
- Distintivos del certificado (nº de serie, entidad que lo emitió, fecha de emisión, validez del certificado...)
- Dos claves: pública y privada.
- Información de la autoridad emisora del certificado.

### **2.3.4. Intervinientes en el proceso de la emisión de un Certificado Digital**

- **Autoridad de Certificación:** es la entidad que emite el certificado digital y quién interviene como tercero de confianza, la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).
- **Autoridad del Registro:** persona o entidad delegada por la Autoridad de Certificación para la verificación de la identidad de los solicitantes y otras funciones dentro del proceso de expedición y manejo de certificados digitales.

### **2.3.5. Guardar el Certificado Digital**

El Certificado digital se puede almacenar en tres soportes distintos los cuales pueden ser:

- Dispositivos de almacenamiento tradicionales como lápices, USB, CD's, Disco Duro.
- Tarjeta inteligente.
- DNI-electrónico.

### **2.3.6. Renovación del Certificado**

El certificado digital tiene un periodo de validez que se puede consultar en el menú de consulta de la propiedad de certificado del navegador. Cuando la fecha de expiración esté próxima, se deberá poner en contacto con la autoridad de certificación emisora a través de los medios que ésta habilite para solicitar la emisión de otro certificado con un nuevo periodo de validez.

En el caso de que desee renovar el certificado de la FNMT, desde los dos meses anteriores a la caducidad puede realizarse sin necesidad de ir personalmente a una oficina de registro. Los pasos que debe seguir son los siguientes:

- Ir a la página web de la FNMT y solicitar la renovación desde el navegador donde esté instalado el certificado que va a caducar.
- Unos minutos después se podrá descargar el certificado renovado desde esta página web.

### **2.3.7. Revocación del Certificado**

Revocar un certificado supone cancelar la validez del certificado de forma independiente del intervalo de validez del certificado.



Los motivos para revocar un certificado son variados. El más habitual es la posibilidad de que haya visto comprometida la clave privada del certificado y que por lo tanto exista otra persona que pueda realizar firmas en nombre de otras. Otro posible motivo es que algún dato de los contenidos en el certificado deje de ser válido.

Para revocar un certificado es necesario comunicárselo a la autoridad de certificación por uno de los medios facilitados para ello (Internet, telefónico,...).

El procedimiento para revocar el certificado de la FNMT es el siguiente:

- Si el titular del certificado o su representante (sólo en caso de entidades), están en posesión del mismo, la revocación se efectuará a través de Internet.
- Si el titular del certificado o su representante no disponen del mismo por extravío, pérdida o robo, deberá personarse en una Oficina de Acreditación para, una vez identificado, firmar el modelo de solicitud de revocación del certificado. Las oficinas de acreditación transmiten diariamente los registros tramitados a la FNMT para que esta proceda a la revocación del certificado.

Una vez que un certificado está revocado, ninguna firma realizada con el certificado tendrá validez legal.

### **2.3.8. Eliminación del Certificado**

Para eliminar el certificado electrónico del navegador, puede hacerse de esta manera:

- En Internet Explorer (puede variar según la versión) ir a Herramientas / Opciones de Internet / Contenido / Certificados... Pulsar sobre el certificado que desea eliminar y elija 'Quitar'.
- En Firefox (puede variar según la versión) ir a Herramientas / Opciones / Avanzado / Cifrado / Ver Certificados... Pulsa sobre el certificado que se desea eliminar y elegir 'Eliminar...'.

## 4. VENTANILLA ÚNICA EMPRESARIAL

### 4.1. Introducción

La Ventanilla Única Empresarial (VUE) tiene por objeto el apoyo a los emprendedores en la creación de nuevas empresas, mediante la prestación de servicios integrados de tramitación y asesoramiento empresarial.

Es una iniciativa conjunta de todas las Administraciones Públicas (Administración General del Estado, Comunidades Autónomas, Ayuntamientos) y las Cámaras de Comercio.

The screenshot displays the homepage of the Ventanilla Única Empresarial (VUE) website. At the top, there is a navigation bar with the VUE logo, the text "Ventanilla Única Empresarial Asesoramiento OnLine", and links for "Mi cuenta", "RSS", "Mapa Web", and "Contacto". Below this, a secondary navigation bar includes logos for the "GOBIERNO DE ESPAÑA", "Cámaras", and "UNIÓN EUROPEA", along with a menu of services: "Inicio", "Programa", "Servicios", "Asesoramiento OnLine", "Oficinas VUE", "Ayudas", "Crea tu empresa", "Dudas frecuentes", and "Canal TV".

The main banner features the question "¿Quieres desarrollar tu proyecto empresarial?" with a "+ INFO" button. To the right, a box titled "Servicio VUE on-line" states: "Proyecto piloto finalizado. Puedes visitar las FAQs o solicitar asesoramiento presencial en la Ventanilla Empresarial Única." with an "ACCESO" button.

Below the banner, a section titled "Bienvenido a nuestra web..." describes the "Programa público de asesoramiento online gratuito con respuesta en 48h. hábiles". It notes that anyone with a business project or company can benefit, with no limit on the number of consultations. Below this text is a grid of six images with labels: "Servicios", "Ayudas", "Asesoramiento OnLine", "Oficinas VUE", "Dudas Frecuentes", and "Crea tu Empresa".

On the right side, there is a vertical sidebar with three promotional boxes. The top box says "Resolvemos todas tus dudas" with a "Envíanos tu consulta" button. The middle box, titled "Tramitación electrónica de tu empresa", features the EUGO logo and the text "España iniciativa de Servicios de la UE" and "Pon en marcha tu empresa en sólo tres pasos". The bottom box features the CIRCE logo and the text "Crea tu empresa por Internet".

La generalización del canal electrónico para la tramitación empresarial obliga a desarrollar nuevas vías para ofrecer el asesoramiento que emprendedores y empresas demandan.

Nace así el servicio de Asesoramiento On-line de Ventanilla Única Empresarial, un proyecto piloto que complementa a los tradicionales servicios de apoyo a la creación de empresas ofertados por la red cameral:

## 4.2. Oficinas de Ventanilla Única Empresarial

El Asesoramiento On-line de Ventanilla Única Empresarial es un proyecto que ofrece servicio gratuito, cofinanciado por el Fondo Social Europeo, que permite la universalización de la labor que las Cámaras de Comercio desempeñan en materia de asesoramiento empresarial.

En un tiempo máximo de 48 horas hábiles un equipo de asesores expertos resolverá, a través de Internet, cuantas dudas surgen a emprendedores y empresarios a la hora de poner en marcha una nueva actividad empresarial.

Cada usuario dispondrá de una zona personal en que quedarán registradas sus preguntas y las respuestas recibidas. Y en caso de precisar de los servicios presenciales de una Ventanilla Única Empresarial o de una Cámara de Comercio, su expediente on-line estará a disposición de los asesores de dicha oficina, quienes, de ese modo, podrán conocer los antecedentes necesarios para profundizar en la orientación.

Los Centros de Ventanilla Única Empresariales, creados al amparo del Protocolo de 26 de abril de 1999 mediante los correspondientes instrumentos jurídicos de cooperación con Comunidades Autónomas y Entidades Locales, podrán realizar las funciones de **orientación, tramitación y asesoramiento para la creación y desarrollo de la Nueva Empresa.**

Los objetivos de la UVE son básicamente dos. Facilitar los trámites en la constitución de las nuevas empresas, permitiendo realizar todos ellos en un único lugar, con independencia de que sean trámites de Hacienda, Seguridad Social, etc. Orientar al emprendedor de forma integral en función de sus necesidades acerca de los aspectos jurídicos, financiación, subvenciones públicas, etc.

Su funcionamiento es sencillo. Un funcionario escucha las necesidades del emprendedor y lo dirige hacia el área de atención correspondiente. En este área de atención, un Orientador dará toda la información que necesite al emprendedor, a fin de que pueda cerrar su proyecto satisfactoriamente. Si lo desea, en ese momento puede abrirse un Expediente de Tramitación para iniciar los trámites (valga la redundancia), de constitución de la nueva empresa. Por último, un Funcionario

de Cabecera va a supervisar estos trámites que son realizados en la misma oficina por funcionarios de las Administraciones implicadas presentes en el lugar.

El asesoramiento online complementa los servicios de asesoramiento presencial y de realización de trámites de creación de empresas que ofrece la red de Oficinas VUE, en las que participan la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas, las Entidades Locales y las Cámaras de Comercio.

VUE Online es también complementario al asesoramiento y apoyo a la tramitación que ofrecen los Servicios de Creación de Empresas y Antenas de la red cameral.

Al mismo tiempo, VUE Online pretende ofrecer al emprendedor y al empresario desde un único portal, todos los recursos ofrecidos en internet por las diferentes administraciones públicas españolas y la red cameral, para facilitar la creación de empresas:

- Asesoramiento online.
- Tramitación de la creación de empresas.
- Documentación clasificada por temas.
- Formación.
- Enlaces de interés.

**Por último señalar el Real Decreto 127/2015, de 27 de febrero, por el que se integran los centros de ventanilla única empresarial y la ventanilla única de la Directiva de Servicios en los Puntos de Atención al Emprendedor.**

## **5. EL PUNTO DE ACCESO GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO**

El Punto de Acceso General es una de las medidas impulsadas por la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA).

Su objetivo es construir la “Administración Virtual” de forma que los ciudadanos dispongan de un solo punto de acceso para conseguir la información necesaria para iniciar, tramitar, o concluir sus procedimientos administrativos, obtener datos necesarios para relacionarse con la Administración, conocer sus derechos y cumplir con sus obligaciones. Con esta medida se pretende poner fin a la dispersión de los servicios de las Administraciones Públicas hasta ahora en distintos portales.

Como antecedente al punto de acceso general existe desde el año 2006 el portal 060.es ([www.060.es](http://www.060.es)) que ofrece información sobre los servicios electrónicos y la actividad y organización de las AAPP.

El Punto de Acceso General sustituye al citado portal e introduce las siguientes mejoras:

- Orienta a los ciudadanos en su relación con la administración con pautas de ayuda organizadas en eventos / necesidades de los ciudadanos.
- Contiene guías de asistencia en eventos que implican varios trámites y/o de distintas administraciones.
- Permite el acceso a todos los procedimientos y trámites de la AGE con información sobre los mismos, documentación a presentar y acceso al formulario. Ofrece información general sobre la organización de las Administraciones Públicas.
- Permite el uso de aplicaciones móviles de ayuda a los ciudadanos (actualmente, buscador de oficinas y, próximamente, buscador de empleo público y pruebas de capacitación profesional) disponibles en las dos principales plataformas (IOS y Android).

En materia de empleo público, además de las suscripciones a convocatorias que ya podían realizarse, se podrán consultar en un futuro las comunicaciones y las notificaciones realizadas por correo postal, a través de la plataforma Notific@; además, se permite realizar las notificaciones por comparecencia en la sede electrónica del Punto de Acceso General.

El acceso se organizará atendiendo a distintos criterios que permitan a los ciudadanos identificar de forma fácil e intuitiva los servicios a los que deseen acceder.

El Punto de acceso general será gestionado por el Ministerio de la Presidencia, con la participación de todos los Ministerios y, en su caso, de los organismos públicos dotados por la ley de un régimen especial de independencia, para garantizar la completa y exacta incorporación de la información y accesos publicados en éste.

El Punto de acceso general podrá incluir servicios adicionales, así como distribuir la información sobre el acceso electrónico a los servicios públicos de manera

que pueda ser utilizada por otros departamentos ministeriales, Administraciones o por el sector privado.

Es la Orden HAP/1949/2014, de 13 de octubre, por la que se regula el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado y se crea su sede electrónica.

## 5.1. Punto de Acceso General

El artículo 2 de la orden establece que el PAG, tiene los dominios:

- [www.administración.es](http://www.administración.es) y
- [www.administracion.gob.es](http://www.administracion.gob.es),

Así ofrecerá a los ciudadanos y empresas la información sobre los procedimientos y servicios de los Departamentos ministeriales y de los Organismos públicos vinculados o dependientes y reunirá la información de la actividad y la organización de las Administraciones Públicas.

El PAG contiene además el acceso a la **sede electrónica asociada al mismo**.

A este efecto, los Departamentos ministeriales y los Organismos públicos vinculados o dependientes deberán coordinar sus sedes electrónicas con la sede del PAG.

El PAG proporcionará información sobre los procedimientos y servicios correspondientes a otras Administraciones Públicas, mediante la formalización de los correspondientes instrumentos de colaboración.

Respecto a la coordinación del PAG con los portales electrónicos de los organismos internacionales y de las Administraciones Públicas extranjeras, especialmente de la Unión Europea y sus Estados miembros, se estará a lo dispuesto en la normativa correspondiente o a los convenios y acuerdos que pudieran existir. Las actuaciones de coordinación con los portales de la Unión Europea se canalizarán a través de la **Representación Permanente de España en la misma**.

## 5.2. Contenido y funcionalidades

El PAG deberá garantizar, de forma gradual y progresiva a medida que los recursos y desarrollos técnicos lo permitan, el acceso a los siguientes servicios:

Los portales de los Departamentos ministeriales y Organismos públicos vinculados o dependientes.

Su sede electrónica y las sedes electrónicas de los Departamentos ministeriales y de los Organismos públicos vinculados o dependientes.

Los servicios que la Administración pone a disposición de los ciudadanos y especialmente, los más usados por los ciudadanos.

### 5.3. Portal de transparencia

Otros portales destacados de ámbito estatal como el portal de Datos abiertos, la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios y aquellos de similar naturaleza.

Las áreas restringidas o privadas para los usuarios.

Además, el PAG contendrá información administrativa de carácter horizontal de los Departamentos ministeriales y Organismos públicos, vinculados o dependientes como las **ayudas, becas, subvenciones, empleo público y legislación**, que sean de interés para el ciudadano.

El PAG tendrá un espacio dedicado a la **participación ciudadana** y posibilitará la interacción del ciudadano a través de las redes sociales más extendidas. También dispondrá de los mecanismos precisos que faciliten el acceso de sus contenidos a los diferentes dispositivos móviles existentes, a medida que los recursos y desarrollos técnicos lo permitan.

### 5.4. Acceso

Serán canales de acceso a los servicios del PAG:

Para el acceso electrónico, **Internet**, con las características definidas en el artículo 2.

Para la **atención presencial**, la oficina 060 de calle María de Molina, 50 (Madrid), así como las Oficinas 060 de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y de Direcciones Insulares, conforme a las competencias definidas en las normas reguladoras de la organización ministerial y el resto de las oficinas de las Administraciones Públicas en el marco de los convenios suscritos o que pudieran suscribirse.

Para la **atención telefónica**, los servicios de información departamental, en el teléfono 060.

## 5.5. Titularidad y gestión

LA TITULARIDAD del PAG corresponderá **al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas**, que establecerá los principios generales y directrices básicos de funcionamiento del mismo.

**La gestión del PAG** corresponde a la **Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos** que la ejercerá a través de la Subdirección General de la Inspección General de Servicios de la Administración General del Estado y Atención al Ciudadano, en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Cada Departamento ministerial u Organismo público se responsabilizará de la provisión y actualización de la información que provea el portal en relación a sus procedimientos, servicios e informaciones a través de los mecanismos que se establezcan.

## 5.6. Gobernanza

Con el fin de garantizar una adecuada coordinación de la información contenida en el PAG y asegurar los necesarios niveles de colaboración para posibilitar la actualización permanente de la información y su adecuación a las demandas de los ciudadanos, se crea un **Grupo de Trabajo**.

Dicho Grupo de Trabajo tendrá atribuidas las siguientes funciones:

- Potenciar la colaboración entre las unidades de información administrativa y/o unidades de gestión de sitios web de los distintos Departamentos ministeriales y de los Organismos públicos vinculados o dependientes a efectos de la actualización de la información contenida en el PAG.
- Analizar los modelos de gobernanza que posibiliten una adecuada gestión y mantenimiento de la información.
- Facilitar la coordinación y corresponsabilidad de los Departamentos ministeriales y de los Organismos públicos vinculados o dependientes respecto a la información contenida en el PAG.



- Garantizar las acciones que se consideren convenientes para ofrecer un buen servicio de información administrativa y disponer de la información interdepartamental y de la que ofrezca cada Departamento ministerial y Organismo público vinculado o dependiente.
- Colaborar en la gestión de la sede electrónica regulada en el Capítulo III de la presente orden.

Cada Departamento ministerial y Organismo público vinculado o dependiente a su vez se dotará de la estructura organizativa necesaria para garantizar la adecuada coordinación interna con el objeto de proveer los contenidos y sus actualizaciones en el PAG.

Sin perjuicio de lo establecido en su caso en los correspondientes instrumentos de colaboración, la participación y seguimiento de los contenidos del PAG referentes a otras Administraciones Públicas se verificarán a través del Comité Sectorial de Administración Electrónica.

## **5.7. Sede Electrónica del PAG**

### **5.7.1. Creación y ámbito de aplicación**

Se crea la sede electrónica del PAG, el ámbito de aplicación de la sede comprenderá la totalidad de los Departamentos ministeriales y de los Organismos públicos vinculados o dependientes. Asimismo, la sede electrónica del PAG extenderá su ámbito a los organismos que se determinen en los instrumentos de colaboración con otras Administraciones Públicas que, en su caso, formalice el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Esta sede se considerará como la sede central de la Administración General del Estado.

### **5.7.2. Características**

A través de la sede electrónica del PAG se podrá acceder a los procedimientos y servicios que requieran la autenticación de los ciudadanos o de la Administración Pública en sus relaciones con éstos por medios electrónicos, así como aquellos otros respecto a los que se decida su inclusión en la sede por razones de eficacia y calidad en la prestación de servicios a los ciudadanos y que estén accesibles en las sedes electrónicas de los órganos correspondientes. A medida que los recursos y desarrollos técnicos lo permitan, este acceso se podrá realizar sin tener que identificarse de nuevo.

La dirección electrónica de referencia de la sede será:

<https://sede.administracion.gob.es>.

Los servicios incluidos en la sede electrónica del PAG cumplirán los principios de accesibilidad y usabilidad, establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, así como en los términos dictados por la normativa vigente en esta materia en cada momento.

Los contenidos publicados en la sede electrónica del PAG responderán a los criterios de seguridad e interoperabilidad según lo establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, y por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Serán canales de acceso a los servicios disponibles en la sede:

- Para el acceso electrónico, Internet, con las características definidas en el presente artículo.
- Para la atención presencial, la oficina 060 de calle María de Molina, 50 (Madrid), así como las Oficinas 060 de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y de Direcciones Insulares, conforme a las competencias definidas en las normas reguladoras de la organización ministerial.
- Para la atención telefónica, los servicios de información departamental, en el teléfono 060.

### **5.7.3. Contenidos**

La sede electrónica del PAG dispondrá del contenido mínimo y de los servicios previstos.

Además la sede electrónica del PAG dispondrá de los siguientes contenidos específicos:

- Acceso a Trámites y Servicios en línea disponibles en las sedes electrónicas.
- Registro Electrónico Común.
- Dirección Electrónica Habilitada.
- Registro Electrónico de Apoderamientos.
- Registro de Funcionarios Habilitados.

- Servicios que requieran de autenticación de la administración y/o del ciudadano como la inscripción en pruebas selectivas, cambio de domicilio y notificaciones electrónicas, entre otros.
- Enlace a la orden de creación, publicada en el Boletín Oficial del Estado.
- Buzón de contacto del PAG.

Cualquier otro contenido de interés para el ciudadano que deba figurar en la Sede Electrónica del PAG.

A medida que los recursos y desarrollos técnicos lo permitan, la Sede Electrónica del PAG posibilitará el acceso a sus contenidos en lenguas cooficiales.

#### **5.7.4. Titularidad y gestión de la sede electrónica del PAG**

La titularidad de la Sede Electrónica del PAG corresponderá al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

La gestión de la sede corresponde a la Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos que la ejercerá a través de la Subdirección General de la Inspección General de Servicios de la Administración General del Estado y Atención al Ciudadano, en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,

Los Departamentos ministeriales y los Organismos públicos vinculados o dependientes de los mismos participarán en la gestión de la sede electrónica del PAG.

Sin perjuicio de lo establecido en su caso en los correspondientes instrumentos de colaboración, la participación y seguimiento de los contenidos de la sede electrónica del PAG referentes a otras Administraciones Públicas, se verificarán a través del Comité Sectorial de Administración Electrónica.

El titular de la sede electrónica del PAG será responsable de la integridad, veracidad y actualización de la información y servicios a los que pueda accederse a través de la misma. En el caso de los enlaces o vínculos cuya responsabilidad corresponde a distinto órgano o Administración Pública, el titular de la sede electrónica del PAG no será responsable de la integridad, veracidad ni actualización de aquéllos.