

Persevera

AL ALCANCE DE QUIEN ESTUDIA

BLOQUE II · ORGANIZACIÓN DE OFICINAS PÚBLICAS

Tema 3

Administración electrónica y servicios al ciudadano

Cuerpo General Administrativo de la Administración del Estado · Ingreso libre

INGRESO LIBRE · EDICIÓN 2026

perseveraoposiciones.com

AL ALCANCE DE QUIEN ESTUDIA

Cada año, mucha gente perfectamente capaz de aprobar una oposición no llega a intentarlo en serio. Y casi nunca es por falta de cabeza: es por la vida. El trabajo que te deja sin fuerzas justo cuando ibas a ponerte, las cargas familiares, no saber bien por dónde empezar o, simplemente, no poder dedicarle el día entero ni pagar una buena academia. Cosas que poco tienen que ver con lo que uno valdría sentado delante del examen.

Persevera nace de ahí: de la idea de que opositar debería depender de que estudies, y de nada más.

Prepararse bien no debería depender de cosas ajenas a tu esfuerzo. Hay muchísima gente que sacaría la plaza por su cuenta si tuviera las herramientas adecuadas a mano. El problema es que casi siempre se ven solo dos caminos: una academia, con sus horarios y su ritmo, o hacerlo del todo en solitario, sin nada ni nadie que te guíe. Persevera quiere ser un tercer camino: la libertad de ir por tu cuenta, pero con herramientas de verdad para hacerlo en serio.

Ese tercer camino empieza por lo esencial: el temario, completo y gratuito, sin registrarte. Descárgalo, guárdalo, imprímelo, compártelo con quien quieras: es tuyo, sin compromisos y para siempre.

Y las herramientas de verdad están en nuestra app. Porque, como quienes hemos pasado por ahí, sabemos que tener el temario es solo el principio: en la app el temario cobra vida, con tests para ponerte a prueba, fichas de repaso, esquemas y un seguimiento que te muestra por dónde vas y dónde flojeas. Todo pensado para exprimir cada hora de estudio. Y da lo mismo cómo te prepares: por tu cuenta o como refuerzo de una academia, aquí siempre tienes con qué practicar más.

Opositar es, sobre todo, perseverar: madrugones, días en que no entra nada, semanas en que dudas de si merece la pena. Y es en esa parte —la de aguantar— donde queremos estar a tu lado, dándote las herramientas que a nosotros nos habrían hecho el camino más fácil.

— *El equipo de Persevera*

ÍNDICE

Epígrafe 1 — Administración electrónica y servicios al ciudadano	5
1. Concepto y marco normativo	5
2. Principios generales — art. 2 RD 203/2021	6
3. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente — art. 14 LPAC + art. 3 RD 203/2021	8
4. Servicios al ciudadano: derechos, asistencia y canales	13
5. Cooperación interadministrativa: la Comisión Sectorial de Administración Electrónica — DA 9.ª Ley 40/2015	17
Epígrafe 2 — Análisis de principales páginas web de carácter público	19
1. El portal de internet — art. 39 Ley 40/2015 + arts. 5-6 RD 203/2021	19
2. La sede electrónica — art. 38 Ley 40/2015 + arts. 9-12 RD 203/2021	23
3. Identificación electrónica de las sedes — art. 38.6 Ley 40/2015 + art. 18 RD 203/2021	32
Epígrafe 3 — Servicios telemáticos	34
1. Identificación electrónica de los interesados — art. 9 LPAC	34
2. Sistemas de firma admitidos por las Administraciones Públicas — art. 10 LPAC	37
3. Uso obligatorio de firma — art. 11 LPAC	40
4. Identificación de las Administraciones Públicas y sello electrónico — art. 40 Ley 40/2015 + art. 19 RD 203/2021	41
5. Actuación administrativa automatizada — arts. 41-42 Ley 40/2015 + art. 13 RD 203/2021	44
6. Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas — art. 43 Ley 40/2015	47

7. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación	48
— art. 44 Ley 40/2015	
8. Ubicación territorial de los sistemas con datos sensibles — art. 46 bis Ley 40/2015	49
9. Esquema Nacional de Interoperabilidad y Esquema Nacional de Seguridad — art. 156 Ley 40/2015	51
10. Plataformas de intermediación e interoperabilidad — arts. 56, 61, 62 RD 203/2021 + DA 30. ^a Ley 40/2015	52
Epígrafe 4 — Oficinas integradas de atención al ciudadano	56
1. Naturaleza, denominación y régimen de creación — art. 40.1-2 RD 203/2021 + arts. 5 y 59.2 Ley 40/2015	56
2. Funciones de las OAMR — art. 40.3 RD 203/2021	58
3. Sistema de Interconexión de Registros (SIR) — art. 60 RD 203/2021	62
Epígrafe 5 — Ventanilla única empresarial	64
1. Antecedentes y marco normativo	64
2. Los Puntos de Atención al Emprendedor (PAE) — art. 13 Ley 14/2013 + art. 3 RD 127/2015	65
3. Servicios de los PAE — art. 4 RD 127/2015	69
4. Integración de ventanillas presenciales y electrónicas — arts. 5 y 6 RD 127/2015 + art. 18 Ley 17/2009	71
Epígrafe 6 — El Punto de Acceso General de la Administración General del Estado	75
1. El PAGe — art. 7 RD 203/2021	75
2. La Carpeta Ciudadana del sector público estatal — art. 8 RD 203/2021	77
3. Regulación específica del PAG estatal — Orden HAP/1949/2014: alcance, contenido y gobernanza	79
4. La sede electrónica del PAG — Orden HAP/1949/2014 (arts. 7-11)	85

TEMA 3

Epígrafe 1 — Administración electrónica y servicios al ciudadano

1. Concepto y marco normativo

La **administración electrónica** es la actuación del sector público realizada por medios electrónicos, tanto en sus relaciones internas como en las relaciones con los ciudadanos. No es una Administración paralela, sino la misma Administración operando por canales digitales con plena validez jurídica y sin merma de garantías. La regulación vigente distribuye la materia en dos planos: las **relaciones externas** del ciudadano con la Administración (Ley 39/2015 LPAC) y el **funcionamiento electrónico interno** del sector público (Capítulo V del Título Preliminar de la Ley 40/2015 LRJSP, arts. 38 a 46 bis); el desarrollo reglamentario común a ambos planos lo realiza el Real Decreto 203/2021.

El **marco normativo básico** se compone de tres instrumentos:

- **Ley 39/2015, de 1 de octubre**, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC) — regula las relaciones de los ciudadanos con la Administración: derechos del ciudadano y del interesado, derecho y obligación de relacionarse electrónicamente, identificación y firma electrónica, registros y notificaciones electrónicas.
- **Ley 40/2015, de 1 de octubre**, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP) — dedica el Capítulo V de su Título Preliminar (arts. 38 a 46 bis) al funcionamiento electrónico del sector público: sede electrónica, portal de internet, identificación y firma de las Administraciones Públicas, actuación administrativa automatizada, intercambio electrónico entre Administraciones, Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y Seguridad y ubicación territorial de los datos.
- **Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo**, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos — desarrolla parcialmente la LPAC y la LRJSP en los aspectos electrónicos del procedimiento y del régimen jurídico.

A este trío se añaden, como piezas reglamentarias complementarias estudiadas en el resto del Bloque II: el **Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo**, regulador del Esquema Nacional de Seguridad (ENS); el **Real Decreto 4/2010, de 8 de enero**, regulador del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI); y la **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre**, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), que modificó parte de la LPAC y atraviesa horizontalmente toda la administración electrónica.

2. Principios generales — art. 2 RD 203/2021

Artículo 2 RD 203/2021 · Principios generales

El sector público deberá respetar los siguientes principios en sus actuaciones y relaciones electrónicas:

a) Los principios de **neutralidad tecnológica** y de **adaptabilidad al progreso** de las tecnologías y sistemas de comunicaciones electrónicas, para garantizar tanto la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas necesarias para relacionarse con las Administraciones Públicas por parte de las personas interesadas y por el propio sector público, como la libertad para desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado. A estos efectos, el sector público utilizará **estándares abiertos**, así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado.

Las herramientas y dispositivos que deban utilizarse para la comunicación por medios electrónicos, así como sus características técnicas, serán no discriminatorios, estarán disponibles de forma general y serán compatibles con los productos informáticos de uso general.

b) El principio de **accesibilidad**, entendido como el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los servicios electrónicos para garantizar la igualdad y la no discriminación

en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores.

c) El principio de **facilidad de uso**, que determina que el diseño de los servicios electrónicos esté centrado en las personas usuarias, de forma que se minimice el grado de conocimiento necesario para el uso del servicio.

d) El principio de **interoperabilidad**, entendido como la 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 entre ellos.

e) El 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 electrónicos.

f) El principio de **personalización y proactividad**, entendido como la capacidad de las Administraciones Públicas para que, partiendo del conocimiento adquirido del usuario final del servicio, proporcione servicios precumplimentados y se anticipe a las posibles necesidades de los mismos.

El art. 2 RD 203/2021 enumera **seis principios** ordenados en seis letras (a-f). Las letras a) y f) introducen cada una **dos principios encadenados** que el reglamento trata como una unidad funcional (neutralidad y adaptabilidad; personalización y proactividad); las letras b), c), d) y e) son individuales.

#	Principio (a-f)	Idea-fuerza
a	Neutralidad tecnológica y adaptabilidad	Independencia en la elección tecnológica + estándares abiertos + herramientas no discriminatorias y compatibles con productos de uso general
b	Accesibilidad	Igualdad y no discriminación, en particular para personas con discapacidad y personas mayores

c	Facilidad de uso	Diseño centrado en el usuario, mínimo conocimiento técnico para usar el servicio
d	Interoperabilidad	Capacidad de los sistemas de información (y de los procedimientos a los que dan soporte) de compartir datos e intercambiar información
e	Proporcionalidad	Garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los trámites y actuaciones electrónicos
f	Personalización y proactividad	Servicios precumplimentados a partir del conocimiento adquirido del usuario, anticipándose a sus necesidades

3. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente — art. 14 LPAC + art. 3 RD 203/2021

El régimen general de quién debe y quién puede relacionarse electrónicamente con la Administración tiene **dos pilares**: el art. 14 LPAC (regla legal) y el art. 3 RD 203/2021 (desarrollo reglamentario, especialmente del cambio de canal y del instrumento normativo para imponer la obligatoriedad reglamentaria).

Artículo 14 LPAC · Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas

1. **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.

2. *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.

3. **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.

El art. 14 LPAC se construye en tres apartados con lógica triangular. El **14.1** consagra la **regla general de la libertad de elección** de las personas físicas, con dos rasgos: la elección puede hacerse «en todo momento» y el medio elegido es modificable por la propia persona

en cualquier momento (no por la Administración). El **14.2** enumera, con la fórmula «al menos», un **mínimo de cinco sujetos obligados *ex lege*** a relacionarse electrónicamente; cada Administración puede ampliar la lista mediante norma propia, pero no reducirla. El **14.3** habilita a las Administraciones a establecer la obligación reglamentariamente para **procedimientos y colectivos concretos** de personas físicas, siempre que quede acreditada su capacidad para acceder a los medios electrónicos.

Artículo 3 RD 203/2021 · Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas

1. 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 sujetos a los que se refiere el **artículo 14.2** de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
2. **Las personas físicas no obligadas** a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas podrán ejercitar su derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración Pública de que se trate al inicio del procedimiento y, a tal efecto, lo comunicarán al órgano competente para la tramitación del mismo de forma que este pueda tener constancia de dicha decisión. La voluntad de relacionarse electrónicamente o, en su caso, de dejar de hacerlo cuando ya se había optado anteriormente por ello, podrá realizarse en una fase posterior del procedimiento, si bien deberá comunicarse a dicho órgano de forma que quede constancia de la misma. En ambos casos, los efectos de la comunicación se producirán a partir del **quinto día hábil siguiente** a aquel en que el órgano competente para tramitar el procedimiento haya tenido constancia de la misma.
3. De acuerdo con lo previsto en el apartado 3 del artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la obligatoriedad de relacionarse electrónicamente podrá establecerse **reglamentariamente** por las Administraciones

Públicas 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.

A tal efecto, en el ámbito estatal la mencionada obligatoriedad de relacionarse por medios electrónicos con sus órganos, organismos y entidades de derecho público podrá ser establecida por **real decreto** acordado en **Consejo de Ministros** o por orden de la persona titular del Departamento competente respecto de los procedimientos de que se trate que afecten al ámbito competencial de uno o varios Ministerios cuya regulación no requiera de norma con rango de real decreto. Asimismo, se publicará en el **Punto de Acceso General electrónico (PAGE)** de la Administración General del Estado y en la sede electrónica o sede asociada que corresponda.

El art. 3 RD 203/2021 desarrolla el art. 14 LPAC en tres puntos. El **3.1** se limita a **remitir** al art. 14.2 LPAC para identificar a los sujetos obligados, sin añadir nuevos. El **3.2** regula el **cambio de canal** de las personas físicas no obligadas: la opción puede ejercerse al inicio del procedimiento o en una fase posterior, y es **reversible** (cabe dejar de relacionarse electrónicamente si ya se había elegido). En todos los casos, los **efectos se producen al quinto día hábil siguiente** a aquel en que el órgano tramitador haya tenido constancia de la comunicación. El **3.3** concreta el instrumento normativo del 14.3 LPAC: en el **ámbito estatal**, la obligatoriedad reglamentaria se establece por **real decreto acordado en Consejo de Ministros** o, cuando la regulación no requiera rango de real decreto y afecte al ámbito competencial de uno o varios Ministerios, por **orden de la persona titular del Departamento** competente. La norma se publica además en el PAGE y en la sede electrónica correspondiente.

RECUERDA

Cinco sujetos obligados *ex lege* (art. 14.2 LPAC, fórmula «al menos»):

- a) Personas jurídicas · b) Entidades sin personalidad · c) Profesionales colegiados (notarios y registradores incluidos) · d) Representantes de interesado obligado · e) Empleados públicos en su condición de tales.

MATIZ

El art. 14.2.d obliga a quien represente a un interesado **que esté obligado** a relacionarse electrónicamente, no a quien represente a un interesado en abstracto. La obligación nace de la condición jurídica del **representado**, no del representante: el representante de una persona física no obligada no queda obligado por el solo hecho de actuar como representante.

MATIZ

El plazo del cambio de canal del art. 3.2 RD 203/2021 es el **quinto día hábil** siguiente a aquel en que el órgano competente para tramitar el procedimiento haya tenido constancia de la comunicación. No son cinco días naturales, ni el plazo arranca desde la fecha de la propia comunicación: empieza a contar desde que el órgano la conoce.

MATIZ

El art. 14.1 LPAC consagra la libertad de elección **solo de las personas físicas**, y siempre que no estén obligadas. Las personas jurídicas, las entidades sin personalidad y los profesionales colegiados quedan obligados *ex lege* por el art. 14.2 sin opción de elegir. El art. 14.3 permite además imponer reglamentariamente la obligación a colectivos concretos de personas físicas en procedimientos determinados.

4. Servicios al ciudadano: derechos, asistencia y canales

La rama «servicios al ciudadano» del epígrafe se vertebra en tres normas concatenadas: el **art. 13 LPAC** (catálogo de derechos), el **art. 12 LPAC** (asistencia en el uso de medios electrónicos) y el **art. 4 RD 203/2021** (canales a través de los que se presta esa asistencia).

Artículo 13 LPAC · Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas

Quienes de conformidad con el artículo 3, tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:

- a) A **comunicarse** con las Administraciones Públicas a través de un **Punto de Acceso General electrónico** de la Administración.
- b) A ser **asistidos en el uso de medios electrónicos** en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las **lenguas oficiales** en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al **acceso a la información pública**, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con **respeto y deferencia** por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A **exigir las responsabilidades** de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de **identificación y firma electrónica** contemplados en esta Ley.

h) A la **protección de datos de carácter personal**, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

i) Cualesquiera otros que les reconozcan la **Constitución** y las **leyes**.

Estos derechos se entienden *sin perjuicio* de los reconocidos en el **artículo 53** referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.

El art. 13 LPAC enumera **nueve derechos (a-i)** de las personas con capacidad de obrar en sus relaciones generales con las Administraciones Públicas — distintos de los derechos del art. 53 LPAC, que se reconocen al **interesado dentro de un procedimiento concreto**. Las letras directamente troncales para la administración electrónica son la **a)** (comunicación a través del PAgE), la **b)** (asistencia en el uso de medios electrónicos), la **g)** (obtención y uso de medios de identificación y firma electrónica) y la **h)** (protección de datos personales). Las letras c) (lenguas oficiales), d) (información pública, archivos y registros — Ley 19/2013), e) (trato con respeto y deferencia), f) (exigir responsabilidades) e i) (cualesquiera otros constitucionales y legales) anclan el catálogo en el régimen general administrativo.

Artículo 12 LPAC · Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados

1. 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.
2. 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.

3. 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**.

El art. 12 LPAC tiene tres apartados. El **12.1** establece la **obligación general** de las AAPP de garantizar canales y aplicaciones electrónicos. El **12.2** focaliza la **asistencia activa** en los interesados **no incluidos en los apartados 2 y 3 del art. 14** (esto es, las personas físicas no obligadas) cuando lo soliciten, y arbitra el mecanismo del **funcionario habilitado**: si el interesado no dispone de medios electrónicos, su identificación o firma podrá realizarla un funcionario público dotado del correspondiente sistema, **previa identificación del interesado y consentimiento expreso**, con constancia para casos de discrepancia. El **12.3** obliga a la AGE, CCAA y EELL a mantener un **registro de funcionarios habilitados** plenamente interoperable e interconectado con los de las restantes AAPP, que **incluirá al menos** a los funcionarios que prestan servicios en las **oficinas de asistencia en materia**

de registros (OAMR) — el mismo registro que el art. 27.1 LPAC vincula al régimen de copias auténticas (Tema 2 BII, Ep. 1).

Artículo 4 RD 203/2021 · Canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos

Las Administraciones Públicas prestarán la **asistencia necesaria** para facilitar el acceso de las personas interesadas a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito competencial a través de alguno o algunos de los siguientes canales:

- a) **Presencial**, a través de las oficinas de asistencia que se determinen.
- b) **Portales de internet y sedes electrónicas**.
- c) **Redes sociales**.
- d) **Telefónico**.
- e) **Correo electrónico**.
- f) **Cualquier otro canal** que pueda establecerse de acuerdo con lo previsto en el artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

El art. 4 RD 203/2021 enuncia **seis canales** de asistencia (a-f). Las Administraciones no están obligadas a habilitar todos: la norma admite expresamente que se preste la asistencia «a través de **alguno o algunos**» de los canales enumerados. La letra f) actúa como **cláusula abierta** y reenvía al art. 12 LPAC, que no enumera canales pero impone la obligación general de poner a disposición los medios necesarios.

RECUERDA

Seis canales de asistencia (art. 4 RD 203/2021):

- a) Presencial (oficinas de asistencia) · b) Portales de internet y sedes electrónicas · c) Redes sociales · d) Telefónico · e) Correo electrónico · f) Cualquier otro previsto en el art. 12 LPAC.

MATIZ

Los nueve derechos del art. 13 LPAC (a-i) son derechos del **ciudadano con capacidad de obrar** en sus relaciones generales con las AAPP, distintos de los **derechos del interesado en un procedimiento** del art. 53 LPAC. La cláusula final del art. 13 lo dice expresamente: «se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53».

5. Cooperación interadministrativa: la Comisión Sectorial de Administración Electrónica — DA 9.^a Ley 40/2015

Disposición adicional novena Ley 40/2015 · Comisión Sectorial de administración electrónica

1. La Comisión Sectorial de administración electrónica, dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Pública, es el órgano técnico de cooperación de la Administración General del Estado, de las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales en materia de administración electrónica.
2. La Comisión Sectorial de la administración electrónica desarrollará, al menos, las siguientes funciones:
 - a) Asegurar la compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones Públicas.
 - b) Impulsar el desarrollo de la administración electrónica en España.
 - c) Asegurar la cooperación entre las Administraciones Públicas para proporcionar información administrativa clara, actualizada e inequívoca.

3. Cuando por razón de las materias tratadas resulte de interés, podrá invitarse a las organizaciones, corporaciones o agentes sociales que se estime conveniente en cada caso a participar en las deliberaciones de la Comisión Sectorial.

La **Comisión Sectorial de Administración Electrónica** es el órgano técnico de cooperación entre la AGE, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales en materia de administración electrónica. Pende jerárquicamente de la **Conferencia Sectorial de Administración Pública** — la Conferencia Sectorial es el órgano de cooperación con representación de los Ministros del ramo y los Consejeros autonómicos del art. 147 LRJSP; la Comisión Sectorial es su órgano técnico de apoyo. Sus **tres funciones** del apartado 2 son: a) **compatibilidad e interoperabilidad** de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones Públicas; b) **impulso del desarrollo** de la administración electrónica en España; y c) **cooperación** entre Administraciones Públicas para proporcionar información administrativa clara, actualizada e inequívoca. El apartado 3 contempla la **invitación puntual** —no la incorporación como miembros— a organizaciones, corporaciones o agentes sociales para participar en las deliberaciones cuando así lo aconseje la materia tratada.

RECUERDA

Tres funciones de la Comisión Sectorial (DA 9.ª.2 Ley 40/2015):

- a) Compatibilidad e interoperabilidad · b) Impulso del desarrollo de la administración electrónica · c) Cooperación para información administrativa clara, actualizada e inequívoca.

TEMA 3

Epígrafe 2 — Análisis de principales páginas web de carácter público

La presencia electrónica de las Administraciones Públicas en internet se articula en dos figuras jurídicas distintas y complementarias: el **portal de internet** (puerta de entrada de información) y la **sede electrónica** (canal a través del cual se realizan trámites con identificación de la Administración y, en su caso, identificación o firma del interesado). La Ley 40/2015 LRJSP las define en sus arts. 38, 39 y 40, y el RD 203/2021 las desarrolla reglamentariamente en sus arts. 5-6 (portales) y 9-12, 18 (sedes y sus certificados de identificación).

1. El portal de internet — art. 39 Ley 40/2015 + arts. 5-6 RD 203/2021

Artículo 39 Ley 40/2015 · 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.

El art. 39 Ley 40/2015 define el **portal de internet** como un **punto de acceso electrónico** que cumple dos funciones: dar acceso a la **información publicada** por su titular y, cuando proceda, **redirigir** a la sede electrónica correspondiente. La norma no exige que todo portal lleve aparejada una sede electrónica; el reenvío a la sede sólo opera «en su caso».

Artículo 40.2 Ley 40/2015 · Identificación de la Administración en su portal de internet

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

El art. 40 Ley 40/2015 regula los sistemas de identificación de las Administraciones Públicas en el entorno electrónico. Su apartado 1 (sello electrónico basado en certificado cualificado) se desarrolla por extenso en el Ep. 3 («Servicios telemáticos», identificación y firma de las AAPP). En este Ep. 2 importa específicamente el **40.2**: la simple **publicación de información como propia en el portal** identifica a la Administración titular sin necesidad de sello electrónico añadido — el portal opera, por sí mismo, como vehículo de identificación institucional para la información que difunde.

Artículo 5 RD 203/2021 · Portales de internet de las Administraciones Públicas

1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 39 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, 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 y, en su caso, a la sede electrónica o sede electrónica asociada correspondiente.
2. Cada Administración podrá determinar los **contenidos y canales mínimos** de atención a las personas interesadas y de difusión y prestación de servicios que deban tener sus portales, así como criterios obligatorios de imagen institucional. En cualquier caso, deberán tenerse en cuenta los contenidos, formatos y funcionalidades que en la normativa de reutilización, accesibilidad y transparencia se establezcan como obligatorios para los sitios web.
3. Los portales de internet dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de **medidas de seguridad** de acuerdo con lo establecido en 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.

El art. 5 RD 203/2021 **traslada y amplía** el concepto del art. 39 Ley 40/2015. La novedad respecto a la Ley es la mención expresa a la **sede electrónica asociada** (apartado 1) y la facultad de cada Administración de fijar **contenidos, canales mínimos e imagen institucional** del portal (apartado 2), respetando la normativa de reutilización (Ley 37/2007 reformada por la Ley 6/2022), accesibilidad (RD 1112/2018) y transparencia (Ley 19/2013).

Artículo 6 RD 203/2021 · Creación y supresión de portales de internet en el ámbito estatal

1. En el ámbito estatal, la **creación o supresión** de portales se llevará a cabo por **orden** de la persona titular del ministerio correspondiente o por resolución de la persona titular del órgano superior, en el caso de la Administración General del Estado, y por resolución de la persona titular de la Presidencia o de la Dirección en el caso de sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes.

La creación requerirá **informe favorable** de la **Comisión Ministerial de Administración Digital** respectiva y posterior comunicación al Ministerio de Política Territorial y Función Pública y al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Para obtener dicho informe favorable, la propuesta de creación del nuevo portal se deberá justificar en términos de eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos e interés prioritario para la implantación de una política pública o la aplicación de la normativa de la Unión Europea o nacional y a tal efecto el órgano promotor de la creación del nuevo portal remitirá una memoria justificativa y económica.

La **supresión** de portales requerirá la previa **comunicación** al Ministerio de Política Territorial y Función Pública y al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

2. El acto o resolución de creación de un nuevo portal previsto en el apartado anterior contendrá, al menos, la identificación de su dirección electrónica, que deberá incluir el nombre de **dominio de segundo nivel «.gob.es»**, su ámbito funcional y, en su caso, orgánico y la finalidad para la que se crea. Para facilitar su identificación, seguirán las disposiciones generales que se establezcan para la imagen institucional de la Administración General del Estado.
3. En el ámbito estatal los portales de internet a los que se refiere este artículo deberán estar referenciados en el **PAGe** de la Administración General del Estado.

El art. 6 RD 203/2021 articula dos vías para la creación o supresión de portales en la AGE: **orden de la persona titular del ministerio o resolución de la persona titular del órgano superior** (para los órganos de la AGE), y **resolución de la persona titular de la Presidencia o de la Dirección** (para organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes). El régimen es **asimétrico**: la **creación** exige **informe favorable de la Comisión Ministerial de Administración Digital** + comunicación posterior a los dos Ministerios competentes, mientras que la **supresión** sólo requiere **comunicación previa**. El acto de creación incluye obligatoriamente dirección electrónica con dominio «.gob.es», ámbito funcional y, en su caso, orgánico, y finalidad. Todo portal estatal debe estar **referenciado en el PAGe**.

MATIZ

Asimetría creación/supresión de portales en ámbito estatal (art. 6.1 RD 203/2021): la creación exige **informe favorable** de la Comisión Ministerial de Administración Digital y posterior comunicación a los dos Ministerios competentes. La supresión solo requiere **comunicación previa** a esos Ministerios — sin informe favorable. La pretendida exigencia de informe favorable para suprimir un portal es incorrecta.

2. La sede electrónica — art. 38 Ley 40/2015 + arts. 9-12 RD 203/2021

La **sede electrónica** es el canal cualificado para el ejercicio de derechos y obligaciones del ciudadano frente a la Administración por medios electrónicos. A diferencia del portal — que es vehículo de información— la sede es el espacio donde se realizan **actuaciones y trámites con identificación de la Administración** y, en su caso, identificación y firma del interesado.

Artículo 38 Ley 40/2015 · La sede electrónica

1. 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.
2. 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.
3. 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.

4. Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de **comunicaciones seguras** *siempre que* sean necesarias.
5. 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.
6. 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.

El art. 38 Ley 40/2015 articula la sede electrónica en seis apartados con una lógica vertical. El **38.1** define la sede como **dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones**, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública o a sus organismos públicos en el ejercicio de sus competencias. El **38.2** asocia al titular la **responsabilidad** sobre la integridad, veracidad y actualización de la información y servicios. El **38.3** enumera los **nueve principios** rectores y exige la identificación del órgano titular y la disponibilidad de canal de sugerencias y quejas. Los apartados **38.4** (comunicaciones seguras), **38.5** (accesibilidad y estándares abiertos) y **38.6** (certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio web o medio equivalente) cierran el régimen general común a todas las Administraciones.

RECUERDA

Nueve principios de la sede electrónica (art. 38.3 Ley 40/2015):

Transparencia · Publicidad · Responsabilidad · Calidad · Seguridad · Disponibilidad · Accesibilidad · Neutralidad · Interoperabilidad.

Artículo 9 RD 203/2021 · Sedes electrónicas de las Administraciones Públicas

1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 38 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, una **sede electrónica** es aquella **dirección electrónica** disponible para la ciudadanía por medio de redes de telecomunicaciones. Mediante dicha sede electrónica se realizarán todas las actuaciones y trámites referidos a procedimientos o a servicios que requieran la **identificación de la Administración Pública** y, en su caso, la **identificación o firma electrónica** de las personas interesadas.
2. La **titularidad** de la sede electrónica corresponde a una **Administración Pública**, o bien a uno o varios organismos públicos o entidades de derecho público en el ámbito de sus competencias.

El art. 9 RD 203/2021 retoma el concepto del art. 38.1 Ley 40/2015 y añade un matiz funcional clave: la sede electrónica es el **canal específico para realizar todas las actuaciones y trámites referidos a procedimientos o servicios que requieran la identificación de la Administración** y, en su caso, identificación o firma del interesado. Es la línea divisoria operativa entre el portal de internet (información) y la sede (trámites con identificación).

Artículo 10 RD 203/2021 · Creación y supresión de las sedes electrónicas y sedes electrónicas asociadas

1. Se podrán crear una o varias **sedes electrónicas asociadas** a una sede electrónica atendiendo a razones técnicas y organizativas. La sede electrónica asociada tendrá consideración de **sede electrónica a todos los efectos**.
2. El acto o resolución de creación o supresión de una sede electrónica o sede electrónica asociada será publicado en el **boletín oficial** que corresponda en función de cuál sea la Administración Pública titular de la sede o sede asociada y también en el directorio del Punto de Acceso General

Electrónico que corresponda. En el caso de las entidades locales, el boletín oficial será el de la provincia al que pertenezca la entidad.

El acto o resolución de creación determinará, al menos:

- a) El **ámbito de aplicación** de la sede electrónica o sede electrónica asociada.
- b) La identificación de la **dirección electrónica de referencia** de la sede electrónica o sede electrónica asociada que se cree, así como de las direcciones electrónicas de las sedes electrónicas que desde el momento de la creación ya sean asociadas de aquella. Las sedes electrónicas asociadas con posterioridad a la publicación del instrumento de creación se referenciarán en la mencionada dirección electrónica.
- c) La identificación de su **titular**.
- d) La identificación del **órgano u órganos** encargados de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma.

3. En el ámbito estatal, tanto la creación o supresión de una sede electrónica asociada a la sede electrónica del PAgE de la Administración General del Estado como la creación o supresión de sedes electrónicas o sedes electrónicas asociadas de los organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes se hará mediante **orden** de la persona titular del Departamento competente o por resolución de la persona titular de la Presidencia o de la Dirección del organismo o entidad de derecho público competente, con el **informe previo favorable** del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.
4. Para obtener los informes previos favorables a que se refiere el apartado anterior, la propuesta de creación de la nueva sede electrónica o, en su caso, sede electrónica asociada se tendrá que justificar, en términos de

eficiencia en la asignación y utilización de recursos públicos. A tal efecto, el órgano promotor de la creación de la sede electrónica remitirá una **memoria justificativa y económica** en que se explicita el volumen de trámites que está previsto gestionar a través de la misma, los efectos presupuestarios y económicos de su establecimiento, su incidencia en la reducción del tiempo de resolución de los procedimientos y de cargas administrativas para las personas interesadas y cualquier otra razón de interés general que justifique su creación.

El art. 10 RD 203/2021 introduce la figura de la **sede electrónica asociada** y regula el régimen de creación y supresión. Cuatro ideas centrales. **Primera (10.1)**: las sedes asociadas atienden a razones técnicas y organizativas y tienen «**consideración de sede electrónica a todos los efectos**» — no son sedes de segunda categoría. **Segunda (10.2)**: el acto de creación o supresión se publica en el boletín oficial correspondiente y en el directorio del PAgE; el acto de creación determinará al menos el ámbito de aplicación, la dirección electrónica de referencia, el titular y los órganos gestores. **Tercera (10.3)**: en el ámbito estatal, la creación o supresión de sede asociada al PAgE o de sedes de organismos públicos vinculados o dependientes se hace por **orden ministerial** o **resolución del titular de la Presidencia/Dirección**, con **informe previo favorable** del MPTFP y del MAETD. **Cuarta (10.4)**: la propuesta requiere memoria justificativa y económica que detalle volumen de trámites previsto, efectos presupuestarios, reducción del tiempo de resolución y de cargas administrativas, e interés general.

MATIZ

La sede electrónica asociada (art. 10.1 RD 203/2021) **tiene consideración de sede electrónica a todos los efectos**. No es una sede subordinada ni de menor rango: jurídicamente equivale a una sede electrónica plena, y por tanto le aplican íntegramente los arts. 38 Ley 40/2015 y 9-12, 18 RD 203/2021.

Artículo 11 RD 203/2021 · Contenido y servicios de las sedes electrónicas y sedes asociadas

1. Toda sede electrónica o sede electrónica asociada dispondrá del siguiente **contenido mínimo** a disposición de las personas interesadas:
 - a) La **identificación de la sede electrónica** o sede electrónica asociada, así como del órgano u organismo titular de la misma y los órganos competentes para la gestión de la información, servicios, procedimientos y trámites puestos a disposición en ella.
 - b) La identificación del **acto o disposición de creación** y el acceso al mismo, directamente o mediante enlace a su publicación en el Boletín Oficial correspondiente.
 - c) La **información necesaria** para la correcta utilización de la sede electrónica, incluyendo su mapa o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relativa a propiedad intelectual, protección de datos personales y accesibilidad.
 - d) La **relación de sistemas de identificación y firma electrónica** que sean admitidos o utilizados en la misma.
 - e) La **normativa reguladora del Registro** al que se acceda a través de la sede electrónica.
 - f) La **fecha y hora oficial**, así como el **calendario de días inhábiles** a efectos del cómputo de plazos aplicable a la Administración en que se integre el órgano, organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente que sea titular de la sede electrónica o sede electrónica asociada.
 - g) Información acerca de cualquier **incidencia técnica** que acontezca e imposibilite el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación que corres-

ponda, así como de la ampliación del plazo no vencido que, en su caso, haya acordado el órgano competente debido a dicha circunstancia.

h) **Relación actualizada de los servicios, procedimientos y trámites disponibles**

i) Relación actualizada de las **actuaciones administrativas automatizadas** vinculadas a los servicios, procedimientos y trámites descritos en la letra anterior. Cada una se acompañará de la descripción de su diseño y funcionamiento, los mecanismos de rendición de cuentas y transparencia, así como los datos utilizados en su configuración y aprendizaje.

2. Las sedes electrónicas y sedes electrónicas asociadas dispondrán, al menos, de los siguientes servicios a disposición de las personas interesadas:

a) Un **acceso a los servicios y trámites** disponibles en la sede electrónica o sede electrónica asociada, con indicación de los plazos máximos de duración de los procedimientos, excluyendo las posibles ampliaciones o suspensiones que en su caso, pudiera acordar el órgano competente.

b) Un **enlace** para la formulación de **sugerencias y quejas** ante los órganos que en cada caso resulten competentes.

c) Los mecanismos de comunicación y procedimiento de reclamación establecidos al respecto de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público.

d) Un sistema de **verificación de los certificados** de la sede electrónica.

e) Un sistema de **verificación de los sellos electrónicos** de los órganos, organismos públicos o entidades de derecho público que abarque la sede electrónica o sede electrónica asociada.

f) Un servicio de **comprobación de la autenticidad e integridad** de los documentos emitidos por los órganos, organismos públicos o entidades de

derecho público comprendidos en el ámbito de la sede electrónica, que hayan sido firmados por cualquiera de los sistemas de firma conformes a la Ley 40/2015, 1 de octubre, y para los cuales se haya generado un **código seguro de verificación**.

g) Un acceso a los modelos, y sistemas de presentación masiva, de uso voluntario, que permitan a las personas interesadas presentar simultáneamente varias solicitudes en la forma que establezca, en su caso, cada Administración, organismo público o entidad de derecho público titular de la sede electrónica o sede electrónica asociada.

h) El acceso a los modelos normalizados de presentación de solicitudes que establezca, en su caso, cada Administración u organismo público o entidad de derecho público titular de la sede electrónica o sede electrónica asociada.

i) Un servicio de consulta del **directorio geográfico de oficinas de asistencia en materia de registros**, que permita al interesado identificar la más próxima a su dirección de consulta.

3. De acuerdo con lo previsto en el artículo 66.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, las Administraciones Públicas deberán mantener y actualizar en la sede electrónica correspondiente un **listado con los códigos de identificación vigentes** de sus órganos, centros o unidades administrativas.

El art. 11 RD 203/2021 articula la sede en una **simetría 9 + 9 + 1**: nueve **contenidos mínimos** de información (11.1, letras a-i), nueve **servicios mínimos** a disposición de las personas interesadas (11.2, letras a-i) y un mandato adicional (11.3) de mantener actualizado en la sede el **listado de códigos de identificación de órganos, centros o unidades administrativas** —conexión expresa con el art. 66.1 LPAC y, en la práctica, con el **directorio común DIR3**—. Los contenidos abarcan desde la identificación del titular y del acto de creación (a, b) hasta el detalle de las actuaciones administrativas automatizadas con sus mecanismos de transparencia y los datos usados para su configuración y apren-

dizaje (i). Los servicios cubren acceso a trámites con plazos máximos (a), sugerencias y quejas (b), reclamación por accesibilidad (c), verificación de certificados (d) y sellos (e), comprobación de documentos por CSV (f), modelos y sistemas de presentación masiva (g), modelos normalizados (h) y consulta del directorio geográfico de OAMR más próxima (i).

RECUERDA

Simetría 9 + 9 + 1 del art. 11 RD 203/2021:

- 11.1: nueve **contenidos mínimos** de información (a-i).
- 11.2: nueve **servicios mínimos** a disposición de los interesados (a-i).
- 11.3: listado de **códigos de identificación de órganos** vigentes (art. 66.1 LPAC, conexión con DIR3).

Artículo 12 RD 203/2021 · Responsabilidad sobre la sede electrónica o sede electrónica asociada

1. El **titular de la sede electrónica** y, en su caso, de la sede electrónica asociada, será **responsable** de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios de su competencia a los que pueda accederse a través de la misma.
2. En caso de que la sede electrónica o sede electrónica asociada contenga un **enlace o vínculo** a otra sede o sede asociada, será el **titular de esta última** el responsable de la integridad, veracidad y actualización de la información o procedimientos que figuren en la misma, *sin perjuicio* de la debida diligencia del titular de la primera respecto de la incorporación de los contenidos en la misma.
3. En caso de que una sede electrónica o sede electrónica asociada contenga procedimientos, servicios o ambos, cuya competencia corresponda a otro órgano administrativo, organismo público o entidad de derecho público

vinculado o dependiente, sea de la misma o de diferente Administración, el **titular de la competencia** será responsable de la integridad, veracidad y actualización de lo relativo a dichos procedimientos, servicios o ambos sin perjuicio de la debida diligencia del titular de la sede electrónica o sede electrónica asociada respecto de la incorporación de los contenidos en la misma.

El art. 12 RD 203/2021 desdobra el régimen de **responsabilidad** en tres reglas. **Regla general (12.1)**: el titular de la sede responde de la integridad, veracidad y actualización de la **información y servicios de su competencia**. **Regla del enlace (12.2)**: cuando la sede contiene un enlace a otra sede, el responsable del contenido enlazado es el **titular de la sede enlazada** —no el de la sede que enlaza—, sin perjuicio de la diligencia debida de quien incorpora el enlace. **Regla del alojamiento (12.3)**: cuando una sede aloja procedimientos o servicios cuya competencia corresponde a otro órgano —de la misma o distinta Administración—, el responsable de la integridad, veracidad y actualización es el **titular de la competencia** sustantiva, no el titular de la sede.

3. Identificación electrónica de las sedes — art. 38.6 Ley 40/2015 + art. 18 RD 203/2021

La identificación electrónica de las sedes asegura tanto la **autenticidad** del titular como la **comunicación segura** entre la sede y los ciudadanos. La regulación opera en dos niveles: la regla general del art. 38.6 Ley 40/2015 y la concreción reglamentaria del art. 18 RD 203/2021, con un **endurecimiento del estándar en el ámbito estatal**.

Artículo 18 RD 203/2021 · Identificación de las sedes electrónicas y de las sedes electrónicas asociadas

1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 38 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, las sedes electrónicas y sedes electrónicas asociadas utilizarán, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas,

certificados cualificados de autenticación de sitio web o medio equivalente. Dichos certificados electrónicos se ajustarán a lo señalado en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el **Esquema Nacional de Interoperabilidad**, y la normativa vigente en materia de identidad y firma electrónica.

2. En el ámbito estatal las sedes electrónicas y sedes electrónicas asociadas se identificarán mediante certificados cualificados de autenticación de sitio web.

Con carácter adicional y para su identificación inmediata, los **ciudadanos y ciudadanas** dispondrán de la **información general obligatoria** que debe constar en las mismas de acuerdo con lo establecido en este Reglamento. Las direcciones electrónicas que tengan la condición de sede electrónica o sede electrónica asociada deberán hacerlo constar de forma **visible e inequívoca**. Para facilitar su identificación, seguirán las disposiciones generales que se establezcan para la imagen institucional de la Administración General del Estado y su dirección electrónica incluirá el nombre de **dominio «.gob.es»**.

El art. 18 RD 203/2021 establece dos niveles. **Régimen general (18.1)**, aplicable a todas las Administraciones: las sedes utilizarán **certificados cualificados de autenticación de sitio web o medio equivalente**, ajustados al Esquema Nacional de Interoperabilidad (RD 4/2010) y a la normativa vigente de identidad y firma electrónica. **Régimen estatal (18.2)**, más estricto: las sedes y sedes asociadas de la AGE se identificarán **únicamente mediante certificados cualificados de autenticación de sitio web** (sin la cláusula «o medio equivalente»). Como complementos de identificación inmediata, la sede mostrará de forma **visible e inequívoca** su condición de sede electrónica e incorporará en su dirección el dominio **«.gob.es»** y la imagen institucional de la AGE.

TEMA 3

Epígrafe 3 — Servicios telemáticos

Bajo la rúbrica BOE «Servicios telemáticos» se engloba el conjunto de **medios técnicos y jurídicos** que permiten a las Administraciones Públicas y a los ciudadanos relacionarse electrónicamente con plena validez. Se articula en dos planos: **identificación y firma electrónica** —de los interesados (arts. 9-11 LPAC) y de las propias Administraciones (art. 40 Ley 40/2015 + art. 19 RD 203/2021)— y **mecanismos electrónicos del actuar administrativo** —actuación automatizada (arts. 41-42 Ley 40/2015 + art. 13 RD 203/2021), firma del personal (art. 43 Ley 40/2015), intercambio en entornos cerrados (art. 44), ubicación territorial de los datos sensibles (art. 46 bis), Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y Seguridad (art. 156) y plataformas de intermediación (arts. 56, 61, 62 RD 203/2021 + DA 30.^a Ley 40/2015)—.

1. Identificación electrónica de los interesados — art. 9 LPAC

Artículo 9 LPAC · Sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento

1. Las Administraciones Públicas están obligadas a **verificar la identidad** de los interesados en el procedimiento administrativo, mediante la comprobación de su nombre y apellidos o denominación o razón social, según corresponda, que consten en el **Documento Nacional de Identidad** o documento identificativo equivalente.
2. Los interesados podrán identificarse electrónicamente ante las Administraciones Públicas a través de los sistemas siguientes:
 - a) Sistemas basados en **certificados electrónicos cualificados de firma electrónica** expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».

b) Sistemas basados en **certificados electrónicos cualificados de sello electrónico** expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».

c) **Cualquier otro sistema** que las Administraciones públicas consideren válido en los términos y condiciones que se establezca, siempre que cuenten con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad y previa comunicación a la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Esta comunicación vendrá acompañada de una declaración responsable de que se cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa vigente. De forma previa a la eficacia jurídica del sistema, habrán de transcurrir **dos meses** desde dicha comunicación, durante los cuales el órgano estatal competente por motivos de seguridad pública podrá acudir a la vía jurisdiccional, previo informe vinculante de la Secretaría de Estado de Seguridad, que deberá emitir en el plazo de **diez días** desde su solicitud.

Las Administraciones Públicas deberán garantizar que la utilización de uno de los sistemas previstos en las letras a) y b) sea posible para todo procedimiento, aun cuando se admita para ese mismo procedimiento alguno de los previstos en la letra c).

3. En relación con los sistemas de identificación previstos en la letra c) del apartado anterior, se establece la obligatoriedad de que los recursos técnicos necesarios para la recogida, almacenamiento, tratamiento y gestión de dichos sistemas se encuentren situados en territorio de la **Unión Europea**, y en caso de tratarse de categorías especiales de datos a los que se refiere el artículo 9 del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales

y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, en territorio **español**. En cualquier caso, los datos se encontrarán disponibles para su acceso por parte de las autoridades judiciales y administrativas competentes.

Los datos a que se refiere el párrafo anterior no podrán ser objeto de transferencia a un tercer país u organización internacional, con excepción de los que hayan sido objeto de una decisión de adecuación de la Comisión Europea o cuando así lo exija el cumplimiento de las obligaciones internacionales asumidas por el Reino de España.

4. *En todo caso*, la aceptación de alguno de estos sistemas por la **Administración General del Estado** servirá para acreditar frente a todas las Administraciones Públicas, *salvo prueba en contrario*, la identificación electrónica de los interesados en el procedimiento administrativo.

El art. 9 LPAC se vertebra en cuatro apartados con lógica de embudo. El **9.1** impone la **regla general** de verificación de la identidad mediante DNI o documento equivalente. El **9.2** enumera los **tres sistemas de identificación electrónica** admitidos: a) certificados cualificados de **firma** electrónica, b) certificados cualificados de **sello** electrónico y c) **cualquier otro sistema** que cumpla cuatro condiciones acumulativas: registro previo del usuario, comunicación previa a la SGAD, declaración responsable de cumplimiento normativo y **dos meses de espera** desde la comunicación durante los cuales el órgano estatal competente puede acudir por motivos de seguridad pública a la vía jurisdiccional con informe vinculante de la Secretaría de Estado de Seguridad (plazo de 10 días). El **9.3** añade un requisito territorial específico al sistema c): los **recursos técnicos** del sistema deben estar en **territorio UE** (regla general) o en **territorio español** si tratan **categorías especiales de datos del art. 9 RGPD** (datos sensibles), con prohibición de transferencia a terceros países sin decisión de adecuación. El **9.4** consagra la **eficacia interadministrativa**: la aceptación de un sistema por la AGE acredita la identificación frente a todas las AAPP, salvo prueba en contrario.

RECUERDA

Tres sistemas de identificación electrónica del interesado (art. 9.2 LPAC):

- a) Certificados electrónicos cualificados **de firma electrónica**.
- b) Certificados electrónicos cualificados **de sello electrónico**.
- c) Cualquier otro sistema con **registro previo + comunicación a la SGAD + declaración responsable + dos meses** de espera (con informe vinculante de la Secretaría de Estado de Seguridad en 10 días por seguridad pública).

MATIZ

Los sistemas del art. 9.2.c LPAC requieren **dos condiciones acumulativas + un plazo de espera**: registro previo del usuario, comunicación previa a la SGAD con declaración responsable, **dos meses** durante los cuales puede acudir a la vía jurisdiccional por seguridad pública (previo informe vinculante de la Secretaría de Estado de Seguridad emitido en 10 días). Además, los recursos técnicos deben estar en **territorio UE** (art. 9.3) y en **territorio español** si tratan datos sensibles del art. 9 RGPD.

2. Sistemas de firma admitidos por las Administraciones Públicas — art. 10 LPAC

Artículo 10 LPAC · Sistemas de firma admitidos por las Administraciones Públicas

1. Los interesados podrán **firmar** a través de cualquier medio que permita acreditar la **autenticidad** de la expresión de su voluntad y consentimiento, así como la integridad e inalterabilidad del documento.

2. En el caso de que los interesados optaran por relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, se considerarán válidos a efectos de firma:

a) Sistemas de **firma electrónica cualificada y avanzada** basados en certificados electrónicos cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».

b) Sistemas de **sello electrónico cualificado y de sello electrónico avanzado** basados en certificados electrónicos cualificados de sello electrónico expedidos por prestador incluido en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».

c) **Cualquier otro sistema** que las Administraciones públicas consideren válido en los términos y condiciones que se establezca, siempre que cuenten con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad y previa comunicación a la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Esta comunicación vendrá acompañada de una declaración responsable de que se cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa vigente. De forma previa a la eficacia jurídica del sistema, habrán de transcurrir **dos meses** desde dicha comunicación, durante los cuales el órgano estatal competente por motivos de seguridad pública podrá acudir a la vía jurisdiccional, previo informe vinculante de la Secretaría de Estado de Seguridad, que deberá emitir en el plazo de **diez días** desde su solicitud.

Las Administraciones Públicas deberán garantizar que la utilización de uno de los sistemas previstos en las letras a) y b) sea posible para todos los procedimientos en todos sus trámites, aun cuando adicionalmente se permita alguno de los previstos al amparo de lo dispuesto en la letra c).

3. En relación con los sistemas de firma previstos en la letra c) del apartado anterior, se establece la obligatoriedad de que los recursos técnicos necesarios para la recogida, almacenamiento, tratamiento y gestión de dichos sistemas se encuentren situados en territorio de la **Unión Europea**, y en caso de tratarse de categorías especiales de datos a los que se refiere el artículo 9 del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, en territorio **español**. En cualquier caso, los datos se encontrarán disponibles para su acceso por parte de las autoridades judiciales y administrativas competentes.

Los datos a que se refiere el párrafo anterior no podrán ser objeto de transferencia a un tercer país u organización internacional, con excepción de los que hayan sido objeto de una decisión de adecuación de la Comisión Europea o cuando así lo exija el cumplimiento de las obligaciones internacionales asumidas por el Reino de España.

4. Cuando así lo disponga expresamente la normativa reguladora aplicable, las Administraciones Públicas podrán admitir los **sistemas de identificación** contemplados en esta Ley como sistema de firma cuando permitan acreditar la autenticidad de la expresión de la voluntad y consentimiento de los interesados.
5. Cuando los interesados utilicen un sistema de firma de los previstos en este artículo, su identidad se entenderá ya **acreditada** mediante el propio acto de la firma.

El art. 10 LPAC se construye en simetría con el art. 9. El **10.1** establece la regla general: el interesado puede firmar por **cualquier medio** que acredite autenticidad de la voluntad, consentimiento e integridad e inalterabilidad del documento. El **10.2** enumera los **tres sistemas de firma electrónica** admitidos cuando se opta por la relación electrónica: a) firma electrónica **cualificada y avanzada** basada en certificados cualificados de firma; b)

sello electrónico **cualificado y avanzado** basado en certificados cualificados de sello; c) cualquier otro sistema con el régimen del 9.2.c (registro previo + comunicación SGAD + 2 meses + informe Sec. Estado Seguridad). El **10.3** replica el régimen de territorialidad UE / territorio español para datos sensibles, paralelo al 9.3. El **10.4** introduce la **admisión cruzada identificación↔firma**: las AAPP **podrán admitir los sistemas de identificación de la Ley como sistema de firma** cuando una norma reguladora lo disponga expresamente y permita acreditar voluntad y consentimiento. El **10.5** cierra con la regla de **acreditación recíproca**: si el interesado usa un sistema de firma del artículo, su identidad queda acreditada por el propio acto de firmar (sin necesidad de identificarse adicionalmente).

RECUERDA

Simetría arts. 9 y 10 LPAC: ambos enumeran tres sistemas (a, b, c). Los apartados (a) y (b) cambian de **firma cualificada** (art. 10) a **certificado cualificado de firma/sello** (art. 9), y el apartado (c) se rige por el mismo régimen procedimental (registro + comunicación SGAD + 2 meses + informe seguridad). Los apartados 9.3 y 10.3 replican la regla de **territorialidad UE / España** para datos sensibles.

3. Uso obligatorio de firma — art. 11 LPAC

Artículo 11 LPAC · Uso de medios de identificación y firma en el procedimiento administrativo

1. Con carácter general, para realizar cualquier actuación prevista en el procedimiento administrativo, será suficiente con que los interesados acrediten previamente su **identidad** a través de cualquiera de los medios de identificación previstos en esta Ley.
2. Las Administraciones Públicas *sólo* requerirán a los interesados el **uso obligatorio de firma** para:

- a) **Formular solicitudes.**
- b) **Presentar declaraciones responsables o comunicaciones.**
- c) **Interponer recursos.**
- d) **Desistir de acciones.**
- e) **Renunciar a derechos.**

El art. 11 LPAC opera como **regla de proporcionalidad**: la regla general es que basta la **identificación** para cualquier actuación procedimental (11.1). La **firma** solo se exige obligatoriamente para los **cinco actos** del 11.2 que comprometen la voluntad jurídica del interesado: solicitar, declarar/comunicar, recurrir, desistir y renunciar.

RECUERDA

Mnemotecnia «S-D-R-D-R» — los 5 actos que requieren firma obligatoria (art. 11.2 LPAC):

Solicitudes · Declaraciones responsables y comunicaciones · Recursos · Desistimiento · Renuncia.

Para el resto de actuaciones procedimentales basta con la identificación previa (regla general 11.1).

4. Identificación de las Administraciones Públicas y sello electrónico — art. 40 Ley 40/2015 + art. 19 RD 203/2021

Artículo 40 Ley 40/2015 · Sistemas de identificación de las Administraciones Públicas

1. 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**.

El art. 40 Ley 40/2015 articula dos vías de identificación de las Administraciones Públicas. El 40.1 consagra el **sello electrónico** basado en certificado electrónico **reconocido o cualificado**, con tres requisitos del certificado: número de identificación fiscal, denominación de la Administración y, en su caso, identidad del titular del órgano. La relación de sellos debe ser **pública y accesible** electrónicamente. El 40.2 —ya tratado en el Ep. 2 desde la lectura «portal»— establece la presunción de identificación de la AAPP respecto de la información publicada como propia en su portal de internet.

Artículo 19 RD 203/2021 · Identificación mediante sello electrónico basado en certificado electrónico cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica

1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 40 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, las Administraciones Públicas podrán identificarse mediante el uso de un **sello electrónico** basado en un **certificado electrónico 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.

2. 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, publicándose en la sede electrónica o sede asociada o en el portal de internet correspondiente. Además, cada Administración Pública adoptará las medidas adecuadas para facilitar la verificación de sus sellos electrónicos.
3. En el ámbito estatal, la **creación de sellos electrónicos** se realizará mediante **resolución** de la persona titular de la Subsecretaría del Ministerio o de la persona titular de la Presidencia o de la Dirección del organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente, que se publicará en la sede electrónica o sede electrónica asociada correspondiente. En dicha resolución deberá constar:
 - a) El **órgano, organismo público o entidad de derecho público** vinculado o dependiente titular del sello, que será el responsable de su utilización, con indicación de su Ministerio de adscripción, vinculación o dependencia.
 - b) **Características técnicas generales** del sistema de firma y certificado aplicable.
 - c) **Servicio de validación** para la verificación del certificado.
 - d) **Actuaciones y procedimientos** en los que podrá ser utilizado.
4. Los certificados de sello electrónico en el ámbito estatal tendrán, al menos, los siguientes contenidos:
 - a) Descripción del tipo de certificado, con la denominación «**sello electrónico**».

b) **Nombre del suscriptor.**

c) **Número de identificación fiscal** del suscriptor.

El art. 19 RD 203/2021 desarrolla el art. 40 Ley 40/2015 con dos novedades para el ámbito estatal. Primera: el certificado debe ser **cualificado** (no admite la opción «reconocido» del 40.1 Ley 40/2015 — endurecimiento paralelo al art. 18.2 sobre certificados de las sedes). Segunda: la **creación de sellos electrónicos en la AGE** se realiza por **resolución de la Subsecretaría del Ministerio** (o de la Presidencia/Dirección del organismo vinculado o dependiente), publicada en la sede electrónica, con cuatro contenidos obligatorios (titular del sello, características técnicas, servicio de validación, actuaciones para las que se utiliza). Los certificados de sello electrónico estatales contendrán, al menos, la denominación «sello electrónico», el nombre del suscriptor y su NIF.

5. Actuación administrativa automatizada — arts. 41-42 Ley 40/2015 + art. 13 RD 203/2021

Artículo 41 Ley 40/2015 · Actuación administrativa automatizada

1. 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**.
2. 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.

Artículo 42 Ley 40/2015 · 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.

Artículo 13 RD 203/2021 · Actuación administrativa automatizada

1. La tramitación electrónica de una actuación administrativa podrá llevarse a cabo, entre otras formas, de manera **automatizada** de acuerdo con lo previsto en el **artículo 41** de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.
2. En el ámbito estatal la determinación de una actuación administrativa como automatizada se autorizará por **resolución** del titular del órgano administrativo competente por razón de la materia o del órgano ejecutivo competente del organismo o entidad de derecho público, según corresponda, y se publicará en la sede electrónica o sede electrónica asociada. La resolución expresará los recursos que procedan contra la actuación, el órgano administrativo o judicial, en su caso, ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que las personas

interesadas puedan ejercitar cualquier otro que estimen oportuno y establecerá medidas adecuadas para salvaguardar los derechos y libertades y los intereses legítimos de las personas interesadas.

3. En el ámbito de las Entidades Locales, en caso de actuación administrativa automatizada se estará a lo dispuesto en la **disposición adicional octava** del Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional.

La **actuación administrativa automatizada** se define en el **41.1 Ley 40/2015** como cualquier acto o actuación realizado **íntegramente** a través de medios electrónicos **sin intervención directa de empleado público**. La nota clave es la **ausencia de intervención humana directa** en el proceso de adopción del acto, no la mera tramitación electrónica de un expediente que un empleado lleva. El **41.2** exige la determinación previa de los órganos competentes para definir especificaciones, programar, mantener, supervisar y controlar la calidad —y, en su caso, auditar— el sistema y su código fuente, así como la identificación del **órgano responsable a efectos de impugnación**.

El **art. 42 Ley 40/2015** admite **dos sistemas de firma** para la actuación automatizada: **a) sello electrónico** de la AAPP basado en certificado reconocido o cualificado y **b) código seguro de verificación (CSV)** vinculado a la Administración, que permite comprobar la integridad del documento mediante acceso a la sede electrónica.

El **art. 13 RD 203/2021** desarrolla el régimen estatal: la determinación de una actuación como automatizada en la AGE se hace por **resolución del titular del órgano competente** (por razón de la materia) o del órgano ejecutivo competente del organismo o entidad vinculado o dependiente, publicada en la sede electrónica. La resolución debe expresar los **recursos** procedentes, el **órgano administrativo o judicial** competente, el **plazo** para interponerlos y las **medidas para salvaguardar derechos, libertades e intereses legítimos** de las personas interesadas. Para las Entidades Locales, el régimen específico está en la **DA 8.ª del RD 128/2018** (estatuto de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional).

MATIZ

El CSV del art. 42.b Ley 40/2015 **no es un sello electrónico**. Son dos sistemas distintos del art. 42:

- **42.a — Sello electrónico:** basado en **certificado** electrónico reconocido o cualificado. Es la firma de la Administración como persona jurídica.
- **42.b — CSV:** **código** vinculado a la Administración, sin certificado, que permite **verificar la integridad** del documento mediante acceso a la sede electrónica.

El CSV no firma; identifica y vincula el documento.

6. Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas — art. 43 Ley 40/2015

Artículo 43 Ley 40/2015 · Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas

1. 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**.
2. 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.

El art. 43 Ley 40/2015 cierra el sistema de identificación del actuar administrativo con la **firma del titular del órgano o empleado público**, que actúa como **regla general**

cuando la actuación no se canaliza por sede (art. 38), no es automatizada (art. 41) ni se firma con sello/CSV (art. 42). Cada Administración determina los **sistemas de firma electrónica del personal**, que pueden identificar conjuntamente al titular del puesto y a la Administración u órgano. Por razones de seguridad pública, la firma puede limitarse al **número de identificación profesional** del empleado público (sin nombre).

RECUERDA

Cuatro sistemas de identificación / firma de la Administración (visión sintética):

- **Sello electrónico de la AAPP** (art. 40 Ley 40/2015 + art. 19 RD 203/2021): identifica a la Administración por medio de certificado de sello.
- **Sello para actuación automatizada** (art. 42.a Ley 40/2015): firma actos automatizados por la AAPP.
- **CSV** (art. 42.b Ley 40/2015): código vinculado a la AAPP que permite verificar la integridad del documento mediante acceso a sede.
- **Firma del personal** (art. 43 Ley 40/2015): firma electrónica del titular del órgano o empleado público; puede referirse solo al número profesional por seguridad pública.

7. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación — art. 44 Ley 40/2015

Artículo 44 Ley 40/2015 · Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación

1. 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.

2. Cuando los participantes en las comunicaciones pertenezcan a una **misma Administración Pública**, ésta determinará las condiciones y garantías por las que se regirá que, al menos, comprenderá la relación de emisores y receptores autorizados y la naturaleza de los datos a intercambiar.
3. Cuando los participantes pertenezcan a **distintas Administraciones**, las condiciones y garantías citadas en el apartado anterior se establecerán mediante **convenio** suscrito entre aquellas.
4. *En todo caso* deberá garantizarse la **seguridad** del entorno cerrado de comunicaciones y la protección de los datos que se transmitan.

El art. 44 Ley 40/2015 reconoce la **validez** de los documentos transmitidos en **entornos cerrados de comunicación** entre Administraciones a efectos de autenticación e identificación de emisores y receptores. La regulación del entorno se desdobra por nivel: si los participantes pertenecen a la **misma Administración**, esta determina las condiciones y garantías —que comprenderán **al menos** la relación de emisores y receptores autorizados y la naturaleza de los datos a intercambiar—; si pertenecen a **distintas Administraciones**, las condiciones se establecen por **convenio** entre ellas. En todo caso debe garantizarse la **seguridad** del entorno y la **protección** de los datos transmitidos.

8. Ubicación territorial de los sistemas con datos sensibles — art. 46 bis Ley 40/2015

Artículo 46 bis Ley 40/2015 · Ubicación de los sistemas de información y comunicaciones para el registro de datos

Los sistemas de información y comunicaciones para la recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión del **censo electoral**, los **padrones**

municipales de habitantes y otros registros de población, **datos fiscales** relacionados con tributos propios o cedidos y **datos de los usuarios del sistema nacional de salud**, así como los correspondientes tratamientos de datos personales, deberán ubicarse y prestarse dentro del territorio de la **Unión Europea**.

Los datos a que se refiere el apartado anterior *no podrán* ser objeto de **transferencia a un tercer país** u organización internacional, *con excepción* de los que hayan sido objeto de una **decisión de adecuación** de la Comisión Europea o cuando así lo exija el cumplimiento de las obligaciones internacionales asumidas por el Reino de España.

El art. 46 bis Ley 40/2015 fue **añadido por el Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre** (en vigor desde el 6/11/2019) para imponer la **ubicación territorial UE** a los sistemas de información del sector público que tratan **categorías concretas de datos públicos**: censo electoral, padrones municipales y otros registros de población, datos fiscales (tributos propios o cedidos) y datos de usuarios del Sistema Nacional de Salud. Prohíbe la transferencia a terceros países sin decisión de adecuación de la Comisión Europea.

MATIZ

Los arts. 9.3 LPAC y 46 bis Ley 40/2015 imponen requisitos de territorialidad **distintos** que no deben confundirse:

- **Art. 9.3 LPAC:** territorialidad UE de los **recursos técnicos** de los sistemas de identificación de tipo c) (clave concertada y similares). La regla se endurece a **territorio español** cuando se traten datos sensibles del art. 9 RGPD.
- **Art. 46 bis Ley 40/2015:** territorialidad UE de **categorías concretas de datos públicos** (censo electoral, padrón, datos fiscales, datos del SNS) y sus tratamientos.

El primero afecta a sistemas de identificación de interesados; el segundo, a infraestructuras de datos del sector público.

9. Esquema Nacional de Interoperabilidad y Esquema Nacional de Seguridad — art. 156 Ley 40/2015

Artículo 156 Ley 40/2015 · Esquema Nacional de Interoperabilidad y Esquema Nacional de Seguridad

1. 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.
2. 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.

El art. 156 Ley 40/2015 establece los **dos esquemas nacionales transversales** del sector público electrónico. El **ENI** (apartado 1) se concibe como un **conjunto de criterios y recomendaciones** que las Administraciones Públicas deben tener en cuenta en sus decisiones tecnológicas para garantizar la interoperabilidad. El **ENS** (apartado 2) es la **política de seguridad** en el uso de medios electrónicos, articulada en principios básicos y requisitos mínimos.

Instrumento	Norma reguladora vigente	Objeto	Contenido
ENI	RD 4/2010, de 8 de enero	Garantizar la interoperabilidad de las decisiones tecnológicas de las AAPP	Criterios y recomendaciones sobre seguridad, conservación y normalización de información, formatos y aplicaciones
ENS	RD 311/2022, de 3 de mayo (deroga el RD 3/2010)	Establecer la política de seguridad en el uso de medios electrónicos en el ámbito de la Ley 40/2015	Principios básicos y requisitos mínimos que garanticen la seguridad de la información tratada

10. Plataformas de intermediación e interoperabilidad — arts. 56, 61, 62 RD 203/2021 + DA 30.^a Ley 40/2015

La pieza de cierre de los servicios telemáticos es el **canal de intercambio de datos entre Administraciones**. Tres ideas centrales: la obligación general de relacionarse electrónicamente entre AAPP (art. 56 RD 203/2021), la consideración de las transmisiones de datos como certificados administrativos (art. 61 RD 203/2021) y la articulación de la **Plataforma de Intermediación de la AGE** (art. 62 RD 203/2021), complementada por la **Plataforma Digital de Colaboración entre AAPP** de la DA 30.^a Ley 40/2015.

Artículo 56 RD 203/2021 · Relaciones interadministrativas e interorgánicas por medios electrónicos

De acuerdo con lo previsto en el artículo 3.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, las Administraciones Públicas, en el ejercicio de sus competencias,

estarán obligadas a **relacionarse a través de medios electrónicos** entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes.

Esta misma obligación será de aplicación a las **entidades de derecho privado** vinculadas o dependientes de las Administraciones públicas *cuando* actúen en el ejercicio de **potestades administrativas**.

Artículo 62 RD 203/2021 · Plataformas de intermediación de datos

1. Las **plataformas de intermediación de datos** dejarán constancia de la **fecha y hora** en que se produjo la transmisión, así como del procedimiento administrativo, trámite o actuación al que se refiere la consulta. Las plataformas de intermediación, o sistema electrónico equivalente, existentes en el sector público deberán ser interoperables con la **Plataforma de Intermediación de la Administración General del Estado** y sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes y entre ellas.

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

2. En el ámbito estatal, se dispondrá de la Plataforma de Intermediación de Administración General del Estado y sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes a que se refiere la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Dicha Plataforma será gestionada la **Secretaría General de Administración Digital** y actuará como un punto a través del

cual cualquier órgano, organismo público o entidad de derecho público podrá consultar los datos o documentos asociados al procedimiento de que se trate, con independencia de que la presentación de los citados datos o documentos tenga carácter preceptivo o facultativo en el procedimiento de que se trate.

3. La **Plataforma de Intermediación de la Administración General del Estado** actuará como **punto de conexión** con el sistema técnico regulado por el Reglamento (UE) n.º 2018/1724 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 2 de octubre de 2018, para el intercambio automático de datos o documentos a nivel europeo.

El art. 62 RD 203/2021 dispone que en el ámbito estatal exista una **Plataforma de Intermediación de la AGE, gestionada por la Secretaría General de Administración Digital (SGAD)** —dependiente hoy de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial (SEDIA), del MTDFP—. La Plataforma actúa como **punto único** a través del cual cualquier órgano, organismo o entidad de la AGE puede consultar los datos o documentos asociados al procedimiento, y como **punto de conexión** con el sistema técnico del **Reglamento (UE) 2018/1724** —pasarela digital única europea—. Las plataformas autonómicas y locales deben ser **interoperables** con la de la AGE y entre ellas.

El art. 61 RD 203/2021 completa el régimen reconociendo que las **transmisiones de datos** realizadas a través de redes corporativas o consultas a las plataformas de intermediación tienen **consideración de certificados administrativos** necesarios para el procedimiento. Cuando el órgano puede acceder electrónicamente a los datos, los incorpora al procedimiento; solo si no es posible se solicita por otros medios, dejando constancia de la imposibilidad técnica.

Disposición adicional trigésima Ley 40/2015 · Plataforma Digital de Colaboración entre las Administraciones Públicas

1. El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y el Ministerio de Política Territorial impulsarán mediante orden ministerial conjunta las medidas necesarias para la creación y el funcionamiento de la Plataforma Digital de Colaboración entre las Administraciones Públicas como instrumento destinado a facilitar las relaciones y el soporte electrónico de los órganos integrantes del sistema de Conferencias Sectoriales y en general de los órganos de cooperación.
2. En aplicación del principio de colaboración, las Administraciones Públicas designarán los Puntos de Contacto correspondientes para atender las diversas funcionalidades de la Plataforma.
3. Reglamentariamente se regulará la configuración y régimen de funcionamiento de la Plataforma que, en cualquier caso, se adaptará a los criterios y directrices que sucesivamente establezca la Conferencia Sectorial de Administración Pública o, en su caso, la Comisión Sectorial de Administración Electrónica como órgano dependiente de aquélla.

La DA 30.^a Ley 40/2015 fue **añadida por el Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo** (en vigor desde el 31/03/2022) y crea la **Plataforma Digital de Colaboración entre AAPP** como instrumento para facilitar las relaciones y el soporte electrónico de los órganos del **sistema de Conferencias Sectoriales** y de los órganos de cooperación. Su impulso corresponde, mediante **orden ministerial conjunta**, a los dos Ministerios competentes en transformación digital y política territorial; las AAPP designan los **Puntos de Contacto** y la Plataforma se adapta a las directrices que dicte la Conferencia Sectorial de Administración Pública o, en su caso, la **Comisión Sectorial de Administración Electrónica** (Ep. 1).

TEMA 3

Epígrafe 4 — Oficinas integradas de atención al ciudadano

La frase BOE del programa —«oficinas integradas de atención al ciudadano»— es la **heredada del derogado Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre**, donde se regulaban como red de cooperación entre la AGE, las CCAA y las EELL al amparo de la antigua Ley 11/2007. La **disposición derogatoria única del RD 203/2021** derogó expresamente el RD 1671/2009 y la materia se reorganizó alrededor de una figura ligeramente distinta: las **oficinas de asistencia en materia de registros (OAMR)** del **art. 40 RD 203/2021**. La función material es esencialmente la misma —ventanilla de relación física entre el ciudadano no obligado y la Administración— pero el régimen jurídico es el del RD 203/2021 y las funciones quedan tasadas en sus diez letras a-j.

1. Naturaleza, denominación y régimen de creación — art. 40.1-2 RD 203/2021 + arts. 5 y 59.2 Ley 40/2015

Artículo 40.1-2 RD 203/2021 · Oficinas de asistencia en materia de registros en el ámbito de la Administración General del Estado

1. Las Oficinas de asistencia en materia de registros tienen naturaleza de **órgano administrativo** de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

La creación de nuevas Oficinas, así como la modificación o supresión de las existentes se realizará conforme a lo previsto en el **artículo 59.2** de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

2. La Administración General del Estado contará con un **directorío geográfico** de las Oficinas de asistencia en materia de registros que será gestionado por el **Ministerio de Política Territorial y Función Pública**. A tal efecto, el órgano del que dependa la correspondiente Oficina de asistencia deberá comunicar de forma inmediata al citado Ministerio la aprobación de la norma por la que se cree, modifique o suprima dicha oficina, de acuerdo con lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad, garantizando su actualización permanente.

El art. 40 RD 203/2021 articula tres ideas: **naturaleza** (órgano administrativo), **régimen de creación, modificación y supresión** (remisión a la Ley 40/2015) y **directorío geográfico** (gestión centralizada por un Ministerio). Para el primero, la norma remite al art. 5 de la Ley 40/2015 y, para el segundo, al art. 59.2.

Artículo 5.1 Ley 40/2015 · Concepto de órgano administrativo

1. Tendrán la consideración de **órganos administrativos** las unidades administrativas a las que se les atribuyan funciones que tengan **efectos jurídicos frente a terceros**, o cuya actuación tenga **carácter preceptivo**.

Artículo 59.2 Ley 40/2015 · Creación, modificación y supresión de órganos de nivel inferior a Subdirección General

2. Los órganos de nivel inferior a **Subdirección General** se crean, modifican y suprimen por **orden del Ministro** respectivo, previa **autorización del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas**.

Las OAMR son **órganos administrativos** porque se les atribuyen funciones con efectos jurídicos frente a terceros (art. 5.1 Ley 40/2015): la digitalización con valor de copia auténtica, la anotación de asientos de salida, la emisión de recibos acreditativos, la práctica de notificaciones presenciales, etc. Como órgano administrativo de nivel inferior a Subdi-

rección General, su creación, modificación y supresión se realiza por **orden del Ministro respectivo, previa autorización del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas** (art. 59.2 Ley 40/2015).

Sobre el directorio geográfico (art. 40.2 RD 203/2021), el órgano del que dependa la correspondiente Oficina debe comunicar **de forma inmediata** al Ministerio gestor cualquier creación, modificación o supresión, conforme al Esquema Nacional de Interoperabilidad y garantizando la actualización permanente.

2. Funciones de las OAMR — art. 40.3 RD 203/2021

Artículo 40.3 RD 203/2021 · Funciones de las Oficinas de asistencia en materia de registros

3. Las Oficinas de asistencia en materia de registros desarrollarán las siguientes funciones:

- a) La **digitalización** de las solicitudes, escritos y comunicaciones en papel que se presenten o sean recibidos en la Oficina y se dirijan a cualquier órgano, organismo público o entidad de derecho público de cualquier Administración Pública, así como su anotación en el Registro Electrónico General o Registro electrónico de cada organismo o entidad según corresponda.
- b) La **anotación**, en su caso, de los **asientos de salida** que se realicen de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- c) La emisión del correspondiente **recibo** que acredite la **fecha y hora de presentación** de solicitudes, comunicaciones y documentos que presenten las personas interesadas.
- d) La expedición de **copias electrónicas auténticas** tras la digitalización de cualquier documento original o copia auténtica que presenten las personas interesadas y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo a través de dicha oficina en el registro electrónico correspondiente.

- e) La **información** en materia de **identificación y firma electrónica**, para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a través de medios electrónicos en los trámites y procedimientos para los que se haya conferido habilitación.
- f) La **identificación o firma electrónica** del interesado, cuando se trate de una persona no obligada a la relación electrónica con la Administración, en los procedimientos administrativos para los que se haya previsto habilitación.
- g) La práctica de **notificaciones**, en el ámbito de actuación de esa Oficina, cuando el interesado o su representante comparezcan de forma espontánea en la Oficina y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.
- h) La **comunicación** a las personas interesadas del **código de identificación** del órgano, organismo público o entidad a la que se dirige la solicitud, escrito o comunicación.
- i) La iniciación de la tramitación del **apoderamiento presencial apud acta** en los términos previstos en el artículo 6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- j) **Cualesquiera otras funciones** que se les atribuyan legal o reglamentariamente.

El art. 40.3 RD 203/2021 enumera **diez funciones** (letras a-j) que las OAMR desarrollan dentro de la AGE. La letra **j) actúa como cláusula abierta**: caben otras funciones legal o reglamentariamente atribuidas. Las restantes nueve son funciones tasadas que pueden agruparse en cuatro bloques: tramitación documental (a, b, c, d), asistencia e identificación del no obligado (e, f), comunicación y notificación (g, h) y representación (i).

#	Función (a-j)	Conexión normativa cruzada
a	Digitalización + anotación en Registro Electrónico General o del organismo	Art. 16.5 LPAC (digitalización para incorporación al expediente electrónico)

b	Anotación de asientos de salida	Art. 16 LPAC
c	Recibo acreditativo de fecha y hora de presentación	Art. 16.3 LPAC
d	Copias electrónicas auténticas tras digitalización	Art. 27 LPAC (Tema 2 BII Ep. 1)
e	Información sobre identificación y firma electrónica	Art. 12.1 LPAC (Ep. 1)
f	Identificación o firma del interesado no obligado	Art. 12.2 LPAC (Ep. 1) – la asistencia activa con identificación previa y consentimiento expreso del interesado se rige por el art. 12.2, no por el 40.3.f
g	Notificaciones presenciales por comparecencia espontánea	–
h	Comunicación del código de identificación del órgano destinatario	Art. 66.1 LPAC (DIR3) – Ep. 2 (art. 11.3 RD 203/2021)
i	Apoderamiento apud acta presencial	Art. 6 LPAC (Tema 2 BII Ep. 2)
j	Cualesquiera otras legal o reglamentariamente atribuidas	Cláusula abierta

La función a) se vincula directamente con el **art. 16.5 LPAC**, que la habilita en la regulación procedimental común:

Artículo 16.5 LPAC · Digitalización por la OAMR para incorporación al expediente electrónico

- Los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas, deberán ser **digitalizados**, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 y demás normativa aplicable, por la **oficina de asistencia en materia de registros** en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los **originales al interesado**, *sin perjuicio* de aquellos supuestos en que la norma determine la **custodia por la Administración** de los documentos

presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de presentar determinados documentos por **medios electrónicos** para ciertos procedimientos y 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.

El art. 16.5 LPAC obliga a que **toda presentación presencial** de documentos sea **digitalizada por la OAMR** receptora para incorporación al expediente electrónico, devolviendo los originales al interesado. Excepciones: cuando una norma exija la custodia administrativa o cuando sean objetos o documentos en soporte no digitalizable.

RECUERDA

Las 10 funciones de las OAMR (art. 40.3 RD 203/2021, letras a-j):

- a) Digitalización + anotación · b) Asientos de salida · c) Recibo acreditativo
- d) Copias electrónicas auténticas · e) Información sobre identificación/firma
- f) Identificación/firma del no obligado · g) Notificaciones presenciales por comparecencia espontánea · h) Comunicación del código del órgano destinatario
- i) Apud acta presencial · j) Otras legal o reglamentariamente atribuidas.

RECUERDA

Cuatro funciones del art. 40.3 RD 203/2021 con conexión normativa cruzada explícita:

- a) Digitalización ↔ **art. 16.5 LPAC**.
- d) Copias electrónicas auténticas ↔ **art. 27 LPAC** (Tema 2 BII Ep. 1).
- f) Identificación/firma del no obligado ↔ **art. 12 LPAC** (Ep. 1) — los requisitos de identificación previa del interesado y consentimiento expreso están en el art. 12.2 LPAC, no en el 40.3.f del RD 203/2021.
- i) Apud acta presencial ↔ **art. 6 LPAC** (Tema 2 BII Ep. 2).

3. Sistema de Interconexión de Registros (SIR) — art. 60 RD 203/2021

Artículo 60 RD 203/2021 · Sistema de interconexión de Registros

1. Las aplicaciones o sistemas de información para el tratamiento del **Registro Electrónico General** de cada Administración, así como del registro electrónico de cada organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente, deberán ser **interoperables**.
2. Las interconexiones entre Registros de las Administraciones Públicas deberán realizarse a través del **Sistema de Interconexión de Registros (SIR)** gestionado por el **Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital** en colaboración con el Ministerio de Política Territorial y Función Pública de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en la correspondiente Norma Técnica.
3. En el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes las

aplicaciones o sistemas de información para el tratamiento del Registro Electrónico General de la Administración General del Estado, así como del registro electrónico de cada organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente, deberán permitir la **interoperabilidad** con los **sistemas de gestión de expedientes** de las unidades de tramitación correspondientes.

El art. 60 RD 203/2021 articula la **interoperabilidad de registros** en tres niveles. El **60.1** consagra el **principio de interoperabilidad** de los sistemas de información de los Registros Electrónicos Generales de cada Administración y de los registros electrónicos de los organismos públicos y entidades vinculados o dependientes. El **60.2** centraliza las **interconexiones entre Administraciones** en el **Sistema de Interconexión de Registros (SIR)**, gestionado por los dos Ministerios competentes en colaboración (literalmente «MAETD» y «MPTFP»), conforme al Esquema Nacional de Interoperabilidad y a su Norma Técnica de Interoperabilidad correspondiente. El **60.3** añade un requisito específico para la AGE: los sistemas de los Registros Electrónicos Generales de la AGE y de sus organismos vinculados deben permitir además la **interoperabilidad con los sistemas de gestión de expedientes** de las unidades de tramitación.

TEMA 3

Epígrafe 5 — Ventanilla única empresarial

La «ventanilla única empresarial» es la **figura administrativa de relación electrónica entre los emprendedores y la Administración** para la creación, desarrollo y cese de empresas. Su regulación actual gira alrededor de la **red de Puntos de Atención al Emprendedor (PAE)**, creada por la **Ley 14/2013, de 27 de septiembre**, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización, y desarrollada por el **Real Decreto 127/2015, de 27 de febrero**, que integró en la red PAE los antiguos Centros de Ventanilla Única Empresarial (VUE) y la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (VUDS), prevista en el art. 18 de la **Ley 17/2009, de 23 de noviembre** (transposición de la **Directiva 2006/123/CE**, Directiva de Servicios). Sobre la red PAE opera el sistema **CIRCE** (Centro de Información y Red de Creación de Empresas) y el **Documento Único Electrónico (DUE)** regulado en la **DA 3.^a del RDL 1/2010** (Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital).

1. Antecedentes y marco normativo

Año	Instrumento	Hito normativo
1999	Protocolo de 26 de abril de 1999	Creación de los Centros de Ventanilla Única Empresarial (VUE) como puntos integrados de atención a emprendedores.
2006	Directiva 2006/123/CE , Directiva de Servicios	Impone a los Estados miembros la creación de una Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (VUDS) .
2009	Ley 17/2009, de 23 de noviembre	Transpone la Directiva 2006/123/CE; regula los servicios de la VUDS en su art. 18 .
2013	Ley 14/2013, de 27 de septiembre	Crea la red de Puntos de Atención al Emprendedor (PAE) (arts. 13-15) e integra el sistema CIRCE y el DUE.

2015	Real Decreto 127/2015, de 27 de febrero	Integra los antiguos VUE y la VUDS en la red PAE; objeto reglamentario actual.
------	--	--

2. Los Puntos de Atención al Emprendedor (PAE) — art. 13 Ley 14/2013 + art. 3 RD 127/2015

Artículo 13 Ley 14/2013 · Puntos de Atención al Emprendedor

1. Los **Puntos de Atención al Emprendedor (PAE)** serán oficinas pertenecientes a organismos públicos y privados, incluidas las **notarías** y los **registros mercantiles**, así como puntos virtuales de información y tramitación telemática de solicitudes.
2. Los Puntos de Atención al Emprendedor se encargarán de facilitar la **creación de nuevas empresas**, el inicio efectivo de su actividad y su desarrollo, a través de la prestación de servicios de información, tramitación de documentación, asesoramiento, formación y apoyo a la financiación empresarial.
3. Los Puntos de Atención al Emprendedor utilizarán el sistema de tramitación telemática del **Centro de Información y Red de Creación de Empresas (CIRCE)**, cuya sede electrónica se ubicará en el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

En ellos se deberá iniciar la tramitación del **Documento Único Electrónico (DUE)** regulado en la disposición adicional tercera el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por **Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio**.

4. Todos los trámites necesarios para la constitución de sociedades, el inicio efectivo de una actividad económica y su ejercicio por emprendedores,

podrán realizarse a través del Punto de Atención al Emprendedor electrónico del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

5. El Punto de Atención al Emprendedor electrónico del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo será accesible por **ordenador, teléfono móvil y tableta** e incluirá, en todo caso:

- a) Toda la **información y formularios** necesarios para el acceso a la actividad y su ejercicio.
- b) La posibilidad de **presentar toda la documentación y solicitudes** necesarias.
- c) La posibilidad de conocer el **estado de tramitación** de los procedimientos en que tengan la condición de interesado y, en su caso, recibir la correspondiente notificación de los actos de trámite preceptivos y la resolución de los mismos por el órgano administrativo competente.
- d) Toda la información sobre las **ayudas, subvenciones y otros tipos de apoyo financiero** disponibles para la actividad económica de que se trate en el Estado, Comunidades Autónomas y Entidades Locales.
- e) El resto de **funcionalidades** que se le atribuya por esta ley y por el resto del ordenamiento jurídico.

El art. 13 Ley 14/2013 articula el PAE en cinco ideas centrales (recogidas en los apartados 1 a 5; los apartados 6-8 regulan el régimen del PAE electrónico, su capacidad de prestar todos o algunos servicios, y los procedimientos —reglamentarios, por orden de la persona titular del Ministerio— para adquirir y perder la condición de PAE).

Primera (13.1): los PAE son una red de **naturaleza mixta** — oficinas de organismos **públicos y privados** (incluidas notarías y registros mercantiles)

1. puntos virtuales

de información y tramitación telemática. **Segunda (13.2):** su finalidad es facilitar la creación de empresas y su desarrollo a través de servicios de información, tramitación, ase-

soramiento, formación y apoyo a la financiación. **Tercera (13.3):** usan el sistema **CIRCE** (cuya sede electrónica se ubica en el Ministerio competente — denominación literal del BOE: «Ministerio de Industria, Comercio y Turismo») e inician la tramitación a través del **DUE** regulado en la DA 3.^a del RDL 1/2010 (Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital). **Cuarta (13.4):** los trámites para constituir sociedades, iniciar la actividad y ejercerla pueden realizarse a través del **PAE electrónico** del Ministerio. **Quinta (13.5):** el PAE electrónico es accesible por ordenador, móvil y tableta e incluye **cinco contenidos mínimos** (a-e): información y formularios, presentación de documentación, conocimiento del estado de tramitación, información sobre ayudas y subvenciones de Estado/CCAA/EELL, y otras funcionalidades atribuidas por la Ley o el ordenamiento.

Artículo 3 RD 127/2015 · Organización de los PAE

1. Los **centros VUE** a los que se refiere el artículo anterior pasarán a denominarse **Puntos de Atención al Emprendedor (en adelante, PAE)**.
2. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13.3 de la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización, los PAE utilizarán el sistema de tramitación telemática del **Centro de Información y Red de Creación de Empresa (en adelante, CIRCE)** y deberán iniciar la tramitación a través del **Documento Único Electrónico (en adelante, DUE)** regulado en la disposición adicional tercera del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, modificada por la disposición final sexta de la Ley 14/2013, de 27 de septiembre.
3. El Punto de Atención al Emprendedor electrónico del Ministerio de Industria, Energía y Turismo (en adelante, PAE electrónico) residirá en la **subsede electrónica de la Subdirección General de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa** del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

4. La **titularidad, administración y gestión** del PAE electrónico corresponde a la **Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa**, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 6.2 en relación con la VUDS.
5. El PAE electrónico forma parte de la **red PAE** y la cumplimentación por vía electrónica del DUE estará disponible para los ciudadanos a través de dicha red.

El art. 3 RD 127/2015 desarrolla el régimen organizativo de la red PAE. **Primero (3.1):** los antiguos centros VUE pasan a denominarse PAE. **Segundo (3.2):** confirma el uso del sistema **CIRCE** y el **DUE** (regulado en la DA 3.ª RDL 1/2010 TR LSC, modificada por la DF 6.ª de la Ley 14/2013). **Tercero (3.3):** el **PAE electrónico** reside en la **subsede electrónica de la Subdirección General de Apoyo a la PYME** del Ministerio (denominación literal del BOE en este RD: «Ministerio de Industria, Energía y Turismo»). **Cuarto (3.4):** la **titularidad, administración y gestión** del PAE electrónico corresponde a la **Dirección General de Industria y de la PYME**, sin perjuicio del régimen específico de la VUDS (art. 6.2 RD 127/2015). **Quinto (3.5):** el PAE electrónico forma parte de la red PAE y la cumplimentación electrónica del DUE está disponible a través de ella.

MATIZ

Los PAE son de **naturaleza mixta** (art. 13.1 Ley 14/2013): oficinas de organismos **públicos Y privados**, incluidas las **notarías y los registros mercantiles**, **más** puntos virtuales de información y tramitación telemática. No es una red exclusivamente pública: pertenecer a la red PAE es compatible con la naturaleza privada del organismo titular.

3. Servicios de los PAE — art. 4 RD 127/2015

Artículo 4 RD 127/2015 · Servicios de los PAE

1. Los PAE a los que se refiere el artículo 3.1 prestarán los siguientes servicios:

- a) Facilitar la **creación de nuevas empresas**, el inicio efectivo de su actividad y su desarrollo, a través de la prestación de servicios de información, tramitación de documentación, asesoramiento, formación y apoyo a la financiación empresarial.
- b) **Suministrar toda la información y formularios** necesarios para el acceso a la actividad y su ejercicio.
- c) Ofrecer la posibilidad de **presentar toda la documentación y solicitudes** necesarias.
- d) Ofrecer la posibilidad de conocer el **estado de tramitación** de los procedimientos en que tengan la condición de interesado y, en su caso, recibir la correspondiente notificación de los actos de trámite preceptivos y la resolución de los mismos por el órgano administrativo competente.
- e) Suministrar toda la información sobre las **ayudas, subvenciones y otros tipos de apoyo financiero** disponibles para la actividad económica de que se trate en la Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y Entidades Locales.
- f) Facilitar los **trámites necesarios para la constitución de sociedades**, el inicio efectivo de una actividad económica y su ejercicio por emprendedores.
- g) Facilitar la tramitación del **cese de la actividad**.

2. Sin perjuicio de otros servicios que pudieran prestar, los servicios a que se refiere este artículo se podrán prestar mediante **contraprestación**

económica, excepto lo referente a la tramitación del **DUE**. Cada punto de atención al emprendedor mantendrá una lista de los servicios gratuitos y de los que se prestan mediante contraprestación económica de acuerdo con los convenios que, en su caso, se celebren con el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

El art. 4 RD 127/2015 articula los servicios de los PAE en **siete letras (a-g)**, cubriendo el ciclo vital de la empresa: creación y apoyo a la financiación (a), información y formularios (b), presentación de documentación (c), seguimiento del estado de tramitación y notificaciones (d), información sobre ayudas y subvenciones de las tres Administraciones territoriales (e), constitución de sociedades (f) y cese de la actividad (g). El **4.2** establece la **regla económica**: los servicios pueden prestarse mediante contraprestación económica, **con la única excepción de la tramitación del DUE**, que es gratuita en todo caso. Cada PAE mantiene una **lista pública** de servicios gratuitos y de pago.

#	Servicio (a-g)	Contenido
a	Creación y desarrollo empresarial	Información, tramitación, asesoramiento, formación, apoyo a la financiación
b	Información y formularios	Para el acceso a la actividad y su ejercicio
c	Presentación de documentación	Toda la documentación y solicitudes necesarias
d	Estado de tramitación y notificaciones	Conocer el estado y recibir notificaciones de los actos de trámite preceptivos y la resolución
e	Información sobre ayudas	Ayudas, subvenciones y otros tipos de apoyo financiero de AGE, CCAA y EELL
f	Constitución de sociedades	Trámites para constituir sociedades, iniciar la actividad y ejercerla
g	Cese de actividad	Tramitación del cese

RECUERDA

Siete servicios de los PAE (art. 4.1 RD 127/2015, a-g): ciclo vital de la empresa — creación y apoyo a la financiación · información y formularios · presentación de documentación · estado de tramitación y notificaciones · información sobre ayudas (AGE, CCAA, EELL) · constitución de sociedades · cese de la actividad.

MATIZ

El **DUE es gratuito en todo caso** (art. 4.2 RD 127/2015): es la **única excepción** a la regla general de que los servicios del PAE pueden prestarse mediante contraprestación económica. Cada PAE debe mantener una lista pública de los servicios gratuitos y de los que se prestan mediante contraprestación económica.

4. Integración de ventanillas presenciales y electrónicas — arts. 5 y 6 RD 127/2015 + art. 18 Ley 17/2009

Artículo 5 RD 127/2015 · Integración de ventanillas únicas presenciales

1. A los efectos de aplicar lo dispuesto en el artículo 3.1 del presente real decreto, los **centros VUE** existentes en la entrada en vigor del presente real decreto podrán:
 - a) **Integrarse en la red PAE** ofreciendo los servicios establecidos en el artículo 4 del presente real decreto.
 - b) **Cesar su actividad** como consecuencia del proceso de integración.

2. En caso de integrarse en la red PAE, los Ministerios de **Industria, Energía y Turismo** y de **Hacienda y Administraciones Públicas** coordinarán conjuntamente, extinguidos los convenios VUE, el proceso que permita la continuidad de la colaboración con las Administraciones Públicas e Instituciones interesadas.

En este caso, el **Ministerio de Industria, Energía y Turismo** realizará las actuaciones necesarias para incluir en el sistema **CIRCE** los trámites de las Administraciones Públicas e Instituciones interesadas, así como facilitará la firma con las mismas de nuevos convenios PAE.

En caso de cese de actividad, también el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, en colaboración con las Administraciones Públicas e Instituciones interesadas supervisará la finalización de las obligaciones asumidas en los convenios de ventanilla.

3. Con el fin de desarrollar el proceso descrito en el apartado anterior, el **Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas** elaborará un **plan de actuación**, en colaboración con las Administraciones Públicas e Instituciones interesadas.

Artículo 6 RD 127/2015 · Integración de ventanillas electrónicas

1. Sin perjuicio de la identidad definida en el marco de la Unión Europea, la **VUDS** quedará integrada en el **PAE electrónico**. Asimismo, se establecerán las medidas que permitan garantizar la interoperabilidad de estas ventanillas con los PAE presenciales.
2. La VUDS prestará los servicios definidos en el **artículo 18** de la **Ley 17/2009, de 23 de noviembre**, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

3. La plataforma «**Emprende en 3**» queda integrada en el **PAE electrónico**.
4. Los Ministerios de **Industria, Energía y Turismo** y de **Hacienda y Administraciones Públicas**, determinarán conjuntamente las condiciones de integración e interoperabilidad necesarias y procederán de manera coordinada en su promoción.

El RD 127/2015 articula la **integración** en dos planos. **Presencial (art. 5)**: los antiguos centros VUE existentes podían (a) integrarse en la red PAE asumiendo los servicios del art. 4 o (b) cesar su actividad. La coordinación entre ambos Ministerios competentes (Industria + Hacienda) garantizó la continuidad de los convenios y la inclusión de los nuevos trámites en el sistema CIRCE. **Electrónica (art. 6)**: la **VUDS** queda integrada en el **PAE electrónico** (sin perjuicio de su identidad en el marco de la UE), prestando los servicios del art. 18 Ley 17/2009; la plataforma «**Emprende en 3**» también queda integrada; las condiciones de integración e interoperabilidad se determinan conjuntamente entre los Ministerios competentes.

Artículo 18 Ley 17/2009 · Ventanilla única (VUDS – transposición de la Directiva 2006/123/CE)

1. Los prestadores de servicios podrán acceder, electrónicamente y a distancia a través de una **ventanilla única**, tanto a la **información** sobre los procedimientos necesarios para el acceso a una actividad de servicios y su ejercicio, como a la realización de los **trámites preceptivos** para ello, incluyendo las declaraciones, notificaciones o solicitudes necesarias para obtener una autorización, así como las solicitudes de inscripción en registros, listas oficiales, asociaciones, colegios profesionales y consejos generales y autonómicos de colegios profesionales.
2. Las Administraciones Públicas garantizarán que los prestadores de servicios puedan, a través de la ventanilla única:

a) **Obtener toda la información y formularios** necesarios para el acceso a su actividad y su ejercicio.

b) **Presentar toda la documentación y solicitudes** necesarias.

c) Conocer el **estado de tramitación** de los procedimientos en que tengan la condición de interesado y recibir la correspondiente notificación de los actos de trámite preceptivos y la resolución de los mismos por el órgano administrativo competente.

3. Asimismo, las Administraciones Públicas adoptarán las medidas necesarias e incorporarán en sus respectivos ámbitos las tecnologías precisas para garantizar la **interoperabilidad** de los distintos sistemas.

El art. 18 Ley 17/2009 traspone el régimen de la **VUDS** previsto en la Directiva 2006/123/CE. La ventanilla única opera **electrónicamente y a distancia** y cubre dos planos: **información** (sobre procedimientos para acceder a la actividad de servicios) y **realización de trámites** (declaraciones, notificaciones o solicitudes; inscripciones en registros, listas oficiales, asociaciones, colegios profesionales y consejos generales y autonómicos de colegios profesionales). Las AAPP garantizan tres funcionalidades a los prestadores de servicios (2.a-c): información y formularios, presentación de documentación, y conocimiento del estado de tramitación con notificación. Tras el RD 127/2015, la VUDS opera materialmente a través del **PAE electrónico**, que la integra como uno de sus componentes.

TEMA 3

Epígrafe 6 — El Punto de Acceso General de la Administración General del Estado

El **Punto de Acceso General electrónico (PAGE)** es la pieza de cierre del modelo español de administración electrónica: la **puerta única** desde la que el ciudadano accede a los servicios, trámites e información del sector público estatal. La regulación opera en dos planos: la **regla general** del art. 7 RD 203/2021 (común a todas las Administraciones, con desarrollo del área personalizada en el art. 8 sobre la Carpeta Ciudadana) y el **régimen específico del PAG estatal** y de su sede electrónica, contenido en la **Orden HAP/1949/2014, de 13 de octubre** (BOE-A-2014-10908), por la que se regula el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado y se crea su sede electrónica.

1. El PAGE — art. 7 RD 203/2021

Artículo 7 RD 203/2021 · Punto de Acceso General electrónico

1. Las Administraciones Públicas contarán con un **Punto de Acceso General electrónico (PAGE)**.
2. El PAGE de cada Administración Pública facilitará el acceso a los **servicios, trámites e información** de los órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes de la Administración Pública correspondiente.
3. El PAGE dispondrá de una **sede electrónica**, a través de la cual se podrá acceder a todas las sedes electrónicas y sedes asociadas de la Administración Pública correspondiente.

Además, esta sede podrá incluir un **área personalizada** a través de la cual cada interesado, mediante procedimientos seguros que garanticen la

integridad y confidencialidad de sus datos personales, podrá acceder a su información, al seguimiento de los trámites administrativos que le afecten y a las notificaciones y comunicaciones en el ámbito de la Administración Pública competente.

4. El PAGE de la Administración General del Estado y su sede electrónica serán gestionados por el **Ministerio de Política Territorial y Función Pública** en colaboración con la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

En dicha sede electrónica está alojada la **Dirección Electrónica Habilitada única** a la que se refiere el artículo 43 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

El PAGE de la Administración General del Estado, a través de su sede, permitirá la comprobación de la **autenticidad e integridad** de los documentos facilitados por el sector público estatal a través del **Código Seguro de Verificación** o de cualquier otro sistema de firma o sello basado en certificado electrónico cualificado que se haya utilizado en su generación. También permitirá, en su caso, su recuperación.

5. El PAGE de la Administración General del Estado podrá **interoperar con portales web oficiales de la Unión Europea**.

El art. 7 RD 203/2021 articula cinco ideas. **Primera (7.1)**: cada Administración Pública contará con su PAGE (no es exclusivo de la AGE). **Segunda (7.2)**: el PAGE facilita el acceso a servicios, trámites e información de los órganos, organismos y entidades vinculados o dependientes de la Administración correspondiente. **Tercera (7.3)**: el PAGE **dispondrá de una sede electrónica** desde la que se accede a todas las sedes y sedes asociadas; esta sede **podrá incluir un área personalizada** —concreción de la Carpeta Ciudadana en el ámbito estatal (art. 8)—. **Cuarta (7.4)**: el PAGE de la AGE y su sede electrónica son gestionados por el Ministerio competente en política territorial y función pública en colaboración con la

Secretaría General de Administración Digital del Ministerio competente en transformación digital. La sede aloja la **Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú)** del art. 43 LPAC y permite la **comprobación de autenticidad e integridad** de los documentos del sector público estatal mediante CSV o cualquier sistema de firma o sello basado en certificado cualificado. **Quinta (7.5)**: el PAgE de la AGE puede interoperar con portales web oficiales de la UE.

2. La Carpeta Ciudadana del sector público estatal — art. 8 RD 203/2021

Artículo 8 RD 203/2021 · Carpeta Ciudadana del sector público estatal

1. La **Carpeta Ciudadana** es el **área personalizada** de las personas interesadas a que se refiere el artículo 7.3 en su relación con el sector público estatal. Además del interesado podrán acceder a la Carpeta Ciudadana:
 - a) Sus **representantes legales**.
 - b) Quien ostente un **poder general** previsto en el artículo 6.4.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, otorgado por el interesado e inscrito en el **Registro Electrónico de Apoderamientos**.
2. La Carpeta Ciudadana será accesible a través de la **sede electrónica del PAgE** de la Administración General del Estado y podrá ofrecer, entre otras, las funcionalidades siguientes para el interesado o sus representantes:
 - a) Permitir el **seguimiento del estado de tramitación** de los procedimientos en que sea interesado, de acuerdo con lo previsto en el artículo 53.1.a) de la Ley 39/ 2015, de 1 de octubre.
 - b) Permitir el acceso a sus **comunicaciones y notificaciones**.

- c) Conocer **qué datos suyos obran en poder del sector público estatal**, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la normativa vigente.
 - d) Facilitar la obtención de **certificaciones administrativas** exigidas por la normativa correspondiente.
3. El interesado accederá a la Carpeta Ciudadana mediante los **sistemas de identificación** a los que se refiere el artículo 9.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
 4. El interesado deberá asegurar el **buen uso de los sistemas de identificación** y velar por que el acceso a su carpeta Ciudadana solo se haga por sí mismo o por tercero autorizado.

La **Carpeta Ciudadana** del sector público estatal es la **concreción del área personalizada del art. 7.3** en el ámbito de la AGE: un espacio único, accesible a través de la sede electrónica del PAgE, en el que el interesado consulta el estado de sus procedimientos, sus notificaciones, sus datos en poder del sector público estatal y obtiene certificaciones administrativas. **Pueden acceder tres sujetos** (8.1): el propio interesado, sus representantes legales y quien ostente un poder general del art. 6.4.a LPAC inscrito en el REA. El acceso del interesado se realiza mediante los **sistemas de identificación electrónica** del art. 9.2 LPAC (Ep. 3 — certificados cualificados de firma o sello, o cualquier otro sistema c) admitido). El interesado responde del buen uso de sus sistemas de identificación.

RECUERDA

Carpeta Ciudadana — sujetos y funcionalidades (art. 8 RD 203/2021):

3 sujetos que pueden acceder (8.1): a) interesado · b) representantes legales · c) apoderado con poder general del art. 6.4.a LPAC inscrito en el REA.

4 funcionalidades (8.2.a-d): a) seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos · b) acceso a comunicaciones y notificaciones · c) conocer qué datos suyos obran en poder del sector público estatal · d) obtención de certificaciones administrativas.

Identificación (8.3): mediante los sistemas del art. 9.2 LPAC (Ep. 3).

3. Regulación específica del PAG estatal — Orden

HAP/1949/2014: alcance, contenido y gobernanza

La **Orden HAP/1949/2014, de 13 de octubre** (BOE-A-2014-10908), regula el PAG estatal y crea su sede electrónica. Aunque se dictó al amparo del derogado RD 1671/2009 (sustituido por el RD 203/2021), la Orden **sigue vigente**: el RD 203/2021 no la deroga ni la modifica, y solo recibió una modificación menor en 2015 (Orden HAP/2503/2015) que afectó al ANEXO sobre fichero de datos personales, pero no al cuerpo del articulado (arts. 1-11).

Artículo 1 Orden HAP/1949/2014 · Objeto

La presente orden tiene por objeto la regulación del **Punto de Acceso General (en adelante PAG)** y de su **sede electrónica**, así como la regulación del **fichero de datos de carácter personal** de la misma.

Artículo 2 Orden HAP/1949/2014 · Alcance y características

1. El PAG, con los dominios **www.administracion.es** y **www.administracion.gob.es**, 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.
2. El PAG contiene además el acceso a la **sede electrónica asociada** al mismo, de acuerdo con las características previstas en el artículo 7.

A este efecto, los Departamentos ministeriales y los Organismos públicos vinculados o dependientes deberán **coordinar sus sedes electrónicas** con la sede del PAG en los términos previstos en el artículo 5.

3. El PAG proporcionará información sobre los procedimientos y servicios correspondientes a **otras Administraciones Públicas**, mediante la formalización de los correspondientes instrumentos de colaboración.
4. Sin perjuicio de estos instrumentos, el acceso a procedimientos, servicios, e informaciones de las Administraciones Públicas, así como el intercambio de información entre ellas, se ajustará a lo previsto en los artículos 8 y 9 del 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.
5. 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.

Artículo 3 Orden HAP/1949/2014 · Contenido y funcionalidades

1. 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:
 - a) Los **portales de los Departamentos ministeriales y Organismos públicos** vinculados o dependientes.
 - b) Su **sede electrónica** y las **sedes electrónicas** de los Departamentos ministeriales y de los Organismos públicos vinculados o dependientes.
 - c) Los **servicios** que la Administración pone a disposición de los ciudadanos y especialmente, los más usados por los ciudadanos.
 - d) **Portal de transparencia**.
 - e) 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.
 - f) Las **áreas restringidas o privadas** para los usuarios.
2. 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.
3. 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.

Artículo 4 Orden HAP/1949/2014 · Acceso

Serán **canales de acceso** a los servicios del PAG:

1. Para el **acceso electrónico, Internet**, con las características definidas en el artículo 2.
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, sin perjuicio del acceso a través de los registros regulados en el **artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre**, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
3. Para la **atención telefónica**, los servicios de información departamental, en el **teléfono 060**.

Artículo 5 Orden HAP/1949/2014 · Titularidad y gestión

1. De acuerdo con lo regulado en el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, la **titularidad** del PAG corresponderá al **Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas**, que establecerá los principios generales y directrices básicos de funcionamiento del mismo.
2. 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, de acuerdo con lo previsto en el artículo 16.1.e) del Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

3. 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.

Artículo 6 Orden HAP/1949/2014 · Gobernanza

1. 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**, de acuerdo con lo dispuesto en el **artículo 40.3 de la Ley 6/1997, de 14 de noviembre**, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, adscrito a la Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos. Este grupo contará con un representante de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones así como con un representante por cada Departamento ministerial, al menos de **nivel 30**, que serán designados por la Subsecretaría de cada Departamento y que asumirán la representación de los Organismos públicos vinculados o dependientes del mismo.
2. Dicho Grupo de Trabajo tendrá atribuidas las siguientes funciones:

- a) **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.
 - b) **Analizar los modelos de gobernanza** que posibiliten una adecuada gestión y mantenimiento de la información.
 - c) **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.
 - d) **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.
 - e) **Colaborar en la gestión de la sede electrónica** regulada en el Capítulo III de la presente orden.
3. 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.

Los arts. 1-6 de la Orden HAP/1949/2014 articulan el régimen del PAG estatal: **objeto** (art. 1, regulación del PAG y de su sede electrónica + el fichero de datos personales —este último suprimido por la Orden HAP/2503/2015—); **alcance y características** (art. 2, **dos dominios** www.administracion.es y www.administracion.gob.es, contenido sobre procedimientos y organización, instrumentos de colaboración con otras AAPP, ENI y coordinación con la UE vía Representación Permanente); **contenido y funcionalidades** (art. 3, acceso gradual a portales ministeriales, sedes electrónicas, servicios más usados, Portal de Transparencia, otros portales destacados, áreas privadas; información horizontal

sobre ayudas, becas, subvenciones, empleo público y legislación; espacio de participación ciudadana y redes sociales); **canales de acceso** (art. 4, **3 canales**: electrónico — Internet en los dos dominios; presencial — oficina 060 de María de Molina, 50 (Madrid) y oficinas 060 de Delegaciones, Subdelegaciones y Direcciones Insulares; telefónico — teléfono 060); **titularidad y gestión** (art. 5, titularidad del Ministerio competente —literal 2014: «Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas»—, gestión por la Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos); **gobernanza** (art. 6, Grupo de Trabajo adscrito a la DG de Organización Administrativa con un representante por Ministerio, mínimo nivel 30, designado por la Subsecretaría).

RECUERDA

Tres canales de acceso al PAG (art. 4 Orden HAP/1949/2014):

- a) **Electrónico** — Internet, en los dominios **www.administracion.es** y **www.administracion.gob.es**.
- b) **Presencial** — Oficina 060 de **calle María de Molina, 50 (Madrid)** + Oficinas 060 de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y de Direcciones Insulares.
- c) **Telefónico** — teléfono **060**.

4. La sede electrónica del PAG — Orden HAP/1949/2014 (arts. 7-11)

Artículo 7 Orden HAP/1949/2014 · Creación y ámbito de aplicación

1. Se crea la **sede electrónica del PAG**, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 3 y 9 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.
2. 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, al amparo de lo establecido en los artículos 3.3 y 9.1 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

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

Artículo 8 Orden HAP/1949/2014 · Características

1. 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.
2. La **dirección electrónica de referencia** de la sede será:

<https://sede.administracion.gob.es>.
3. 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.
4. 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.

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

- a) Para el **acceso electrónico, Internet**, con las características definidas en el presente artículo.
- b) 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, sin perjuicio del acceso a través de los registros regulados en el **artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre**, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- c) Para la **atención telefónica**, los servicios de información departamental, en el **teléfono 060**.

Artículo 9 Orden HAP/1949/2014 · Contenidos

- 1. La sede electrónica del PAG dispondrá del **contenido mínimo** y de los servicios previstos expresamente en los apartados 1 y 2 del artículo 6 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.
- 2. Además la sede electrónica del PAG dispondrá de los siguientes contenidos específicos:
 - a) **Acceso a Trámites y Servicios en línea** disponibles en las sedes electrónicas.

- b) **Registro Electrónico Común.**
 - c) **Dirección Electrónica Habilitada.**
 - d) **Registro Electrónico de Apoderamientos.**
 - e) **Registro de Funcionarios Habilitados.**
 - f) 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.
 - g) **Enlace a la orden de creación**, publicada en el **Boletín Oficial del Estado**.
 - h) **Buzón de contacto** del PAG.
 - i) Cualquier otro contenido de interés para el ciudadano que deba figurar en la Sede Electrónica del PAG.
3. A medida que los recursos y desarrollos técnicos lo permitan, la Sede Electrónica del PAG posibilitará el acceso a sus contenidos en **lenguas cooficiales**.

Artículo 10 Orden HAP/1949/2014 · Titularidad y gestión de la sede electrónica del PAG

1. La **titularidad** de la Sede Electrónica del PAG corresponderá al **Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas** en los mismos términos previstos en el artículo 5.1.
2. 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, de

acuerdo con lo previsto en el artículo 16.1 e) del Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

3. Los Departamentos ministeriales y los Organismos públicos vinculados o dependientes de los mismos participarán en la **gestión de la sede electrónica del PAG** a través del mecanismo previsto en el artículo 6.
4. 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**.
5. 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.

Artículo 11 Orden HAP/1949/2014 · Medios para la formulación de quejas y sugerencias

1. Los medios disponibles para la formulación de **quejas y sugerencias** en relación con el contenido, gestión y servicios ofrecidos en la sede que se crea en la presente orden y sin perjuicio de los procedimientos específicos, serán los siguientes:
 - a) **Presentación presencial o por correo postal** ante los registros y las oficinas de atención al público de los servicios centrales y de las oficinas periféricas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, así como

en los lugares previstos en el **artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre**, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, dirigidas a los órganos u organismos responsables, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9 y según el procedimiento establecido en capítulo IV del **Real Decreto 951/2005, de 29 de julio**, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

b) **Presentación electrónica** a través del **Servicio electrónico de quejas y sugerencias** de la Inspección General del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, enlazado en la Sede electrónica del PAG así como de aquellos medios que prevé la **Ley 11/2007, de 22 de junio**.

2. No se considerarán medios para la formulación de quejas y sugerencias los **servicios de asesoramiento electrónico** al usuario para la correcta utilización de la sede, sin perjuicio de su obligación, cuando existan, de atender las cuestiones que susciten los ciudadanos.

El Capítulo III de la Orden HAP/1949/2014 (arts. 7-11) regula la **sede electrónica del PAG**. Cinco notas centrales. **Creación y ámbito (art. 7)**: la sede comprende todos los Departamentos ministeriales y organismos públicos vinculados o dependientes y se considera **sede central de la Administración General del Estado**. **Características (art. 8)**: dirección de referencia <https://sede.administracion.gob.es>, acceso a procedimientos con autenticación; mismos canales del art. 4 (electrónico, Oficina 060 + Delegaciones y Subdelegaciones, teléfono 060). **Contenidos (art. 9)**: contenido mínimo y servicios + **9 contenidos específicos** (letras a-i). **Titularidad y gestión (art. 10)**: titularidad del Ministerio competente y gestión a través de la DG de Organización Administrativa y Procedimientos (con responsabilidad del titular sobre integridad, veracidad y actualización de la información, salvo enlaces a contenidos de terceros). **Quejas y sugerencias (art. 11)**: vía presencial/correo ante los registros del Ministerio o en los lugares del art. 38.4

Ley 30/1992 (hoy art. 16.4 LPAC) y vía electrónica a través del Servicio electrónico de la Inspección General del Ministerio.

MATIZ

La sede electrónica del PAG es la **sede central de la Administración General del Estado** (art. 7.3 Orden HAP/1949/2014). Su dirección de referencia es <https://sede.administracion.gob.es> (art. 8.2). Es la sede que el art. 7.4 RD 203/2021 atribuye al Ministerio competente y desde la que se accede a la **DEHú** (Dirección Electrónica Habilitada única) y a la **Carpeta Ciudadana**.

RECUERDA

Nueve contenidos específicos de la sede electrónica del PAG (art. 9.2 Orden HAP/1949/2014, letras a-i):

a) Trámites y servicios en línea · b) Registro Electrónico Común (REC) · c) Dirección Electrónica Habilitada (DEHú) · d) Registro Electrónico de Apoderamientos (REA) · e) Registro de Funcionarios Habilitados (RFH) · f) Servicios con autenticación (pruebas selectivas, cambio de domicilio, notificaciones electrónicas, entre otros) · g) Enlace al BOE de creación · h) Buzón de contacto · i) Cualquier otro contenido de interés.

Subsedes electrónicas derivadas del PAG: la Orden TFP/303/2019, de 12 de marzo (BOE-A-2019-3910), creó como subsedes electrónicas de la sede del PAG el **Portal Funciona** y el **Portal de la Transparencia**. Las subsedes operan dentro del régimen del art. 10 RD 203/2021 (sede asociada con consideración de sede a todos los efectos — Ep. 2).

TU OPOSICIÓN, EN UNA APP



El temario que tienes en las manos cobra vida en la app Persevera, con todo para estudiarlo:

tests · psicotécnicos · flashcards con repaso espaciado · supuestos
cursos · simulacros · mapas mentales · tutor IA · planificador

7 días de prueba · Suscripción sin permanencia: cancelas cuando quieras.



APP STORE

para iPhone y iPad



GOOGLE PLAY

para Android



EN LA WEB

app.perseveraoposiciones.com

DEL MISMO EQUIPO



Eroodite — Estudia cualquier cosa con IA

Persevera es para tu oposición. **Eroodite, para todo lo demás:** tu carrera universitaria, otras oposiciones o cualquier material que caiga en tus manos. Sube tus apuntes, PDFs, vídeos de YouTube o fotos y su inteligencia artificial te crea al momento exámenes, fichas de repaso, resúmenes y mapas mentales. Con un tutor con IA que resuelve dudas —hasta las que le haces una foto—, repaso espaciado y modo concentración.

Tus apuntes, listos para estudiar en segundos. Empieza gratis.

**APP STORE**

para iPhone y iPad

**GOOGLE PLAY**

para Android