

Tema 1

Políticas de modernización de la Administración General del Estado. La Administración electrónica. Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. La Agenda Digital para España. La calidad de los servicios públicos y de atención al ciudadano. Mejora Regulatoria y Análisis de Impacto Normativo.

ÍNDICE

1.	Políticas de modernización de la Administración General del Estado.	7
1.1.	Real Decreto-ley 36/2020.	8
1.1.1.	Medidas de agilización en la tramitación de los convenios administrativos.	8
1.1.2.	Nuevas formas de colaboración público-privada	8
1.1.3.	Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia	10
1.1.4.	Instrumentos de gestión pública	12
1.1.5.	Digitalización y medios materiales	13
1.2.	Plan de Digitalización de las AAPP.	14
1.2.1.	Ejes estratégicos	16
1.2.2.	Medidas	17
1.3.	Real Decreto-ley 6/2023.	20
2.	La Agenda Digital para España (España 2026)	21
2.1.	Introducción. Concepto	21
2.2.	Ejes estratégicos	22
2.2.1.	Infraestructuras y Tecnología	22
2.2.2.	Economía	22
2.2.3.	Personas	23
2.3.	Ejes transversales	24
2.3.1.	PERTE	24
2.3.2.	RETECH	24
2.4.	Planes y estrategias	24
2.4.1.	Plan para la Conectividad y las Infraestructuras Digitales	24
2.4.2.	Estrategia de Impulso de la tecnología 5G	25
2.4.3.	Plan Nacional de Competencias Digitales	25
2.4.4.	Plan Nacional de Ciberseguridad	25
2.4.5.	Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas	26
2.4.6.	Plan de Impulso a la Digitalización de pymes	26
2.4.7.	Plan España Hub Audiovisual de Europa	26
2.4.8.	Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial	26
3.	Mejora regulatoria y Análisis de Impacto Normativo	27
3.1.	Concepto	27
3.2.	Los principios de buena regulación	27
3.3.	Elaboración de normas	29
3.4.	Tramitación urgente	34

3.5.	Plan Anual Normativo.	35
3.6.	Informe anual de evaluación.	36
3.7.	La MAIN.....	36
4.	La Administración electrónica	42
4.1.	Principios generales.....	42
4.2.	Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.	43
4.3.	Canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos.	44
4.4.	Portales de internet, Punto de Acceso General electrónico y sedes electrónicas	45
4.4.1.	Portales de internet de las Administraciones Públicas.....	45
4.4.2.	Punto de Acceso General electrónico.	46
4.4.4.	Carpeta Ciudadana del sector público estatal.....	47
4.4.5.	Sedes electrónicas.....	48
4.5.	Ventanilla única empresarial	52
4.5.1.	Servicios.....	52
4.5.2.	Integración de ventanillas únicas presenciales.	53
4.5.3.	Integración de ventanillas electrónicas.....	54
5.	Procedimiento administrativo por medios electrónicos	54
5.5.	Actuación administrativa automatizada.....	54
5.6.	Sistemas de identificación, firma y verificación.	55
5.7.	Plataformas de verificación de certificados electrónicos y de otros sistemas de identificación.....	56
5.8.	Política de firma electrónica y de certificados en el ámbito estatal.....	57
5.9.	Identificación de las sedes electrónicas y de las sedes electrónicas asociadas.	57
5.10.	Identificación mediante sello electrónico basado en certificado electrónico cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.	58
5.11.	Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.....	59
5.12.	Sistemas de firma basados en código seguro de verificación para la actuación administrativa automatizada.....	60
5.13.	Sistemas de firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas. 61	
5.14.	Certificados electrónicos de empleado público con número de identificación profesional.....	62
5.15.	Sistemas de identificación y firma electrónica del personal al servicio de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes.	63
5.16.	Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.....	64
5.17.	Sistemas de identificación de las personas interesadas en el procedimiento.	64

5.18.	Atributos mínimos de los certificados electrónicos cuando se utilizan para la identificación de las personas interesadas ante las Administraciones Públicas.	65
5.19.	Sistemas de clave concertada y otros sistemas de identificación de las personas interesadas.	66
5.20.	Sistemas de firma electrónica de las personas interesadas admitidos por las Administraciones Públicas y régimen de uso.	67
5.21.	Identificación o firma electrónica de las personas interesadas mediante personal funcionario público habilitado.	68
5.22.	Registro de Funcionarios Habilitados de la Administración General del Estado.....	69
5.23.	Acreditación en la actuación por medio de representante.....	70
5.24.	Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado. 71	
5.25.	Acreditación de la representación mediante certificado electrónico cualificado de representante.....	72
5.26.	Acreditación y verificación de las representaciones que resulten de un documento público notarial o certificación de un Registro Mercantil.	73
5.27.	Autorización de representantes de terceros por la Administración General del Estado y sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes. 73	
6.	Registros electrónicos	74
6.5.	Registro electrónico.....	74
6.6.	Registro Electrónico General de la Administración General del Estado.....	75
6.7.	Presentación y tratamiento de documentos en registro.....	75
6.8.	Oficinas de asistencia en materia de registros en el ámbito de la Administración General del Estado.	76
7.	Comunicaciones y notificaciones electrónicas	78
7.5.	Comunicaciones administrativas a las personas interesadas por medios electrónicos. 78	
7.6.	Práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos.....	79
7.7.	Aviso de puesta a disposición de la notificación.	81
7.8.	Notificación a través de la Dirección Electrónica Habilitada única.	82
7.9.	Notificación electrónica en sede electrónica o sede electrónica asociada.	84
8.	Documento administrativo electrónico y copias.....	84
8.5.	Documento administrativo electrónico.....	84
8.6.	Requisitos de validez y eficacia de las copias auténticas de documentos.	85
8.7.	Órganos competentes para la emisión de copias auténticas de documentos en el ámbito estatal.....	85
8.8.	Emisión de copias de documentos aportados en papel por el interesado.	86
8.9.	Referencia temporal de los documentos administrativos electrónicos.	86

8.10.	Configuración del expediente administrativo electrónico.	87
8.11.	Ejercicio del derecho de acceso al expediente electrónico y obtención de copias de los documentos electrónicos.....	87
8.12.	Tiempo de conservación y destrucción de documentos	88
9.	Archivo electrónico de documentos.....	89
9.5.	Conservación de documentos electrónicos.	89
9.6.	Archivo electrónico único.....	90
10.	Colaboración entre las Administraciones Públicas para la actuación administrativa por medios electrónicos	91
10.5.	Relaciones interadministrativas e interorgánicas por medios electrónicos.	91
10.6.	Comunicaciones en la Administración General del Estado.	91
10.7.	Adhesión a sedes electrónicas y sedes electrónicas asociadas.....	92
10.8.	Adhesión a la Carpeta Ciudadana del sector público estatal.	92
10.9.	Sistema de interconexión de Registros.	92
10.10.	Transmisiones de datos.	93
10.11.	Plataformas de intermediación de datos.	94
10.12.	Remisión electrónica de expedientes administrativos en el ámbito de las Administraciones públicas mediante puesta a disposición.....	95
11.	Transferencia y uso compartido de tecnologías entre Administraciones Públicas	96
11.5.	Reutilización de sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.	96
11.6.	Adhesión a las plataformas de la Administración General del Estado.	97
12.	Marco general mejora de la calidad	99
6.1.	Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios	100
6.2.	Programa de cartas de servicios.....	101
6.3.	Programa de quejas y sugerencias	105
6.3.1.	Definición.	105
6.3.2.	Presentación y tramitación de las quejas y sugerencias.	105
6.3.3.	Contestación.....	106
6.3.4.	Actuaciones de las unidades responsables.	106
6.3.5.	Seguimiento.....	107
6.3.6.	Efectos.	107
6.4.	Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones.....	107
6.4.1.	Definición y objeto.	107
6.4.2.	Desarrollo.	108
6.5.	Programa de reconocimiento.....	108
6.5.1.	Objeto.....	108

6.5.2.	Reconocimiento a la excelencia.	108
6.5.3.	Premios a la calidad e innovación en la gestión pública.	109
6.5.4.	Características de los premios.....	109
6.6.	Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.....	109
6.6.1.	Creación y fines.	109
6.6.2.	Recogida y análisis de datos.	110
6.6.3.	Información y participación social.....	110
6.7.	Responsabilidades y competencias en los programas	111
6.7.1.	Competencias generales.	111
6.7.2.	Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los servicios. 111	
6.8.	Incentivos	114

1. Políticas de modernización de la Administración General del Estado.

Tras la declaración por la Organización Mundial de la Salud de la pandemia internacional provocada por la COVID-19 el 11 de marzo de 2020 y la rápida propagación de esta enfermedad, tanto en el ámbito nacional como internacional, los Estados miembros de la Unión Europea adoptaron con rapidez medidas coordinadas de emergencia para proteger la salud de la ciudadanía y evitar el colapso de la economía.

Estas medidas destinadas a actuar sobre los factores que inciden en la propagación, y que se están extendiendo en el tiempo como consecuencia de la segunda ola de la pandemia, están teniendo un drástico impacto económico y social en el conjunto de los países de la Unión Europea, motivando la necesidad de reaccionar de forma rápida y de adoptar medidas urgentes y contundentes con el objetivo de amortiguar el impacto de esta crisis sin precedentes, e impulsar la pronta recuperación económica, sentando las bases del crecimiento de las próximas décadas.

El Consejo Europeo del 21 de julio de 2020, consciente de la necesidad en este momento histórico de un esfuerzo sin precedentes y de un planteamiento innovador que impulsen la convergencia, la resiliencia y la transformación en la Unión Europea, acordó un paquete de medidas de gran alcance.

Estas medidas aúnan el futuro marco financiero plurianual (MFP) para 2021-2027 reforzado y la puesta en marcha de un Instrumento Europeo de Recuperación («Next Generation EU») por valor de 750. 000 millones de euros en precios constantes del año 2018.

Este Instrumento Europeo de Recuperación, que implicará para España **unos 140.000 millones de euros en forma de transferencias y préstamos para el periodo 2021-26**, se basa en tres pilares:

- La adopción de instrumentos para apoyar los esfuerzos de los Estados miembros por recuperarse, reparar los daños y salir reforzados de la crisis.
- La adopción de medidas para impulsar la inversión privada y apoyar a las empresas en dificultades.
- El refuerzo de los programas clave de la Unión Europea para extraer las enseñanzas de la crisis, hacer que el mercado único sea más fuerte y resiliente y acelerar la doble transición ecológica y digital.

1.1. Real Decreto-ley 36/2020

Para ello se aprobó el **Real Decreto-ley 36/2020**, de 30 de diciembre, por el que se aprueban **medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública** y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

1.1.1. Medidas de agilización en la tramitación de los convenios administrativos

Los gestores de convenios administrativos harán uso de los recursos disponibles para que la tramitación de los mismos se efectúe en un periodo de tiempo que permita el cumplimiento eficaz de los fines perseguidos con su formalización bajo los principios de agilización y simplificación administrativa.

Los convenios se registrarán por lo establecido en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

1.1.2. Nuevas formas de colaboración público-privada

Podrán ser reconocidos como **Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica (en lo sucesivo, «PERTE»)**, aquellos proyectos de carácter estratégico con gran capacidad de arrastre para el crecimiento económico, el empleo y la competitividad de la economía española.



La declaración de un proyecto como PERTE se realizará por **Acuerdo de Consejo de Ministros, a propuesta del titular o de los titulares del departamento o departamentos competente por razón de la materia, acompañada de una memoria explicativa en la que se describirá la planificación de medidas de apoyo y colaboración público-privada proyectadas y los requisitos para la identificación de los posibles interesados.** En su caso, se describirá su encaje dentro del Plan de Transformación, Recuperación y Resiliencia de la Economía Española

Los criterios a valorar para declarar a un proyecto como PERTE serán, entre otros, los siguientes:

- a) Que represente una **importante contribución al crecimiento económico**, a la creación de empleo y a la competitividad de la industria y la economía española, habida cuenta de sus efectos de arrastre positivos en el mercado interior y la sociedad.
- b) Que permita **combinar conocimientos, experiencia, recursos financieros y actores económicos**, con el fin de remediar importantes deficiencias del mercado o sistémicas y retos sociales a los que no se podría hacer frente de otra manera.

- c) Que tenga un importante **carácter innovador** o aporte un importante valor añadido en términos de I+D+i, por ejemplo, posibilitando el desarrollo de nuevos productos, servicios o procesos de producción.
- d) Que sea **importante cuantitativa o cualitativamente**, con un tamaño o un alcance particularmente grandes, o que suponga un nivel de riesgo tecnológico o financiero muy elevado.
- e) Que **favorezca la integración y el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas**, así como el impulso de entornos colaborativos.
- f) Que, en su caso, contribuya de forma concreta, clara e identificable a uno o más objetivos del **Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia** de la Economía Española, en particular en lo que se refiere a los objetivos marcados a nivel europeo en relación con el Instrumento Europeo de Recuperación.

El PERTE podrá consistir en un proyecto único claramente definido en cuanto a sus objetivos y sus modalidades de ejecución, o bien en un proyecto integrado, es decir, un grupo de proyectos insertados en una estructura, plan de trabajo o programa comunes que compartan el mismo objetivo y se basen en un enfoque sistémico coherente.

La ejecución de los PERTE se llevará a cabo a través de cuantos mecanismos estén previstos en el ordenamiento jurídico, salvo las especialidades contenidas en los artículos siguientes, que en todo caso respetarán los principios de igualdad y no discriminación, concurrencia, publicidad, transparencia y proporcionalidad.

Los PERTE **no deben distorsionar la competencia efectiva en los mercados**. Los operadores que participen en un PERTE estarán plenamente sometidos a la normativa sobre competencia.

Se crea, dependiente del Ministerio de Hacienda, el **Registro estatal de entidades interesadas en los PERTE**, en el que se inscribirán todas las entidades vinculadas al desarrollo de un PERTE, independientemente de su naturaleza jurídica pública o privada y de su forma de constitución.

El Registro estatal de entidades interesadas en los PERTE será público, y su acceso se regirá por lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El Registro estatal de entidades interesadas en los PERTE tendrá una adicional diferenciada para cada uno de los PERTE, gestionado por el Departamento ministerial competente por razón de la

materia. La inclusión de una entidad en una sección acreditará que realiza actividades vinculadas al interés público que encarna ese PERTE.

1.1.3. Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

El **Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia** es el instrumento rector para el diseño y ejecución de los objetivos estratégicos y las reformas e inversiones que, vinculadas al Mecanismo de Recuperación y Resiliencia previsto en la normativa comunitaria, servirán para favorecer la cohesión económica, social y territorial de España, fortalecer la resiliencia social y económica del país, recuperar el tejido productivo y mitigar el impacto social tras la crisis causada por la pandemia del SARS-COV-2 y promover la transformación ecológica y digital.



El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia fue **aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 27 de abril de 2021**, por el que aprueba el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (publicado en BOE mediante Resolución de 29 de abril de 2021)

Para facilitar el despliegue de las inversiones, el Plan se asienta sobre **CUATRO EJES TRANSVERSALES**:



- Transición ecológica
- Transformación digital
- Cohesión territorial y social
- Igualdad de género

El Plan, inspirado en la Agenda del Cambio, en la AGENDA 2030 Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE de Naciones Unidas, se estructura en torno a **DIEZ POLÍTICAS PALANCA** que incidirán directamente en aquellos sectores productivos con mayor capacidad de transformación de nuestro tejido económico y social.

- (1) Agenda Urbana Infraestructuras
- (2) Infraestructuras y ecosistemas resilientes
- (3) Transición energética justa e inclusiva
- (4) Una Administración para el siglo XXI
- (5) Modernización y digitalización del tejido industrial y de la pyme, recuperación del turismo e impulso a una España nación emprendedora

- (6) Pacto por la ciencia y la innovación. Refuerzo a las capacidades del Sistema Nacional de Salud
- (7) Educación y conocimiento, formación continua y desarrollo de capacidades
- (8) Nueva economía de los cuidados y políticas de empleo
- (9) Impulso de la industria de la cultura y el deporte
- (10) Modernización del sistema fiscal para un crecimiento

Las diez políticas palanca integran, a su vez, **30 componente** o líneas de acción estructuradas en **102 reformas y 110 inversiones**.

Sobre la base de la experiencia de la primera fase del Plan de Recuperación en el periodo 2021-2023, y tras un intenso proceso de consultas, el contenido del Plan se ha reforzado añadiendo 1 nuevo componente junto a 17 inversiones y 8 reformas, a través de la Adenda aprobado en octubre de 2023.

El 17 de octubre de 2023 el ECOFIN (Consejo de Ministros de Finanzas de la UE), aprobó el documento de la adenda española al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

- Seguimiento del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

El **Departamento de Asuntos Económicos y G20 del Gabinete de la Presidencia del Gobierno** realizará el **seguimiento del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia**, con el objeto de mantener informado de modo directo y continuo al Presidente del Gobierno.

La Comisión para la Recuperación, Transformación y Resiliencia, aprobará un protocolo, previo informe del Comité Técnico, con el fin de proporcionar al Departamento de Asuntos Económicos y G20 del Gabinete de la Presidencia del Gobierno información de los ministerios competentes en la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia para su labor de seguimiento político.

El Departamento de Asuntos Económicos y G20 del Gabinete de la Presidencia del Gobierno realizará las funciones de secretaría de la Comisión para la Recuperación, Transformación y Resiliencia y de secretaría permanente del Comité Técnico para el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

- Autoridad responsable del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia.

El **centro directivo del Ministerio de Hacienda** con competencia en materia de fondos europeos **actuará como autoridad responsable** ante las instituciones europeas, en los términos que se establezcan en la normativa europea, desarrollando a tal efecto las competencias que legal y reglamentariamente tenga establecidas.

- Autoridad de control del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia.

La **Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)** tendrá a su cargo el ejercicio de las funciones y competencias que le atribuye la normativa europea a la autoridad de **control del Instrumento Europeo de Recuperación.**

Por su parte, el Servicio Nacional de Coordinación Antifraude, en el ejercicio de sus funciones para la protección de los intereses financieros de la Unión Europea frente al fraude, la corrupción o cualquier otra actividad ilegal, promoverá las labores de prevención, detección e investigación del fraude que sean precisas, manteniendo a estos efectos las relaciones necesarias con los órganos de gestión y control.

- Rendición de cuentas ante las Cortes Generales.

El Gobierno **informará trimestralmente** sobre los progresos y avances del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia ante la **Comisión Mixta para la Unión Europea de las Cortes Generales.**



1.1.4. Instrumentos de gestión pública

A) Instrumento de planificación estratégica para la gestión.

Los departamentos ministeriales encargados de la gestión de proyectos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia elaborarán un instrumento de planificación estratégica para la gestión en el plazo de dos meses desde la entrada en vigor de este real decreto ley.

Este instrumento será elaborado por el titular de la subsecretaría del departamento a partir de la plantilla que aprobará el Comité Técnico para el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y se circunscribirá a la gestión de las actuaciones, tareas y proyectos vinculados al ámbito objetivo de este real decreto ley.

B) Instrucciones de gestión

El Comité Técnico para el Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia establecerá orientaciones y recomendaciones comunes para la implementación de las acciones contenidas en el instrumento de planificación estratégica contemplado en el artículo 25 de este real decreto-ley, en los ámbitos siguientes:

- a) Implementación de buenas prácticas, recomendaciones o modelos.
- b) Adopción de medidas para la digitalización.
- c) Convocatoria de foros técnicos.
- d) Medidas de formación.
- e) Establecimientos de objetivos o indicadores para la evaluación del desempeño del personal que preste servicios extraordinarios.

C) Formación.

Se adoptarán las medidas necesarias para la formación de empleados públicos en aquellas materias de especial relevancia para la gestión pública y el desarrollo de tareas vinculadas a la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

El Instituto Nacional de Administración Pública y el Instituto de Estudios Fiscales, en el ámbito de sus competencias y de acuerdo con las orientaciones de la Comisión para la Recuperación, Transformación y Resiliencia, impartirán formación a medida para la ejecución del Plan en materias tales como planificación estratégica, licitación pública, procedimientos de subvenciones y ayudas, gestión financiera o presupuestaria, convenios o colaboración público privada, entre otras.

1.1.5. Digitalización y medios materiales

La tramitación de las solicitudes de participación en las convocatorias derivadas la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia se realizará a través de las sedes electrónicas de los departamentos ministeriales y organismos competentes.

Los órganos de contratación podrán difundir toda aquella información vinculada a la ejecución del Plan y a los procesos de licitación previstos para la implementación del mismo, con el fin de aumentar la transparencia y la mayor concurrencia de los operadores económicos interesados, con carácter previo al impulso formal de los procedimientos oportunos conforme a la legislación aplicable.

Recursos para agilizar y digitalizar los procedimientos de contratación relacionados con la gestión de los fondos europeos.

En orden a facilitar la implementación del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, los departamentos ministeriales y organismos encargados de la gestión de los proyectos ligados a su ejecución aprobarán en el plazo de dos meses desde la entrada en vigor de este real decreto-ley un documento de carácter anual con la programación de los contratos necesarios para su puesta en marcha, tanto de ejecución de fondos como auxiliares para la gestión de los mismos.

La persona titular de la Subsecretaría del departamento ministerial o del órgano con competencias en materia de servicios comunes de los organismos públicos encargados de la gestión de proyectos financiados con fondos europeos ligados a la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia priorizará la digitalización y agilización de los procedimientos de contratación relacionados con la gestión de proyectos financiados con fondos europeos.

1.2. Plan de Digitalización de las AAPP

El **Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025** es uno de los elementos principales del **componente 11 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia**, de modernización de las Administraciones Públicas, y recoge el desarrollo de las actuaciones concretas que se llevarán a cabo dentro del ámbito de la administración digital. Este Plan también se incardina dentro de la iniciativa **España Digital 2026**.



El Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas supone un salto decisivo en la mejora de la eficacia y eficiencia de la Administración Pública, busca dar respuesta a los retos de los principales ámbitos tractores de la Administración Pública, como son el empleo, la justicia y la sanidad, y tiene por objeto mejorar la eficiencia de las Administraciones Públicas en su conjunto, garantizando la sostenibilidad de las inversiones mediante el refuerzo y reutilización de medios y servicios compartidos.

El Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas prevé movilizar una inversión pública de, al menos, **3.165 millones de euros para los próximos tres años, de los cuales al menos 970 millones irán destinados específicamente a las comunidades autónomas** y corporaciones locales para el desarrollo de servicios públicos digitales en todo el territorio.

El Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas nace con el fin de alcanzar tres objetivos:

- (1) Mejorar la accesibilidad de los servicios públicos a los ciudadanos y empresas con todas las garantías para la protección de los datos personales y de las empresas.
- (2) Superar las brechas digitales sociales y territoriales.
- (3) Impulsar la eficiencia de las administraciones públicas mediante la digitalización de importantes ámbitos tractores como la Sanidad, la Justicia, o las políticas de Empleo, los servicios consulares o la administración territorial en materia de inclusión.

Los proyectos de alto impacto en la digitalización del Sector Público contarán con una inversión de 1.205 millones de euros, repartidos en los diferentes **ámbitos de actuación**:

- (1) En materia de **SANIDAD**, se reforzará la interoperabilidad para la gestión de la información de las distintas Comunidades Autónomas que permitan mejorar el servicio, aplicar inteligencia artificial al análisis de datos y afrontar emergencias sanitarias.
- (2) En el **ÁMBITO JUDICIAL**, el Ministerio de Justicia ha elaborado el Plan Justicia 2030 para mejorar los servicios digitales para ciudadanía, empresas y colectivos y avanzar a una gestión judicial sostenible en el tiempo.
- (3) En **MATERIA DE EMPLEO** se mejorarán los sistemas de información que dan soporte a las prestaciones por desempleo y a las políticas de activación para el empleo. Todo ello, con las adecuadas garantías para los derechos de la ciudadanía y las empresas en materia de datos.

El Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas incluye reformas e inversiones que permitirán mejorar tanto los procedimientos administrativos como las competencias digitales y los recursos disponibles.

El sector público de las distintas administraciones servirá como punto de apoyo y palanca de las grandes transformaciones que España requiere en el ámbito digital. Este programa apoyará, además, la transformación digital de las Administraciones autonómicas y locales, de forma consistente a las directrices marcadas para la Administración General del Estado en este período.

El Plan aumentará la eficiencia de las Administraciones Públicas, mediante el refuerzo de los medios y servicios compartidos, generando así una serie de sinergias y ahorros de costes muy significativos que aseguren la sostenibilidad de las inversiones y proporcionen más medios e instrumentos para la consecución de los objetivos de resiliencia, cambio climático, medioambiente, transición digital, salud pública y cohesión territorial.

Además, y en coherencia con el Plan de Conectividad e Infraestructuras Digitales, una mejor conectividad digital en los centros públicos favorecerá la mejor prestación de los nuevos servicios que recoge este Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas como, por ejemplo, la telemedicina.

Con el fin de lograr los objetivos fijados, el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas se estructura en los siguientes ejes estratégicos:

1.2.1. Ejes estratégicos



Eje 1. Transformación digital de la Administración General del Estado

Este eje tiene como objetivo desarrollar iniciativas de carácter transversal para toda la Administración General del Estado (AGE), que permitan:

- Un despliegue ágil de servicios públicos digitales eficientes, seguros y fáciles de utilizar
- La democratización y generalización del acceso a las tecnologías emergentes sobre un modelo de infraestructura de Tecnologías de la Información dinámico, flexible
- La hiperconexión entre los silos de información existentes hasta el momento entre los diferentes departamentos ministeriales.

De manera transversal, la digitalización de la Administración General del Estado es una palanca clave para descarbonizar sus actividades y contribuir a los objetivos país de conseguir una economía más resiliente y climáticamente neutra en 2050

Eje 2. Proyectos de alto impacto en la digitalización del Sector Público

Este eje persigue desarrollar líneas estratégicas específicas para la digitalización de determinados ámbitos funcionales de la Administración General del Estado denominados tractores, entre los que cabe destacar sanidad, justicia y empleo.

Dichas líneas estratégicas también harán uso de los servicios e infraestructuras transversales desarrollados en el primer eje, de tal forma que los esfuerzos de este eje se centren en la personalización y adecuación de los servicios para los colectivos de ciudadanos, ciudadanas y empresas concretos a los que van dirigidos.

Eje 3. Transformación digital y modernización del Ministerio de Política Territorial, Comunidades Autónomas y Entidades Locales

Este eje persigue, bajo la dirección del Ministerio de Política Territorial y la coordinación técnica de la Secretaria General de Administración Digital (SGAD), la modernización de las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales de forma coherente y coordinada con las inversiones realizadas a nivel transversal por la Administración General del Estado, de acuerdo con los criterios de consistencia e impacto esperados por la Comisión Europea.

1.2.2. Medidas

Con el fin de lograr los diferentes objetivos que se plantean en cada uno de los Ejes del Plan de Digitalización de las AAPP, se pondrán marcha **17 medidas: 9 de ellas de carácter transversal** para toda la Administración con el fin de encarar el proceso de transformación digital de todo el sector público; **6 para la transformación de los sectores de mayor impacto de la Administración** (sanidad, justicia, empleo, inclusión, Seguridad Social y migraciones y servicio consular); y **dos orientadas a la modernización de los servicios centrales de la Administración General del Estado y el apoyo a la transformación de las administraciones territoriales.**



MEDIDA 1. App Factory (Servicio de factoría para el desarrollo de App)

Una iniciativa para potenciar el desarrollo de aplicaciones móviles de calidad con las que mejorar el acceso a los servicios públicos, acercar la Administración a la ciudadanía y facilitar una relación más fluida y cercana. El objetivo es que a finales de 2025 la mitad de los servicios públicos estén disponibles en app móviles.

MEDIDA 2. Mejora de la experiencia de usuario de la ciudadanía

Una iniciativa para establecer un modelo de atención a la ciudadanía personalizado, proactivo y omnicanal, a través de un punto único de acceso tanto para obtener información como para realizar los trámites que requiera en su relación global con la Administración.

MEDIDA 3. GobTechLab (Laboratorio ciudadano de innovación tecnológica en la Administración)

La iniciativa pondrá en marcha un laboratorio de innovación de la Administración General del Estado para mejorar la experiencia en el uso de los servicios públicos digitales a través de la participación ciudadana, la creación colaborativa y la innovación en servicios públicos.

MEDIDA 4. Nuevo modelo de identidad digital

Se desarrollarán sistemas y servicios que permitan acreditar digitalmente a ciudadanos, ciudadanas y empresas de forma 100% telemática utilizando tecnologías tales como biometría, imagen, etc., de forma segura y, por otro lado, se desarrollarán nuevos sistemas de identificación y firma sencillos, seguros y usables por los ciudadanos y ciudadanas, en línea con la normativa aplicable en esta materia.

MEDIDA 5. Servicio de automatización Inteligente

A través de este servicio se impulsará un servicio de automatización inteligente común de la Administración General del Estado, que facilite a los diferentes departamentos ministeriales la adopción de estas tecnologías.

MEDIDA 6. Gestión e intercambio transparente de datos

Esta medida permitirá impulsar y evolucionar el concepto de reutilización de información del sector público por parte de ciudadanos, ciudadanas y empresas, aumentando el nivel de transparencia de la AGE para situarla a la vanguardia internacional, impulsará el desarrollo de servicios de alto valor añadido a ciudadanos, ciudadanas y empresas (G2B), con especial incidencia en las PYMEs, y facilitará la interoperabilidad con las mismas (B2G).

MEDIDA 7. Servicio de infraestructuras Cloud

Una iniciativa que habilitará infraestructuras para el alojamiento de los Centros de Proceso de Datos de los distintos departamentos ministeriales en centros redundantes entre sí. En esta línea se pretende transformar los Centros de Proceso de Datos de la Administración General del Estado, impulsando su consolidación sobre centros internos (nube privada) y, en su caso, de proveedores externos (nube pública).

MEDIDA 8. Puesto de Trabajo Inteligente

La crisis de la COVID-19 ha puesto de relieve la necesidad de contar con soluciones colaborativas y de movilidad en los puestos de trabajo de los empleados públicos. Para ello, resulta imprescindible acometer un proyecto transformador para la implantación del puesto de trabajo de nueva generación, abordando tanto los componentes tecnológicos como los vinculados a las capacidades digitales de los empleados públicos, o los asociados a la gestión del cambio.

MEDIDA 9. Centro de Operaciones de Ciberseguridad

Una iniciativa que permitirá constituir el Centro de Operaciones de Ciberseguridad para toda la AGE y sus Organismos Públicos, el cual proporcionará de manera centralizada protección frente a amenazas de ciberseguridad. Se pretende reforzar las capacidades de prevención y reacción ante incidentes de seguridad e incrementar la capacidad de vigilancia y detección de ciberamenazas de un modo centralizado más eficiente que implique un ahorro significativo de dinero, esfuerzo y tiempo.

MEDIDA 10. Transformación digital del ámbito sanitario

Una iniciativa que reforzará los sistemas del Sistema Nacional de Salud mediante sistemas interoperables para la gestión de la información de las distintas Comunidades Autónomas que permitan mejorar el servicio, aplicar inteligencia artificial al análisis de datos y afrontar emergencias sanitarias.

MEDIDA 11. Transformación digital de la Administración de Justicia

El Ministerio de Justicia ha elaborado el Plan Justicia 2030 que desarrollará las siguientes actuaciones y proyectos: mejorar los servicios Digitales para ciudadanía, empresas y colectivos, disponer de un Expediente Judicial Electrónico Sostenible, facilitar la intermediación digital, fe pública digital y teletrabajo, Inteligencia Artificial y Administración de Justicia orientada al dato y modernización de las infraestructuras de sistemas, redes y puesto de usuario y el fomento de los mecanismos de interoperabilidad y ciberseguridad.

MEDIDA 12. Transformación digital en materia de Empleo

Esta iniciativa tiene como objetivo la mejora de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos, ciudadanas y empresas en todos los ámbitos relacionados con el empleo a través de la transformación de los mismos desde una visión holística.

MEDIDA 13. Transformación digital en materia de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones

Esta iniciativa persigue modernizar los servicios públicos del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones con el objetivo de mejorar su usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad, etc.; habilitando asimismo nuevos canales y servicios más adaptados a las necesidades a las empresas.

MEDIDA 14. Plan de Digitalización Consular

Esta iniciativa pretende facilitar y potenciar el acceso a los servicios digitales de la Administración Pública española por parte, tanto de los españoles residentes en el exterior, como de la ciudadanía extranjera y, especialmente para los del resto de Estados Miembros de la Unión Europea.

MEDIDA 15. Transformación digital en otros ámbitos de la Administración General del Estado

Además de los cinco proyectos de alto impacto, se trabajará para la transformación digital en otros ámbitos relevantes como son el de la seguridad, la agricultura, el consumo y la economía de los cuidados.

MEDIDA 16. Transformación Digital y Modernización del Ministerio de Política Territorial y Función Pública

La transformación digital de las Administraciones públicas prevista en la Agenda España 2025 pasa por que ésta llegue a todos los niveles de la Administración, incluyendo inversiones a nivel nacional, autonómico y local.

MEDIDA 17. Transformación Digital de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales

Una medida que se centrará en la ayuda financiera para la realización de proyectos de vinculados con la transformación digital (automatización de procesos, servicios públicos digitales, etc.), el gobierno abierto, la implementación del teletrabajo o la innovación en servicios y tecnología.

1.3. Real Decreto-ley 6/2023

En tercer lugar, cabría destacar el Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, que aprueba medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de justicia, función pública, régimen local y mecenazgo.

- **nuevo mínimo para crear un municipio (4.000 habitantes) y gestión electrónica de los padrones municipales**
- **en materia de justicia, destaca la generalización de los medios informáticos, donde los juicios telemáticos son la norma**

- novedades en **materia de función pública**, especialmente en lo relativo a la evaluación del desempeño, la ejecución de ofertas de empleo público y el directivo público profesional.

2. La Agenda Digital para España (España 2026)

2.1. Introducción. Concepto

La agenda España Digital es la hoja de ruta para la transformación digital del país, una estrategia ambiciosa para aprovechar plenamente las nuevas tecnologías y lograr un crecimiento económico más intenso y sostenido, rico en empleo de calidad, con mayor productividad y que contribuya a la cohesión social y territorial, aportando prosperidad y bienestar a todos los ciudadanos en todo el territorio.

España Digital 2026 es la actualización de la estrategia lanzada en julio de 2020 como hoja de ruta de transformación digital del país. Desde su presentación, se

ha aprobado el Plan de Recuperación de España, se han publicado ocho planes específicos para su despliegue, se han puesto en marcha los principales programas de inversión, a nivel nacional, autonómico y local, y se ha avanzado de forma decidida en las reformas estructurales.



La actualización de la agenda España Digital ha incorporado las prioridades para los próximos meses y dos nuevos ejes transversales referidos a los Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica (PERTE) y la iniciativa Retech, una red de proyectos estratégicos emblemáticos transformadores en el área digital propuestos por las comunidades autónomas.

Durante 2021 y el primer semestre de 2022 se ha dado un impulso fundamental a las inversiones del Plan de Recuperación en el ámbito digital en conectividad, I+D, digitalización de la Administración y de las pymes, y se ha llevado a cabo una importante transferencia a las Comunidades Autónomas y ayuntamientos para la digitalización del sector público y el impulso de las competencias digitales a la ciudadanía.

A lo largo de 2022 se va a incrementar la velocidad en el despliegue de España Digital con el lanzamiento de las principales inversiones en digitalización del tejido económico y de competencias digitales.

Las inversiones previstas en la agenda España Digital durante la primera fase del Plan de Recuperación se reforzarán con las transferencias adicionales y los créditos asignados de los fondos europeos Next Generation.

España Digital 2026 actúa en **tres dimensiones clave: infraestructuras y tecnología, economía y personas**. La agenda mantiene los **diez ejes estratégicos** de su versión inicial, añadiendo además dos nuevos ejes transversales para impulsar proyectos estratégicos de gran impacto a través de la colaboración público-privada y la cogobernanza del Estado y las Comunidades Autónomas.

La nueva Agenda Digital denominada España Digital 2026, fue presentada el **jueves 8 de julio de 2022**.

2.2. Ejes estratégicos

Esta agenda consta de cerca de **50 MEDIDAS** que se articulan en torno a **DIEZ EJES ESTRATÉGICOS**:



2.2.1. Infraestructuras y Tecnología

- Conectividad digital. Garantizar una conectividad digital adecuada para toda la población, promoviendo la desaparición de la brecha digital entre zonas rurales y urbanas, con el objetivo de que el 100 % de la población tenga cobertura de 100 Mbps en 2025.
- Impulso a la Tecnología 5G. Seguir liderando el despliegue de la tecnología 5G en Europa e incentivar su contribución al aumento de la productividad económica, al progreso social y a la vertebración territorial. Se fija como objetivo que en 2026 el 100 % del espectro radioeléctrico esté preparado para el 5G.
- Ciberseguridad. El reto para 2026 es incrementar las capacidades de ciberseguridad en España, fomentar el desarrollo del ecosistema empresarial en este sector (industria, I+D+i y talento), y potenciar el liderazgo internacional del país en materia de ciberseguridad.
- Economía del dato e Inteligencia Artificial. Transitar hacia una economía del dato, garantizando la seguridad y privacidad y aprovechando las oportunidades que ofrece la Inteligencia Artificial con el objetivo de que, al menos, el 25 % de empresas usen Inteligencia Artificial y Big Data dentro de cinco años

2.2.2. Economía

- Transformación digital del sector público. Impulsar la digitalización de las Administraciones Públicas, particularmente en ámbitos clave como el Empleo, la Justicia, o las Políticas Sociales mediante la actualización de las infraestructuras tecnológicas. Así, con miras a 2026

se seguirá impulsando el proceso de transformación digital del sector público, tanto en la Administración General del Estado como en las Comunidades Autónomas y Entidades Locales, con proyectos enfocados a su modernización.

- Transformación digital de la empresa y emprendimiento digital. Hasta 2026 el reto es acelerar la digitalización de las empresas con especial atención a pymes, micropymes y start-ups y crear las condiciones favorables para el surgimiento y maduración de empresas emergentes de base tecnológica.
- Transformación digital sectorial y sostenible. España Digital 2025 contempló iniciativas para impulsar la transformación digital en varios sectores estratégicos: agroalimentario, salud, movilidad, turismo y comercio. Los avances conseguidos hasta ahora están teniendo un impacto muy positivo, y el reto para 2026 es acelerar la doble transición verde y digital a través de los PERTE y consolidar con ello transformaciones estructurales, sostenibles y perdurables sobre el conjunto de la economía y la sociedad.
- España, hub audiovisual. Para 2026 el reto será el de mejorar el atractivo de España como plataforma europea de negocio, trabajo e inversión en el ámbito audiovisual, e impulsar el crecimiento en los diferentes subsectores de la industria. Adicionalmente, se trabajará para potenciar la sostenibilidad medioambiental de las producciones audiovisuales y consolidar la colaboración público-privada.

2.2.3. Personas

- Competencias digitales. El reto para 2026 es reforzar las competencias digitales de la fuerza laboral y del conjunto de la ciudadanía, reduciendo las brechas digitales; completar la transformación digital de la educación; garantizar la formación en competencias digitales a lo largo de la vida laboral; y aumentar el porcentaje de especialistas digitales en la economía española consiguiendo una paridad de género en este colectivo.
- Derechos digitales. Garantizar los derechos en el nuevo entorno digital, y en particular, los derechos laborales, de los consumidores, de la ciudadanía y de las empresas. La Carta de Derechos Digitales, aprobada en julio de 2021, constituye la hoja de ruta para guiar esta digitalización humanista, y una referencia que está guiando procesos de reflexión similares a nivel europeo y global.

2.3. Ejes transversales

2.3.1. PERTE

Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica. Su objetivo es impulsar grandes proyectos con capacidad de arrastre para el crecimiento económico, el empleo y la competitividad de la economía española. Hasta la fecha, se han aprobado y lanzado once de estos proyectos estratégicos, que movilizarán una inversión pública de más de 30.000 millones de euros.

2.3.2. RETECH

Redes Territoriales de Especialización Tecnológica. En coordinación con las Comunidades Autónomas y teniendo en cuenta sus intereses, demandas y potencialidades, se han identificado proyectos de alto impacto territorial y económico, tanto a nivel regional como estatal, basados a su vez en las prioridades establecidas en el Plan de Recuperación. Los proyectos estratégicos que integrarán RETECH dan respuesta a diferentes ámbitos de actuación y contarán con financiación adicional de la Administración General del Estado y de las Administraciones Territoriales.

2.4. Planes y estrategias

2.4.1. Plan para la Conectividad y las Infraestructuras Digitales

El Plan para la Conectividad y las Infraestructuras Digitales de la sociedad, la economía y los territorios desarrolla el primero de los ejes contenidos en la agenda España Digital 2026. El objetivo es el uso de la conectividad y la digitalización como herramientas que contribuyan a cerrar las diferentes brechas digitales existentes por motivos socioeconómicos, de género, generacionales, territoriales o medioambientales.

Sobre la base de las infraestructuras disponibles, se plantean un conjunto de reformas e inversiones orientadas a completar el acceso a la digitalización en todo el territorio nacional, tanto en relación con las infraestructuras digitales y de conectividad, como en lo que respecta a la innovación tecnológica en sectores trectores, reforzando el papel de España como uno de los polos trectores de digitalización en el conjunto de la UE.

2.4.2. Estrategia de Impulso de la tecnología 5G

La **Estrategia de impulso de la tecnología 5G es una de las prioridades de la agenda España Digital 2026**. La tecnología 5G es, junto con otras tecnologías disruptivas como el internet de las cosas, la inteligencia artificial, el análisis avanzado de datos o la robótica, la piedra angular de la digitalización caracterizada por un cambio tecnológico cada vez más dinámico y constante. Para hacer viable y eficiente la convivencia de un enorme número de nuevas tecnologías y múltiples dispositivos electrónicos, surge como elemento clave la hiperconectividad que aporta el 5G.

La tecnología 5G impactará de forma positiva en aspectos como la mejora de la competitividad y la eficiencia en el uso de los recursos productivos, o en términos de una mayor calidad o prestaciones de los productos o servicios que se generan en distintos sectores económicos.

2.4.3. Plan Nacional de Competencias Digitales

El Plan Nacional de Competencias Digitales cuenta con **iniciativas para la digitalización desde la escuela a la universidad, de recualificación en el ámbito laboral, con atención al cierre de la brecha de género y a la formación en zonas en declive demográfico**. El objetivo es garantizar la inclusión digital y avanzar en el desarrollo de competencias básicas de la ciudadanía, para que todas las personas puedan utilizar tecnologías digitales con autonomía y suficiencia. Asimismo, el plan comprende actuaciones de todos los departamentos ministeriales en este ámbito, al favorecer el desarrollo de sinergias con otras Administraciones Públicas, Universidades y con el sector privado.

2.4.4. Plan Nacional de Ciberseguridad

Se centra en reforzar la capacidad española en ciberseguridad, al buscar disponer de 20.000 especialistas adicionales en ciberseguridad, datos e inteligencia artificial para el 2025. Todo esto gracias a, entre otros aspectos, el polo de actividad empresarial que supone el entorno del Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE).

En este mismo sentido, el Consejo de Ministros ha aprobado, a propuesta del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, un Real Decreto que actualiza el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), enmarcado en el paquete de actuaciones urgentes, adoptado el pasado 25 de mayo, para reforzar las capacidades de defensa frente a las ciberamenazas sobre el sector público y las entidades colaboradoras que suministran tecnologías y servicios al mismo.

2.4.5. Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas

La Transformación digital del sector público supone un salto decisivo en la mejora de la eficacia y eficiencia de la Administración Pública. Con ello, se busca impulsar la digitalización de las Administraciones Públicas, particularmente en ámbitos clave como el empleo, la justicia o las políticas sociales, mediante la actualización de las infraestructuras tecnológicas. **En el 2025, el 50 % de los servicios públicos estarán disponibles a través de app móvil y se simplificará y personalizará la relación de la ciudadanía y las empresas con las Administraciones.**

2.4.6. Plan de Impulso a la Digitalización de pymes

El objetivo es acelerar los procesos de digitalización de las pymes mediante la adopción de nuevas tecnologías y el fomento del emprendimiento digital. El plan contempla varios proyectos de digitalización para integrar en la empresa soluciones digitales como la automatización de procesos y uso de macrodatos o big data. También fomenta el impulso de soluciones tecnológicas disruptivas, como el internet de las cosas (IoT), la inteligencia artificial, y los servicios cloud.

Contará con iniciativas para fomentar la digitalización y el emprendimiento digital en ámbitos específicos, como la industria, el turismo y el comercio. Se centra también en asesorar empresas en la gestión de su transformación digital y en la capacitación digital de directivos. El programa Acelera pyme, en proceso de implementación, pone en marcha este plan, que se complementa con la Estrategia España Emprendedora de impulso al emprendimiento digital y de base tecnológica.

2.4.7. Plan España Hub Audiovisual de Europa

El objetivo del Plan de impulso al sector audiovisual es reforzar la competitividad de la producción audiovisual española y su internacionalización, al tiempo que se incrementa el atractivo de España como destino de inversiones vinculadas a la producción audiovisual de empresas extranjeras.

2.4.8. Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial

La Inteligencia Artificial (IA) se reconoce hoy como un vector de crecimiento económico y una oportunidad para afrontar grandes desafíos colectivos como la transición ecológica, la inclusión,

social, la salud y el bienestar de las personas. La Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA) es una hoja de ruta vertebrada en 6 ejes y 30 actuaciones orientadas al desarrollo de una IA inclusiva, sostenible y centrada en la ciudadanía.

3. Mejora regulatoria y Análisis de Impacto Normativo

3.1. Concepto

Los términos **“buena regulación”, “mejora de la regulación”, “regulación inteligente” o “regulación eficiente”** proceden de los anglicismos **«Better Regulation», «Regulatory Reform» o «Smart Regulation»**. Estos conceptos, un tanto imprecisos, se han ido progresivamente desarrollando en el ámbito de la Unión Europea (UE) y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en las últimas tres décadas.

En España la asunción de los principios e instrumentos de la mejora de la regulación se ha venido también realizando de forma progresiva en los últimos treinta años, siguiendo las diferentes iniciativas impulsadas desde la UE. Tanto la Administración General del Estado como las Administraciones Autonómicas y locales han ido implementando -en mayor o menor medida- diferentes principios e instrumentos de mejora regulatoria en los últimos años en el ámbito de sus competencias.

En la actualidad, los principios de mejora de la regulación y las herramientas necesarias para su implementación se encuentran recogidos para distintos ámbitos en diversa normativa de referencia. En la Administración General del Estado determinadas competencias específicas de mejora de la regulación están repartidas entre varios centros directivos siendo la Oficina de Coordinación y Calidad normativa el órgano que asume con carácter general y entre otras funciones, la función de promover la coordinación y calidad de la actividad normativa del Gobierno.

3.2. Los principios de buena regulación

El **Título VI de la Ley 39/2015** aborda la iniciativa legislativa y la potestad para dictar reglamentos y otras disposiciones. En concreto, el **artículo 129 LPAC** señala que en el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria, las Administraciones Públicas actuarán de acuerdo con **los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia**. En la exposición de motivos o en el preámbulo, según se trate, respectivamente, de

anteproyectos de ley o de proyectos de reglamento, quedará suficientemente justificada su adecuación a dichos principios.

En virtud de los **principios de necesidad y eficacia**, la iniciativa normativa debe estar justificada por una razón de interés general, basarse en una identificación clara de los fines perseguidos y ser el instrumento más adecuado para garantizar su consecución.

En virtud del **principio de proporcionalidad**, la iniciativa que se proponga deberá contener la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir con la norma, tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos, o que impongan menos obligaciones a los destinatarios.

A fin de garantizar el **principio de seguridad jurídica**, la iniciativa normativa se ejercerá de manera coherente con el resto del ordenamiento jurídico, nacional y de la Unión Europea, para generar un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, que facilite su conocimiento y comprensión y, en consecuencia, la actuación y toma de decisiones de las personas y empresas.

Cuando en materia de procedimiento administrativo la iniciativa normativa establezca trámites adicionales o distintos a los contemplados en esta Ley, éstos deberán ser justificados atendiendo a la singularidad de la materia o a los fines perseguidos por la propuesta.

Las habilitaciones para el desarrollo reglamentario de una ley serán conferidas, con carácter general, al Gobierno o Consejo de Gobierno respectivo. La atribución directa a los titulares de los departamentos ministeriales o de las consejerías del Gobierno, o a otros órganos dependientes o subordinados de ellos, tendrá carácter excepcional y deberá justificarse en la ley habilitante.

Las leyes podrán habilitar directamente a Autoridades Independientes u otros organismos que tengan atribuida esta potestad para aprobar normas en desarrollo o aplicación de las mismas, cuando la naturaleza de la materia así lo exija.

En aplicación del **principio de transparencia**, las Administraciones Públicas posibilitarán el acceso sencillo, universal y actualizado a la normativa en vigor y los documentos propios de su proceso de elaboración, en los términos establecidos en el artículo 7 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen

gobierno; definirán claramente los objetivos de las iniciativas normativas y su justificación en el preámbulo o exposición de motivos; y posibilitarán que los potenciales destinatarios tengan una participación activa en la elaboración de las normas.

En aplicación del **principio de eficiencia**, la iniciativa normativa debe evitar cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionalizar, en su aplicación, la gestión de los recursos públicos.

Cuando la iniciativa normativa afecte a los gastos o ingresos públicos presentes o futuros, se deberán cuantificar y valorar sus repercusiones y efectos, y supeditarse al cumplimiento de los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

Por su parte, el **artículo 130 LPAC** aborda **la evaluación normativa y adaptación de la normativa vigente a los principios de buena regulación**, de tal forma que las Administraciones Públicas revisarán periódicamente su normativa vigente para adaptarla a los principios de buena regulación y para comprobar la medida en que las normas en vigor han conseguido los objetivos previstos y si estaba justificado y correctamente cuantificado el coste y las cargas impuestas en ellas.

El resultado de la evaluación se plasmará en un informe que se hará público, con el detalle, periodicidad y por el órgano que determine la normativa reguladora de la Administración correspondiente.

Las Administraciones Públicas promoverán la aplicación de los principios de buena regulación y cooperarán para promocionar el análisis económico en la elaboración de las normas y, en particular, para evitar la introducción de restricciones injustificadas o desproporcionadas a la actividad económica.

3.3. Elaboración de normas

En este punto cabe destacar el procedimiento de elaboración de normas con rango de Ley y reglamentos previsto en el **artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno**.

1 Estudios y consultas

Su redacción estará precedida de cuantos estudios y consultas se estimen convenientes para garantizar el acierto y la legalidad de la norma.

2 Consulta pública

Se sustanciará una consulta pública, a través del portal web del departamento competente, con carácter previo a la elaboración del texto, en la que se recabará opinión de los sujetos potencialmente afectados por la futura norma y de las organizaciones más representativas acerca de:

- Los problemas que se pretenden solucionar con la nueva norma.
- La necesidad y oportunidad de su aprobación.
- Los objetivos de la norma.
- Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

Podrá prescindirse del trámite de consulta pública previsto en este apartado en el caso de la elaboración de normas presupuestarias u organizativas de la Administración General del Estado o de las organizaciones dependientes o vinculadas a éstas, cuando concurren razones graves de interés público que lo justifiquen, o cuando la propuesta normativa no tenga un impacto significativo en la actividad económica, no imponga obligaciones relevantes a los destinatarios o regule aspectos parciales de una materia. También podrá prescindirse de este trámite de consulta en el caso de tramitación urgente de iniciativas normativas, tal y como se establece en el artículo 27.2. La concurrencia de alguna o varias de estas razones, debidamente motivadas, se justificarán en la Memoria del Análisis de Impacto Normativo.

La consulta pública deberá realizarse de tal forma que todos los potenciales destinatarios de la norma tengan la posibilidad de emitir su opinión, para lo cual deberá proporcionarse un tiempo suficiente, **que en ningún caso será inferior a quince días naturales.**

3 Memoria de Análisis de Impacto Normativo (MAIN)

El **centro directivo competente elaborará con carácter preceptivo una Memoria del Análisis de Impacto Normativo**, que deberá contener los siguientes apartados:

- Oportunidad de la propuesta y alternativas de regulación estudiadas, lo que deberá incluir una justificación de la necesidad de la nueva norma frente a la alternativa de no aprobar ninguna regulación.
- Contenido y análisis jurídico, con referencia al Derecho nacional y de la Unión Europea, que incluirá el listado pormenorizado de las normas que quedarán derogadas como consecuencia de la entrada en vigor de la norma.

- Análisis sobre la adecuación de la norma propuesta al orden de distribución de competencias.
- Impacto económico y presupuestario, que evaluará las consecuencias de su aplicación sobre los sectores, colectivos o agentes afectados por la norma, incluido el efecto sobre la competencia, la unidad de mercado y la competitividad y su encaje con la legislación vigente en cada momento sobre estas materias. Este análisis incluirá la realización del test Pyme de acuerdo con la práctica de la Comisión Europea.
- Asimismo, se identificarán las cargas administrativas que conlleva la propuesta, se cuantificará el coste de su cumplimiento para la Administración y para los obligados a soportarlas con especial referencia al impacto sobre las pequeñas y medianas empresas.
- Impacto por razón de género, que analizará y valorará los resultados que se puedan seguir de la aprobación de la norma desde la perspectiva de la eliminación de desigualdades y de su contribución a la consecución de los objetivos de igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres, a partir de los indicadores de situación de partida, de previsión de resultados y de previsión de impacto.
- Un resumen de las principales aportaciones recibidas en el trámite de consulta pública regulado en el apartado 2.
- Impacto por razón de cambio climático, que deberá ser valorado en términos de mitigación y adaptación al mismo.

La Memoria del Análisis de Impacto Normativo incluirá cualquier otro extremo que pudiera ser relevante a criterio del órgano proponente.

4 Informes preceptivos y potestativos

A lo largo del procedimiento de elaboración de la norma, el centro directivo competente recabará, además de los informes y dictámenes que resulten preceptivos, cuantos estudios y consultas se estimen convenientes para garantizar el acierto y la legalidad del texto.

Salvo que normativamente se establezca otra cosa, los informes preceptivos se emitirán en un plazo de diez días, o de un mes cuando el informe se solicite a otra Administración o a un órgano u Organismo dotado de especial independencia o autonomía.

El centro directivo competente podrá solicitar motivadamente la emisión urgente de los informes, estudios y consultas solicitados, debiendo estos ser emitidos en un plazo no superior a la mitad de la duración de los indicados en el párrafo anterior.

En todo caso, los anteproyectos de ley, los proyectos de real decreto legislativo y los proyectos de disposiciones reglamentarias, deberán ser informados por **la Secretaría General Técnica del Ministerio o Ministerios proponentes**.

Asimismo, cuando la propuesta normativa afectara a la organización administrativa de la Administración General del Estado, a su régimen de personal, a los procedimientos y a la inspección de los servicios, será necesario recabar la **aprobación previa del Ministerio de Hacienda y Función Pública** una vez emitidos el resto de informes que conformen el expediente, a excepción en su caso del dictamen del Consejo de Estado, y antes de ser sometida al órgano competente para promulgarla. Si transcurridos 15 días desde la recepción de la solicitud y de los textos definitivos de la propuesta no se hubiera formulado ninguna objeción, se entenderá concedida la aprobación.

Será además necesario informe previo del **Ministerio de Política Territorial** cuando la norma pudiera afectar a la distribución de las competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas.

5 Audiencia e información públicas

Sin perjuicio de la consulta previa a la redacción del texto de la iniciativa, cuando la norma afecte a los derechos e intereses legítimos de las personas, el centro directivo competente publicará el texto en el portal web correspondiente, con el objeto de dar audiencia a los ciudadanos afectados y obtener cuantas aportaciones adicionales puedan hacerse por otras personas o entidades. Asimismo, podrá recabarse directamente la opinión de las organizaciones o asociaciones reconocidas por ley que agrupen o representen a las personas cuyos derechos o intereses legítimos se vieran afectados por la norma y cuyos fines guarden relación directa con su objeto.

El plazo mínimo de esta audiencia e información públicas **será de 15 días hábiles**, y podrá ser reducido hasta un **mínimo de siete días hábiles** cuando razones debidamente motivadas así lo justifiquen; así como cuando se aplique la tramitación urgente de iniciativas normativas, tal y como se establece en el artículo 27.2. De ello deberá dejarse constancia en la Memoria del Análisis de Impacto Normativo.

El trámite de audiencia e información pública sólo podrá omitirse cuando existan graves razones de interés público, que deberán justificarse en la Memoria del Análisis de Impacto Normativo.

Asimismo, no será de aplicación a las disposiciones presupuestarias o que regulen los órganos, cargos y autoridades del Gobierno o de las organizaciones dependientes o vinculadas a éstas.

Se recabará el dictamen del Consejo de Estado u órgano consultivo equivalente cuando fuera preceptivo o se considere conveniente.

6 Remisión a la Comisión General de Secretarios de Estado y Subsecretarios y elevación al Consejo de Ministros

Cumplidos los trámites anteriores, la propuesta se someterá a la Comisión General de Secretarios de Estado y Subsecretarios y se elevará al Consejo de Ministros para su aprobación y, en caso de proyectos de ley, su remisión al Congreso de los Diputados o, en su caso, al Senado, acompañándolo de una Exposición de Motivos y de la documentación propia del procedimiento de elaboración a que se refieren las letras b) y d) del artículo 7 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y su normativa de desarrollo.

7 Calidad técnica por el Ministerio de la Presidencia

El **Ministerio de la Presidencia**, con el objeto de asegurar la coordinación y la calidad de la actividad normativa del Gobierno analizará los siguientes aspectos:

- La calidad técnica y el rango de la propuesta normativa.
- La congruencia de la iniciativa con el resto del ordenamiento jurídico, nacional y de la Unión Europea, con otras que se estén elaborando en los distintos Ministerios o que vayan a hacerlo de acuerdo con el Plan Anual Normativo, así como con las que se estén tramitando en las Cortes Generales.
- La necesidad de incluir la derogación expresa de otras normas, así como de refundir en la nueva otras existentes en el mismo ámbito.
- El contenido preceptivo de la Memoria del Análisis de Impacto Normativo y, en particular, la inclusión de una sistemática de evaluación posterior de la aplicación de la norma cuando fuere preceptivo.
- El cumplimiento de los principios y reglas establecidos en este Título.
- El cumplimiento o congruencia de la iniciativa con los proyectos de reducción de cargas administrativas o buena regulación que se hayan aprobado en disposiciones o acuerdos de carácter general para la Administración General del Estado.

- La posible extralimitación de la iniciativa normativa respecto del contenido de la norma comunitaria que se trasponga al derecho interno.

Reglamentariamente se determinará la composición del órgano encargado de la realización de esta función así como su modo de intervención en el procedimiento.

Se conservarán en el correspondiente expediente administrativo, en formato electrónico, la Memoria del Análisis de Impacto Normativo, los informes y dictámenes recabados para su tramitación, así como todos los estudios y consultas emitidas y demás actuaciones practicadas.

Lo dispuesto en este artículo y en el siguiente no será de aplicación para la tramitación y aprobación de decretos-leyes, a excepción de la elaboración de la memoria prevista en el apartado 3, con carácter abreviado, y lo establecido en los números 1, 8, 9 y 10.

3.4. Tramitación urgente

El artículo 27 de la Ley del Gobierno establece **que el Consejo de Ministros, a propuesta del titular del departamento al que corresponda la iniciativa normativa, podrá acordar la tramitación urgente del procedimiento de elaboración** y aprobación de anteproyectos de ley, reales decretos legislativos y de reales decretos, en alguno de los siguientes casos:

- Cuando fuere necesario para que la norma entre en vigor en el plazo exigido para la transposición de directivas comunitarias o el establecido en otras leyes o normas de Derecho de la Unión Europea.
- Cuando concurren otras circunstancias extraordinarias que, no habiendo podido preverse con anterioridad, exijan la aprobación urgente de la norma.

La Memoria del Análisis de Impacto Normativo que acompañe al proyecto mencionará la existencia del acuerdo de tramitación urgente, así como las circunstancias que le sirven de fundamento.

La **tramitación por vía de urgencia implicará que:**

- a) Los plazos previstos para la realización de los trámites del procedimiento de elaboración, establecidos en ésta o en otra norma, se reducirán a la mitad de su duración. Si, en aplicación de la normativa reguladora de los órganos consultivos que hubieran de emitir

dictamen, fuera necesario un acuerdo para requerirlo en dicho plazo, se adoptará por el órgano competente; y si fuera el Consejo de Ministros, se recogerá en el acuerdo previsto en el apartado 1 de este artículo.

- b) No será preciso el trámite de consulta pública previsto en el artículo 26.2, sin perjuicio de la realización de los trámites de audiencia pública o de información pública sobre el texto a los que se refiere el artículo 26.6, cuyo plazo de realización será de siete días.
- c) La falta de emisión de un dictamen o informe preceptivo en plazo no impedirá la continuación del procedimiento, sin perjuicio de su eventual incorporación y consideración cuando se reciba.

3.5. Plan Anual Normativo.

El Gobierno aprobará anualmente un Plan Normativo que contendrá las iniciativas legislativas o reglamentarias que vayan a ser elevadas para su aprobación en el año siguiente.



El Plan Anual Normativo identificará, con arreglo a los criterios que se establezcan reglamentariamente, las normas que habrán de someterse a un análisis sobre los resultados de su aplicación, atendiendo fundamentalmente al coste que suponen para la Administración o los destinatarios y las cargas administrativas impuestas a estos últimos.

Cuando se eleve para su aprobación por el órgano competente una propuesta normativa que no figurara en el Plan Anual Normativo al que se refiere el presente artículo será necesario justificar este hecho en la correspondiente Memoria del Análisis de Impacto Normativo.

El Plan Anual Normativo **estará coordinado por el Ministerio de la Presidencia**, con el objeto de asegurar la congruencia de todas las iniciativas que se tramiten y de evitar sucesivas modificaciones del régimen legal aplicable a un determinado sector o área de actividad en un corto espacio de tiempo. **El Ministro de la Presidencia elevará el Plan al Consejo de Ministros para su aprobación antes del 30 de abril.**

Por orden del Ministerio de la Presidencia se aprobarán los modelos que contengan la información a remitir sobre cada iniciativa normativa para su inclusión en el Plan.

3.6. Informe anual de evaluación.



El Consejo de Ministros, a propuesta del Ministerio de la Presidencia, aprobará, antes del 30 de abril de cada año, un informe anual en el que se refleje el grado de cumplimiento del Plan Anual Normativo del año anterior, las iniciativas adoptadas que no estaban inicialmente incluidas en el citado Plan, así como las incluidas en anteriores informes de evaluación con objetivos plurianuales que hayan producido al menos parte de sus efectos en el año que se evalúa.

En el informe se incluirán las conclusiones del análisis de la aplicación de las normas a que se refiere el artículo 25.2, que, de acuerdo con lo previsto en su respectiva Memoria, hayan tenido que ser evaluadas en el ejercicio anterior. La evaluación se realizará en los términos y plazos previstos en la Memoria del Análisis de Impacto Normativo y deberá comprender, en todo caso:

- a) La eficacia de la norma, entendiendo por tal la medida en que ha conseguido los fines pretendidos con su aprobación.
- b) La eficiencia de la norma, identificando las cargas administrativas que podrían no haber sido necesarias.
- c) La sostenibilidad de la disposición.

El informe podrá contener recomendaciones específicas de modificación y, en su caso, derogación de las normas evaluadas, cuando así lo aconsejase el resultado del análisis.

3.7. La MAIN

El **Real Decreto 931/2017**, de 27 de octubre, regula la Memoria del Análisis de Impacto Normativo.

La memoria del análisis de impacto normativo deberá contener los siguientes apartados:

a) Oportunidad de la propuesta de norma que en todo caso incluirá:

- 1.º La identificación clara de los **finés y objetivos perseguidos**.
- 2.º Sin perjuicio de la preceptiva justificación que deba figurar en el preámbulo o exposición de motivos de la norma se incluirá en la Memoria una explicación de su **adecuación a los principios de buena regulación** previstos en el artículo 129 de la Ley

39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, en particular, a los principios de necesidad y eficiencia, justificando la razón de interés general en la que se funda, y que es el instrumento más adecuado para garantizar su consecución. También deberá contener una explicación de su adecuación al principio de proporcionalidad, de forma que la iniciativa contenga la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir, tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a los destinatarios.

3.º **Un análisis de alternativas**, que comprenderá una justificación de la necesidad de la norma frente a la alternativa de no aprobar ninguna regulación. Con carácter general se procurará valorar más de una alternativa.

4.º Asimismo, cuando se eleve para su aprobación por el órgano competente una propuesta normativa que **no figurara en el Plan Anual Normativo**, regulado en el artículo 25 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, **será necesario justificar este hecho en la memoria.**

b) Contenido y análisis jurídico, que resumirá las principales novedades introducidas por la propuesta de norma, incluirá una referencia a su engarce con el derecho nacional y de la Unión Europea y contendrá el listado pormenorizado de las normas que quedarán derogadas como consecuencia de la entrada en vigor de la misma.

En el caso de disposiciones que traspongan o desarrollen normativa de la Unión Europea, y que contengan normas específicas en materia de procedimiento administrativo, se deberá indicar también en la memoria sus efectos en relación con el procedimiento administrativo común.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 1.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, cuando en materia de procedimiento administrativo mediante norma con rango de ley se establezcan trámites adicionales o distintos a los contemplados en la referida ley, la memoria justificará su inclusión indicando los motivos por los que resulta eficaz, proporcionado y necesario para la consecución de los fines propios del procedimiento. Dichos trámites deberán ser justificados atendiendo a la singularidad de la materia o a los fines perseguidos por la propuesta. Asimismo, se justificará en la memoria cuando reglamentariamente se establezcan especialidades del procedimiento referidas a los órganos competentes, plazos propios del concreto procedimiento por razón de la materia, formas de iniciación y terminación, publicación e informes a recabar.

La memoria contendrá, además, una referencia a la vigencia indefinida o temporal de la norma. En este último caso se precisarán los motivos que justifican la opción escogida.

Igualmente, deberá justificarse en la memoria la concurrencia de alguna de las circunstancias previstas en el artículo 23 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, en el supuesto de que la entrada en vigor de las normas se apartara de la regla prevista en el citado artículo.

Asimismo, la atribución directa de la potestad de desarrollo reglamentario de una ley a un titular de un departamento ministerial, a otros órganos dependientes o subordinados de ellos, deberá explicarse en la memoria. Se justificará, también el rango normativo propuesto para el proyecto.

c) Análisis sobre la adecuación de la propuesta de norma al orden de distribución de competencias, precisando el título o títulos competenciales en el que se basa la norma.

d) Impacto económico y presupuestario:

1.º El impacto económico evaluará las consecuencias de su aplicación sobre los sectores, colectivos o agentes afectados por la propuesta de norma, incluido el efecto sobre la competencia, la unidad de mercado y la competitividad y su encaje con la legislación vigente en cada momento con estas materias. En el análisis del efecto sobre la unidad de mercado se tendrán en cuenta los principios de unidad de mercado, y de buena regulación, en particular el principio de necesidad y proporcionalidad, previsto en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado.

Se evaluará el efecto sobre las pequeñas y medianas empresas realizándose el test Pyme, en los términos que se determine, de acuerdo con la práctica de la Comisión Europea, en la Guía Metodológica.

2.º El Impacto presupuestario comprenderá, al menos, una referencia a los efectos en los ingresos y gastos públicos e incluirá la incidencia en los gastos de personal, dotaciones o retribuciones, gastos en medios o servicios de la Administración digital o cualesquiera otros gastos al servicio del sector público.

e) La detección y medición de las cargas administrativas que conlleva la propuesta, se cuantificará el coste de su cumplimiento para la Administración y para los obligados a soportarlas con especial referencia a las pequeñas y medianas empresas. En aplicación del principio de eficiencia, la norma deberá evitar cargas administrativas innecesarias.

f) Impacto por razón de género, en la infancia y adolescencia y en la familia. El impacto de género analizará y valorará los resultados que se puedan seguir de la aprobación del proyecto desde la perspectiva de la eliminación de desigualdades y de su contribución a la consecución de los objetivos de igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres, a partir de los indicadores de situación de partida, de previsión de resultados y de previsión de impacto recogidos en la Guía Metodológica. Asimismo, se realizará un análisis de los impactos en la infancia y adolescencia, y en la familia.

g) Otros impactos: La memoria del análisis de impacto normativo incluirá cualquier otro extremo que pudiera ser relevante a criterio del órgano proponente, prestando especial atención a los impactos de carácter social y medioambiental, al impacto en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y al impacto que tendrá para la ciudadanía y para la Administración el desarrollo o uso de los medios y servicios de la Administración digital que conlleve la norma.

h) Análisis sobre coste-beneficio: con carácter potestativo y, en todo caso, cuando una norma específica o sectorial así lo exija, se realizará un análisis sobre coste-beneficio que consistirá en un resumen de todos los costes y beneficios de la norma, tanto directos como indirectos, debiendo quedar acreditado que los beneficios esperados compensan o superan los costes derivados del proyecto y justifican la aprobación del mismo.

i) Descripción de la tramitación y consultas que incluirá:

1.º Un resumen de las principales aportaciones recibidas en el trámite de consulta pública, a través del portal web del departamento competente, con carácter previo a la elaboración del texto. En caso de prescindir de este trámite de consulta pública deberá justificarse en la memoria la concurrencia de alguna o varias de las razones, debidamente motivadas, previstas en el artículo 26.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre.

2.º La referencia a las consultas realizadas y observaciones recibidas en el trámite de audiencia e información pública así como su resultado y su reflejo en el texto del proyecto. Deberá ponerse de manifiesto expresamente en la memoria y justificarse la reducción de los plazos de audiencia e información pública, o la omisión de dicho trámite conforme a lo establecido en el artículo 26.6 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre.

3.º Asimismo, se hará referencia a los informes de las Comunidades Autónomas, Entidades Locales y a otros informes o dictámenes preceptivos o facultativos, evacuados durante la tramitación. Quedará reflejado el modo en que las observaciones contenidas en estos hayan sido tenidas en consideración por el órgano proponente de la propuesta de norma.

4.º En el caso de que el Consejo de Ministros acuerde la tramitación urgente de iniciativas normativas en el ámbito de la Administración General del Estado, la memoria mencionará la existencia dicho acuerdo, así como las circunstancias que le sirven de fundamento conforme a lo previsto en el artículo 27 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre.

j) Evaluación *ex post* que incluirá la forma en la que se analizarán los resultados de la aplicación de las normas, al que se refiere el artículo 25.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre. Para ello, la memoria indicará si dicha norma se encuentra prevista entre las susceptibles de evaluación en el correspondiente Plan Anual Normativo y, en su caso, describirá con claridad los objetivos y fines de la norma y los términos y plazos que se usarán para analizar los resultados de su aplicación, conforme a los criterios previstos en el artículo 28.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, y el artículo 3.2 del Real Decreto 286/2017, de 24 de marzo, por el que se regulan el Plan Anual Normativo y el Informe Anual de Evaluación Normativa de la Administración General del Estado y se crea la Junta de Planificación y Evaluación Normativa. A estos efectos, se deberá indicar la sistemática que se va a utilizar en la evaluación y la entidad u órgano que se considera idóneo para llevarla a cabo.

El Ministerio o centro directivo competente para la realización de la memoria actualizará el contenido de la misma con las novedades significativas que se produzcan a lo largo del procedimiento de tramitación. En especial, se actualizará el apartado relativo a la descripción de la tramitación y consultas.

Para la realización y estructuración de la memoria del análisis de impacto normativo se atenderá a las indicaciones contenidas en la Guía Metodológica. En todo caso, se incluirá al principio de la Memoria una ficha con el resumen ejecutivo de la misma, conforme a lo establecido en la Guía Metodológica.

Memoria abreviada.



Cuando se estime que de la propuesta normativa no se derivan impactos apreciables en ninguno de los ámbitos enunciados, o estos no son significativos, **se realizará una memoria abreviada**. Será preceptiva su presentación, también, en los supuestos de la tramitación de proyectos de reales decretos leyes, conforme a lo establecido en el artículo 26.11 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre.

La memoria abreviada deberá incluir, al menos, los siguientes apartados: oportunidad de la norma; identificación del título competencial prevalente; listado de las normas que quedan derogadas; impacto presupuestario y por razón de género, así como otros impactos detectados que se juzguen relevantes; descripción de la tramitación y consultas realizadas. También se incluirá una descripción de la forma en la que se analizarán, en su caso, los resultados de la aplicación de la norma de acuerdo con lo previsto en la letra j) del apartado 1 del artículo anterior. A este respecto la Guía Metodológica incluirá indicaciones del contenido preciso de la memoria abreviada.

El órgano u órganos proponentes deberán justificar oportunamente en la propia memoria los motivos de su elaboración abreviada.

4. La Administración electrónica

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, consagran el derecho de las personas a relacionarse por medios electrónicos con las administraciones públicas, simplificando el acceso a los mismos, y refuerzan el empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en las administraciones públicas, tanto para mejorar la eficiencia de su gestión como para potenciar y favorecer las relaciones de colaboración y cooperación entre ellas. La norma principal que desarrolla la Administración electrónica es el ***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***, que pasamos a estudiar a continuación.

4.1. 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.

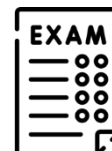
- b) El **principio de accesibilidad**, entendido como el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los servicios electrónicos para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas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

4.2. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

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:

- (1) Las **personas jurídicas**.
- (2) Las **entidades sin personalidad jurídica**.
- (3) 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.
- (4) Quienes **representen** a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- (5) 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.



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.



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.**

4.3. 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.

4.4. Portales de internet, Punto de Acceso General electrónico y sedes electrónicas

4.4.1. Portales de internet de las Administraciones Públicas.

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.



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.

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.

Creación y supresión de portales de internet en el ámbito estatal.



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.**

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.

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.

4.4.2. Punto de Acceso General electrónico.

Las Administraciones Públicas **contarán con un Punto de Acceso General electrónico (PAgE).**

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.

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.



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

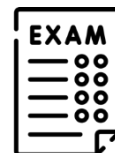
del Código Seguro de Verificación o de cualquier otro sistema de firma o sello basado en certificado electrónico cualificado que se haya utilizado en su generación. También permitirá, en su caso, su recuperación.

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

4.4.4. Carpeta Ciudadana del sector público estatal.

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.



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.

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.

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.

4.4.5. Sedes electrónicas.

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.

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.

Creación y supresión de las sedes electrónicas y sedes electrónicas asociadas.

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.

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.

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.



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.

Contenido y servicios de las sedes electrónicas y sedes asociadas.

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 corresponda, 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.

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.

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.

Responsabilidad sobre la sede electrónica o sede electrónica asociada.

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.**



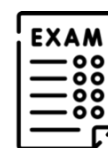
En caso de que la sede electrónica o sede electrónica asociada contenga un enlace o vínculo a otra sede o sede asociada, será el titular de esta última el responsable de la integridad, veracidad y actualización de la información o procedimientos que figuren en la misma, sin perjuicio de la debida diligencia del titular de la primera respecto de la incorporación de los contenidos en la misma.

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.

4.5. Ventanilla única empresarial

El Real Decreto 127/2015, de 27 de febrero, *por el que se integran los centros de ventanilla única empresarial y la ventanilla única de la Directiva de Servicios en los Puntos de Atención al Emprendedor* tiene por objeto la regulación de las especificaciones y condiciones para la integración de los centros de Ventanilla Única Empresarial (en adelante, VUE) y la ventanilla única de la Directiva de Servicios 123/2006, de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior (en adelante, VUDS) del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas en la red de Puntos de Atención al Emprendedor.

Los centros VUE a los que se refiere el artículo anterior **pasarán a denominarse Puntos de Atención al Emprendedor (en adelante, PAE).**



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).**

El Punto de Atención al Emprendedor electrónico del Ministerio de Industria, Energía y Turismo (en adelante, PAE electrónico) residirá en la subsele electrónica de la Subdirección General de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

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.

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.

4.5.1. 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.

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.

4.5.2. Integración de ventanillas únicas presenciales.

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.**

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.

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.

4.5.3. Integración de ventanillas electrónicas.

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.

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.

La **plataforma «Emprende en 3»** queda integrada en el PAE electrónico.

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.

5. Procedimiento administrativo por medios electrónicos

5.5. Actuación administrativa automatizada.

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.



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.

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.

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.

5.6. Sistemas de identificación, firma y verificación.

Las Administraciones Públicas admitirán, en sus relaciones por medios electrónicos, sistemas de firma electrónica que sean conformes a lo establecido en la normativa vigente sobre firma electrónica y resulten adecuados para garantizar la identificación de las personas interesadas y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.

Las Administraciones Públicas podrán utilizar los siguientes sistemas para su identificación electrónica y para garantizar el origen e integridad de los documentos electrónicos:

- a) **Sistemas de identificación de las sedes electrónicas y sedes electrónicas asociadas.**
- b) **Sello electrónico basado en un certificado electrónico cualificado** y que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
- c) **Sistemas de firma electrónica** para la actuación **administrativa automatizada**.
- d) **Firma electrónica del personal** al servicio de las Administraciones Públicas.
- e) **Intercambio electrónico** de datos en entornos cerrados de comunicación, conforme a lo específicamente acordado entre las partes.

Las personas interesadas podrán utilizar los siguientes sistemas de identificación y firma en sus relaciones electrónicas con las Administraciones Públicas:

- a) De acuerdo con lo previsto en el artículo 9.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, los interesados podrán identificarse electrónicamente ante las Administraciones Públicas a través de los sistemas descritos en las letras a), b) y c) de dicho artículo. En este último supuesto los sistemas deberán ser autorizados previamente por la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, que solo podrá ser denegada por motivos de seguridad pública, previo informe vinculante de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior.

- b) Asimismo, se considerarán válidos a efectos de firma electrónica ante las Administraciones Públicas los sistemas previstos en las letras a), b) y c) del artículo 10.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- c) De acuerdo con lo previsto en el artículo 10.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, cuando así lo disponga expresamente la normativa reguladora aplicable, las Administraciones Públicas podrán admitir los sistemas de identificación previstos en dicha ley como sistema de firma cuando permitan acreditar la autenticidad de la expresión de la voluntad y consentimiento de los interesados.

La Administración no será responsable de la utilización por terceras personas de los medios de identificación personal y firma electrónica del interesado, salvo que concurran los requisitos establecidos en el artículo 32 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, para la exigencia de responsabilidad patrimonial.

5.7. Plataformas de verificación de certificados electrónicos y de otros sistemas de identificación.

La Administración General del Estado dispondrá de una plataforma para la verificación de la vigencia y del contenido de los certificados cualificados admitidos en el sector público. El sistema deberá permitir que tal verificación se pueda llevar a cabo de forma libre y gratuita, para el sector público.

La Secretaría General de Administración Digital será el órgano responsable de esta plataforma, que estará disponible para todo el sector público previa formalización del correspondiente instrumento de adhesión.

Esta plataforma dispondrá de una declaración de prácticas de validación en la que se detallarán las obligaciones que se comprometen a cumplir tanto la plataforma como las personas usuarias de la misma en relación con los servicios de verificación. Esta declaración estará disponible al público por vía electrónica y con carácter gratuito.

Los prestadores cualificados de servicios de confianza deberán facilitar a esta plataforma el acceso electrónico y gratuito para la verificación de la vigencia de los certificados electrónicos emitidos por aquellos en virtud de su cualificación de acuerdo con la legislación aplicable en materia de servicios electrónicos de confianza.

5.8. Política de firma electrónica y de certificados en el ámbito estatal.

La política de firma electrónica y de certificados en el ámbito estatal, está constituida por las directrices y normas técnicas aplicables a la utilización de certificados y firma electrónica.

Sin perjuicio de las obligaciones de los prestadores de servicios de confianza previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza y resto de normativa vigente, la política de firma electrónica y certificados deberá contener en todo caso:

- a) La **definición de su ámbito de aplicación**.
- b) Los **requisitos de las firmas electrónicas** presentadas ante los órganos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes.
- c) Las **especificaciones técnicas y operativas** para la definición y prestación de los servicios de confianza asociados a las nuevas formas de identificación y autenticación de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos y entidades vinculados o dependientes recogidas en este Reglamento.



La política de firma electrónica y certificados en el ámbito estatal **será aprobada por Resolución de la persona titular de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial y se publicará en el «Boletín Oficial del Estado» y en la sede electrónica del PAgE de la Administración General del Estado.**

5.9. Identificación de las sedes electrónicas y de las sedes electrónicas asociadas.

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.

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 **incluirlá el nombre de dominio «.gob.es».**



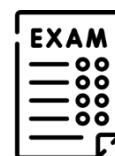
5.10. Identificación mediante sello electrónico basado en certificado electrónico cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.



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.

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.

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.

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.

5.11. Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 42 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, en la tramitación administrativa automatizada de los procedimientos, 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, a que se refiere el artículo 19 de este Reglamento, basado en certificado electrónico 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.

Cada Administración determinará los medios admitidos para la firma electrónica en las entidades de derecho privado vinculadas o dependientes cuando estas tramiten procedimientos de forma automatizada en el ejercicio de potestades administrativas.

5.12. Sistemas de firma basados en código seguro de verificación para la actuación administrativa automatizada.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 42.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, las Administraciones Públicas **podrán utilizar sistemas de código seguro de verificación de documentos en el desarrollo de actuaciones automatizadas.**

Dicho código vinculará al órgano, organismo público o entidad de derecho público y, en su caso, a la persona firmante del documento, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento en la sede electrónica o sede electrónica asociada correspondiente mediante un procedimiento de verificación directo y gratuito para las personas interesadas.

El sistema de código seguro de verificación deberá garantizar, en todo caso:

- a) El **origen e integridad** de los documentos mediante el acceso a la sede electrónica o sede electrónica asociada correspondiente.
- b) El **carácter único del código generado** para cada documento.
- c) Su **vinculación con el documento generado** y, en su caso, con el firmante. El código seguro de verificación y la dirección electrónica de acceso a la sede electrónica o sede electrónica asociada deberán integrarse preferentemente en todas las páginas del documento firmado con dicho código. Cualquier modificación del documento generado dará lugar a un nuevo documento con un código seguro de verificación diferente.
- d) La **posibilidad de verificar el documento** en la sede electrónica o sede electrónica asociada, como mínimo, por el tiempo que se establezca en la resolución que autorice la utilización de este procedimiento. Una vez que el documento deje de estar disponible en la sede electrónica o sede electrónica asociada, su disponibilidad por otros cauces se regirá por lo dispuesto en la estrategia de conservación implantada por cada Administración Pública a través de su política de gestión documental.
- e) Un **acceso restringido al documento** a quien disponga del código seguro de verificación, sin perjuicio de las garantías adicionales que se puedan establecer.

En las comunicaciones de documentos electrónicos a otros órganos, organismos o entidades y cuando así lo determinen las partes implicadas, la interoperabilidad se garantizará mediante la superposición al código seguro de verificación de un sello electrónico de los previstos en el artículo 42 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, como mecanismo de verificación automática del

origen e integridad de los documentos electrónicos en los términos que establezca la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico.



En el ámbito estatal, la utilización de este sistema requerirá **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, previo informe del Centro Criptológico Nacional y de la Secretaría General de Administración Digital.**

La orden o resolución de creación deberá incluir:

- a) Actuaciones a las que es de aplicación el sistema.
- b) Órganos responsables de la aplicación del sistema.
- c) Disposiciones que resultan de aplicación a la actuación.
- d) Sede electrónica o sede electrónica asociada a la que pueden acceder las personas interesadas para la verificación del contenido de la actuación o documento.
- e) Plazo de disponibilidad para la verificación en la sede electrónica o sede electrónica asociada del código seguro de verificación aplicado a un documento. **Este plazo será al menos de cinco años, salvo que en la normativa especial por razón de la materia se prevea un plazo superior.** Transcurrido este tiempo, será necesario solicitarlo al órgano de la Administración Pública, organismo público o entidad de derecho público que emitió el documento. En este caso, cuando utilice medios electrónicos, la certificación de la verificación se realizará mediante firma electrónica del titular del órgano competente o del empleado o empleada público que tenga atribuida la actuación por aquel órgano.



5.13. Sistemas de firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 43 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, sin perjuicio de lo previsto en los artículos 18, 19 y 20 de este Reglamento, **la actuación de una Administración Pública, organismo público o entidad de derecho público, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del titular del órgano competente o del empleado o empleada público a través del que se ejerza la competencia.**

Cada Administración Pública determinará los sistemas de firma electrónica que debe utilizar su personal. Estos sistemas 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.

Los certificados electrónicos de empleado público serán cualificados y se ajustarán a lo señalado en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y la legislación vigente en materia de identidad y firma electrónica.

Cada Administración determinará los medios admitidos para la firma electrónica en las entidades de derecho privado vinculadas o dependientes de esta cuando tramiten procedimientos en el ejercicio de potestades administrativas.

5.14. Certificados electrónicos de empleado público con número de identificación profesional.

Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 22.3 de este Reglamento, de acuerdo con lo previsto en el artículo 43.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, los prestadores cualificados de servicios de confianza podrán consignar **un número de identificación profesional en el certificado electrónico de empleado público**, a petición de la Administración en la que presta servicios el empleado o empleada de que se trate, si dicho certificado se va a utilizar en actuaciones que afecten a información clasificada, a la seguridad pública, a la defensa nacional o a otras actuaciones para cuya realización esté legalmente justificado el anonimato. Estos certificados se denominarán **«certificados electrónicos de empleado público con número de identificación profesional»**.

En el ámbito estatal corresponderá solicitar la consignación de un número de identificación profesional del empleado o empleada público a la persona titular de la Subsecretaría del ministerio o a la persona titular de la Presidencia o de la Dirección del organismo público o entidad de derecho público en el que preste servicios el empleado o empleada público.

La Administración solicitante del certificado conservará la documentación acreditativa de la identidad del titular.

Los certificados electrónicos de empleado público con número de identificación profesional serán cualificados y se ajustarán a lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y la legislación vigente en materia de identidad y firma electrónica y tendrán idéntico uso, capacidad

y funcionalidad que el certificado electrónico de empleado público, aunque limitados a las actuaciones que justificaron su emisión.

Las autoridades públicas competentes y los órganos judiciales, en el ejercicio de sus funciones y de acuerdo con la normativa vigente, podrán solicitar la revelación de la identidad del titular de un certificado de empleado público con número de identificación profesional mediante petición oficial dirigida a la Administración responsable de su custodia.

5.15. Sistemas de identificación y firma electrónica del personal al servicio de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes.

El personal al servicio de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes, **podrá identificarse con aquellos sistemas que**, entre los previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, **se establezcan en función del nivel de seguridad que corresponda al trámite de que se trate de acuerdo al Esquema Nacional de Seguridad.**

Dicho personal podrá firmar mediante sistemas de firma electrónica basados en certificados electrónicos cualificados facilitados específicamente a sus empleados y empleadas. Estos sistemas podrán ser utilizados por estos en el desempeño efectivo de su puesto de trabajo, para los trámites y actuaciones que realicen por razón del mismo, o para relacionarse con las Administraciones públicas cuando estas lo admitan.

Se podrá disponer de sistemas de identificación de personal basados en repositorios de empleados públicos que permitan la relación de los empleados y empleadas públicos con servicios y aplicaciones necesarios para el ejercicio de sus funciones que en todo caso garanticen lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad.

Los registros de personal de la Administración General del Estado podrán recoger los datos para la identificación electrónica de los empleados y empleadas públicos, así como su cesión a sistemas de identificación de personal basados en repositorios de identidades de empleados públicos.

5.16. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 44 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicaciones establecidos entre Administraciones Públicas, órganos, organismos públicos y entidades de derecho público, serán considerados válidos a efectos de autenticación e identificación de los emisores y receptores en las condiciones establecidas en este artículo.

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

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

En el ámbito estatal, las condiciones y garantías a que se refiere el apartado 2 serán establecidas por la Secretaría General de Administración Digital.

En todo caso deberá garantizarse la seguridad del entorno cerrado de comunicaciones y la protección de los datos que se transmitan conforme a los requisitos establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad

5.17. Sistemas de identificación de las personas interesadas en el procedimiento.



De acuerdo con lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, los interesados podrán identificarse electrónicamente ante las Administraciones Públicas a través de cualquier sistema que cuente con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad.

En particular, de acuerdo con lo previsto en el artículo 9.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, serán admitidos los siguientes sistemas de identificación electrónica:

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

- b) Sistemas basados en certificados electrónicos cualificados de **sello electrónico** expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores cualificados de servicios de confianza».
- c) Sistemas **de clave concertada y 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, previa autorización por parte de la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, que solo podrá ser denegada por motivos de seguridad pública, previo informe vinculante de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior.

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).



5.18. Atributos mínimos de los certificados electrónicos cuando se utilizan para la identificación de las personas interesadas ante las Administraciones Públicas.



Los **sistemas basados en certificados cualificados de firma electrónica** admitidos por las Administraciones Públicas para la identificación electrónica de persona física a que se refiere el artículo 9.2.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, emitidos al amparo de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, **deberán contener como atributos, al menos, su nombre y apellidos y su número de Documento Nacional de Identidad, Número de Identificación de Extranjero o Número de Identificación Fiscal que conste como tal de manera inequívoca.** La comprobación de la identidad y otras circunstancias de los solicitantes del certificado, se realizará de conformidad con lo previsto en el artículo 7 de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre.

Los **certificados electrónicos cualificados de representante de persona jurídica** deberán **contener, como mínimo, la denominación y el Número de Identificación Fiscal de la persona jurídica y el nombre y apellidos y número de Documento Nacional de Identidad, o Número de Identificación de Extranjero o Número de Identificación Fiscal de la persona que actúa como representante.**

Los **sistemas basados en certificados cualificados de sello electrónico** admitidos por las Administraciones Públicas para la identificación electrónica de persona jurídica a que se refiere el artículo 9.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, emitidos al amparo de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, **deberán contener, como mínimo, su denominación y su Número de Identificación Fiscal.**

5.19. Sistemas de clave concertada y otros sistemas de identificación de las personas interesadas.

Los **sistemas de clave concertada** o cualquier otro sistema que las Administraciones Públicas consideren válidos, admitidos para la identificación electrónica de persona física de conformidad con el artículo 9.2.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, deberán ajustarse a lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad y **contener, como mínimo, el nombre y apellidos y el número de Documento Nacional de Identidad, Número de Identificación de Extranjero, Número de Identificación Fiscal y, para los casos en que así se establezca en la definición del sistema, el número de pasaporte.**

Los sistemas de identificación a que se refiere el apartado anterior **deberán ser autorizados previamente por la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, que solo podrá ser denegada por motivos de seguridad pública, previo informe vinculante de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior.**



En el ámbito estatal, la creación de los nuevos sistemas de identificación **será aprobada por orden de la persona titular del Ministerio** o, en su caso, **resolución de la persona** titular de la Presidencia o de la Dirección del organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente por razón del ámbito material en que se vaya a utilizar, previa autorización de la Secretaría General de Administración Digital a que se refiere el apartado anterior.

Cuando el nuevo sistema se refiera a la totalidad de la Administración General del Estado se requerirá Acuerdo del Consejo de Ministros a propuesta de la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. En este caso, este sistema deberá estar accesible a través de la Plataforma común del Sector Público Administrativo Estatal para la identificación, autenticación y firma electrónica mediante el uso de claves concertadas.

5.20. Sistemas de firma electrónica de las personas interesadas admitidos por las Administraciones Públicas y régimen de uso.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 10.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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** reconocida o cualificada y avanzada basados en certificados electrónicos cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores cualificados de servicios de confianza».
- b) Sistemas de **sello electrónico** cualificado y de sello electrónico avanzado basados en certificados electrónicos cualificados de sello electrónico incluidos en la «Lista de confianza de prestadores cualificados de servicios de confianza».
- c) Cualquier **otro sistema** que las Administraciones Públicas consideren válido, en los términos y condiciones que se establezca, siempre que cuente con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad.



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).

El uso de la firma electrónica no excluye la obligación de incluir en el documento o comunicación electrónica los datos de identificación del interesado y, en su caso, del representante o la representante, que sean necesarios de acuerdo con la legislación que le sea aplicable.

Los sistemas de firma electrónica que usen las personas interesadas permitirán que las Administraciones Públicas puedan verificar los datos consignados de la firma, de manera que se pueda vincular su identidad con el acto de firma.

Los sistemas de firma electrónica previstos en la letra c) del apartado 1 deberán contar con la previa autorización de la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, que solo podrá ser denegada por motivos de seguridad pública, previo informe vinculante de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior. Asimismo, deberán cumplir con lo previsto en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 10.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, cuando así lo disponga expresamente la normativa reguladora aplicable, las Administraciones Públicas podrán admitir los sistemas de identificación previstos en dicha ley como sistema de firma cuando permitan acreditar la autenticidad de la expresión de la voluntad y consentimiento de las personas interesadas.

5.21. Identificación o firma electrónica de las personas interesadas mediante personal funcionario público habilitado.

De acuerdo con lo previsto en el segundo párrafo del artículo 12.2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, si algún interesado no incluido en los apartados 2 y 3 del artículo 14 de la ley no dispusiera de los medios electrónicos necesarios para su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo, estas podrán ser válidamente realizadas por personal funcionario público habilitado mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. En este caso, será necesario que el interesado se identifique ante el funcionario o funcionaria y preste su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia por escrito para los casos de discrepancia o litigio.

El funcionario habilitado entregará al interesado toda la documentación acreditativa del trámite realizado, así como una copia del documento de **consentimiento expreso cumplimentado y firmado, cuyo formulario estará disponible en el Punto de Acceso General Electrónico de la respectiva Administración**



En el ámbito estatal la identificación y firma electrónica del interesado conforme al procedimiento descrito en el apartado anterior se realizará necesariamente por un funcionario público inscrito a tal efecto en el Registro de Funcionarios Habilitados de la Administración General del Estado.

La identificación o firma electrónica en el procedimiento por personal funcionario público habilitado sólo será válida para los trámites y actuaciones que haya determinado con carácter previo cada ministerio, organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente y en los términos que se especifiquen mediante orden conjunta de la persona titular del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y de la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. En el PAgE de la Administración General del Estado y en las sedes electrónicas asociadas de cada ministerio o en la sede electrónica o sede asociada del organismo público o entidad de derecho público en su ámbito de competencia, se

mantendrá una relación pública, permanentemente actualizada, de dichos trámites y actuaciones.

5.22. Registro de Funcionarios Habilitados de la Administración General del Estado.

Se crea el Registro de Funcionarios Habilitados en el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes, en el que constarán inscritos:

- a) El personal funcionario habilitado para la **identificación y firma electrónica** de las personas interesadas en aquellos trámites y procedimientos que se determinen por el ministerio, organismo o entidad competente para su tramitación.
- b) El personal funcionario habilitado para la **expedición de copias auténticas**. Esta habilitación será conferida por los órganos a los que corresponda la emisión de los documentos originales, su custodia, el archivo de documentos o que en sus normas de competencia así se haya previsto.
- c) El personal funcionario habilitado que **presta servicio en** las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración General del Estado, que estará habilitados para la **identificación y firma electrónica** de las personas interesadas en aquellos trámites y procedimientos que se determinen y para la expedición de copias auténticas electrónicas de cualquier documento que estas presenten para que se remita desde la Oficina a la unidad competente para su incorporación a un expediente administrativo.

El Registro de Funcionarios Habilitados será gestionado por la Secretaría de Estado de Política Territorial y Función Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, en colaboración con la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Este Registro será interoperable con los sistemas equivalentes que ya existan en el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes.

Este Registro deberá ser plenamente interoperable con los registros u otros sistemas equivalentes que se creen por las comunidades autónomas y las entidades locales a los efectos de comprobar la validez de las citadas habilitaciones.

Mediante orden conjunta de la persona titular del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y de la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital se regulará el funcionamiento del Registro de Funcionarios Habilitados

5.23. Acreditación en la actuación por medio de representante.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, las personas interesadas con capacidad de obrar podrán actuar ante las Administraciones Públicas por medio de representante, bien sea una persona física con capacidad de obrar bien sea una persona jurídica cuando así esté previsto en sus Estatutos.

Los representantes de las personas interesadas obligadas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas están obligados a relacionarse electrónicamente en el ejercicio de dicha representación, de acuerdo con el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

La representación puede acreditarse mediante cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna de su existencia, entre otros:

- a) Mediante **apoderamiento apud acta** efectuado por **comparecencia personal** en las oficinas de asistencia en materia de registros o comparecencia electrónica en la correspondiente sede electrónica o sede electrónica asociada.
- b) Mediante acreditación de su **inscripción en el registro electrónico de apoderamientos** de la Administración Pública competente o en sus registros particulares de apoderamientos.
- c) Mediante un **certificado electrónico cualificado de representante**.
- d) Mediante **documento público** cuya matriz conste en **un archivo notarial** o de una inscripción practicada en un **registro mercantil**.



En el caso de actuaciones en nombre de persona jurídica, la capacidad de representación podrá acreditarse también mediante certificado electrónico cualificado de representante, entendiéndose en tal caso que el poder de representación abarca cualquier actuación ante cualquier Administración Pública.

Asimismo, de acuerdo con lo previsto en el artículo 5.7 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, las Administraciones Públicas podrán habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones por medios electrónicos en representación de las personas interesadas. En la sede electrónica o sede electrónica asociada

de cada una de las Administraciones Públicas se publicarán los trámites electrónicos que podrán realizarse con esta representación.

5.24. Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado.

A los efectos previstos en el artículo anterior y de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado se inscribirán los apoderamientos de carácter general previstos en el artículo 6.4.a) de **dicha ley otorgados «apud acta» a favor de representante, presencial o electrónicamente, por quien ostente la condición de interesado en un procedimiento administrativo para actuar en su nombre ante las Administraciones Públicas.**

Asimismo, podrán inscribirse los poderes previstos en el artículo 6.4.b) de la ley para actuar ante la Administración General del Estado o ante un organismo público o entidad de Derecho Público vinculado o dependiente de la misma que no cuente con un registro electrónico de apoderamientos particular. Por último, podrán inscribirse los poderes previstos en el artículo 6.4.c) de la ley otorgados para realizar determinados trámites y actuaciones especificados en el poder ante los órganos de la Administración General del Estado o ante un organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente de dicha Administración que no cuente con el citado registro particular.

Constará en el Registro el bastanteo del poder realizado por los servicios jurídicos correspondientes, sin perjuicio de la apreciación concreta de su suficiencia en la actuación, trámite o procedimiento en que se emplee.



El Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado será gestionado por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública con la colaboración del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, y será accesible desde la sede electrónica del PAGE de la Administración General del Estado así como desde las sedes y sedes electrónicas asociadas de la Administración General del Estado y de los organismos públicos o entidades de derecho público vinculados o dependientes.

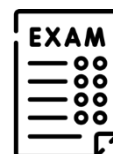
Sin perjuicio de este registro general de apoderamientos, cada organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente de la Administración General del Estado podrá disponer de un registro particular de apoderamientos en el que se inscriban los poderes

otorgados por quien ostente la condición de interesado para realizar los trámites específicos de su competencia y cuya gestión corresponderá al propio organismo o entidad.

En estos registros particulares no podrán inscribirse los poderes previstos en el artículo 6.4.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

El Registro Electrónico de Apoderamientos y los registros particulares deberán **ser interoperables y no tienen carácter público**, por lo que el interesado sólo podrá acceder a la información de los apoderamientos de los que sea poderdante o apoderado.

Mediante **orden conjunta** de la persona titular del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y de la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital se regularán los requisitos y condiciones de funcionamiento del Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado.



5.25. Acreditación de la representación mediante certificado electrónico cualificado de representante.

La representación podrá acreditarse ante la Administración con un **certificado electrónico** cualificado de representante de persona jurídica que sea acorde a lo previsto en el artículo 28 y el Anexo I del al Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones, electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE (en adelante, **Reglamento eIDAS**) y a la Política marco de Firma Electrónica y de certificados a que hace referencia el Esquema Nacional de Interoperabilidad y, además, haya sido expedido a quien tenga un poder general para llevar a cabo cualquier actuación administrativa y ante cualquier Administración.



La aceptación de certificados electrónicos cualificados de representante de persona jurídica de alcance no general estará sujeta al Reglamento eIDAS, a la Política Marco de Firma Electrónica y de Certificados a que hace referencia el Esquema Nacional de Interoperabilidad y además, a los requisitos que disponga cada Administración.

5.26. Acreditación y verificación de las representaciones que resulten de un documento público notarial o certificación de un Registro Mercantil.

Cuando la representación alegada resulte de un documento público notarial, o de una certificación expedida por un registro mercantil, **el interesado deberá aportar la certificación registral electrónica correspondiente o al menos expresar el código seguro u otro sistema de acceso y verificación del documento electrónico.**

Las Administraciones Públicas efectuarán la verificación de la autenticidad e integridad del traslado a papel y el acceso a los metadatos necesarios para la tramitación automatizada de la certificación registral electrónica, **mediante el acceso electrónico y gratuito a la dirección electrónica que el Consejo General del Notariado o el Colegio de Registradores, respectivamente, habrán de tener habilitada a tales efectos.**

Asimismo, las Administraciones Públicas, cuando necesiten comprobar la vigencia, revocación o cese de representaciones inscritas en el Registro Mercantil, consultarán electrónicamente y de modo gratuito el Registro Mercantil.

5.27. Autorización de representantes de terceros por la Administración General del Estado y sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes.

La Administración General del Estado y sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes, de acuerdo con lo previsto en el artículo 5.7 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, **podrán habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de las personas interesadas.**

La habilitación requerirá la firma previa de un convenio entre el Ministerio, organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente competente y la organización o corporación de que se trate, de acuerdo de lo previsto en el capítulo VI del título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre. El convenio deberá especificar, al menos, los procedimientos y trámites objeto de la habilitación, y las condiciones y obligaciones aplicables tanto a la entidad firmante del convenio, como a las personas físicas o jurídicas habilitadas y determinará la presunción de validez de la representación.

A estos efectos, **podrá acordarse un modelo normalizado de convenio** que permita dar soporte a esta habilitación en los términos y condiciones que las partes acuerden, conforme a lo dispuesto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, y que incluya como anexo el modelo individualizado de adhesión al convenio que, previendo expresamente la aceptación de su contenido íntegro, deben suscribir las personas físicas o jurídicas miembros de las organizaciones o corporaciones firmantes que se adhieran al mismo.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 32.5, en el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes, los trámites electrónicos que podrán realizarse con esta representación se publicarán en la sede electrónica del PAGE de la Administración General del Estado y en las respectivas sedes electrónicas o sedes electrónicas asociadas.

6. Registros electrónicos

6.5. Registro electrónico.

Las Administraciones Públicas dispondrán de registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones, que deberán ser plenamente interoperables de manera que se garantice su compatibilidad informática e interconexión en los términos previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y en el artículo 60 de este Reglamento.

Cada Administración dispondrá de un Registro Electrónico General en el que hará el asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo, organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente. Los organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes de cada Administración podrán disponer de su propio registro electrónico plenamente interoperable e interconectado con el Registro Electrónico General de la Administración a la que estén vinculados o de la que dependan.

Los registros electrónicos admitirán:

- a) Documentos electrónicos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen conforme a lo dispuesto en la norma de creación del registro, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos.
- b) Cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los mencionados en el párrafo anterior dirigido a cualquier Administración Pública.

De acuerdo con el artículo 16.8 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, no se tendrán por presentados en el registro aquellos documentos e información cuyo régimen especial establezca otra forma de presentación. En estos supuestos, el órgano administrativo competente para la tramitación del procedimiento comunicará esta circunstancia al interesado e informará de los requisitos exigidos por la legislación específica aplicable

6.6. Registro Electrónico General de la Administración General del Estado.

El **Registro Electrónico General de la Administración General del Estado** será gestionado por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública en colaboración con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y se configura como el conjunto agregado de:

- a) Los asientos practicados a través de las aplicaciones de que dispongan las unidades que realicen anotaciones en registro.
- b) Las anotaciones que se realicen en cualquier aplicación que proporcione soporte a procedimientos específicos.
- c) Las anotaciones que se practiquen por medio del servicio electrónico para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones que no dispongan de modelos normalizados de presentación, independientemente de las Administraciones Públicas u organismos públicos o entidades de derecho público vinculados o dependientes a las que vayan dirigidos. Dicho servicio electrónico será accesible desde la sede electrónica del PAgE de la Administración General del Estado.

Las anotaciones en el Registro General de la Administración General del Estado tendrán plena eficacia y validez para todas las Administraciones Públicas.

6.7. Presentación y tratamiento de documentos en registro.

Las Administraciones Públicas podrán determinar los formatos y estándares a los que deberán ajustarse los documentos presentados por las personas interesadas en el registro siempre que cumplan con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y normativa correspondiente.

En el caso de que se detecte código malicioso susceptible de afectar a la integridad o seguridad del sistema en documentos que ya hayan sido registrados, se requerirá su subsanación al interesado que los haya aportado de acuerdo con lo previsto en el artículo 14.3 de este Reglamento.

Los documentos en soporte no electrónico se presentarán a través de las oficinas de asistencia en materia de registros. Cuando se presenten documentos originales o copias auténticas en soporte no electrónico, desde el momento en que sean digitalizados conforme a lo dispuesto en las correspondientes normas técnicas de interoperabilidad, tendrán la consideración de copia electrónica auténtica de documento en soporte papel con la misma validez para su tramitación que los documentos aportados en soporte papel, conforme a las previsiones del artículo 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Cuando el tamaño de los documentos registrados exceda la capacidad que se determine para el Sistema de Interconexión de Registros (SIR), su remisión a la Administración y órgano al que van dirigidos podrá sustituirse por la puesta a disposición de los documentos, previamente depositados en un repositorio de intercambio de ficheros.

En ámbito de la Administración General del Estado dicho repositorio de intercambio de ficheros será de titularidad pública y tanto los documentos depositados como los datos que estos contengan no podrán ser utilizados para fines distintos a los previstos en la normativa que regule el procedimiento para el que han sido objeto de registro.

Los documentos presentados en las oficinas de asistencia en materia de registro serán devueltos a las personas interesadas inmediatamente tras su digitalización o, en caso contrario, se les aplicará lo previsto en el artículo 53 de este Reglamento.

El archivo de los documentos intercambiados por registro corresponderá al órgano competente para la tramitación del procedimiento, de acuerdo al plazo que determine su normativa.

6.8. Oficinas de asistencia en materia de registros en el ámbito de la Administración General del Estado.

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.

La Administración General del Estado contará con un directorio 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.

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.

7. Comunicaciones y notificaciones electrónicas

7.5. Comunicaciones administrativas a las personas interesadas por medios electrónicos.

Cuando de acuerdo con lo previsto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la relación de las personas interesadas con las Administraciones Públicas deba realizarse por medios electrónicos, serán objeto de comunicación al interesado por medios electrónicos, al menos:

- a) La fecha y, en su caso, hora efectiva de inicio del cómputo de plazos que haya de cumplir la Administración tras la presentación del documento o documentos en el registro electrónico, de acuerdo con lo previsto en el artículo 31.2.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- b) La fecha en que la solicitud ha sido recibida en el órgano competente, el plazo máximo para resolver el procedimiento y para la práctica de la notificación de los actos que le pongan término, así como de los efectos del silencio administrativo, de acuerdo con lo previsto en el artículo 21.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- c) La solicitud de pronunciamiento previo y preceptivo a un órgano de la Unión Europea y la notificación del pronunciamiento de ese órgano de la Unión Europea a la Administración instructora de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- d) La existencia, desde que se tenga constancia de la misma, de un procedimiento no finalizado en el ámbito de la Unión Europea que condicione directamente el contenido de la resolución, así como la finalización de dicho procedimiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- e) La solicitud de un informe preceptivo a un órgano de la misma o distinta Administración y la recepción, en su caso, de dicho informe, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1.d) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- f) La solicitud de previo pronunciamiento de un órgano jurisdiccional, cuando este sea indispensable para la resolución del procedimiento, así como el contenido del pronunciamiento cuando la Administración actuante tenga la constancia del mismo de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1.g) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- g) La realización del requerimiento de anulación o revisión de actos entre administraciones previsto en el artículo 22.2.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, así como su cumplimiento o, en su caso, la resolución del correspondiente recurso contencioso-administrativo.

7.6. Práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 43.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, las notificaciones por medios electrónicos se practicarán mediante comparecencia en la sede electrónica o sede electrónica asociada de la Administración, organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente actuante, a través de la Dirección Electrónica Habilitada única o mediante ambos sistemas, según disponga cada Administración, organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente, debiendo quedar constancia de la fecha y hora del acceso al contenido de la misma, o del rechazo de la notificación.

En caso de que la Administración, organismo o entidad actuante lleve a cabo la puesta a disposición de las notificaciones por ambos sistemas, para el cómputo de plazos y el resto de efectos jurídicos se tomará la fecha y hora de acceso al contenido o el rechazo de la notificación por el interesado o su representante en el sistema en el que haya ocurrido en primer lugar. A tal efecto se habrá de disponer de los medios electrónicos necesarios para sincronizar de forma automatizada en uno y otro sistema la información sobre el estado de la notificación con objeto de garantizar la eficacia y seguridad jurídica en la tramitación del procedimiento.

Con independencia de que un interesado no esté obligado a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas o de que no haya comunicado que se le practiquen notificaciones por medios electrónicos, su comparecencia voluntaria o la de su representante en la sede electrónica o sede asociada de una Administración, organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente o a través de la Dirección Electrónica Habilitada única, y el posterior acceso al contenido de la notificación o el rechazo expreso de esta tendrá plenos efectos jurídicos.

La notificación por comparecencia en la sede electrónica o sede electrónica asociada y a través de la Dirección Electrónica Habilitada única conlleva la puesta a disposición del interesado de un acuse de recibo que permita justificar bien el acceso al contenido de la notificación, bien el rechazo del interesado a recibirla.

El acuse contendrá, como mínimo, la identificación del acto notificado y la persona destinataria, la fecha y hora en la que se produjo la puesta a disposición y la fecha y hora del acceso a su contenido o del rechazo.

En los supuestos de sucesión de personas físicas o jurídicas, inter vivos o mortis causa, la persona o entidad que sucede al interesado comunicará la sucesión al órgano competente de la

tramitación del procedimiento de cuya existencia tenga conocimiento. Dicha comunicación deberá efectuarse tras la efectividad de la sucesión o desde la inscripción de la defunción en el Registro Civil, en el caso de fallecimiento de persona física.

El órgano responsable de la tramitación procederá, en su caso, en procedimientos no finalizados, a autorizar a la persona o entidad sucesora el acceso a las notificaciones electrónicas ya practicadas desde la fecha del hecho causante de la sucesión y a practicar a dicha persona o entidad sucesora las notificaciones electrónicas que se produzcan en lo sucesivo. En el caso en el que la persona física sucesora no estuviera obligada a relacionarse electrónicamente con la Administración y no opte por este cauce de relación, las notificaciones que se produzcan en lo sucesivo deberán practicarse en papel, sin perjuicio de la garantía de acceso al expediente completo.

La persona o entidad que suceda al interesado en un procedimiento del que conozca su existencia debe comunicar, conforme a lo expuesto en los párrafos anteriores, la sucesión a la Administración Pública a la que corresponda la tramitación de aquel, en el plazo de 15 días hábiles, desde el día siguiente al de la efectividad de la sucesión o desde la inscripción de la defunción en el Registro Civil, en el caso de fallecimiento de persona física. Si la persona o entidad sucesora efectúa la comunicación después de dicho plazo, los defectos en la práctica de notificaciones que se deriven de este incumplimiento, que hubieran acaecido con anterioridad a dicha comunicación, le serán imputables al interesado; dándose por cumplida por la Administración, a todos los efectos, la obligación de puesta a disposición de la notificación electrónica en la sede electrónica o sede electrónica asociada, a través de la Dirección Electrónica Habilitada única o ambas, según proceda, a la persona jurídica o persona física cuya sucesión el interesado no ha hecho valer.

Toda notificación cuyo emisor pertenezca al ámbito estatal a que se refiere el artículo 1.2 de este Reglamento se pondrá a disposición del interesado a través de la Dirección Electrónica Habilitada única, incluyendo el supuesto previsto en el artículo 42.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Asimismo, los emisores de ámbito estatal podrán notificar en su sede electrónica o sede electrónica asociada de forma complementaria a la puesta a disposición en la Dirección Electrónica Habilitada única.

7.7. Aviso de puesta a disposición de la notificación.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 41.6¹ de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las Administraciones Públicas, organismos públicos o entidades de derecho público vinculados o dependientes enviarán al interesado o, en su caso, a su representante, aviso informándole de la puesta a disposición de la notificación bien en la Dirección Electrónica Habilitada única, bien en la sede electrónica o sede electrónica asociada de la Administración, u Organismo o Entidad o, en su caso, en ambas.

La falta de práctica de este aviso, de carácter meramente informativo, no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

El aviso se remitirá al dispositivo electrónico o la dirección de correo electrónico que el interesado haya comunicado voluntariamente al efecto, o a ambos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 41.1² de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

El interesado se hace responsable, por la comunicación a la Administración, organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente, de que dispone de acceso al dispositivo o dirección de correo electrónico designados. En caso de que dejen de estar operativos o pierda la posibilidad de acceso, el interesado está obligado a comunicar a la Administración que no se realice el aviso en tales medios. El incumplimiento de esta obligación por parte del interesado no conllevará responsabilidad alguna para la Administración por los avisos efectuados a dichos medios no operativos.

El aviso regulado en este apartado sólo se practicará en caso de que el interesado o su representante hayan comunicado a la Administración un dispositivo electrónico o dirección de correo electrónico al efecto.

Cuando el interesado sea un sujeto obligado a relacionarse por medios electrónicos y la Administración emisora de la notificación no disponga de datos de contacto electrónicos para

¹ Con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las Administraciones Públicas enviarán un aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que éste haya comunicado, informándole de la puesta a disposición de una notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo correspondiente o en la dirección electrónica habilitada única. La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

² Las notificaciones se practicarán preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía.

practicar el aviso de su puesta a disposición, en los procedimientos iniciados de oficio la primera notificación que efectúe la Administración, organismo o entidad se realizará en papel en la forma determinada por el artículo 42.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, advirtiéndole al interesado en esa primera notificación que las sucesivas se practicarán en forma electrónica por comparecencia en la sede electrónica o sede electrónica asociada que corresponda o, en su caso, a través de la Dirección Electrónica Habilitada única según haya dispuesto para sus notificaciones la Administración, organismo o entidad respectivo, y dándole a conocer que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 41.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, puede identificar un dispositivo electrónico, una dirección de correo electrónico o ambos para el aviso de la puesta a disposición de las notificaciones electrónicas posteriores.

Las Administraciones podrán crear bases de datos de contacto electrónico para la práctica de los avisos de puesta a disposición de notificaciones en su respectivo ámbito.

7.8. Notificación a través de la Dirección Electrónica Habilitada única.

La **Dirección Electrónica Habilitada única** es el sistema de información para la notificación electrónica cuya gestión corresponde al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital en colaboración con el Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

La Dirección Electrónica Habilitada única se aloja en la sede electrónica del PAGE de la Administración General del Estado.

La adhesión a la Dirección Electrónica Habilitada única se realizará en los términos previstos en el artículo 65 (La adhesión al uso de las plataformas, registros o servicios electrónicos de la Administración General del Estado prevista en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, y en este Reglamento, así como a aquellos otros que puedan facilitar el cumplimiento de lo dispuesto en estas normas se realizará mediante adhesión por el órgano competente de la Administración Pública que corresponda, en el que se dejará constancia de la voluntad de este de adherirse a las plataformas, registros o servicios electrónicos y de aceptar en su integridad las condiciones de uso determinadas por el órgano titular de la plataforma o servicio, incluyendo el comienzo efectivo del mismo)

Todas las Administraciones Públicas y sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes colaborarán para establecer sistemas interoperables que permitan que las personas físicas y jurídicas puedan acceder a todas sus notificaciones a través de la

Dirección Electrónica Habilitada única, tal como establece el artículo 43³ de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Esta previsión será aplicable con independencia de cuál sea la Administración que practica la notificación y si las notificaciones se han practicado en papel o por medios electrónicos.

Cuando una incidencia técnica imposibilite el funcionamiento ordinario de la Dirección Electrónica Habilitada única, una vez comunicada dicha incidencia a los órganos, organismos o entidades emisores que la utilicen como medio de notificación, estos podrán determinar una ampliación del plazo no vencido para comparecer y acceder a las notificaciones emitidas. En caso de que también pongan a disposición las notificaciones en su sede electrónica o sede electrónica asociada, deberán publicar también en esta tanto la incidencia técnica acontecida en la Dirección Electrónica Habilitada única como la ampliación concreta, en su caso, del plazo no vencido.

Con carácter previo al acceso al contenido de la notificación puesta a disposición del interesado en la Dirección Electrónica Habilitada única, este será informado de que de acuerdo con lo previsto en los artículos 41 y 43 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, dicho acceso al contenido, el rechazo expreso de la notificación o bien la presunción de rechazo por haber transcurrido el plazo de diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin acceder al contenido de la misma, dará por efectuado el trámite de notificación y se continuará el procedimiento.

Para dar por efectuado el trámite de notificación a efectos jurídicos, en la Dirección Electrónica Habilitada única deberá quedar constancia, con indicación de fecha y hora, del momento del acceso al contenido de la notificación, del rechazo expreso de la misma o del vencimiento del plazo previsto en el artículo 43.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

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

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

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

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

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

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

El estado del trámite de notificación en la Dirección Electrónica Habilitada única se sincronizará automáticamente con la sede electrónica o sede electrónica asociada en la que, en su caso, la notificación también se hubiera puesto a disposición del interesado.

7.9. Notificación electrónica en sede electrónica o sede electrónica asociada.

Con carácter previo al acceso al contenido de la notificación puesta a disposición del interesado en la sede electrónica o sede electrónica asociada del emisor de la misma, este será informado de que de acuerdo con lo previsto en los artículos 41 y 43 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la comparecencia y acceso al contenido, el rechazo expreso de la notificación o bien la presunción de rechazo por haber transcurrido el plazo de diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin acceder al contenido de la misma dará por efectuado el trámite de notificación y se continuará el procedimiento.

Para dar por efectuado el trámite de notificación a efectos jurídicos, en la sede electrónica o sede electrónica asociada deberá quedar constancia, con indicación de fecha y hora, del momento del acceso al contenido de la notificación, del rechazo expreso de la misma o del vencimiento del plazo previsto en el artículo 43.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

El estado del trámite de notificación en la sede electrónica o sede electrónica asociada se sincronizará automáticamente con la Dirección Electrónica Habilitada única si la notificación también se hubiera puesto a disposición del interesado en aquella.

De conformidad con el artículo 43.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, se entenderá cumplida la obligación de notificar en plazo por parte de la Administración, a que se refiere el artículo 40.4 de dicha ley, con la puesta a disposición de la notificación en la sede o en la dirección electrónica habilitada única.

8. Documento administrativo electrónico y copias

8.5. Documento administrativo electrónico.

Se entiende por **DOCUMENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO** la información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico, según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado admitido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y normativa correspondiente, y que haya sido generada, recibida o incorporada por las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus funciones sujetas a Derecho administrativo.

Cuando en el marco de un procedimiento administrativo tramitado por medios electrónicos el órgano actuante esté obligado a facilitar al interesado un ejemplar de un documento administrativo electrónico, dicho documento se podrá sustituir por la entrega de los datos necesarios para su acceso por medios electrónicos adecuados.

8.6. Requisitos de validez y eficacia de las copias auténticas de documentos.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 27.2⁴ de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, tendrá la consideración de copia auténtica de un documento público administrativo o privado original o de otra copia auténtica, la realizada, cualquiera que sea su soporte, por los órganos competentes de las Administraciones Públicas en las que quede garantizada la identidad del órgano que ha realizado la copia y su contenido.

Las copias auténticas **se expedirán siempre a partir de un original o de otra copia auténtica y tendrán la misma validez y eficacia que los documentos originales.**

8.7. Órganos competentes para la emisión de copias auténticas de documentos en el ámbito estatal.

En el ámbito estatal, **serán competentes para la expedición de copias auténticas** de documentos públicos administrativos o documentos privados, que sean documentos originales o copias auténticas de documento original los siguientes órganos:

- a) Los órganos a los que corresponda la emisión de los documentos originales.
- b) Los órganos a los que corresponda la custodia y archivo de documentos.
- c) Los órganos que hayan previsto sus normas de competencia.
- d) Las oficinas de asistencia en materia de registros, respecto de los documentos originales o copias auténticas presentados por las personas interesadas para que se remitan desde la Oficina a la unidad competente para su incorporación a un expediente administrativo.

La **expedición de copias auténticas de documentos públicos administrativos o documentos privados**, que sean documentos originales o copias auténticas de documento original, podrá llevarse a cabo mediante actuación administrativa automatizada o por personal funcionario

⁴ Tendrán la consideración de copia auténtica de un documento público administrativo o privado las realizadas, cualquiera que sea su soporte, por los órganos competentes de las Administraciones Públicas en las que quede garantizada la identidad del órgano que ha realizado la copia y su contenido.

habilitado inscrito en el Registro de Funcionarios Habilitados de la Administración General del Estado al que se refiere el artículo 31 de este Reglamento.

Los titulares de los órganos que se relacionan en los párrafos a), b) c) y d) del apartado 1 de este artículo designarán a los funcionarios y funcionarias habilitados para la emisión de las copias electrónicas auténticas, que se llevará a cabo mediante el correspondiente proceso de digitalización.

8.8. Emisión de copias de documentos aportados en papel por el interesado.

Cuando el interesado presente en papel una copia de un documento público administrativo o de un documento privado para incorporarlo a un expediente administrativo, el proceso de digitalización por la Administración Pública generará una copia electrónica que tendrá el mismo valor que la copia presentada en papel.

8.9. Referencia temporal de los documentos administrativos electrónicos.

Todos los documentos administrativos electrónicos deberán llevar asociadas una de las siguientes **modalidades de referencia temporal**, de acuerdo con lo que determinen las normas reguladoras de los respectivos procedimientos:

- a) Marca de tiempo, entendiéndose por tal la asignación por medios electrónicos de la fecha y, en su caso, la hora a un documento electrónico.
- b) Sello electrónico cualificado de tiempo, entendiéndose por tal la asignación por medios electrónicos de una fecha y hora a un documento electrónico con la intervención de un prestador cualificado de servicios de confianza que asegure la exactitud e integridad de la marca de tiempo del documento. Los sellos electrónicos de tiempo no cualificados serán asimilables a todos los efectos a las marcas de tiempo.

La marca de tiempo será utilizada en todos aquellos casos en los que las normas reguladoras no establezcan la utilización de un sello electrónico cualificado de tiempo

La información relativa a las marcas y sellos electrónicos cualificados de tiempo se asociará a los documentos electrónicos en la forma que determine el Esquema Nacional de Interoperabilidad y normativa correspondiente.

La relación de prestadores cualificados de servicios de confianza que prestan servicios de sellado de tiempo en el sector público deberá estar incluida en la «Lista de confianza de prestadores cualificados de servicios de confianza».

8.10. Configuración del expediente administrativo electrónico.

El **foliado de los expedientes** administrativos electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico autenticado que garantizará la integridad del expediente y permitirá su recuperación siempre que sea preciso.

Un mismo documento electrónico podrá formar parte de distintos expedientes administrativos.

El índice electrónico autenticado será firmado por el titular del órgano que conforme el expediente para su tramitación o bien podrá ser sellado electrónicamente en el caso de expedientes electrónicos que se formen de manera automática, a través de un sistema que garantice su integridad.

8.11. Ejercicio del derecho de acceso al expediente electrónico y obtención de copias de los documentos electrónicos.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 53.1.a)⁵ de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, el derecho de acceso de las personas interesadas que se relacionen electrónicamente con las Administraciones Públicas al expediente electrónico y, en su caso, a la obtención de copia total o parcial del mismo, se entenderá satisfecho mediante la puesta a disposición de dicho expediente en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en la sede electrónica o sede electrónica asociada que corresponda.

A tal efecto, la Administración destinataria de la solicitud remitirá al interesado o, en su caso a su representante, la dirección electrónica o localizador que dé acceso al expediente electrónico puesto a disposición, garantizando aquella el acceso durante el tiempo que determine la correspondiente política de gestión de documentos electrónicos siempre de acuerdo con el dictamen de valoración emitido por la autoridad calificadora correspondiente, y el cumplimiento

⁵ Derecho de los interesados a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

de la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal y de transparencia y acceso a la información pública y de patrimonio documental, histórico y cultural.

8.12. Tiempo de conservación y destrucción de documentos

Los documentos presentados por el interesado en soporte papel que por cualquier circunstancia no le puedan ser devueltos en el momento de su presentación, una vez digitalizados serán conservados a su disposición durante SEIS MESES para que pueda recogerlos, independientemente del procedimiento administrativo al que se incorporen o de la Administración Pública a que vayan dirigidos, salvo que reglamentariamente la Administración correspondiente establezca un plazo mayor.

Los documentos presentados por el interesado en formato electrónico dentro de un dispositivo, que por cualquier circunstancia no le puedan ser devueltos en el momento de su presentación, una vez incorporados al expediente serán conservados a su disposición durante seis meses para que pueda recogerlos, independientemente del procedimiento administrativo al que se incorporen o de la Administración Pública a que vayan dirigidos, salvo que reglamentariamente la Administración correspondiente establezca un plazo mayor.

Transcurrido el plazo previsto en los apartados anteriores, la destrucción de los documentos se realizará de acuerdo con las competencias del Ministerio de Cultura y Deporte o del órgano competente de la comunidad autónoma, y siempre que no se trate de documentos con valor histórico, artístico u otro relevante o de documentos en los que la firma u otras expresiones manuscritas o mecánicas confieran al documento un valor especial.

Cuando la generación de copias electrónicas auténticas se realice a partir de documentos originales o copias auténticas de documentos en soporte no electrónico que se conserven formando parte de sus correspondientes expedientes y series documentales en cualesquiera de las oficinas, archivos o dependencias de cualquier organismo de las Administraciones públicas, dichos documentos originales o copias auténticas de documentos en soporte no electrónico se restituirán a sus oficinas, archivos o dependencias de origen, donde les será de aplicación la normativa específica en materia de archivos y conservación del patrimonio documental en su respectivo ámbito y siguiendo lo establecido por las autoridades calificadoras que correspondan.

En el ámbito estatal, se estará a lo preceptuado en el Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre, por el que se regula la conservación del patrimonio documental con valor histórico, el control de la eliminación de otros documentos de la Administración General del Estado y sus organismos

públicos y entidades de derecho público y la conservación de documentos administrativos en soporte distinto al original.

9. Archivo electrónico de documentos

9.5. Conservación de documentos electrónicos.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 46⁶ de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, las Administraciones Públicas, así como sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes, deberán conservar en soporte electrónico todos los documentos que formen parte de un expediente administrativo y todos aquellos documentos con valor probatorio creados al margen de un procedimiento administrativo.

La copia electrónica auténtica generada conforme a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, tiene la consideración de patrimonio documental a efectos de aplicación de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español o la normativa autonómica correspondiente, siendo el periodo de conservación de los documentos el establecido por las autoridades calificadoras que correspondan.

Cada Administración Pública, regulará los períodos mínimos de conservación de los documentos electrónicos, que formen parte del expediente de un procedimiento cuya tramitación haya concluido, conforme a su normativa específica de archivos y patrimonio documental.

Cuando se tenga conocimiento por la Administración Pública, organismo o entidad de la existencia de procedimientos judiciales que afecten o puedan afectar a documentos electrónicos, estos deberán conservarse a disposición de los órganos jurisdiccionales, hasta tanto exista constancia de la terminación del procedimiento judicial correspondiente en las sucesivas instancias, por haber recaído resolución no susceptible de recurso o procedimiento alguno ante órganos jurisdiccionales nacionales o internacionales.

⁶ Si el órgano competente apreciase que la notificación por medio de anuncios o la publicación de un acto lesiona derechos o intereses legítimos, se limitará a publicar en el Diario oficial que corresponda una somera indicación del contenido del acto y del lugar donde los interesados podrán comparecer, en el plazo que se establezca, para conocimiento del contenido íntegro del mencionado acto y constancia de tal conocimiento.

Adicionalmente y de manera facultativa, las Administraciones podrán establecer otras formas de notificación complementarias a través de los restantes medios de difusión que no excluirán la obligación de publicar en el correspondiente Diario oficial.

La conservación de los documentos electrónicos deberá realizarse de forma que permita su acceso y comprenda, **como mínimo, su identificación, contenido, metadatos, firma, estructura y formato.**

También será posible la inclusión de su información en bases de datos siempre que, en este último caso, consten los criterios para la reconstrucción de los formularios o modelos electrónicos origen de los documentos, así como para la comprobación de la identificación o firma electrónica de dichos datos.

Los plazos de conservación de esta información están sujetos a los mismos plazos establecidos para los correspondientes documentos electrónicos.

Para asegurar la conservación, acceso y consulta de los documentos electrónicos archivados con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión, se podrán trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y en la normativa específica de archivos y patrimonio documental, histórico y cultural.

Asimismo, se planificarán las actuaciones de preservación digital que garanticen la conservación a largo plazo de los documentos digitales y permitan de esta forma dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo anterior

En todo caso, bajo la supervisión de los responsables de la seguridad y de los responsables de la custodia y gestión del archivo electrónico y de los responsables de las unidades productoras de la documentación se establecerán los planes y se habilitarán los medios tecnológicos para la migración de los datos a otros formatos y soportes que permitan garantizar la autenticidad, integridad, disponibilidad, conservación y acceso al documento cuando el formato de los mismos deje de figurar entre los admitidos por el Esquema Nacional de Interoperabilidad y normativa correspondiente.

9.6. Archivo electrónico único.

1. El archivo electrónico único de cada Administración es el conjunto de sistemas y servicios que sustenta la gestión, custodia y recuperación de los documentos y expedientes electrónicos así como de otras agrupaciones documentales o de información una vez finalizados los procedimientos administrativos o actuaciones correspondientes.

En el archivo electrónico único de la Administración General del Estado serán accesibles todos los documentos y expedientes electrónicos del sector público estatal una vez finalizados los procedimientos y en los plazos determinados por la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos de acuerdo con lo que se desarrolle reglamentariamente.

La gestión del archivo electrónico único garantizará la autenticidad, conservación, integridad, confidencialidad, disponibilidad y cadena de custodia de los expedientes y documentos almacenados, así como su acceso, en las condiciones exigidas por el Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad, por la normativa de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, por la legislación de archivos y patrimonio histórico y cultural y por la normativa específica que sea de aplicación, de acuerdo con lo que se desarrolle reglamentariamente.

10. Colaboración entre las Administraciones Públicas para la actuación administrativa por medios electrónicos

10.5. 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.

10.6. Comunicaciones en la Administración General del Estado.

Los órganos de la Administración General del Estado y los organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes de esta deberán utilizar medios electrónicos para comunicarse entre sí.

Las comunicaciones se efectuarán a través del Registro Electrónico General de la Administración General del Estado o registro del organismo público o entidad de derecho público de que se trate, o por cualquier otro medio electrónico que permita dejar constancia de su recepción.

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.

10.7. Adhesión a sedes electrónicas y sedes electrónicas asociadas.

Las Administraciones Públicas y los organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes podrán adherirse voluntariamente, mediante la formalización del correspondiente instrumento de adhesión, a las sedes electrónicas o sedes asociadas disponibles de titularidad de la misma Administración u otra Administración Pública, sin que se constituya como sede electrónica asociada.

10.8. Adhesión a la Carpeta Ciudadana del sector público estatal.

Las Administraciones Públicas podrán integrar sus respectivas áreas personalizadas o carpetas ciudadanas a que se refiere el segundo párrafo del artículo 7.3 de este Reglamento, si las hubiere, o determinadas funcionalidades de las mismas, con la Carpeta Ciudadana prevista en el artículo 8 de este Reglamento, de forma que el interesado pueda acceder a sus contenidos o funcionalidades mediante procedimientos seguros que garanticen la integridad y confidencialidad de sus datos de carácter personal, independientemente de cuál haya sido su punto de acceso.

10.9. Sistema de interconexión de Registros.

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.

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.

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.

10.10. Transmisiones de datos.

Las transmisiones de datos a las que se refiere el artículo 155⁷ de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, realizadas a través de redes corporativas de las Administraciones Públicas para el envío de documentos elaborados por cualquier Administración, mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto, tienen la consideración de certificados administrativos necesarios para el procedimiento o actuación administrativa.

Cuando las personas interesadas no aporten datos y/o documentos que ya obren en poder de las Administraciones Públicas, de conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, se seguirán las siguientes reglas:

- a) Si el órgano administrativo encargado de la tramitación del procedimiento, puede acceder electrónicamente a los datos, documentos o certificados necesarios mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto, los incorporará al procedimiento administrativo correspondiente. Quedará constancia en los ficheros del órgano, organismo público o entidad de derecho público cedente del acceso a los datos o documentos efectuado por el órgano u organismo cesionario.

⁷ 1. De conformidad con lo dispuesto en el 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 y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y su normativa de desarrollo, cada Administración deberá facilitar el acceso de las restantes Administraciones Públicas a los datos relativos a los interesados que obren en su poder, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad.

2. En ningún caso podrá procederse a un tratamiento ulterior de los datos para fines incompatibles con el fin para el cual se recogieron inicialmente los datos personales. De acuerdo con lo previsto en el artículo 5.1.b) del Reglamento (UE) 2016/679, no se considerará incompatible con los fines iniciales el tratamiento ulterior de los datos personales con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica e histórica o fines estadísticos.

3. Fuera del caso previsto en el apartado anterior y siempre que las leyes especiales aplicables a los respectivos tratamientos no prohíban expresamente el tratamiento ulterior de los datos para una finalidad distinta, cuando la Administración Pública cesionaria de los datos pretenda el tratamiento ulterior de los mismos para una finalidad que estime compatible con el fin inicial, deberá comunicarlo previamente a la Administración Pública cedente a los efectos de que esta pueda comprobar dicha compatibilidad. La Administración Pública cedente podrá, en el plazo de diez días oponerse motivadamente. Cuando la Administración cedente sea la Administración General del Estado podrá en este supuesto, excepcionalmente y de forma motivada, suspender la transmisión de datos por razones de seguridad nacional de forma cautelar por el tiempo estrictamente indispensable para su preservación. En tanto que la Administración Pública cedente no comunique su decisión a la cesionaria esta no podrá emplear los datos para la nueva finalidad pretendida.

Se exceptúan de lo dispuesto en el párrafo anterior los supuestos en que el tratamiento para otro fin distinto de aquel para el que se recogieron los datos personales esté previsto en una norma con rango de ley de conformidad con lo previsto en el artículo 23.1 del Reglamento (UE) 2016/679.

- b) Excepcionalmente, en caso de que no se pueda realizar el acceso electrónico a los datos mediante la consulta a que se refiere la letra anterior, se podrá solicitar por otros medios habilitados al efecto y se conservará la documentación acreditativa de la circunstancia que imposibilitó dicho acceso electrónico, incorporándola al expediente.

Toda transmisión de datos se efectuará a solicitud del órgano o entidad tramitadora en la que se identificarán los datos requeridos y sus titulares, así como la finalidad para la que se requieren. Además, si en la petición de datos interviene un empleado o empleada público se incluirá la identificación de este en la petición.

El órgano, organismo público o entidad de derecho público cesionario será responsable del correcto acceso electrónico a los datos cuya titularidad corresponda a otro órgano, organismo público o entidad de derecho público, así como de su utilización, en particular, cuando los datos a los que se accede tengan un régimen de especial protección. Asimismo, cuando para dicho acceso se requiera el consentimiento del interesado, el cesionario será responsable del requerimiento de dicho consentimiento.

La cesión de datos dentro de una actuación administrativa podrá llevarse a cabo, entre otras formas, de manera automatizada, entendiéndose por tal la consulta realizada íntegramente a través de medios telemáticos en la que no haya intervenido de forma directa un empleado o empleada público.

Las transmisiones de datos que se realicen en virtud del artículo 14 del Reglamento (UE) n.º 2018/1724 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 2 de octubre de 2018, relativo a la creación de una pasarela digital única de acceso a información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1024/2012 no requerirán previsualización de los datos por parte del usuario o usuaria solicitante para proceder a su uso por parte del órgano o entidad tramitadora.

10.11. Plataformas de intermediación de datos.

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.

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.

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.

10.12. Remisión electrónica de expedientes administrativos en el ámbito de las Administraciones públicas mediante puesta a disposición.

Cuando desde una Administración Pública se solicite a otra un expediente electrónico, la remisión por esta, a través de un nodo de interoperabilidad, de la dirección electrónica o localizador que dé acceso al expediente electrónico puesto a disposición de la primera equivaldrá a la remisión del mismo, siempre que se garantice la integridad del acceso a lo largo del tiempo que determine la correspondiente política de gestión de documentos electrónicos y el cumplimiento de la normativa de interoperabilidad aplicable al tipo de expediente.

El mismo procedimiento previsto en el apartado anterior se podrá utilizar cuando la solicitud se produzca dentro del ámbito de una misma Administración Pública.

11. Transferencia y uso compartido de tecnologías entre Administraciones Públicas

11.5. Reutilización de sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 157⁸ de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, las Administraciones Públicas pondrán a disposición de cualquiera de ellas que lo solicite las aplicaciones, desarrolladas por sus servicios o que hayan sido objeto de contratación y de cuyos derechos de propiedad intelectual sean titulares, salvo que la información a la que estén asociadas sea objeto de especial protección por estar previsto en una norma. Las Administraciones cedentes y cesionarias podrán acordar la repercusión del coste de adquisición o fabricación de las aplicaciones cedidas.

A tal efecto, de acuerdo con lo previsto en el artículo 158⁹ de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, las Administraciones Públicas mantendrán directorios actualizados de aplicaciones para su libre reutilización en modo producto o en modo servicio, de conformidad con lo dispuesto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Estos directorios deberán ser plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, con el Directorio general de aplicaciones de la Administración General del Estado para su libre reutilización.

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

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

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

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

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

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

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

Las condiciones de licenciamiento de los sistemas y aplicaciones de las Administraciones públicas y el uso y funcionamiento de los directorios de aplicaciones reutilizables deberán ajustarse a lo previsto en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero.

Las Administraciones públicas procurarán la construcción de aplicaciones reutilizables, bien en modo producto o en modo servicio, con el fin de favorecer las actuaciones de compartir, reutilizar y colaborar, en beneficio de una mejor eficiencia y para atender de forma efectiva las solicitudes recibidas en virtud del artículo 157 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

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

Las conclusiones con respecto al resultado de dicha consulta al directorio general se incorporarán en el expediente de contratación y reflejarán, en su caso, que no existen soluciones disponibles para su reutilización que puedan satisfacer total o parcialmente las necesidades, mejoras o actualizaciones que se pretenden cubrir.

En el caso de existir una solución disponible para su reutilización total o parcial, la justificación de la no reutilización se realizará en términos de eficiencia conforme a lo establecido en el artículo 7 de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.

11.6. Adhesión a las plataformas de la Administración General del Estado.

La adhesión al uso de las plataformas, registros o servicios electrónicos de la Administración General del Estado prevista en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, y en este Reglamento, así como a aquellos otros que puedan facilitar el cumplimiento de lo dispuesto en estas normas se realizará mediante adhesión por el órgano competente de la Administración Pública que corresponda, en el que se dejará constancia de la voluntad de este de adherirse a las plataformas, registros o servicios electrónicos y de aceptar en su integridad las condiciones de uso determinadas por el órgano titular de la plataforma o servicio, incluyendo el comienzo efectivo del mismo.

A tal efecto, los modelos de adhesión a las plataformas, registros o servicios, que incluirán los términos de prestación del servicio y de la contribución al sostenimiento del mismo, se aprobarán mediante Resolución de la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital o, en su caso, del órgano directivo, organismo público o entidad de derecho público que sea competente de las plataformas, registros o servicios de que se trate.

La adhesión a una plataforma, registro o servicio electrónico de la Administración General del Estado no supondrá un cambio de la titularidad sobre las actuaciones administrativas realizadas en el procedimiento administrativo de que se trate, que corresponderá a la Administración competente para su tramitación. Si la plataforma provee un servicio que requiere el intercambio de información entre dos entidades usuarias de la misma o de distinta plataforma, la autenticación de la entidad solicitante puede acreditarse, ante la entidad cedente, mediante un sello electrónico cualificado del órgano, organismo público o entidad de derecho público que gestiona la plataforma en cuestión de la que es usuaria la entidad solicitante, que actuará en nombre de los órganos y organismos o entidades adheridos que actúan como solicitantes.

La adhesión a una plataforma de la Administración General del Estado requerirá que se cumplan las condiciones de seguridad exigidas por los cedentes de la información.

Los órganos competentes para la gestión del procedimiento administrativo de las Administraciones que se adhieran a estas plataformas, registros o servicios electrónicos se responsabilizarán del uso que hagan de las mismas en el ejercicio de sus competencias, correspondiendo al órgano responsable de la plataforma su gestión y mantenimiento. En el supuesto de que una incidencia técnica imposibilite el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación que corresponda, y sin perjuicio de la ampliación de plazos a que se refiere el artículo 32.4¹⁰ de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, cada Administración pública será responsable de la continuación de la tramitación de sus procedimientos administrativos y servicios a la ciudadanía.

La adhesión de las comunidades autónomas o entidades locales a las plataformas estatales o registros previstos en la disposición adicional segunda de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, es voluntaria, si bien la no adhesión deberá justificarse en términos de eficiencia conforme al

¹⁰ Cuando una incidencia técnica haya imposibilitado el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación que corresponda, y hasta que se solucione el problema, la Administración podrá determinar una ampliación de los plazos no vencidos, debiendo publicar en la sede electrónica tanto la incidencia técnica acontecida como la ampliación concreta del plazo no vencido.

artículo 7 de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, para lo que se enviará el correspondiente informe al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, en el que deberá incluirse la justificación del cumplimiento de los requisitos del Esquema Nacional de Interoperabilidad, el Esquema Nacional de Seguridad y sus normas técnicas de desarrollo, de plataformas, registros o servicios electrónicos que se utilicen, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de las solicitudes, escritos y comunicaciones que se realicen en sus correspondientes plataformas.

12. Marco general mejora de la calidad

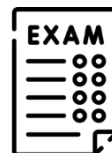
El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, tiene por objeto establecer el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado y regular los aspectos básicos de los programas que lo integran.

El marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado está integrado por un conjunto de programas para mejorar la calidad de los servicios públicos, proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones al respecto y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a los ciudadanos.

Programas de calidad.

Integran el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado los siguientes programas:

- a) Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.
- b) Programa de cartas de servicios.
- c) Programa de quejas y sugerencias.
- d) Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones.
- e) Programa de reconocimiento.
- f) Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.



Corresponde a los órganos y organismos que se señalan en el artículo 4 la responsabilidad directa en la implantación, gestión y seguimiento interno de estos programas.

Los **Subsecretarios de los departamentos** y los titulares de los organismos públicos determinarán el órgano o unidad a los que se asignan las funciones de coordinación y seguimiento global de los programas en su respectivo ámbito.

Administración Pública, dentro del primer semestre de cada año, un informe conjunto de seguimiento de los programas de calidad.

Las disposiciones contenidas en este real decreto serán de aplicación a la Administración General del Estado, a sus organismos autónomos y a las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social.

6.1. Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios

Con la finalidad de conocer la opinión de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios, los órganos y organismos de la Administración General del Estado **realizarán estudios de análisis de la demanda y de evaluación** de la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de cuya prestación sean responsables, utilizando para ello técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas.

Los estudios de análisis de la demanda **tendrán por objeto la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial sus requisitos, formas y medios para acceder a él y los tiempos de respuesta.** La periodicidad de estos estudios se determinará, en su caso, en la correspondiente carta de servicios.

Los trabajos de evaluación de la satisfacción de los usuarios tendrán por objeto la medición de la percepción que tienen estos sobre la organización y los servicios que presta. Las mediciones de la percepción se realizarán de forma sistemática y permanente.

Los gastos asociados a la realización de estos estudios y trabajos de investigación deberán asumirse por cada órgano u organismo con cargo a sus presupuestos ordinarios.

Garantías de fiabilidad y seguridad.

Para el diseño de los trabajos de investigación, ya sean encuestas, sondeos, entrevistas, grupos de discusión o cualesquiera otros, se emplearán modelos de referencia que respeten las características y necesidades de cada órgano u organismo y prevean todas las dimensiones o atributos relevantes desde el punto de vista del usuario y que permitan la posterior

consolidación y comparación de resultados a escala del conjunto de la Administración General del Estado.

Los trabajos de investigación deberán contar con las garantías de confidencialidad para las personas que colaboren en ellos y se desarrollarán dentro del marco metodológico general que establezca el Ministerio de Administraciones Públicas de acuerdo con el Centro de Investigaciones Sociológicas.

Resultados.

Los resultados de los trabajos de investigación se utilizarán en el desarrollo de los programas incluidos en este real decreto, particularmente en el proceso de elaboración y actualización de las cartas de servicios y, en su caso, para abordar otras acciones de mejora continua.

6.2. Programa de cartas de servicios

6.2.1. Definición.

Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

Los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado podrán elaborar cartas relativas al conjunto de los servicios que gestionan y cartas que tengan por objeto un servicio específico.

Podrán, asimismo, elaborarse cartas que tengan por objeto un servicio en cuya prestación participan distintos órganos u organismos, dependientes de la Administración General del Estado o de esta y otras Administraciones públicas. Estas cartas se tramitarán conforme al procedimiento que determine el Ministerio de Administraciones Públicas.

6.2.2. Estructura y contenido de las cartas de servicios.

Las cartas de servicios expresarán de forma **clara, sencilla y comprensible** para los ciudadanos su contenido, que se estructurará en los siguientes apartados:

a) De carácter general y legal:

1.º Datos identificativos y fines del órgano u organismo.



2.º Principales servicios que presta.

3.º Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.

4.º Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.

5.º Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.

6.º Acceso al sistema de quejas y sugerencias regulado en el capítulo IV.

b) De compromisos de calidad:

1.º Niveles o estándares de calidad que se ofrecen y, en todo caso:

Plazos previstos para la tramitación de los procedimientos, así como, en su caso, para la prestación de los servicios.

Mecanismos de información y comunicación disponibles, ya sea general o personalizada.

Horarios, lugares y canales de atención al público.

2.º Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten al acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.

3.º Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente la organización.

4.º Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos.

c) Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

Deberá señalarse expresamente el modo de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, cuyo reconocimiento corresponderá al titular del órgano u organismo al que se refiera la carta, y que en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

En el supuesto de que se prevean medidas de subsanación de contenido económico, estas requerirán informe preceptivo favorable del Ministerio de Economía y Hacienda.

d) De carácter complementario:

1.º Direcciones telefónicas, telemáticas y postales de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente para las terceras la forma de acceso y los medios de transporte público.

2.º Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la carta de servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos.

3.º Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.

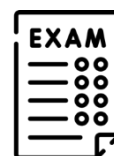
En el caso de las cartas que se prevén en los apartados 2 y 3 del artículo 8, la información estará referida al servicio determinado del que se trate.

6.2.3. Elaboración y gestión de la carta de servicios.

La **Secretaría General para la Administración Pública** impulsará la implantación generalizada de las cartas de servicios y colaborará con los órganos y organismos que lo requieran en su elaboración.

Los **Subsecretarios de los ministerios** dispondrán lo necesario para que los órganos del departamento y los organismos vinculados o dependientes de él elaboren su correspondiente carta de servicios y para que lleven a cabo su actualización periódica, de acuerdo con el procedimiento establecido en este real decreto.

Corresponde a los titulares de los órganos y organismos a los que se refiera la carta de servicios la responsabilidad de su **elaboración, gestión y seguimiento interno**, así como la aplicación en cada caso de las medidas de subsanación.



Las cartas se actualizarán periódicamente en **función de las circunstancias y, en cualquier caso, al menos cada tres años.**

6.2.4. Aprobación y difusión de la carta de servicios.



Las cartas de servicios y sus posteriores actualizaciones **serán aprobadas mediante resolución del Subsecretario del departamento** al que pertenezca el órgano o esté vinculado o adscrito el organismo proponente, previo informe favorable de la Secretaría General para la Administración Pública, y del Ministerio de Economía y Hacienda para los supuestos previstos en el último inciso del párrafo c) del artículo 9.

La resolución a que se refiere el apartado anterior se **publicará en el «Boletín Oficial del Estado», lo que dará cuenta de la aprobación de la carta y de su disponibilidad para el público.**

Cada órgano u organismo llevará a cabo las acciones divulgativas de su carta que estime más eficaces, garantizando siempre que puedan ser conocidas por los usuarios en todas sus dependencias con atención al público, en el servicio de atención e información al ciudadano del correspondiente ministerio y a través de Internet.

Las cartas de servicios deberán **estar disponibles, asimismo, en los servicios de información y atención al ciudadano del Ministerio de Hacienda y Función Pública y de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares**, así como en la dirección de Internet www.administracion.es.

Seguimiento de las cartas de servicios.

Los órganos y organismos realizarán un control continuo del **grado de cumplimiento** de los compromisos declarados en su carta de servicios, a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios a que se refiere el artículo 5.

Los órganos y organismos remitirán a la unidad **en el primer trimestre de cada año, un informe sobre el grado de cumplimiento** de los compromisos en el año anterior, en el que explicitarán las desviaciones y las medidas correctoras adoptadas, así como las medidas de subsanación aplicadas, en su caso. **La Inspección General de Servicios del departamento podrá verificar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad declarados** en las cartas por los procedimientos que estime convenientes.

Esta información sobre las cartas de servicios se incorporará al informe conjunto sobre los programas de calidad que, de acuerdo con el artículo 3.4, deben remitir las Subsecretarías a la Secretaría General para la Administración Pública.

La **Secretaría General para la Administración Pública** determinará el procedimiento por el que las organizaciones públicas podrán solicitar voluntariamente la certificación de sus cartas de servicios, a la vista del rigor en su elaboración, de la calidad de los compromisos asumidos y de su grado de cumplimiento.

Cartas de servicios electrónicos.

Los departamentos y organismos que cuenten con **servicios electrónicos operativos publicarán**, además de las mencionadas anteriormente, **cartas de este tipo de servicios**, en las que se informará a los ciudadanos sobre los servicios a los que pueden acceder electrónicamente y en las que se indicarán las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad en su prestación.

6.3. Programa de quejas y sugerencias

6.3.1. Definición.

Los órganos y organismos incluidos en el ámbito de aplicación de este real decreto determinarán la unidad responsable de la gestión de las quejas y sugerencias con objeto de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad. Dicha unidad deberá, asimismo, ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias, informarles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

6.3.2. Presentación y tramitación de las quejas y sugerencias.

La ubicación, dentro de cada órgano u organismo, de la unidad a la que se refiere el artículo anterior se señalará de forma visible y **será la más accesible para su localización y utilización por los usuarios.**

Los usuarios podrán formular sus quejas o **sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos.** Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Si las quejas o sugerencias se formulan presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario o registro diseñado a tal efecto por el órgano u organismo al que vayan dirigidas. Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la

formulación de su queja o sugerencia. La Secretaría General para la Administración Pública definirá el contenido mínimo que debe constar en dichos formularios.

Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados en los apartados anteriores, **los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.**

Para identificar los motivos que originan las quejas y sugerencias y los aspectos a los que se refieren, las quejas y sugerencias se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio. La clasificación se adaptará a la estructura básica de códigos que se determine al efecto.

6.3.3. Contestación.

Recibida la queja o sugerencia, la unidad **informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.**



El transcurso de dicho plazo **se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.**

Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano **podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del departamento** correspondiente para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

6.3.4. Actuaciones de las unidades responsables.



La **Inspección General de Servicios de cada departamento** hará el seguimiento de las quejas y sugerencias relativas a los órganos, unidades y organismos de su ámbito, tanto centrales como periféricos.

El seguimiento de las quejas y sugerencias de los **servicios periféricos** integrados en las **Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno corresponderá a la Inspección General de Servicios del Ministerio Hacienda y Función Pública.**

A estos efectos, la unidad responsable de la gestión de las quejas y sugerencias remitirá a la Inspección General de Servicios de su respectivo ministerio, **en el mes de enero de cada año, un**

informe global de las quejas y sugerencias recibidas en el año anterior, en el que se incluirá una copia de las contestaciones dadas a las quejas y sugerencias.

6.3.5. Seguimiento.

La información de seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, así como de las respuestas y medidas adoptadas, en su caso, **se incorporará al informe conjunto**.

6.3.6. Efectos.

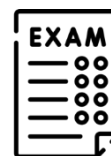
Las quejas formuladas conforme a lo previsto en este real decreto no tendrán, **en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente**.

Estas quejas no **condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos** que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que en se consideren interesados en el procedimiento.

6.4. Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones

6.4.1. Definición y objeto.

El Ministerio de Administraciones Públicas determinará los modelos de gestión de calidad reconocidos conforme a los que se realizará la evaluación de los órganos u organismos de la Administración General del Estado, sin perjuicio de otros modelos que ya se vengán aplicando o puedan aplicarse en distintos departamentos ministeriales. **La evaluación se articulará en dos niveles: autoevaluación y evaluación externa.**



- La **autoevaluación** es un ejercicio regular por el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión para identificar los puntos fuertes y las deficiencias y determinar consecuentemente los oportunos planes de mejora.
- La **evaluación externa** es el proceso por el que los órganos o unidades a los que se refiere el artículo 3.3 (órgano de coordinación y seguimiento global) realizan un examen agregado de ámbito ministerial, con el fin de optimizar los resultados de la autoevaluación y de los planes de mejora establecidos. El examen agregado consistirá en la validación de las autoevaluaciones en curso o en la realización de evaluaciones, conforme al modelo de aprendizaje e innovación diseñado al efecto por el Ministerio de Administraciones Públicas, efectuadas en ambos casos por la correspondiente

Inspección General de Servicios. Las actuaciones mencionadas en segundo término tendrán adicionalmente el propósito de iniciar a las organizaciones evaluadas en la práctica de la autoevaluación.

6.4.2. Desarrollo.

Para **realizar su autoevaluación**, los órganos y organismos tomarán como referencia, **el más adecuado a su situación**.

Durante los preparativos y la realización de las autoevaluaciones **contarán con el apoyo del órgano de coordinación y seguimiento global**, así como, en su caso, con el soporte formativo que proporcione la **Secretaría General para la Administración Pública**.

En función de los resultados de cada ejercicio periódico de autoevaluación, **las organizaciones autoevaluadas elaborarán sus planes o programas de mejora**. La unidad ministerial responsable de la evaluación externa asesorará en el desarrollo de los planes de mejora elaborados, con la finalidad de identificar mejores prácticas y promover la transferencia de las lecciones y métodos aprendidos de las iniciativas de mejora implantadas. Las organizaciones examinarán el cumplimiento de sus objetivos de mejora en la siguiente autoevaluación que se realice.

La **Secretaría General para la Administración Pública coordinará el proceso global** y analizará su evolución de cara a facilitar que los resultados de las evaluaciones sean susceptibles de comparación y aprendizaje.

6.5. Programa de reconocimiento

6.5.1. Objeto.

Este programa tiene la finalidad de contribuir, mediante el reconocimiento de las organizaciones, a la mejora de la calidad y a la innovación en la gestión pública, a través de dos subprogramas o acciones:

- a) El **reconocimiento a la excelencia**.
- b) Los **premios** a la calidad e innovación en la gestión pública.

6.5.2. Reconocimiento a la excelencia.

El reconocimiento a la excelencia consiste en la certificación, por parte del Ministerio de Administraciones Públicas, de las organizaciones conforme a los modelos de gestión de calidad y la concesión de un sello, según el nivel de excelencia comprobado.

Podrán solicitar esta certificación, siguiendo el procedimiento que se determine oportunamente, aquellas organizaciones que hayan realizado su correspondiente autoevaluación.

6.5.3. Premios a la calidad e innovación en la gestión pública.

Los premios a la calidad e innovación en la gestión pública están destinados a reconocer y galardonar a las organizaciones públicas que se hayan distinguido en alguno de los siguientes ámbitos:



- a) **La excelencia** de su rendimiento global por comparación a modelos de referencia reconocidos.
- b) **La innovación** en la gestión de la información y del conocimiento, así como de las tecnologías.
- c) **La calidad e impacto** de las iniciativas singulares de mejora implantadas.

Los premios a la calidad e innovación en la gestión pública **estarán abiertos a los órganos y organismos de la Administración General del Estado, de las Administraciones de las comunidades autónomas, de la Administración local y de las ciudades de Ceuta y Melilla, así como a otros entes de derecho público.**

Los departamentos ministeriales de la Administración General del Estado dispondrán lo necesario para desarrollar en sus respectivos ámbitos un primer nivel de premios, alineados con los premios a la calidad e innovación en la gestión pública, para, por una parte, promover la participación del mayor número posible de organizaciones en su ámbito interno y, por otra, para facilitar la preselección de candidaturas a estos últimos.

6.5.4. Características de los premios.

Los premios tendrán las características, modalidades, contenido y efectos que determine el Ministerio de Administraciones Públicas.

Los premios se convocarán por orden del **Ministro de Hacienda y Función Pública.**

6.6. Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos

6.6.1. Creación y fines.

Se constituye el **Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos** como plataforma de análisis periódico y uniforme de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos de la Administración General del Estado, con el fin de proponer iniciativas generales de mejora y facilitar a los ciudadanos información global sobre la calidad en la prestación de los servicios.

El Observatorio, **adscrito al Ministerio de Hacienda y Función Pública a través de la Secretaría General para la Administración Pública**, integrará a representantes de los órganos y organismos prestadores de los servicios, así como de los agentes socioeconómicos que se señalan en los artículos siguientes. Cuando se constituya, se adecuará al criterio de paridad entre hombres y mujeres.

Los servicios públicos objeto de análisis serán **preferentemente los de mayor demanda ciudadana o relevancia social en cada momento**.

Los costes de funcionamiento del Observatorio y de elaboración de sus estudios no supondrán en ningún caso incremento del gasto público y se financiarán con cargo al presupuesto de gastos del Ministerio de Administraciones Públicas.

6.6.2. Recogida y análisis de datos.

El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos **utilizará los datos procedentes de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios**. No obstante, en razón del objetivo y fin de la medición, podrá disponer de otros datos de mayor especificidad; a tales efectos, se establecerán protocolos de actuación con los órganos y organismos prestadores de los servicios.

El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos incluirá, también, datos de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos; para ello, el Ministerio de Administraciones Públicas encargará la realización de estudios de opinión en la materia.

6.6.3. Información y participación social.

El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos articulará un sistema de comunicación regular con informadores clave representativos de los agentes socioeconómicos para completar la valoración de la calidad de los servicios ofertados y fomentar la participación ciudadana.

Estos informadores clave **serán propuestos por los órganos de representación y participación actualmente constituidos en la Administración General del Estado** o, en su defecto, por las entidades sociales más representativas y serán designados por el Secretario General para la Administración Pública.

El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos **informará periódicamente del nivel de calidad con el que se prestan los servicios públicos**. En todo caso, anualmente presentará y difundirá públicamente un informe de evaluación global del conjunto de los servicios públicos

analizados, que reflejará la información descrita en este capítulo, así como la derivada de la aplicación de los otros programas de calidad regulados en este real decreto. Asimismo, el informe anual incluirá las conclusiones y recomendaciones o propuestas de mejora derivadas de la consideración conjunta de toda la información antes referida.

6.7. Responsabilidades y competencias en los programas

6.7.1. Competencias generales.

Los **titulares de los órganos y organismos** señalados en el artículo 4 (Administración General del Estado, a sus organismos autónomos y a las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social) serán responsables de la implantación, desarrollo y seguimiento interno de los programas de calidad señalados en los párrafos a) , b) , c) y d) del artículo 3.1:

- a) Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.
- b) Programa de cartas de servicios.
- c) Programa de quejas y sugerencias.
- d) Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones.



Corresponde a los **departamentos ministeriales**, a través de la unidad de coordinación y seguimiento global, la coordinación y seguimiento, en su ámbito respectivo, de la implantación de los programas mencionados en el apartado anterior.

Corresponde al **Ministerio de Hacienda y Función Pública**, el impulso, la coordinación y el seguimiento global de los programas que integran el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, así como la gestión de los programas de reconocimiento y del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

6.7.2. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los servicios.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 91 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, se autoriza la creación de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas, como organismo público con personalidad jurídica pública y patrimonio propios y plena capacidad de obrar. En el ejercicio de sus funciones de evaluación la Agencia actuará con independencia y autonomía.

a) Relativas al marco general en su conjunto:

- 1.º Coordinar, asegurar la integración de sus distintos programas y hacer su seguimiento global.
- 2.º Elaborar las directrices prácticas para la aplicación de los programas.
- 3.º Impulsar, asesorar y apoyar a las unidades responsables de los distintos órganos y organismos en el desarrollo de los programas de calidad.
- 4.º Armonizar los programas de formación en materia de calidad y, en su caso, desarrollar acciones formativas relacionadas con los distintos programas.
- 5.º Recibir información sobre otras iniciativas de calidad, según lo previsto en la disposición adicional primera.
- 6.º Representar a la Administración española en organismos y foros internacionales relacionados con las materias y funciones de su competencia.

b) Relativas al programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios:

- 1.º Impulsar la implantación de metodologías de detección de necesidades y de medición de la satisfacción de los usuarios.
- 2.º Elaborar y armonizar los parámetros generales de análisis de la satisfacción.
- 3.º Establecer las garantías de fiabilidad y las metodologías generales de los trabajos de investigación.

c) Relativas al programa de cartas de servicios:

- 1.º Establecer las directrices metodológicas para la elaboración de las cartas de servicios y el procedimiento específico para las cartas de servicios de gestión compartida.
- 2.º Emitir el informe previo a la aprobación de las cartas de servicios al que se refiere el artículo 11.1.
- 3.º Certificar, a petición de las organizaciones, cartas de servicios, a la vista de las verificaciones que prevé el artículo 12.2.

4.º Hacer el seguimiento global del grado de cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios, así como de las medidas de subsanación aplicadas, en su caso.

d) Relativas al programa de quejas y sugerencias:

- 1.º Establecer los requisitos generales de los formularios de quejas y sugerencias.
- 2.º Establecer la estructura de codificación de las quejas y sugerencias a la que se refiere el artículo 15.5.
- 3.º Hacer el seguimiento global de las quejas y sugerencias.

e) Relativas al programa de evaluación de organizaciones:

- 1.º Colaborar con los órganos y organismos en la implantación y seguimiento de los programas de evaluación conforme a modelos de gestión de calidad en los términos previstos en el artículo 21.
- 2.º Determinar los modelos de gestión de calidad reconocidos a los que se refiere el artículo 20.1.
- 3.º Diseñar y promover la utilización del modelo de aprendizaje e innovación en calidad para las evaluaciones a las que se refiere el artículo 20.3.
- 4.º Coordinar el proceso global de evaluación al que se refiere el artículo 21.4.

f) Relativas al programa de reconocimiento:

- 1.º Certificar organizaciones públicas conforme a modelos de gestión de calidad, según lo previsto en el artículo 23, y asignar la cuantía económica que les corresponda conforme a lo previsto en el artículo 31.
- 2.º Certificar, conforme a los modelos de gestión de calidad previstos en este real decreto, la capacitación de funcionarios como evaluadores de organizaciones públicas candidatas a los premios a los que se refiere el artículo 24.1 y 2.
- 3.º Gestionar el proceso de los premios a la calidad e innovación en la gestión pública.

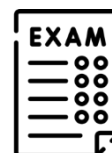
g) Relativas al Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos:

- 1.º Organizar el dispositivo necesario para la recogida y análisis de datos y suscribir con los órganos y organismos afectados los protocolos de actuación a los que se refiere el artículo 27.1.
- 2.º Encargar la realización de los estudios de opinión a los que se refiere el artículo 27.2.
- 3.º Gestionar el panel de informadores clave al que se refiere el artículo 28.1.
- 4.º Elaborar los informes a los que se refiere el artículo 28.3.

6.8. Incentivos

La participación del personal en los programas de calidad, en la medida que estos alcancen los resultados previstos según las evaluaciones, deberá ser considerada por los responsables de los diferentes programas de gasto al determinar los criterios de distribución del importe disponible para atender el **complemento de productividad**, como una de las circunstancias objetivas a que se refieren las normas reguladoras del citado complemento.

En cada ejercicio presupuestario, **hasta un máximo de 10**, de entre los órganos y organismos certificados, **podrán ser acreedores por una sola vez a una dotación económica adicional para su personal en concepto de complemento de productividad**.



A estos efectos, la Ley de Presupuestos Generales del Estado fijará en cada ejercicio el importe máximo que percibirán estos 10 órganos u organismos. Esta cantidad se distribuirá entre ellos en función del número y composición de sus efectivos, a fin de salvaguardar el debido equilibrio en las percepciones individuales del personal que preste servicios en cada uno de ellos.



Aquellos órganos u organismos a los que se haya acreditado la dotación económica a que se refiere el apartado anterior **sólo podrán volver a recibirla por un concepto análogo si hubiese transcurrido un periodo de tres años**.