

## § 13 Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

### CAPÍTULO VIII

#### Responsabilidades y competencias en los programas

##### **Artículo 29.** Competencias generales.

1. Los titulares de los órganos y organismos señalados en el artículo 4 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.

2. Corresponde a los departamentos ministeriales, a través de la unidad a la que se refiere el artículo 3.3, la coordinación y seguimiento, en su ámbito respectivo, de la implantación de los programas mencionados en el apartado anterior.

3. Corresponde al Ministerio de Administraciones Públicas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15.1.c) de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, 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 señalados en los párrafos e) y f) del artículo 3.1.

##### **Artículo 30.** Funciones de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los servicios.

Para la ejecución de las competencias y facultades que, dentro del marco establecido por la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, y por el conjunto de la normativa aplicable, este real decreto asigna al Ministerio de Administraciones Públicas, la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los servicios desarrollará, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1320/2004, de 28 de mayo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Administraciones Públicas, las siguientes funciones:

###### 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.

## § 13 Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

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.

## CAPÍTULO IX

### Incentivos

#### **Artículo 31. Incentivos al rendimiento.**

1. La participación del personal en los programas de calidad regulados en este real decreto, en la medida que estos alcancen los resultados previstos según las evaluaciones reguladas en el artículo 20.2 y 3, 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.

2. En cada ejercicio presupuestario, hasta un máximo de 10, de entre los órganos y organismos certificados conforme a lo previsto en el artículo 23, 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.

## § 13 Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

3. 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.

### **Disposición adicional primera.** *Otras iniciativas de calidad.*

Los órganos y organismos de la Administración General del Estado que desarrollen iniciativas de calidad no previstas específicamente en este real decreto suministrarán a la Secretaría General para la Administración Pública información sobre ellas a los efectos de su incorporación al informe de evaluación global del Observatorio.

### **Disposición adicional segunda.** *Señalamiento de las unidades responsables.*

En el plazo de un mes desde la entrada en vigor de este real decreto, los Subsecretarios de los departamentos y los titulares de los organismos públicos comunicarán a la Secretaría General para la Administración Pública la designación del órgano o unidad al que se refiere el artículo 3.3 para realizar las funciones de coordinación y seguimiento de los programas de calidad en su respectivo ámbito.

### **Disposición adicional tercera.** *Adhesión voluntaria de otros organismos públicos al marco general.*

No obstante lo establecido en el artículo 4, los organismos públicos a los que se refieren el capítulo III del título III y las disposiciones adicionales novena, décima y duodécima de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, podrán aplicar voluntariamente las disposiciones contenidas en este real decreto.

### **Disposición adicional cuarta.** *Intervención de las Inspecciones de Servicios específicas.*

Las funciones atribuidas por este real decreto a las Inspecciones Generales de Servicios de los departamentos ministeriales serán asumidas, en su respectivo ámbito, por la Inspección de Personal y Servicios de Seguridad de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la Inspección Penitenciaria de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias y por la Inspección de los Servicios de la Abogacía General del Estado-Dirección del Servicio Jurídico del Estado, en los términos previstos en las disposiciones adicionales quinta y sexta del Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales.

Asimismo, las unidades de inspección de los servicios que existan en determinados órganos u organismos públicos podrán colaborar con la Inspección General de Servicios de su ministerio de adscripción en los términos previstos en el artículo 4 del real decreto antes citado.

### **Disposición adicional quinta.** *Consejo para la Defensa del Contribuyente.*

La formulación, tramitación y contestación de las reclamaciones, quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de las unidades administrativas de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos se realizará de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

### **Disposición transitoria única.** *Quejas y sugerencias.*

Hasta tanto se dicten las normas de aplicación y desarrollo a que se refiere la disposición final primera, será de aplicación a las quejas y sugerencias lo establecido en el capítulo III del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

### **Disposición derogatoria única.** *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en este real decreto y, en especial:

## § 13 Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

---

a) El Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.

b) El capítulo III del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

### **Disposición final primera.** *Facultades de aplicación y desarrollo.*

Se autoriza al Ministro de Administraciones Públicas para dictar, en el plazo de cinco meses desde la entrada en vigor de este real decreto, las disposiciones y medidas necesarias para su aplicación y desarrollo.

### **Disposición final segunda.** *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

## NORMATIVA PARA INGRESO EN EL CUERPO GENERAL ADMINISTRATIVO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

### § 14

Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado

---

Ministerio de la Presidencia  
«BOE» núm. 72, de 24 de marzo de 2007  
Última modificación: sin modificaciones  
Referencia: BOE-A-2007-6239

---

La Constitución Española establece en su artículo 9.2 que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad e igualdad de los individuos sean efectivas. Dentro de este contexto, el artículo 49 contiene un mandato para que dichos poderes públicos realicen una política de integración de las personas con discapacidad y las amparen para disfrute de los derechos reconocidos en el título I de nuestra Carta Magna.

En cumplimiento de este mandato constitucional, se dictó la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, que fue complementada, incorporando nuevas concepciones sobre la discapacidad, por la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, en cuya disposición final quinta se encomienda al Gobierno, entre otras materias, fijar, en el plazo de dos años desde su entrada en vigor, las condiciones de accesibilidad y no discriminación que deberán reunir las oficinas públicas, dispositivos y servicios de atención al ciudadano.

Por su parte, la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, establece, entre los principios regulados en su artículo 4, que la actuación de la Administración General del Estado debe asegurar a los ciudadanos la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con la Administración, y la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas fijadas por el Gobierno y teniendo en cuenta los recursos disponibles, determinando al respecto las prestaciones que proporcionan los servicios estatales, sus contenidos y los correspondientes estándares de calidad.

Asimismo, este precepto dispone que la Administración General del Estado desarrollará su actividad y organizará las dependencias administrativas y, en particular, las oficinas periféricas, de manera que los ciudadanos puedan resolver sus asuntos, ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos y recibir información de interés general por medios telefónicos, informáticos y telemáticos.

Por todo ello, se hace necesario establecer, en el ámbito de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes, un conjunto de medidas que definen las condiciones de accesibilidad que habrán de reunir las oficinas y servicios de atención al ciudadano, al objeto de garantizar que la accesibilidad y no

## § 14 Condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en la AGE

discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración sea real y efectiva.

A este objetivo responden las medidas aprobadas mediante el presente real decreto, las cuales se estructuran en las siguientes áreas:

### I. Medidas de accesibilidad de las Oficinas de Atención al Ciudadano:

1. Ubicación de las Oficinas de Atención al Ciudadano.
2. Acceso a las Oficinas de Atención al Ciudadano.
3. Recepción en las Oficinas de Atención al Ciudadano.
4. Señalización interior de las oficinas.
5. Configuración de los puestos de atención.
6. Sistemas interactivos de información.
7. Elementos accesorios en las Oficinas de Atención al Ciudadano.

### II. Medidas para garantizar la accesibilidad en relación con los impresos y documentos administrativos.

### III. Medidas para garantizar la accesibilidad en la prestación de servicios de atención al ciudadano.

El proyecto ha sido informado por el Consejo Nacional de la Discapacidad y ha sido analizado por la Conferencia Sectorial de Asuntos Sociales.

En su virtud, a propuesta conjunta de los Ministros de Trabajo y Asuntos Sociales y de Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 16 de marzo de 2007,

DISPONGO:

## CAPÍTULO I

### Disposiciones de carácter general

#### **Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

1. El presente real decreto regula las condiciones de accesibilidad y no discriminación que, respecto de las personas con discapacidad, deben presentar las Oficinas de Atención al Ciudadano, impresos y cualquier otro medio que la Administración General del Estado dedica específicamente y en el ámbito de sus competencias a las relaciones con los ciudadanos.

2. A estos efectos, se consideran medios preferentes de relación con los ciudadanos, que deben cumplir las condiciones de accesibilidad, los siguientes:

a) Oficinas de Atención al Ciudadano: Dependencias o espacios físicos que la Administración General del Estado dedica exclusiva o prioritariamente al contacto directo con los ciudadanos y sus representantes a los efectos de obtención de información, orientación y asesoramiento sobre las prestaciones, servicios y procedimientos; la recepción de documentación, solicitudes y comunicaciones; la práctica de comparecencias personales de las personas interesadas o, por último, la realización de gestiones directamente relacionadas con las competencias o servicios de la Administración General del Estado.

b) Modelos normalizados: Impresos puestos por la Administración General del Estado a disposición de los ciudadanos para formular solicitudes, declaraciones, alegaciones, recursos o cualquier pretensión o manifestación de voluntad ante la misma.

3. Los restantes medios de la Administración General del Estado deberán cumplir las condiciones de accesibilidad contempladas en la normativa general que en cada caso resulte de aplicación, respetando en todo caso los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad.

4. En los términos previstos en el artículo 10 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, las regulaciones contenidas en este real decreto son de aplicación a la Administración General del Estado y a sus organismos públicos vinculados o dependientes.

## § 14 Condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en la AGE

### **Artículo 2.** *Principios y acciones de la Administración General del Estado en sus relaciones con los ciudadanos con discapacidad.*

Con arreglo a lo dispuesto en el segundo párrafo del apartado 1 de la disposición final quinta de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, la actuación de la Administración General del Estado asegurará a los ciudadanos con discapacidad la efectividad de sus derechos en sus relaciones con la Administración mediante:

- a) La garantía de la igualdad de oportunidades, la no discriminación por razón de discapacidad y la accesibilidad universal.
- b) La acción positiva para compensar las desventajas que estos ciudadanos en sus relaciones con la Administración pudieran presentar.
- c) La adopción de medidas y la puesta a disposición de los ciudadanos con discapacidad, en su caso, de medios y apoyos humanos y materiales supplementarios a fin de que puedan ejercitar, regular y normalizadamente, los derechos que les asisten.
- d) La eliminación y corrección de cualquier norma, criterio, instrucción, actuación, práctica o decisión que suponga una vulneración de la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

## CAPÍTULO II

### **Accesibilidad en las Oficinas de Atención al Ciudadano**

#### **Artículo 3.** *Determinación de las Oficinas de Atención al Ciudadano.*

La Administración General del Estado, mediante Resolución de la Secretaría General para la Administración Pública, previa consulta con los Departamentos Ministeriales afectados, determinará las Oficinas que habrán de ajustarse a las condiciones de accesibilidad previstas en este real decreto y hará pública una relación de las mismas que estará, permanentemente actualizada, a disposición pública.

#### **Artículo 4.** *Ubicación de las Oficinas de Atención al Ciudadano.*

1. La Administración General del Estado ubicará las Oficinas de Atención al Ciudadano en entornos que garanticen el acceso de las personas con discapacidad.

2. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, las decisiones sobre ubicación de estas Oficinas tendrán en consideración las siguientes recomendaciones:

a) Con carácter preferente y siempre que resulte posible, la Oficina se ubicará en planta a nivel de la vía pública. En caso contrario, deberá disponer de rampas de acceso o ascensores con características que permitan su uso autónomo y seguro por personas con discapacidad.

b) La Oficina debe estar correctamente señalizada visualmente desde el exterior, de tal forma que sea fácilmente identificable. La señalización deberá ser diseñada de modo que resulte inteligible y comprensible por parte de las personas con discapacidad intelectual.

c) Al menos uno de los itinerarios que une los accesos de la Oficina con la vía pública, con los servicios o edificaciones anexas y con los aparcamientos, deberá ser accesible de acuerdo con las condiciones establecidas para un itinerario urbano accesible. A estos efectos se considera suficiente cumplir con los criterios establecidos en la Norma UNE 41510:2002 Accesibilidad en la Edificación. Espacios de Comunicación Horizontal.

d) Las Oficinas de Atención al Ciudadano, en el caso de disponer de plazas de aparcamiento, reservarán un número suficiente de plazas, convenientemente señalizadas, destinadas en exclusividad a personas con movilidad reducida, con dimensiones adecuadas para el acceso lateral y posterior a los vehículos, garantizando la existencia de itinerarios accesibles entre las plazas y la propia Oficina.

3. A las Oficinas de Atención al Ciudadano que presenten especialidades, bien por su carácter itinerante o ambulante, o bien por que se habiliten provisionalmente por razones del servicio fuera de una dependencia o entorno administrativo consolidado, se les aplicarán las singularidades o excepciones que sean necesarias, siempre que no supongan menoscabo de derechos de las personas con discapacidad.

## § 14 Condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en la AGE

### Artículo 5. Acceso a las Oficinas.

1. Los accesos a las Oficinas de Atención al Ciudadano deberán diseñarse de modo que faciliten su utilización por las personas con discapacidad, en especial en lo relativo a las puertas, intercomunicadores y sistemas de aviso o llamada.

2. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, el diseño y ejecución de los accesos a las Oficinas tendrán en consideración las siguientes recomendaciones:

a) El espacio adyacente, tanto interior como exterior, a la puerta de acceso a la Oficina debe ser horizontal y no presentar obstáculos, permitiendo la aproximación y la apertura de la puerta de forma autónoma a todos los usuarios.

b) El suelo será continuo entre el espacio exterior e interior. Cualquier elemento en el suelo como canaletas de recogida de agua, felpudos, etc., estará enrasado con el pavimento.

c) Junto a la entrada principal, preferiblemente a la derecha de la puerta, un cartel indicará, en su caso, el número y letra del portal, además del uso, en casos de edificios de interés general. Dichos carteles tendrán buen contraste, diferenciación de textura o color, y se situarán a la altura adecuada.

d) Los intercomunicadores y sistemas de aviso o llamada serán accesibles, tanto por su modalidad de uso (texto y voz) como por su localización.

e) Las puertas de entrada serán accesibles a los usuarios, tanto por su sistema de apertura, corredera o abatible, por las dimensiones de su hueco de paso libre, por sus mecanismos de apertura y cierre y por las fuerzas de maniobra para ejercer la apertura. A estos efectos, se considera suficiente cumplir con el apartado 6 de la Norma UNE 41520: Accesibilidad en la Edificación. Espacios de comunicación vertical.

f) Las puertas automáticas deberán cumplir las especificaciones citadas en el punto anterior y, además, aquellas que eliminen los riesgos de atrapamiento o golpeo.

g) Si se dispone de puertas cortavientos, el espacio existente será tal que permita a todos los usuarios la maniobrabilidad, la aproximación y la apertura de las puertas.

h) Cuando las puertas sean acristaladas o de vidrios se protegerán de forma que se eviten roturas por impacto y se señalizarán mediante dos bandas horizontales de 20 centímetros de ancho, de contraste cromático con el resto de la superficie, colocada, la primera, a una altura entre 100 y 120 centímetros, y la segunda entre 150 y 170 centímetros. Se evitarán los cristales que produzcan reflejos en su superficie.

### Artículo 6. Recepción en las Oficinas de Atención al Ciudadano.

1. Las zonas y sistemas de recepción de las Oficinas de Atención al Ciudadano, en particular los vestíbulos y sistemas de control de acceso y seguridad, deberán organizarse de modo que se garantice su utilización por las personas con discapacidad.

2. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, en el diseño y ejecución de las zonas y sistemas de recepción en las Oficinas se tendrán en consideración las siguientes recomendaciones:

a) Los sistemas de control de acceso no supondrán obstáculo para la circulación de personas con problemas de deambulación o usuarias de sillas de ruedas, ni para la circulación de personas que utilicen otros dispositivos de ayuda a la movilidad como perro-guía o de asistencia o bastón de movilidad. Tampoco deben interferir con dispositivos personales electromagnéticos tales como marcapasos y prótesis auditivas.

b) Cuando el sistema de seguridad o control de acceso no tenga las dimensiones suficientes para permitir el paso a personas en silla de ruedas, se tendrán previstas medidas o medios alternativos para pasar este control, de forma que la persona permanezca con su ayuda técnica.

c) Los sistemas de seguridad tienen que estar debidamente señalizados y ofrecer indicaciones precisas sobre qué se debe hacer en casos particulares, como sillas de ruedas, prótesis auditivas o marcapasos.

d) El vestíbulo de recepción se organizará de forma que facilite la orientación a los usuarios. A estos efectos, se señalizarán visual y táctilmente los recorridos que den acceso a las diferentes zonas y usos del edificio, a los núcleos de comunicación vertical, además de los accesos y salidas del inmueble.

## § 14 Condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en la AGE

e) Si la Oficina estuviera dotada de zona de espera, esta contará con mobiliario concebido con arreglo a criterios de diseño para todos.

### **Artículo 7. Señalización interior accesible.**

La señalización interior estará expuesta en un lugar cercano a la entrada o fácilmente localizable teniendo en cuenta los usos y las características de la dependencia y las siguientes recomendaciones:

a) Los paneles de información gráfica, permanente o temporal, estarán situados paralelamente a la dirección de la marcha y siempre que sea posible, adyacentes a alguna pared o superficie, de tal forma que no queden ocultos por ningún obstáculo, ya sea concurrencia de personas, puertas abiertas o mobiliario o elementos ornamentales o decorativos. No se protegerán con cristales y siempre permitirán el acercamiento para poder interactuar con los mismos.

b) El contenido de la información será conciso, básico y con símbolos sencillos, fácilmente comprensible, evitando toda información superflua.

c) La información relevante se dispondrá, al menos, en dos de las tres modalidades sensoriales: visual, acústica y táctil (altorrelieve o braille), para que pueda ser percibida también plenamente por las personas con discapacidad visual y auditiva.

d) La señalización visual se acompañará con símbolos o caracteres gráficos, preferentemente los símbolos estándar internacionales que amplían su comprensión. La señal debe diferenciarse del entorno. Se usarán los colores de mayor contraste entre figura y fondo en elementos como texto y soporte, soporte y paramento donde se ubica, puertas y picaportes, pasamanos y mecanismos, y las letras o números no deberán situarse sobre ilustraciones o fotografías que limitan el contraste y dificultan la discriminación.

e) A fin de atender a las personas que usan prótesis auditivas, la señalización acústica se adecuará a una gama audible y no molesta de frecuencias e intensidades, y se usará una señal de atención, visual y acústica previa al mensaje.

El nivel de presión sonora de los mensajes audibles debe superar al menos al nivel sonoro de fondo.

En la megafonía, se intentará conseguir un bajo nivel sonoro, pero bien distribuido en la estancia o edificio a través de numerosos altavoces de banda ancha, y bien distribuidos.

Se utilizará una señal de atención previa al mensaje.

La megafonía estará acondicionada con los bucles de inducción magnética y amplificadores de campo magnético necesarios para posibilitar la mejor audición a personas usuarias de audífonos.

Toda la información emitida por megafonía debe mostrarse también en paneles textuales bien visibles.

f) La señalización táctil se proporcionará mediante texturas rugosas y caracteres o símbolos en altorrelieve y en braille.

g) Los sistemas de recogida de número o cualquier sistema establecido para los turnos deben ser plenamente accesibles en su localización y manejo, y contar con medios de información visuales y sonoros.

h) Los sistemas de aviso, incluyendo los de alarma o avisos de peligro, deben ser emitidos simultáneamente por medios sonoros y visuales fácilmente comprensibles y reconocibles.

### **Artículo 8. Configuración de los puestos de atención.**

1. Los puestos de atención se ubicarán de forma que sean fácilmente localizables y de manera que no obstruyan o entorpezcan la circulación en el edificio. Tanto si está dotado de personal de atención o es un punto de información que gestiona el propio usuario de forma autónoma, se diseñará de manera que permita la aproximación y uso a todos los usuarios.

2. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, en la configuración de los puestos de atención se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

a) La altura de los mostradores y puntos de información debe ser adecuada para recibir a todo tipo de usuarios. Al menos una parte del mostrador o mesa de atención ha de estar a

## § 14 Condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en la AGE

la altura de una mesa de trabajo, para atender a personas de diferentes alturas, usuarios de sillas de ruedas y muletas o, en general, personas que necesiten sentarse.

b) El espacio de circulación inmediato a los mostradores y puntos de información debe estar libre de obstáculos y disponer del suficiente espacio de maniobra para que los usuarios de silla de ruedas puedan aproximarse a ellos.

c) Los mostradores y puntos de atención no dispondrán de vidrios u otros obstáculos que dificultan la transmisión del sonido y la comunicación visual entre el usuario y el empleado.

d) Los mostradores y puntos de atención deberán contar con sistemas de bucle de inducción magnética, debidamente señalizados, para permitir a las personas usuarias de prótesis auditivas la mejor audición y comprensión posibles.

e) Los puntos con información telefónica, así como cualquier tipo de servicio de atención telefónica al ciudadano, estarán dotados con sistemas de telefonía de texto, de fax y, de permitirlo técnicamente, de videotelefonía para facilitar la lectura labial. Asimismo el personal deberá estar formado y conocer su correcta utilización.

### **Artículo 9. Sistemas interactivos de información.**

1. Los puntos de información que no estén atendidos directamente por personal estarán dotados de sistemas de información complementaria tales como paneles gráficos, sistemas audiovisuales y planos táctiles.

2. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, en la configuración de los sistemas de información complementaria se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

a) Su ubicación será accesible y fácilmente localizable.

b) Su altura y demás dimensiones deberán ser las adecuadas para un uso normalizado por todo tipo de personas con discapacidad. Deberá asegurarse su interacción regular con personas con dificultades de manipulación.

c) Toda la información en formato texto debe estar también en modo sonoro.

d) Toda la información sonora debe estar transcrita en formato texto.

e) Los dispositivos audiovisuales que se empleen deben contar con sistemas de amplificación y mejora de la señal auditiva.

f) Debe existir confirmación con mensajes sonoros de todas las acciones activadas.

g) Los mandos, el teclado y los botones deberán estar adaptados con etiquetas o iconos de alto contraste, letras grandes, en altorrelieve y braille.

h) Las pantallas deben de ser antirreflectantes y tener buen contraste.

i) La información debe ser clara, sin demasiadas opciones en una misma pantalla y permitir un dilatado tiempo de respuesta.

j) Las pantallas táctiles tendrán un sistema alternativo de acceder a la información para todas las personas que lo precisen. Este sistema se basará en la verbalización de las distintas opciones de información y se activará mediante la pulsación de un área sensible al tacto situado en la parte inferior izquierda y etiquetado con la expresión «uso fácil» que una vez pulsada informará con breves instrucciones sobre cómo utilizar el sistema.

### **Artículo 10. Elementos complementarios de accesibilidad en las Oficinas de Atención al Ciudadano.**

1. Las Oficinas de Atención deberán contar al menos con un área higiénico-sanitaria accesible, para cuya configuración se tendrán en cuenta las características y especificaciones técnicas a las que se refiere la disposición final segunda de este real decreto.

2. En la colocación del pavimento en las Oficinas de Atención se tendrán en consideración las características y especificaciones técnicas a las que se refiere la disposición final segunda de este real decreto.

3. Los sistemas de seguridad contra incendios de los que dispongan las Oficinas de Atención seguirán los criterios y especificaciones técnicos a los que se refiere la disposición final segunda de este real decreto.

**Artículo 11. Excepciones.**

1. Las condiciones de accesibilidad y no discriminación establecidas en el presente capítulo podrán ser parcialmente exceptuadas cuando en el edificio en el que se ubique la Oficina, o en su entorno, concurran circunstancias de infraestructura o protección del patrimonio que hagan su aplicación imposible material o económicoamente.

2. La Administración General del Estado, mediante Resolución de la Secretaría General para la Administración Pública, establecerá las excepciones a las que se refiere el presente artículo. En todo caso, las circunstancias mencionadas en el apartado anterior deberán quedar reflejadas en la correspondiente resolución.

3. Las excepciones a las que se refiere este artículo se atendrán en todo caso a los criterios expresados en la letra c) y en el antepenúltimo párrafo del artículo 7 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, que define lo que se entiende por ajuste razonable y carga desproporcionada.

## CAPÍTULO III

**Condiciones de accesibilidad en los impresos y documentos****Artículo 12. Disponibilidad de documentos e impresos.**

1. Se garantizará la disponibilidad de los documentos e impresos destinados al ciudadano en condiciones de plena accesibilidad para personas con discapacidad, mediante su ubicación en estantes, dispensadores u otro mobiliario que permitan la máxima autonomía de estas personas para obtenerlos.

2. A requerimiento de la persona con discapacidad, se ofrecerán en formatos alternativos utilizando tipografías grandes o ampliadas, en braille, o bien se contará con personal de apoyo para facilitar su cumplimentación.

3. Además, los documentos e impresos deberán estar en todo caso disponibles en las correspondientes páginas web y en formato electrónico accesible.

4. Los documentos e impresos disponibles en soporte papel deberán cumplir las especificaciones técnicas a las que se refiere la disposición final segunda de este real decreto.

**Artículo 13. Accesibilidad del contenido y estructura de documentos e impresos.**

1. Los documentos e impresos estarán redactados con un lenguaje simple y directo, sin que se utilicen siglas o abreviaturas. Los documentos básicos de información de uso más habitual deberán contar con versiones simplificadas para personas con discapacidades intelectuales o problemas de comprensión escrita.

2. En los impresos destinados a cumplimentación por los ciudadanos se reservarán espacios apropiados en tamaño para ser llenados con comodidad y se evitará la utilización de fondos con dibujos y tintas que presenten poco contraste. Deberán ir acompañados de instrucciones claras y concisas.

## CAPÍTULO IV

**Condiciones de accesibilidad en la prestación de servicios de atención****Artículo 14. Prestación de servicios de atención.**

1. En la prestación de servicios verbales de atención al ciudadano a través de interlocución personal presencial o por medio del canal telefónico o análogo, se seguirán las especificaciones técnicas de accesibilidad a los que se refiere la disposición final segunda de este real decreto.

2. En la formación del personal de la Administración General del Estado encargado de la prestación de servicios de atención al ciudadano se atenderá especialmente al conocimiento de las distintas discapacidades y sus consecuencias en el desarrollo de los servicios de atención, en el trato e interacción con las personas con discapacidad y en el uso de medios auxiliares facilitadores de dicho trato.

**Disposición transitoria única.** *Régimen transitorio de exigibilidad del cumplimiento de condiciones.*

1. La Secretaría General para la Administración Pública, previa consulta con los Departamentos Ministeriales afectados, determinará las Oficinas de Atención al Ciudadano existentes a la entrada en vigor del presente real decreto, que deberán cumplir las condiciones previstas en su capítulo segundo con anterioridad al 4 de diciembre de 2012. A estos efectos, se establecerá un calendario de adaptación gradual de las Oficinas, que será objeto de actualización y seguimiento periódico.

2. Los documentos e impresos, la prestación de los servicios de atención y demás medios existentes con anterioridad a la entrada en vigor del presente real decreto deberán cumplir lo dispuesto en estas condiciones en el plazo de un año desde la entrada en vigor del presente real decreto.

**Disposición final primera.** *No incremento de gasto público. Financiación de las medidas previstas.*

La aprobación del presente real decreto no supone incremento de gasto público. Las medidas previstas en el mismo serán adoptadas conforme a los plazos previstos en su disposición transitoria única, y financiadas, en su momento, con cargo a los créditos presupuestarios previstos a tal efecto en los Presupuestos de gastos de los departamentos y organismos públicos competentes.

A tal efecto, los departamentos y organismos públicos competentes, de acuerdo con las valoraciones efectuadas por los servicios técnicos especializados de cada una de las áreas a las que se refiere este real decreto, realizarán las previsiones de gasto necesarias para poder llevar a cabo las medidas previstas en el mismo.

**Disposición final segunda.** *Aprobación de especificaciones técnicas.*

En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este real decreto, los Ministros de Administraciones Públicas y de Trabajo y Asuntos Sociales, previa audiencia del Consejo Nacional de la Discapacidad, adoptarán mediante orden ministerial conjunta, previa consulta con los Departamentos Ministeriales, aprobada por el Ministro de la Presidencia, las especificaciones y características técnicas de concreción y detalle de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en esta norma.

**Disposición final tercera.** *Habilitación normativa.*

Se autoriza a los Ministerios de Administraciones Públicas y de Trabajo y Asuntos Sociales, previa consulta al Consejo Nacional de la Discapacidad, a dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de este real decreto.

**Disposición final cuarta.** *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

## NORMATIVA PARA INGRESO EN EL CUERPO GENERAL ADMINISTRATIVO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

### § 15

Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social

---

Ministerio de la Presidencia  
«BOE» núm. 279, de 21 de noviembre de 2007  
Última modificación: 19 de septiembre de 2018  
Referencia: BOE-A-2007-19968

---

La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, contiene una disposición final séptima, que encomienda al Gobierno fijar, en el plazo de dos años desde su entrada en vigor, unas condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y de cualquier medio de comunicación social.

En el mismo sentido, la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, en su disposición adicional quinta, obliga a las administraciones públicas a adoptar las medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de internet pueda ser accesible a personas mayores y con discapacidad de acuerdo con los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos, antes del 31 de diciembre de 2005. La disposición adicional quinta establece, asimismo, que las administraciones públicas deben promover la adopción de normas de accesibilidad por parte de los prestadores de servicios y los fabricantes de equipos y de programas de ordenador, para facilitar el acceso de las personas mayores o con discapacidad a los contenidos digitales.

El Consejo de Ministros de 4 de noviembre de 2005 adoptó el Acuerdo por el que se aprueba el Plan 2006-2010 para el desarrollo de la sociedad de la información y de convergencia con Europa y entre comunidades autónomas y ciudades con estatuto de autonomía (Plan Avanza) que incluye un mandato dirigido al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y al Ministerio de Administraciones Públicas para que elaboren un proyecto de real decreto por el que se regulen las condiciones de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los servicios relacionados con la sociedad de la información, tomando en consideración, de manera particular, las recomendaciones europeas al respecto.

El presente real decreto se inspira en los principios establecidos en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, fundamentalmente, accesibilidad universal y diseño para todos.

Unos criterios de accesibilidad aplicables a las páginas de Internet son los que se recogen, a nivel internacional, en la Iniciativa de Accesibilidad a la Web (Web Accessibility

§ 15 Reglamento de condiciones básicas para acceso de personas discapacitadas a las tecnologías

---

Initiative) del Consorcio Mundial de la Web (World Wide Web Consortium), que los ha determinado en forma de pautas comúnmente aceptadas en todas las esferas de internet, como las especificaciones de referencia cuando se trata de hacer que las páginas de Internet sean accesibles a las personas con discapacidad. En función de dichas pautas, la Iniciativa de Accesibilidad a la Web ha determinado tres niveles de accesibilidad: básico, medio y alto, que se conocen como niveles A, AA o doble A y AAA o triple A. Dichas pautas han sido incorporadas en España a través de la Norma UNE 139803:2004, que establece tres niveles de prioridades.

El presente real decreto especifica el grado de accesibilidad aplicable a las páginas de internet de las administraciones públicas, estableciendo como nivel mínimo obligatorio el cumplimiento de las prioridades 1 y 2 de la citada Norma UNE.

En la misma dirección, la Ley 10/2005, de 14 de junio, de medidas urgentes para el impulso de la televisión digital terrestre, de liberalización de la televisión por cable y de fomento del pluralismo, en su disposición adicional 2.<sup>a</sup>, se refiere a la garantía de accesibilidad de la televisión digital terrestre para las personas con discapacidad, indicando que las administraciones competentes, previa audiencia a los representantes de los sectores afectados e interesados, adoptarán las medidas necesarias para garantizar desde el inicio la accesibilidad de las personas con discapacidad a los servicios de televisión digital terrestre, concretando que para conseguir este fin, las medidas que se adopten se atendrán a los principios de accesibilidad universal y diseño para todas las personas.

Asimismo, la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, en su artículo 3, «Objetivos y principios», contempla la defensa de los intereses y la satisfacción de las necesidades de las personas con necesidades especiales, tales como las personas con discapacidad, y, en su artículo 22, establece, dentro del ámbito del servicio universal, que los usuarios finales con discapacidad deben tener acceso al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija y a los demás elementos del servicio universal en condiciones equiparables a las que se ofrecen al resto de usuarios finales.

El reglamento de desarrollo de dicha ley, sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, concreta el ámbito del servicio universal, imponiendo obligaciones al operador designado en materia de accesibilidad, como las de garantizar la existencia de una oferta suficiente y tecnológicamente actualizada de terminales especiales adaptados a los diferentes tipos de discapacidades y realizar una difusión suficiente de la misma; la de poner a disposición de todos los usuarios, a través de internet, la guía telefónica en formato accesible; la de poner a disposición de los usuarios ciegos, o con grave discapacidad visual, una determinada franquicia en las llamadas al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, así como la de facilitar, de forma gratuita, las facturas y las condiciones de prestación del servicio, en sistema Braille o en letras grandes; la tarificación especial de las llamadas que se realicen desde cualquier punto del territorio nacional al Centro de Intermediación Telefónica para personas sordas o con discapacidad auditiva y/o de fonación del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; la obligación de elaborar planes de adaptación de las cabinas en la vía pública para facilitar su accesibilidad por los usuarios con discapacidad, en particular, por los usuarios ciegos, en silla de ruedas o de talla baja.

Finalmente, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en su artículo 4.c), establece el principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos en los términos establecidos por la normativa vigente en esta materia, a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran.

El presente real decreto, en su disposición adicional primera, amplía las prestaciones que el operador designado ha de ofrecer, modificando el reglamento del servicio universal. En concreto, se incorpora la obligación de que la guía telefónica sea accesible a través de internet con las condiciones de accesibilidad previstas para las páginas web de las administraciones públicas; se amplían las obligaciones relativas a la adaptación de los

§ 15 Reglamento de condiciones básicas para acceso de personas discapacitadas a las tecnologías

---

teléfonos públicos de pago, de forma que en los citados planes se contemplen expresamente las medidas para facilitar el acceso por usuarios ciegos. Además, dichos planes deberán contemplar la accesibilidad para personas con grave discapacidad visual, tanto de la información visual que se exhiba en el visor del terminal, como de la que figura en la propia cabina. Finalmente, se refuerza la obligación del operador designado en relación con la oferta de terminales fijos adaptados a los distintos tipos de discapacidad y se menciona expresamente la inclusión de soluciones para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a los contenidos de las pantallas.

Por otra parte, en el Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012, adoptado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 5 de julio de 2003, se pone de relieve que el uso que las personas con discapacidad hacen de las tecnologías, sistemas, productos y servicios relacionados con la comunicación, la información y la señalización es superior al de la media española.

La utilización de los nuevos recursos tecnológicos está muy a menudo vinculada a la calidad de vida, la normalización y la integración en la sociedad de las personas con discapacidad. Por esto, las barreras que se producen en este campo son de especial importancia y han de ser eliminadas de raíz. El presente real decreto se dicta con ese propósito.

El presente real decreto ha sido sometido a consulta de la XXXVI Conferencia Sectorial de Asuntos Sociales, del Consejo Nacional de la Discapacidad, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, del Consejo Asesor de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y del Consejo Superior de Administración Electrónica. Asimismo, ha participado en su elaboración mediante consultas, el tejido social de la discapacidad articulado en torno al Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.

En su virtud, a propuesta conjunta de los Ministerios de Industria, Turismo y Comercio, de Trabajo y Asuntos Sociales y de Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 8 de noviembre de 2007,

D I S P O N G O :

**Artículo único. Aprobación del Reglamento.**

Se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

**Disposición adicional primera. Modificación del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.**

El Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, se modifica en los siguientes términos:

Uno. Se añade un segundo párrafo al artículo 30.2 en relación con la accesibilidad de la guía telefónica universal a través de internet:

«El operador designado deberá ofrecer acceso a las guías telefónicas a través de Internet, en formato accesible para usuarios con discapacidad, en las condiciones y plazos de accesibilidad establecidos para las páginas de internet de las administraciones públicas, en el reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.»

Dos. El párrafo segundo del apartado 4 del artículo 32, queda redactado de la siguiente manera:

«Para ello, el operador designado presentará, para su aprobación por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, planes de adaptación de los teléfonos públicos de pago para facilitar su accesibilidad por los usuarios con discapacidad y, en particular, por los usuarios ciegos, en silla de ruedas o de talla baja. En relación

§ 15 Reglamento de condiciones básicas para acceso de personas discapacitadas a las tecnologías

---

con los usuarios ciegos, los planes deberán contemplar la accesibilidad, tanto de la información dinámica facilitada por el visor de terminal, como de la estática a la que se refiere el apartado 3.f) de este artículo. Dichos planes se deberán presentar con un año de antelación a la finalización del que estuviera vigente o cuando el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio lo demande por considerar superado el vigente.»

Tres. El párrafo primero del apartado 2 del artículo 33 queda redactado como sigue:

«A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, el operador designado garantizará la existencia de una oferta suficiente y tecnológicamente actualizada de terminales especiales, adaptados a los diferentes tipos de discapacidades, tales como teléfonos de texto, videoteléfonos o teléfonos con amplificación para personas con discapacidad auditiva, o soluciones para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a los contenidos de las pantallas de los terminales, y realizará una difusión suficiente de aquélla.»

Cuatro. El párrafo 2.º del apartado 2.a) del artículo 35, queda redactado del siguiente modo:

«2.º Usuarios ciegos o con grave discapacidad visual. Consistirá en la aplicación de una determinada franquicia en las llamadas al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, y en el establecimiento de las condiciones para la recepción gratuita de las facturas y de la publicidad e información suministrada a los demás abonados de telefonía fija sobre las condiciones de prestación de los servicios, en sistema Braille o en letras o caracteres ampliados, sin menoscabo de la oferta que de esta información se pueda realizar en otros sistemas o formatos alternativos.»

**Disposición adicional segunda. Apoyos complementarios.**

De acuerdo con lo ordenado por el artículo 10.2 c) de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, se establecen los siguientes apoyos complementarios:

a) Las personas con discapacidad y sus familias podrán beneficiarse de las subvenciones y ayudas económicas que establezcan las administraciones públicas para la adquisición o contratación más ventajosa de elementos, bienes, productos y servicios de la sociedad de la información, en el ámbito de sus competencias.

b) Las personas mayores y con discapacidad tendrán la consideración de grupo de población prioritario en el acceso a las iniciativas, programas y acciones de infoinclusión y de extensión de la sociedad de la información que desarrollen las administraciones públicas. El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a través de los mecanismos adecuados y, en su caso, del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, promoverán el acceso regular y normalizado de las personas con discapacidad a la sociedad de la información.

c) El Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio habilitarán una página de internet, accesible a las personas con discapacidad y mayores, que contendrá información global, completa y actualizada de todos los elementos, bienes, productos y servicios de la sociedad de la información, así como de las iniciativas, programas y acciones que se desarrollen en el ámbito de la sociedad de la información y los medios de comunicación social que tengan relevancia desde la perspectiva de las personas con discapacidad y mayores.

**Disposición adicional tercera. Consejo Nacional de la Discapacidad.**

El Consejo Nacional de la Discapacidad, con base en el informe anual o en las medidas o decisiones propuestas por la Oficina Permanente Especializada al Pleno, informará sobre el grado de cumplimiento de las obligaciones en materia de accesibilidad regulada en este real decreto, para ser tenido en cuenta por el departamento ministerial responsable.

**Disposición transitoria única. *Plazos.***

1. Las obligaciones y medidas contenidas en este real decreto y el reglamento anexo serán exigibles desde el 4 de diciembre de 2009 para todos los productos y servicios nuevos, incluidas las campañas institucionales que se difundan en soporte audiovisual y desde el 4 de diciembre de 2013 para todos aquellos existentes que sean susceptibles de ajustes razonables.

2. Las páginas de internet de las administraciones públicas o con financiación pública deberán adaptarse a lo dispuesto en el artículo 5 de dicho reglamento, en los siguientes plazos:

a) Las páginas nuevas deberán ajustarse a la prioridad 1 de la Norma UNE 139803:2004 desde la entrada en vigor del real decreto.

b) Las páginas existentes deberán adaptarse a la prioridad 1 de la Norma UNE 139803:2004 en el plazo de 6 meses desde la entrada en vigor.

c) Todas las páginas, actualmente existentes o de nueva creación, deberán cumplir la prioridad 2 de la Norma UNE 139803:2004 a partir del 31 de diciembre de 2008. No obstante, este plazo de adaptación y la citada norma técnica de referencia podrán ser modificados a efectos de su actualización mediante orden ministerial conjunta, en los términos establecidos en la disposición final tercera de este real decreto.

3. Las obligaciones que la disposición adicional primera de este real decreto introduce en el reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, deberán ser cumplidas a partir de la entrada en vigor del presente real decreto, a excepción de lo en ella previsto para la accesibilidad a la guía telefónica universal a través de Internet, a la que serán de aplicación los plazos establecidos en el apartado anterior.

**Disposición final primera. *Financiación.***

Las medidas previstas en el presente real decreto, serán financiadas con cargo a los créditos ordinarios de los correspondientes departamentos y organismos públicos competentes.

**Disposición final segunda. *Título competencial.***

1. Este real decreto se dicta al amparo de las reglas 1.<sup>a</sup> y 21.<sup>a</sup> del artículo 149.1 de la Constitución, que reservan al Estado, respectivamente, competencias para la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales y en materia de telecomunicaciones.

2. Los artículos 5 y 8 del reglamento anexo al presente real decreto tienen el carácter de legislación básica sobre el régimen jurídico de las administraciones públicas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149.1.18.<sup>a</sup> de la Constitución.

**Disposición final tercera. *Facultades de desarrollo.***

Se autoriza a los Ministros de Economía y Hacienda, de Trabajo y Asuntos Sociales, de Industria, Turismo y Comercio y de Administraciones Públicas, previa consulta al Consejo Nacional de la Discapacidad y al sector de operadores y empresas obligadas a cumplir las medidas del real decreto, a proponer al Ministro de la Presidencia la adopción mediante orden de cuantas disposiciones sean necesarias para la actualización de estándares determinados en el reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social o el reconocimiento de otros nuevos.

**Disposición final cuarta. *Accesibilidad de páginas de internet.***

En al ámbito de la Administración General del Estado, la excepcionalidad prevista en el artículo 5.2 del Reglamento, se determinará por Orden de la Ministra de la Presidencia dictada a propuesta conjunta de los Ministros de Economía y Hacienda, de Trabajo y

Asuntos Sociales, de Industria, Turismo y Comercio y de la Ministra de Administraciones Públicas.

**Disposición final quinta. Entrada en vigor.**

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

**REGLAMENTO SOBRE LAS CONDICIONES BÁSICAS PARA EL ACCESO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD A LAS TECNOLOGÍAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**CAPÍTULO I**

**Disposiciones generales**

**Artículo 1. Objeto del reglamento.**

El objeto de este reglamento es establecer los criterios y las condiciones que se consideran básicos para garantizar el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios de la sociedad de la información y de cualquier medio de comunicación social, de acuerdo con los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.

**Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

Las administraciones públicas, los operadores de telecomunicaciones, los prestadores de servicios de la sociedad de la información y los titulares de medios de comunicación social que presten sus servicios bajo la jurisdicción española deberán cumplir las condiciones básicas de accesibilidad que se establecen en el presente reglamento.

**CAPÍTULO II**

**Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en materia de telecomunicaciones**

**Artículo 3. Condiciones básicas de accesibilidad a los servicios de atención al cliente y al contenido de los contratos, facturas y demás información exigida.**

1. Los operadores deberán realizar los ajustes razonables que permitan el acceso por las personas con discapacidad al servicio de atención al cliente, referido en el artículo 104 del reglamento, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, en los plazos establecidos en la disposición final séptima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre.

2. Asimismo, los operadores deberán facilitar a los abonados con discapacidad visual que lo soliciten, en condiciones y formatos accesibles, los contratos, facturas, y demás información suministrada a todos los abonados en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo, en materia de derechos de los usuarios. Cuando la información o comunicación se realice a través de internet, será de aplicación lo dispuesto en este reglamento para las páginas de las administraciones públicas o con financiación pública.

**Artículo 4. Condiciones básicas de accesibilidad al servicio de telefonía móvil.**

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, a través del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas, promoverá la existencia de una oferta suficiente y tecnológicamente actualizada de terminales de telefonía móvil especiales, adaptados a los diferentes tipos de

discapacidades. A estos efectos, se tendrán en consideración, entre otros, los siguientes elementos o facilidades:

- a) Marcación vocal y gestión de las funciones principales del teléfono por voz.
- b) Información, a través de una síntesis de voz, de las diferentes opciones disponibles en cada momento o de cualquier cambio que se produzca en la pantalla.
- c) Generación de voz para facilitar la accesibilidad de los SMS.
- d) Conectores para instalar equipos auxiliares tales como auriculares, amplificadores con bobina inductiva, pantallas externas, o teclados para enviar mensajes.
- e) Pantallas de alto contraste, con caracteres grandes o ampliados y posibilidad de configuración por el usuario.

2. Cuando, de acuerdo con la Directiva 1999/5/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 1999, sobre equipos radioeléctricos y equipos terminales de telecomunicaciones y reconocimiento mutuo de su conformidad, la Comisión Europea decida la incorporación de requisitos adicionales en los equipos terminales de telefonía móvil, relativos a la compatibilidad de los mismos con las funcionalidades que faciliten su utilización por usuarios con discapacidad, su publicación en España se hará mediante resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento que establece el procedimiento para la evaluación de la conformidad de los aparatos de telecomunicaciones, aprobado por el Real Decreto 1890/2000, de 20 de noviembre.

### CAPÍTULO III

#### **Criterios y condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en materia de sociedad de la información**

**Artículo 5.** *Criterios de accesibilidad aplicables a las páginas de internet de las administraciones públicas o con financiación pública.*

**(Derogado).**

**Artículo 6.** *Criterios de accesibilidad a otras páginas de internet.*

**(Derogado).**

**Artículo 7.** *Sistema de certificación de páginas de internet.*

**(Derogado).**

**Artículo 8.** *Condiciones básicas de accesibilidad a los equipos informáticos y a los programas de ordenador.*

1. Los equipos informáticos y los programas de ordenador -independientemente de que sea libre o esté sometido a derechos de patente o al pago de derechos-utilizados por las administraciones públicas, cuyo destino sea el uso por el público en general, deberán ser accesibles a las personas mayores y personas con discapacidad, de acuerdo con el principio rector de «Diseño para todos» y los requisitos concretos de accesibilidad exigidos, preferentemente en las normas técnicas nacionales que incorporen normas europeas, normas internacionales, otros sistemas de referencias técnicas elaborados por los organismos europeos de normalización o, en su defecto, normas nacionales (Normas UNE 139801:2003 y 139802:2003), y en los plazos establecidos en el apartado 1 de la disposición transitoria única del real decreto por el que se aprueba el presente reglamento.

2. Se deberán promover medidas de sensibilización y difusión para que los fabricantes de equipos informáticos y de programas de ordenador incorporen a sus productos y servicios, progresivamente y en la medida de lo posible, los criterios de accesibilidad y de «Diseño para todos», que faciliten el acceso de las personas mayores y personas con discapacidad a la sociedad de la información.

**Artículo 9.** *Condiciones básicas de accesibilidad en servicios y productos de confianza.*

Los servicios de confianza prestados y los productos para las personas usuarias finales utilizados en la prestación de estos servicios deberán ser accesibles para las personas mayores y personas con discapacidad. Excepcionalmente, esta obligación no será aplicable cuando el producto o servicio de confianza no disponga de una solución tecnológica que permita su accesibilidad.

## CAPÍTULO IV

**Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en materia de medios de comunicación social****Artículo 10.** *Condiciones básicas de accesibilidad a los contenidos de la televisión.*

1. Las personas con discapacidad tendrán acceso a los contenidos de los medios de comunicación audiovisual, con arreglo a las disponibilidades que permite el progreso técnico, los diseños universales y los ajustes razonables que, para atender las singularidades que presentan estas personas, sea preciso llevar a cabo.

2. Los contenidos audiovisuales de la televisión serán accesibles a las personas con discapacidad mediante la incorporación de la subtitulación, la audiodescripción y la interpretación en lengua de signos, en los términos establecidos específicamente en la legislación general audiovisual, que regulará, con carácter de norma básica, las condiciones de acceso y no discriminación en los contenidos de la televisión.

**Artículo 11.** *Condiciones básicas de accesibilidad a la televisión digital.*

1. Las administraciones públicas adoptarán las medidas necesarias para garantizar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de televisión digital, de acuerdo con los principios de accesibilidad universal y diseño para todas las personas.

2. Las administraciones públicas adoptarán las medidas necesarias para garantizar a las personas con discapacidad la existencia de una oferta suficiente de equipos receptores de televisión digital que permitan recibir sus contenidos, faciliten la navegación a través de los menús de configuración, las guías electrónicas de programación, los servicios interactivos y otros contenidos textuales, así como todas las prestaciones básicas que ofrecen los receptores de televisión digital, de acuerdo con los principios de accesibilidad universal y de diseño para todos.

Las herramientas de accesibilidad, que a tal efecto se utilicen, podrán integrar los siguientes elementos tecnológicos:

a) Conversión de texto a voz para favorecer la navegabilidad de los menús de configuración, las guías electrónicas de programación y los servicios interactivos y otros contenidos textuales.

b) Aplicaciones de reconocimiento de voz para efectuar operaciones de configuración, de solicitud de información de las guías electrónicas de programación o empleo de servicios interactivos u otros contenidos textuales.

c) Ergonomía en los receptores de televisión digital, así como en todos sus dispositivos asociados, y, muy especialmente, en el diseño de los mandos a distancia.

d) Aplicaciones de personalización para que, personas con discapacidad puedan configurar los receptores de televisión digital, y, muy particularmente, los parámetros de visualización: tamaño y color de la fuente de letras, color de fondo, contraste y otros.

e) Otras herramientas técnicas diseñadas para hacer accesibles los contenidos recibidos a través de la televisión digital a las personas con discapacidad, facilitando el manejo del receptor y permitiendo una recepción de la televisión digital sin barreras y adecuada al tipo y grado de discapacidad.

Las administraciones públicas, en la esfera de sus respectivas competencias, fomentarán la difusión pública de las medidas de accesibilidad a la televisión digital, coordinarán actuaciones y sinergias entre todos los agentes implicados, y desarrollarán planes de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i), a fin de favorecer la implantación y la puesta en práctica de las tecnologías necesarias para que las personas con discapacidad

tengan pleno acceso a la televisión digital. Igualmente, las administraciones públicas implicadas, promoverán el desarrollo de políticas de normalización, códigos de buenas prácticas y herramientas que incorporen requisitos de accesibilidad.

**Artículo 12.** *Condiciones básicas de accesibilidad de la publicidad institucional en soporte audiovisual.*

1. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 29/2005, de 29 de diciembre, de publicidad y comunicación institucional, aquellas campañas institucionales que se difundan en soporte audiovisual, preverán siempre en sus pliegos de cláusulas los procedimientos de acondicionamiento destinados a permitir que los mensajes contenidos sean accesibles para las personas con discapacidad y edad avanzada.

2. A los efectos de este artículo, la accesibilidad comprenderá la subtitulación en abierto de los mensajes hablados. Para la emisión en lengua de signos de los mensajes hablados (sistema de ventana menor en ángulo de la pantalla), la audiodescripción y la locución de todos los mensajes escritos que aparezcan, se estará a lo regulado por la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas. Todos estos procedimientos de acondicionamiento para permitir la accesibilidad se realizarán con arreglo a las normas técnicas establecidas para cada caso.

3. El presente artículo será de aplicación exclusiva en el ámbito de la Administración General del Estado y las demás entidades integrantes del sector público estatal.

## NORMATIVA PARA INGRESO EN EL CUERPO GENERAL ADMINISTRATIVO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

### § 16

Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

---

Ministerio de la Presidencia  
«BOE» núm. 25, de 29 de enero de 2010  
Última modificación: 6 de noviembre de 2024  
Referencia: BOE-A-2010-1331

---

#### I

La interoperabilidad es la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos. Resulta necesaria para la cooperación, el desarrollo, la integración y la prestación de servicios conjuntos por las Administraciones públicas; para la ejecución de las diversas políticas públicas; para la realización de diferentes principios y derechos; para la transferencia de tecnología y la reutilización de aplicaciones en beneficio de una mejor eficiencia; para la cooperación entre diferentes aplicaciones que habiliten nuevos servicios; todo ello facilitando el desarrollo de la administración electrónica y de la sociedad de la información.

En el ámbito de las Administraciones públicas, la consagración del derecho de los ciudadanos a comunicarse con ellas a través de medios electrónicos comporta una obligación correlativa de las mismas. Esta obligación tiene, como premisas, la promoción de las condiciones para que la libertad y la igualdad sean reales y efectivas, así como la remoción de los obstáculos que impidan o dificulten el ejercicio pleno del principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, garantizando con ello la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, reconoce el protagonismo de la interoperabilidad y se refiere a ella como uno de los aspectos en los que es obligado que las previsiones normativas sean comunes y debe ser, por tanto, abordado por la regulación del Estado. La interoperabilidad se recoge dentro del principio de cooperación en el artículo 4 y tiene un protagonismo singular en el título cuarto dedicado a la Cooperación entre Administraciones para el impulso de la administración electrónica. En dicho título el aseguramiento de la interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones públicas figura en el artículo 40 entre las funciones del órgano de cooperación en esta materia, el Comité Sectorial de Administración Electrónica. A continuación, el artículo 41 se refiere a la aplicación por parte de las Administraciones públicas de las medidas informáticas, tecnológicas y organizativas, y de

## § 16 Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

seguridad, que garanticen un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa y eviten discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica. Y, seguidamente, el artículo 42.1 crea el Esquema Nacional de Interoperabilidad que comprenderá el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones públicas para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad, entre éstas y con los ciudadanos.

La finalidad del Esquema Nacional de Interoperabilidad es la creación de las condiciones necesarias para garantizar el adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones públicas, que permita el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través del acceso electrónico a los servicios públicos, a la vez que redunda en beneficio de la eficacia y la eficiencia.

### II

El Esquema Nacional de Interoperabilidad tiene presentes las recomendaciones de la Unión Europea, la situación tecnológica de las diferentes Administraciones públicas, así como los servicios electrónicos existentes en las mismas, la utilización de estándares abiertos, así como en su caso y, de forma complementaria, estándares de uso generalizado por los ciudadanos.

Su articulación se ha realizado atendiendo a la normativa nacional sobre acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, protección de datos de carácter personal, firma electrónica y documento nacional de identidad electrónico, accesibilidad, uso de lenguas oficiales, reutilización de la información en el sector público y órganos colegiados responsables de la administración electrónica. Se han tenido en cuenta otros instrumentos, tales como el Esquema Nacional de Seguridad, desarrollado al amparo de lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, o antecedentes como los Criterios de Seguridad, Normalización y Conservación de las aplicaciones utilizadas para el ejercicio de potestades.

En términos de las recomendaciones de la Unión Europea se atiende al Marco Europeo de Interoperabilidad, elaborado por el programa comunitario IDABC, así como a otros instrumentos y actuaciones elaborados por este programa y que inciden en alguno de los múltiples aspectos de la interoperabilidad, tales como el Centro Europeo de Interoperabilidad Semántica, el Observatorio y Repositorio de Software de Fuentes Abiertas y la Licencia Pública de la Unión Europea. También se atiende a la Decisión 922/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, relativa a las soluciones de interoperabilidad para las administraciones públicas europeas, a los planes de acción sobre administración electrónica en materia de interoperabilidad y de aspectos relacionados, particularmente, con la política comunitaria de compartir, reutilizar y colaborar.

### III

Este real decreto se limita a establecer los criterios y recomendaciones, junto con los principios específicos necesarios, que permitan y favorezcan el desarrollo de la interoperabilidad en las Administraciones públicas desde una perspectiva global y no fragmentaria, de acuerdo con el interés general, naturaleza y complejidad de la materia regulada, en el ámbito de la Ley 11/2007, de 22 de junio, al objeto de conseguir un común denominador normativo.

En consecuencia, el Esquema Nacional de Interoperabilidad atiende a todos aquellos aspectos que conforman de manera global la interoperabilidad. En primer lugar, se atiende a las dimensiones organizativa, semántica y técnica a las que se refiere el artículo 41 de la Ley 11/2007, de 22 de junio; en segundo lugar, se tratan los estándares, que la Ley 11/2007, de 22 de junio, pone al servicio de la interoperabilidad así como de la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas y del derecho de los ciudadanos a elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones públicas; en tercer lugar, se tratan las infraestructuras y los servicios comunes, elementos reconocidos de dinamización, simplificación y propagación de la interoperabilidad, a la vez que facilitadores de la relación multilateral; en cuarto lugar, se trata la reutilización, aplicada a las aplicaciones

## § 16 Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

de las Administraciones públicas, de la documentación asociada y de otros objetos de información, dado que la voz «compartir» se encuentra presente en la definición de interoperabilidad recogida en la Ley 11/2007, de 22 de junio, y junto con «reutilizar», ambas son relevantes para la interoperabilidad y se encuentran entroncadas con las políticas de la Unión Europea en relación con la idea de compartir, reutilizar y colaborar; en quinto lugar, se trata la interoperabilidad de la firma electrónica y de los certificados; por último, se atiende a la conservación, según lo establecido en la citada Ley 11/2007, de 22 de junio, como manifestación de la interoperabilidad a lo largo del tiempo, y que afecta de forma singular al documento electrónico.

En esta norma se hace referencia a la interoperabilidad como un proceso integral, en el que no caben actuaciones puntuales o tratamientos coyunturales, debido a que la debilidad de un sistema la determina su punto más frágil y, a menudo, este punto es la coordinación entre medidas individualmente adecuadas pero deficientemente ensambladas.

La norma se estructura en doce capítulos, cuatro disposiciones adicionales, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria, tres disposiciones finales y un anexo conteniendo el glosario de términos.

El Esquema Nacional de Interoperabilidad se remite al Esquema Nacional de Seguridad para las cuestiones relativas en materia de seguridad que vayan más allá de los aspectos necesarios para garantizar la interoperabilidad.

El presente real decreto se aprueba en aplicación de lo dispuesto en la disposición final octava de la Ley 11/2007, de 22 de junio y, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42, apartado 3, y disposición final primera de dicha norma, se ha elaborado con la participación de todas las Administraciones Públicas a las que les es de aplicación, ha sido informado favorablemente por la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica, la Conferencia Sectorial de Administración Pública y la Comisión Nacional de Administración Local; y ha sido sometido al previo informe de la Agencia Española de Protección de Datos. Asimismo se ha sometido a la audiencia de los ciudadanos según las previsiones establecidas en el artículo 24 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de la Presidencia, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 8 de enero de 2010,

DISPONGO:

### CAPÍTULO I

#### **Disposiciones generales**

##### **Artículo 1. Objeto.**

1. El presente real decreto tiene por objeto regular el Esquema Nacional de Interoperabilidad establecido en el artículo 42 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

2. El Esquema Nacional de Interoperabilidad comprenderá los criterios y recomendaciones de seguridad, normalización y conservación de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones públicas para asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias y para evitar la discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.

##### **Artículo 2. Definiciones.**

A los efectos previstos en este real decreto, las definiciones, palabras, expresiones y términos se entenderán en el sentido indicado en el Glosario de Términos incluido en el anexo.

## § 16 Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

### **Artículo 3. Ámbito de aplicación.**

1. El ámbito de aplicación del presente real decreto será el establecido en el artículo 2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
2. El Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas de desarrollo, prevalecerán sobre cualquier otro criterio en materia de política de interoperabilidad en la utilización de medios electrónicos para el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.

## CAPÍTULO II

### **Principios básicos**

### **Artículo 4. Principios básicos del Esquema Nacional de Interoperabilidad.**

La aplicación del Esquema Nacional de Interoperabilidad se desarrollará de acuerdo con los principios generales establecidos en el artículo 4 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y con los siguientes principios específicos de la interoperabilidad:

- a) La interoperabilidad como calidad integral.
- b) Carácter multidimensional de la interoperabilidad.
- c) Enfoque de soluciones multilaterales.

### **Artículo 5. La interoperabilidad como calidad integral.**

La interoperabilidad se tendrá presente de forma integral desde la concepción de los servicios y sistemas y a lo largo de su ciclo de vida: planificación, diseño, adquisición, construcción, despliegue, explotación, publicación, conservación y acceso o interconexión con los mismos.

### **Artículo 6. Carácter multidimensional de la interoperabilidad.**

La interoperabilidad se entenderá contemplando sus dimensiones organizativa, semántica y técnica. La cadena de interoperabilidad se manifiesta en la práctica en los acuerdos interadministrativos, en el despliegue de los sistemas y servicios, en la determinación y uso de estándares, en las infraestructuras y servicios básicos de las Administraciones públicas y en la publicación y reutilización de las aplicaciones de las Administraciones públicas, de la documentación asociada y de otros objetos de información. Todo ello sin olvidar la dimensión temporal que ha de garantizar el acceso a la información a lo largo del tiempo.

### **Artículo 7. Enfoque de soluciones multilaterales.**

Se favorecerá la aproximación multilateral a la interoperabilidad de forma que se puedan obtener las ventajas derivadas del escalado, de la aplicación de las arquitecturas modulares y multiplataforma, de compartir, de reutilizar y de colaborar.

## CAPÍTULO III

### **Interoperabilidad organizativa**

### **Artículo 8. Servicios de las Administraciones públicas disponibles por medios electrónicos.**

1. Las Administraciones públicas establecerán y publicarán las condiciones de acceso y utilización de los servicios, datos y documentos en formato electrónico que pongan a disposición del resto de Administraciones especificando las finalidades, las modalidades de consumo, consulta o interacción, los requisitos que deben satisfacer los posibles usuarios de los mismos, los perfiles de los participantes implicados en la utilización de los servicios, los protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos servicios, los necesarios mecanismos de gobierno de los sistemas interoperables, así como las condiciones de seguridad aplicables. Estas condiciones deberán en todo caso resultar conformes a los principios, derechos y obligaciones contenidos en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de

## § 16 Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

desarrollo, así como a lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, y los instrumentos jurídicos que deberán suscribir las Administraciones públicas requeridoras de dichos servicios, datos y documentos.

Se potenciará el establecimiento de convenios entre las Administraciones públicas emisoras y receptoras y, en particular, con los nodos de interoperabilidad previstos en el apartado 3 de este artículo, con el objetivo de simplificar la complejidad organizativa sin menoscabo de las garantías jurídicas.

Al objeto de dar cumplimiento de manera eficaz a lo establecido en el artículo 9 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, en el Comité Sectorial de Administración electrónica se identificarán, catalogarán y priorizarán los servicios de interoperabilidad que deberán prestar las diferentes Administraciones públicas.

2. Las Administraciones públicas publicarán aquellos servicios que pongan a disposición de las demás administraciones a través de la Red de comunicaciones de las Administraciones públicas españolas, o de cualquier otra red equivalente o conectada a la misma que garantice el acceso seguro al resto de administraciones.

3. Las Administraciones públicas podrán utilizar nodos de interoperabilidad, entendidos como entidades a las cuales se les encomienda la gestión de apartados globales o parciales de la interoperabilidad organizativa, semántica o técnica.

### **Artículo 9. Inventarios de información administrativa.**

1. Cada Administración Pública mantendrá actualizado el conjunto de sus inventarios de información administrativa que incluirá, al menos:

a) La relación de los procedimientos administrativos y servicios prestados de forma clasificada y estructurada. Las Administraciones Públicas conectarán electrónicamente sus inventarios con el Sistema de Información Administrativa gestionado por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública en colaboración con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

b) La relación de sus órganos administrativos y oficinas orientadas al público y sus relaciones entre ellos. Dicho inventario se conectaría electrónicamente con el Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas, gestionado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, en colaboración con el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, que proveerá una codificación unívoca.

2. Cada Administración Pública regulará la creación y mantenimiento de estos dos inventarios, en las condiciones que se determinen, con carácter general, por las normas técnicas de interoperabilidad correspondientes; en su caso, las Administraciones Públicas podrán hacer uso de los citados Sistema de Información Administrativa y Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas para la creación y mantenimiento de sus propios inventarios. Para la descripción y modelización de los procedimientos administrativos y de los procesos que los soportan será de aplicación lo previsto sobre estándares en el artículo 11.

## CAPÍTULO IV

### Interoperabilidad semántica

### **Artículo 10. Activos semánticos.**

1. Se establecerá y mantendrá actualizada la Relación de modelos de datos de intercambio que tengan el carácter de comunes, que serán de preferente aplicación para los intercambios de información en las Administraciones públicas, de acuerdo con el procedimiento establecido en disposición adicional primera.

2. Los órganos de la Administración pública o Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de aquélla, titulares de competencias en materias sujetas a intercambio de información con los ciudadanos y con otras Administraciones públicas, así como en materia de infraestructuras, servicios y herramientas comunes, establecerán y publicarán los correspondientes modelos de datos de intercambio que serán de obligatoria aplicación para los intercambios de información en las Administraciones públicas.

## § 16 Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

3. Los modelos de datos a los que se refieren los apartados 1 y 2, se ajustarán a lo previsto sobre estándares en el artículo 11 y se publicarán, junto con las definiciones y codificaciones asociadas, a través del Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración, según las condiciones de licenciamiento previstas en el artículo 16.

4. Las definiciones y codificaciones empleadas en los modelos de datos a los que se refieren los apartados anteriores tendrán en cuenta lo dispuesto en la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública y el resto de disposiciones que regulan la función estadística.

### CAPÍTULO V

#### Interoperabilidad técnica

##### **Artículo 11. Estándares aplicables.**

1. Las Administraciones públicas usarán estándares abiertos, así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos, al objeto de garantizar la independencia en la elección de alternativas tecnológicas por los ciudadanos y las Administraciones públicas y la adaptabilidad al progreso de la tecnología y, de forma que:

a) Los documentos y servicios de administración electrónica que los órganos o Entidades de Derecho Público emisores pongan a disposición de los ciudadanos o de otras Administraciones públicas se encontrarán, como mínimo, disponibles mediante estándares abiertos.

b) Los documentos, servicios electrónicos y aplicaciones puestos por las Administraciones públicas a disposición de los ciudadanos o de otras Administraciones públicas serán, según corresponda, visualizables, accesibles y funcionalmente operables en condiciones que permitan satisfacer el principio de neutralidad tecnológica y eviten la discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.

2. En las relaciones con los ciudadanos y con otras Administraciones públicas, el uso en exclusiva de un estándar no abierto sin que se ofrezca una alternativa basada en un estándar abierto se limitará a aquellas circunstancias en las que no se disponga de un estándar abierto que satisfaga la funcionalidad satisfecha por el estándar no abierto en cuestión y sólo mientras dicha disponibilidad no se produzca. Las Administraciones públicas promoverán las actividades de normalización con el fin de facilitar la disponibilidad de los estándares abiertos relevantes para sus necesidades.

3. Para la selección de estándares, en general y, para el establecimiento del catálogo de estándares, en particular, se atenderá a los siguientes criterios:

a) El uso de las especificaciones técnicas de las TIC en la contratación pública junto con las definiciones de norma y especificación técnica establecidos en el Reglamento n.º 1025/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, sobre normalización europea.

b) La definición de estándar abierto establecida en la Ley 11/2007, de 22 de junio, anexo, letra k).

c) Carácter de especificación formalizada.

d) Definición de «coste que no suponga una dificultad de acceso», establecida en el anexo de este real decreto.

e) Consideraciones adicionales referidas a la adecuación del estándar a las necesidades y funcionalidad requeridas; a las condiciones relativas a su desarrollo, uso o implementación, documentación disponible y completa, publicación, y gobernanza del estándar; a las condiciones relativas a la madurez, apoyo y adopción del mismo por parte del mercado, a su potencial de reutilización, a la aplicabilidad multiplataforma y multicanal y a su implementación bajo diversos modelos de desarrollo de aplicaciones.

4. Para el uso de los estándares complementarios a la selección indicada en el apartado anterior, se tendrá en cuenta la definición de «uso generalizado por los ciudadanos» establecida en el anexo del presente real decreto.

## § 16 Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

5. En cualquier caso los ciudadanos podrán elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones públicas, o dirigirse a las mismas, siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos. Para facilitar la interoperabilidad con las Administraciones públicas el catálogo de estándares contendrá una relación de estándares abiertos y en su caso complementarios aplicables.

### CAPÍTULO VI Infraestructuras y servicios comunes

#### **Artículo 12.** *Uso de infraestructuras y servicios comunes y herramientas genéricas.*

Las Administraciones públicas enlazaran aquellas infraestructuras y servicios que puedan implantar en su ámbito de actuación con las infraestructuras y servicios comunes que proporcione la Administración General del Estado para facilitar la interoperabilidad y la relación multilateral en el intercambio de información y de servicios entre todas las Administraciones públicas.

### CAPÍTULO VII Comunicaciones de las Administraciones públicas

#### **Artículo 13.** *Red de comunicaciones de las Administraciones públicas españolas.*

1. Al objeto de satisfacer lo previsto en el artículo 43 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, las Administraciones públicas utilizarán preferentemente la Red de comunicaciones de las Administraciones públicas españolas para comunicarse entre sí, para lo cual conectarán a la misma, bien sus respectivas redes, bien sus nodos de interoperabilidad, de forma que se facilite el intercambio de información y de servicios entre las mismas, así como la interconexión con las redes de las Instituciones de la Unión Europea y de otros Estados miembros.

La Red SARA prestará la citada Red de comunicaciones de las Administraciones públicas españolas.

2. Para la conexión a la Red de comunicaciones de las Administraciones públicas españolas serán de aplicación los requisitos previstos en la disposición adicional primera.

#### **Artículo 14.** *Plan de direccionamiento de la Administración.*

Las Administraciones Públicas aplicarán el Plan de direccionamiento e interconexión de redes en la Administración, desarrollado en la norma técnica de interoperabilidad correspondiente, para su interconexión a través de las redes de comunicaciones.

#### **Artículo 15.** *Hora oficial.*

1. Los sistemas o aplicaciones implicados en la provisión de un servicio público por vía electrónica se sincronizarán con la hora oficial, con una precisión y desfase que garanticen la certidumbre de los plazos establecidos en el trámite administrativo que satisfacen.

2. La sincronización de la fecha y la hora se realizará con el Real Instituto y Observatorio de la Armada, de conformidad con lo previsto sobre la hora legal en el Real Decreto 1308/1992, de 23 de octubre, por el que se declara al Laboratorio del Real Instituto y Observatorio de la Armada, como laboratorio depositario del patrón nacional de Tiempo y laboratorio asociado al Centro Español de Metrología y, cuando sea posible, con la hora oficial a nivel europeo.

## § 16 Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

### CAPÍTULO VIII

#### Reutilización y transferencia de tecnología

##### **Artículo 16.** *Condiciones de licenciamiento aplicables.*

1. Las condiciones de licenciamiento de las aplicaciones informáticas, documentación asociada, y cualquier otro objeto de información cuya titularidad de los derechos de la propiedad intelectual sea de una Administración Pública y permita su puesta a disposición de otra Administración y de los ciudadanos tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- a) El fin perseguido es el aprovechamiento y la reutilización de recursos públicos.
- b) La completa protección contra su apropiación exclusiva o parcial por parte de terceros.
- c) La exención de responsabilidad del cedente por el posible mal uso por parte del cesionario.
- d) La no obligación de asistencia técnica o de mantenimiento por parte del cedente.
- e) La ausencia total de responsabilidad por parte del cedente con respecto al cesionario en caso de errores o mal funcionamiento de la aplicación.
- f) El licenciamiento se realizará por defecto sin contraprestación y sin necesidad de establecer convenio alguno. Sólo se podrá acordar la repercusión parcial del coste de adquisición o desarrollo de las aplicaciones cedidas en aquellos casos en los que este pago repercuta directamente en el incremento de funcionalidades del activo cedido, incluya adaptaciones concretas para su uso en el organismo cesionario, o impliquen el suministro de servicios de asistencia o soporte para su reutilización en el organismo cesionario.

2. Las Administraciones Públicas utilizarán para las aplicaciones informáticas, documentación asociada, y cualquier otro objeto de información declarados como de fuentes abiertas aquellas licencias que aseguren que los programas, datos o información cumplen los siguientes requisitos:

- a) Pueden ejecutarse para cualquier propósito.
- b) Permiten conocer su código fuente.
- c) Pueden modificarse o mejorarse.
- d) Pueden redistribuirse a otros usuarios con o sin cambios siempre que la obra derivada mantenga estas cuatro garantías.

3. Para este fin se procurará la aplicación de la Licencia Pública de la Unión Europea, sin perjuicio de otras licencias que garanticen los mismos derechos expuestos en los apartados 1 y 2.

4. A efectos de facilitar el establecimiento de las condiciones de licenciamiento, las Administraciones Públicas incluirán en los pliegos de cláusulas técnicas de aquellos contratos que tengan por finalidad el desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas, los siguientes aspectos:

- a) Que la Administración contratante adquiera los derechos completos de propiedad intelectual de las aplicaciones y cualquier otro objeto de información que se desarrollen como objeto de ese contrato.
- b) Que en el caso de reutilizar activos previamente existentes, la Administración contratante reciba un producto que pueda ofrecer para su reutilización posterior a otras Administraciones Públicas. Además, en el caso de partir de productos de fuentes abiertas, que sea posible declarar como de fuentes abiertas la futura aplicación desarrollada.

##### **Artículo 17.** *Directorios de aplicaciones reutilizables.*

1. La Administración General del Estado mantendrá el Directorio general de aplicaciones para su libre reutilización, de acuerdo al artículo 158 de la Ley 40/2015, de 1 octubre, a través del Centro de Transferencia de Tecnología. Este directorio podrá ser utilizado por otras Administraciones Públicas. En el caso de disponer de un directorio propio, deberá garantizar que las aplicaciones disponibles en ese directorio propio se pueden consultar también a través del Centro de Transferencia de Tecnología.

2. Las Administraciones Públicas conectarán los directorios de aplicaciones para su libre reutilización entre sí; y con instrumentos equivalentes del ámbito de la Unión Europea.

## § 16 Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

3. Las Administraciones Públicas publicarán las aplicaciones reutilizables, en modo producto o en modo servicio, en los directorios de aplicaciones para su libre reutilización, con al menos el siguiente contenido:

- a) Código fuente de las aplicaciones finalizadas, en el caso de ser reutilizables en modo producto y haber sido declaradas de fuentes abiertas.
- b) Documentación asociada.
- c) Condiciones de licenciamiento de todos los activos, en el caso de ser reutilizables en modo producto, o nivel de servicio ofrecido, en el caso de ser reutilizables en modo servicio.
- d) Los costes asociados a su reutilización, en el caso de que existieran.

4. Las Administraciones procurarán la incorporación a la aplicación original de aquellas modificaciones o adaptaciones realizadas sobre cualquier aplicación que se haya obtenido desde un directorio de aplicaciones reutilizables.

## CAPÍTULO IX

### Firma electrónica y certificados

#### **Artículo 18. Interoperabilidad en la política de firma electrónica y de certificados.**

1. La Administración General del Estado definirá una política de firma electrónica y de certificados que servirá de marco general de interoperabilidad para el reconocimiento mutuo de las firmas electrónicas basadas en certificados de documentos administrativos en las Administraciones Públicas.

Todos los organismos y entidades de derecho público de la Administración General del Estado aplicarán la política de firma electrónica y de certificados a que se refiere el párrafo anterior. La no aplicación de dicha política deberá ser justificada por el órgano u organismo competente y autorizada por la Secretaría General de Administración Digital.

2. Las restantes Administraciones Públicas podrán acogerse a la política de firma electrónica y de certificados a que hace referencia el apartado anterior.

3. Sin perjuicio de lo expuesto en el apartado anterior, las Administraciones Públicas podrán aprobar otras políticas de firma electrónica dentro de sus respectivos ámbitos competenciales.

Las políticas de firma electrónica que aprueben las Administraciones Públicas partirán de la norma técnica establecida a tal efecto en la disposición adicional primera, de los estándares técnicos existentes, y deberán ser interoperables con la política marco de firma electrónica mencionada en el apartado 1, en particular, con sus ficheros de implementación. La Administración Pública proponente de una política de firma electrónica particular garantizará su interoperabilidad con la citada política marco de firma electrónica y con sus correspondientes ficheros de implementación según las condiciones establecidas en la norma técnica de interoperabilidad recogida a tal efecto en la disposición adicional primera.

4. Al objeto de garantizar la interoperabilidad de las firmas electrónicas emitidas conforme a las políticas establecidas, las políticas de firma electrónica que las Administraciones Públicas aprueben deberán ser comunicadas, junto con sus correspondientes ficheros de implementación, a la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

5. Las Administraciones Públicas receptoras de documentos electrónicos firmados, siempre que hayan admitido con anterioridad la política de firma del emisor, permitirán la validación de las firmas electrónicas según la política de firma indicada en la firma del documento electrónico.

6. Los perfiles comunes de los campos de los certificados definidos por la política de firma electrónica y de certificados posibilitarán la interoperabilidad entre las aplicaciones usuarias, de manera que tanto la identificación como la firma electrónica generada a partir de estos perfiles comunes puedan ser reconocidos por las aplicaciones de las distintas Administraciones Públicas sin ningún tipo de restricción técnica, semántica u organizativa.

7. Los procedimientos en los que se utilicen certificados de firma electrónica deberán atenerse a la política de firma electrónica y de certificados aplicable en su ámbito, particularmente en la aplicación de los datos obligatorios y optionales, las reglas de creación

## § 16 Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

y validación de firma electrónica, los algoritmos a utilizar y longitudes de clave mínimas aplicables.

**Artículo 19.** Aspectos de interoperabilidad relativos a los prestadores de servicios de certificación.

**(Suprimido)**

**Artículo 20.** Plataformas de validación de certificados electrónicos y de firma electrónica.

1. Las plataformas de validación de certificados electrónicos y de firma electrónica proporcionarán servicios de confianza a las aplicaciones usuarias o consumidoras de los servicios de certificación y firma, proporcionando servicios de validación de los certificados y firmas generadas y admitidas en diversos ámbitos de las Administraciones públicas.

2. Proporcionarán, en un único punto de llamada, todos los elementos de confianza y de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica necesarios para integrar los distintos certificados reconocidos y firmas que pueden encontrarse en los dominios de dos administraciones diferentes.

3. Potenciarán la armonización técnica y la utilización común de formatos, estándares y políticas de firma electrónica y de certificados para las firmas electrónicas entre las aplicaciones usuarias, y de otros elementos de interoperabilidad relacionados con los certificados, tales como el análisis de los campos y extracción unívoca de la información pertinente. En particular, se tendrán en cuenta los estándares europeos de las Organizaciones Europeas de Estandarización en el campo de las Tecnologías de Información y Comunicación aplicadas a la firma electrónica.

4. Incorporarán las listas de confianza de los certificados interoperables entre las distintas Administraciones públicas nacionales y europeas según el esquema operativo de gestión correspondiente de la lista de confianza.

## CAPÍTULO X

### Recuperación y conservación del documento electrónico

**Artículo 21.** Condiciones para la recuperación y conservación de documentos.

1. Las Administraciones públicas adoptarán las medidas organizativas y técnicas necesarias con el fin de garantizar la interoperabilidad en relación con la recuperación y conservación de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida. Tales medidas incluirán:

a) La definición de una política de gestión de documentos en cuanto al tratamiento, de acuerdo con las normas y procedimientos específicos que se hayan de utilizar en la formación y gestión de los documentos y expedientes.

b) La inclusión en los expedientes de un índice electrónico firmado por el órgano o entidad actuante que garantice la integridad del expediente electrónico y permita su recuperación.

c) La identificación única e inequívoca de cada documento por medio de convenciones adecuadas, que permitan clasificarlo, recuperarlo y referirse al mismo con facilidad.

d) La asociación de los metadatos mínimos obligatorios y, en su caso, complementarios, asociados al documento electrónico, a lo largo de su ciclo de vida, e incorporación al esquema de metadatos.

e) La clasificación, de acuerdo con un plan de clasificación adaptado a las funciones, tanto generales como específicas, de cada una de las Administraciones públicas y de las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de aquéllas.

f) El período de conservación de los documentos, establecido por las comisiones calificadoras que correspondan, de acuerdo con la legislación en vigor, las normas administrativas y obligaciones jurídicas que resulten de aplicación en cada caso.

g) El acceso completo e inmediato a los documentos a través de métodos de consulta en línea que permitan la visualización de los documentos con todo el detalle de su contenido, la recuperación exhaustiva y pertinente de los documentos, la copia o descarga en línea en los

## § 16 Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

formatos originales y la impresión a papel de aquellos documentos que sean necesarios. El sistema permitirá la consulta durante todo el período de conservación al menos de la firma electrónica, incluido, en su caso, el sello de tiempo, y de los metadatos asociados al documento.

h) La adopción de medidas para asegurar la conservación de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22, de forma que se pueda asegurar su recuperación de acuerdo con el plazo mínimo de conservación determinado por las normas administrativas y obligaciones jurídicas, se garantice su conservación a largo plazo, se asegure su valor probatorio y su fiabilidad como evidencia electrónica de las actividades y procedimientos, así como la transparencia, la memoria y la identificación de los órganos de las Administraciones públicas y de las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de aquéllas que ejercen la competencia sobre el documento o expediente.

i) La coordinación horizontal entre el responsable de gestión de documentos y los restantes servicios interesados en materia de archivos.

j) Transferencia, en su caso, de los expedientes entre los diferentes repositorios electrónicos a efectos de conservación, de acuerdo con lo establecido en la legislación en materia de Archivos, de manera que se pueda asegurar su conservación, y recuperación a medio y largo plazo.

k) Si el resultado del procedimiento de evaluación documental así lo establece, borrado de la información, o en su caso, destrucción física de los soportes, de acuerdo con la legislación que resulte de aplicación, dejando registro de su eliminación.

l) La formación tecnológica del personal responsable de la ejecución y del control de la gestión de documentos, como de su tratamiento y conservación en archivos o repositorios electrónicos.

m) La documentación de los procedimientos que garanticen la interoperabilidad a medio y largo plazo, así como las medidas de identificación, recuperación, control y tratamiento de los documentos electrónicos.

2. A los efectos de lo dispuesto en el apartado 1, las Administraciones públicas crearán repositorios electrónicos, complementarios y equivalentes en cuanto a su función a los archivos convencionales, destinados a cubrir el conjunto del ciclo de vida de los documentos electrónicos.

### **Artículo 22. Seguridad.**

1. Para asegurar la conservación de los documentos electrónicos se aplicará lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad en cuanto al cumplimiento de los principios básicos y de los requisitos mínimos de seguridad mediante la aplicación de las medidas de seguridad adecuadas a los medios y soportes en los que se almacenen los documentos, de acuerdo con la categorización de los sistemas.

2. Cuando los citados documentos electrónicos contengan datos de carácter personal les será de aplicación lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y normativa de desarrollo.

3. Estas medidas se aplicarán con el fin de garantizar la integridad, autenticidad, confidencialidad, disponibilidad, trazabilidad, calidad, protección, recuperación y conservación física y lógica de los documentos electrónicos, sus soportes y medios, y se realizarán atendiendo a los riesgos a los que puedan estar expuestos y a los plazos durante los cuales deban conservarse los documentos.

4. Los aspectos relativos a la firma electrónica en la conservación del documento electrónico se establecerán en la Política de firma electrónica y de certificados, y a través del uso de formatos de firma larga que preserven la conservación de las firmas a lo largo del tiempo.

Cuando la firma y los certificados no puedan garantizar la autenticidad y la evidencia de los documentos electrónicos a lo largo del tiempo, éstas les sobrevendrán a través de su conservación y custodia en los repositorios y archivos electrónicos, así como de los metadatos de gestión de documentos y otros metadatos vinculados, de acuerdo con las características que se definirán en la Política de gestión de documentos.

## § 16 Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

### **Artículo 23.** *Formatos de los documentos.*

1. Con el fin de garantizar la conservación, el documento se conservará en el formato en que haya sido elaborado, enviado o recibido, y preferentemente en un formato correspondiente a un estándar abierto que preserve a lo largo del tiempo la integridad del contenido del documento, de la firma electrónica y de los metadatos que lo acompañan.

2. La elección de formatos de documento electrónico normalizados y perdurables para asegurar la independencia de los datos de sus soportes se realizará de acuerdo con lo previsto en el artículo 11.

3. Cuando exista riesgo de obsolescencia del formato o bien deje de figurar entre los admitidos en el presente Esquema Nacional de Interoperabilidad, se aplicarán procedimientos normalizados de copiado auténtico de los documentos con cambio de formato, de etiquetado con información del formato utilizado y, en su caso, de las migraciones o conversiones de formatos.

### **Artículo 24.** *Digitalización de documentos en soporte papel.*

1. La digitalización de documentos en soporte papel por parte de las Administraciones públicas se realizará de acuerdo con lo indicado en la norma técnica de interoperabilidad correspondiente en relación con los siguientes aspectos:

- a) Formatos estándares de uso común para la digitalización de documentos en soporte papel y técnica de compresión empleada, de acuerdo con lo previsto en el artículo 11.
- b) Nivel de resolución.
- c) Garantía de imagen fiel e íntegra.
- d) Metadatos mínimos obligatorios y complementarios, asociados al proceso de digitalización.

2. La gestión y conservación del documento electrónico digitalizado atenderá a la posible existencia del mismo en otro soporte.

## CAPÍTULO XI

### **Normas de conformidad**

### **Artículo 25.** *Sedes y registros electrónicos.*

La interoperabilidad de las sedes y registros electrónicos, así como la del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, se regirán por lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

### **Artículo 26.** *Ciclo de vida de servicios y sistemas.*

La conformidad con el Esquema Nacional de Interoperabilidad se incluirá en el ciclo de vida de los servicios y sistemas, acompañada de los correspondientes procedimientos de control.

### **Artículo 27.** *Mecanismo de control.*

Cada órgano o Entidad de Derecho Público establecerá sus mecanismos de control para garantizar, de forma efectiva, el cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

### **Artículo 28.** *Publicación de conformidad.*

Los órganos y Entidades de Derecho Público de las Administraciones públicas darán publicidad, en las correspondientes sedes electrónicas, a las declaraciones de conformidad y a otros posibles distintivos de interoperabilidad de los que sean acreedores, obtenidos respecto al cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

## § 16 Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

### CAPÍTULO XII

#### Actualización

##### **Artículo 29.** *Actualización permanente.*

El Esquema Nacional de Interoperabilidad se deberá mantener actualizado de manera permanente. Se desarrollará y perfeccionará a lo largo del tiempo, en paralelo al progreso de los servicios de Administración Electrónica, de la evolución tecnológica y a medida que vayan consolidándose las infraestructuras que le apoyan.

##### **Disposición adicional primera.** *Desarrollo del Esquema Nacional de Interoperabilidad.*

1. Se desarrollarán las siguientes normas técnicas de interoperabilidad que serán de obligado cumplimiento por parte de las Administraciones Públicas:

- a) Norma Técnica de Catálogo de estándares: establecerá un conjunto de estándares que satisfagan lo previsto en el artículo 11 de forma estructurada y con indicación de los criterios de selección y ciclo de vida aplicados.
- b) Norma Técnica de Documento electrónico: tratará los metadatos mínimos obligatorios, la asociación de los datos y metadatos de firma o de sellado de tiempo, así como otros metadatos complementarios asociados; y los formatos de documento.
- c) Norma Técnica de Digitalización de documentos: tratará los formatos y estándares aplicables, los niveles de calidad, las condiciones técnicas y los metadatos asociados al proceso de digitalización.
- d) Norma Técnica de Expediente electrónico: tratará de su estructura y formato, así como de las especificaciones de los servicios de remisión y puesta a disposición.
- e) Norma Técnica de Política de firma electrónica y de certificados de la Administración: Tratará, entre otras cuestiones recogidas en su definición en el anexo, aquellas que afectan a la interoperabilidad incluyendo los formatos de firma, los algoritmos a utilizar y longitudes mínimas de las claves, las reglas de creación y validación de la firma electrónica, la gestión de las políticas de firma, el uso de las referencias temporales y de sello de tiempo, así como la normalización de la representación de la firma electrónica en pantalla y en papel para el ciudadano y en las relaciones entre las Administraciones Públicas.
- f) Norma Técnica de Protocolos de intermediación de datos: tratará las especificaciones de los protocolos de intermediación de datos que faciliten la integración y reutilización de servicios en las Administraciones Públicas y que serán de aplicación para los prestadores y consumidores de tales servicios.
- g) Norma Técnica de Relación de modelos de datos que tengan el carácter de comunes en la Administración y aquellos que se refieran a materias sujetas a intercambio de información con los ciudadanos y otras Administraciones.
- h) Norma Técnica de Política de gestión de documentos electrónicos: incluirá directrices para la asignación de responsabilidades, tanto directivas como profesionales, y la definición de los programas, procesos y controles de gestión de documentos y administración de los repositorios electrónicos, y la documentación de los mismos, a desarrollar por las Administraciones Públicas y por los organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes de aquéllas.
- i) Norma Técnica de Requisitos de conexión a la Red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas.
- j) Norma Técnica de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos, así como desde papel u otros medios físicos a formatos electrónicos.
- k) Norma Técnica de Modelo de Datos para el intercambio de asientos entre las Entidades Registrales: tratará de aspectos funcionales y técnicos para el intercambio de asientos registrales, gestión de errores y excepciones, gestión de anexos, requerimientos tecnológicos y transformaciones de formatos.
- l) Norma Técnica de Reutilización de recursos de información: tratará de las normas comunes sobre la localización, descripción e identificación única de los recursos de información puestos a disposición del público por medios electrónicos para su reutilización.

## § 16 Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

m) Norma Técnica de interoperabilidad de inventario y codificación de objetos administrativos: tratará las reglas relativas a la codificación de objetos administrativos, así como la conexión entre los inventarios correspondientes, incluyendo, por un lado, las unidades orgánicas y oficinas de la Administración, y, por otro lado, la información administrativa de procedimientos y servicios.

n) Norma Técnica de Interoperabilidad de Transferencia e Ingreso de documentos y expedientes electrónicos: tratará los requisitos y condiciones relativos a la transferencia de agrupaciones documentales en formato electrónico, documentos y expedientes electrónicos, junto con los metadatos asociados, entre sistemas de gestión de documentos electrónicos y sistemas de archivo electrónico.

ñ) Norma Técnica de Interoperabilidad de Valoración y Eliminación de documentos y expedientes electrónicos: tratará las condiciones y requisitos relativos a la valoración de los documentos y expedientes electrónicos para establecimiento de plazos de conservación, transferencia y acceso o, en su caso, eliminación total o parcial.

o) Norma Técnica de Interoperabilidad de preservación de documentación electrónica: tratará las condiciones y requisitos relativos a la conservación de los documentos electrónicos para garantizar su autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y trazabilidad, así como la protección, recuperación y conservación física y lógica de los documentos y su contexto.

p) Norma Técnica de Interoperabilidad de tratamiento y preservación de bases de datos: tratará las condiciones y requisitos relativos a la conservación de las bases de datos para garantizar su autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y trazabilidad, y permitiendo la protección, recuperación y conservación física y lógica de los datos y su contexto.

q) Norma Técnica de Interoperabilidad de Plan de Direccionamiento: tratará reglas aplicables a la asignación y requisitos de direccionamiento IP para garantizar la correcta administración de la Red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas y evitar el uso de direcciones duplicadas.

r) Norma Técnica de Interoperabilidad de reutilización de activos en modo producto y en modo servicio: tratará los requisitos y condiciones para facilitar la reutilización de activos tanto en modo producto como en modo servicio por las Administraciones Públicas españolas.

s) Norma Técnica de Interoperabilidad del modelo de datos y condiciones de interoperabilidad de los registros de funcionarios habilitados: tratará los aspectos funcionales y técnicos para la plena interoperabilidad de los registros electrónicos de funcionarios habilitados pertenecientes a las Administraciones, así como la interconexión de estos a las sedes electrónicas.

t) Norma Técnica de Interoperabilidad del modelo de datos y condiciones de interoperabilidad de los registros electrónicos de apoderamientos: tratará los aspectos funcionales y técnicos para la plena interoperabilidad de los registros electrónicos de apoderamientos pertenecientes a las Administraciones, así como la interconexión de estos a las sedes electrónicas. A los registros mercantiles, de la propiedad, y a los protocolos notariales.

u) Norma Técnica de Interoperabilidad de Sistema de Referencia de documentos y repositorios de confianza: tratará los requisitos técnicos que deberán cumplir las referencias a documentos al ser intercambiadas, de forma que se evite trasladar documentación de forma innecesaria.

v) Norma Técnica de Política de firma electrónica y de certificados en el ámbito estatal: tratará las directrices y normas técnicas aplicables a la utilización de certificados y firma electrónica dentro de su ámbito de aplicación, organizadas alrededor de los conceptos de generación y validación de firma e incluirá los perfiles interoperables de los medios de identificación de las Administraciones Públicas previstos en Ley 40/2015, de 1 de octubre.

2. El Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, a propuesta de la Comisión Sectorial de Administración Electrónica prevista en la disposición adicional novena de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, aprobará las normas técnicas de interoperabilidad y las publicará mediante Resolución de la persona titular de la Secretaría de Estado de Función Pública.

## § 16 Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

3. Para la redacción y actualización de las normas técnicas de interoperabilidad indicadas en el apartado 1 y las futuras que pueda aprobar el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital que sean necesarias para garantizar el adecuado nivel de interoperabilidad como consecuencia del nivel de desarrollo tecnológico, los compromisos internacionales o el marco normativo aplicable, se constituirán los correspondientes grupos de trabajo en los órganos colegiados con competencias en materia de Administración electrónica.

Para garantizar la debida interoperabilidad en materia de ciberseguridad y criptografía, en relación con la aplicación del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica, el órgano competente será el Centro Criptológico Nacional, adscrito al Centro Nacional de Inteligencia.

4. Se desarrollarán los siguientes instrumentos para la interoperabilidad:

a) Sistema de Información Administrativa: Inventario de procedimientos administrativos, servicios prestados y otras actuaciones administrativas que generen documentación pública, conteniendo información de los mismos clasificada por funciones y con indicación de su nivel de informatización, así como información acerca de las interfaces al objeto de favorecer la interacción o en su caso la integración de los procesos.

b) Centro de interoperabilidad semántica de la Administración: Almacenará, publicará y difundirá los modelos de datos de los servicios de interoperabilidad entre Administraciones Públicas y de estas con los ciudadanos, tanto comunes como sectoriales, así como los relativos a infraestructuras y servicios comunes, además de las especificaciones semánticas y codificaciones relacionadas. Su propósito es facilitar la comprensión semántica de los servicios de intercambio de datos de las Administraciones y maximizar la reutilización de activos semánticos en la construcción de éstos. Se conectarán con otros instrumentos equivalentes de las Administraciones Públicas y del ámbito de la Unión Europea.

c) Centro de Transferencia de Tecnología: Directorio de aplicaciones para su libre reutilización que contendrá la relación de aplicaciones para su libre reutilización, incluyendo, al menos, los datos descriptivos relativos a nombre de la aplicación, breve descripción de sus funcionalidades, uso y características, licencia, principales estándares abiertos aplicados, y estado de desarrollo.

d) Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas de las Administraciones Públicas: Instrumento que permitirá la sincronización de los sistemas que traten la información de inventariado, codificación y evolución de unidades orgánicas y oficinas en diferentes modalidades de integración para garantizar la flexibilidad tanto en el consumo como en la provisión de información relacionada.

### **Disposición adicional segunda. Formación.**

El personal de las Administraciones públicas recibirá la formación necesaria para garantizar el conocimiento del presente Esquema Nacional de Interoperabilidad, a cuyo fin los órganos responsables dispondrán lo necesario para que esta formación sea una realidad efectiva.

### **Disposición adicional tercera. Centro Nacional de Referencia de Aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) basadas en fuentes abiertas.**

**(Suprimida)**

### **Disposición adicional cuarta. Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación.**

**(Suprimida)**

### **Disposición adicional quinta. Normativa técnica relativa a la reutilización de recursos de información.**

La normativa relativa a la reutilización de recursos de información deberá estar aprobada a más tardar el 1 de junio de 2012.

## § 16 Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

### **Disposición transitoria primera.** *Adecuación de sistemas y servicios.*

Los sistemas existentes a la entrada en vigor del presente real decreto se adecuarán al Esquema Nacional de Interoperabilidad de forma que permitan el cumplimiento de lo establecido en la Disposición final tercera de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Los nuevos sistemas aplicarán lo establecido en el presente real decreto desde su concepción.

Si a los doce meses de la entrada en vigor del Esquema Nacional de Interoperabilidad hubiera circunstancias que impidan la plena aplicación de lo exigido en el mismo, se dispondrá de un plan de adecuación, que marque los plazos de ejecución los cuales, en ningún caso, serán superiores a 48 meses desde la entrada en vigor.

El plan indicado en el párrafo anterior será elaborado con la antelación suficiente y aprobado por los órganos superiores competentes.

### **Disposición transitoria segunda.** *Uso de medios actualmente admitidos de identificación y autenticación.*

De acuerdo con lo previsto en el artículo 19 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y en la disposición transitoria primera del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, se establece un plazo de adaptación de veinticuatro meses en el que se podrá seguir utilizando los medios actualmente admitidos de identificación y firma electrónica.

### **Disposición derogatoria única.**

Quedan derogadas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en el presente reglamento.

### **Disposición final primera.** *Título habilitante.*

El presente real decreto se dicta en virtud de lo establecido en el artículo 149.1.18.<sup>a</sup> de la Constitución, que atribuye al Estado la competencia sobre las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas.

### **Disposición final segunda.** *Desarrollo normativo.*

Se autoriza al titular del Ministerio de la Presidencia, para dictar las disposiciones necesarias para la aplicación y desarrollo de lo establecido en el presente real decreto, sin perjuicio de las competencias de las comunidades autónomas de desarrollo y ejecución de la legislación básica del Estado.

### **Disposición final tercera.** *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

## **ANEXO**

### **Glosario de términos**

**Aplicación:** Programa o conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el uso de informática.

**Aplicación de fuentes abiertas:** Aquella que se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de redistribuir copias a otros usuarios.

**Cadena de interoperabilidad:** Expresión de la interoperabilidad en el despliegue de los sistemas y los servicios como una sucesión de elementos enlazados e interconectados, de forma dinámica, a través de interfaces y con proyección a las dimensiones técnica, semántica y organizativa.

**Ciclo de vida de un documento electrónico:** Conjunto de las etapas o períodos por los que atraviesa la vida del documento, desde su identificación en un sistema de gestión de

## § 16 Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

documentos, hasta su selección para conservación permanente, de acuerdo con la legislación sobre Archivos de aplicación en cada caso, o para su destrucción reglamentaria.

Coste que no suponga una dificultad de acceso: Precio del estándar que, por estar vinculado al coste de distribución y no a su valor, no impide conseguir su posesión o uso.

Dato: Una representación de hechos, conceptos o instrucciones de un modo formalizado, y adecuado para comunicación, interpretación o procesamiento por medios automáticos o humanos.

Digitalización: El proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en uno o varios ficheros electrónicos que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.

Documento electrónico: Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

Especificación técnica: Una especificación que figura en un documento en el que se definen las características requeridas de un producto, tales como los niveles de calidad, el uso específico, la seguridad o las dimensiones, incluidas las prescripciones aplicables al producto en lo referente a la denominación de venta, la terminología, los símbolos, los ensayos y métodos de ensayo, el envasado, el marcado y el etiquetado, así como los procedimientos de evaluación de la conformidad.

Especificación formalizada: Aquellas especificaciones que o bien son normas en el sentido de la Directiva 98/34 o bien proceden de consorcios de la industria u otros foros de normalización.

Esquema de metadatos: Instrumento que define la incorporación y gestión de los metadatos de contenido, contexto y estructura de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida.

Estándar: Véase norma.

Estándar abierto: Aquél que reúne las siguientes condiciones:

a) Que sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso,

b) Que su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial.

Ficheros de implementación de las políticas de firma: Son la representación en lenguaje formal (XML o ASN.1) de las condiciones establecidas en la política de firma, acorde a las normas técnicas establecidas por los organismos de estandarización.

Firma electrónica: Conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.

Formato: Conjunto de reglas (algoritmo) que define la manera correcta de intercambiar o almacenar datos en memoria.

Herramientas genéricas: Instrumentos y programas de referencia, compartidos, de colaboración o componentes comunes y módulos similares reutilizables que satisfacen las necesidades comunes en los distintos ámbitos administrativos.

Imagen electrónica: Resultado de aplicar un proceso de digitalización a un documento.

Índice electrónico: Relación de documentos electrónicos de un expediente electrónico, firmada por la Administración, órgano o entidad actuante, según proceda y cuya finalidad es garantizar la integridad del expediente electrónico y permitir su recuperación siempre que sea preciso.

Infraestructura o servicio común: capacidad organizativa y técnica que satisface necesidades comunes de los usuarios en diversos ámbitos de la Administración, junto con su gobernanza operativa de apoyo, que pueden tener carácter horizontal o sectorial, con diversos modos de provisión, como servicio o como producto, o integración a modo de plataforma, que facilitan la interoperabilidad, la seguridad, las economías de escala, la racionalización y la simplificación de la actuación administrativa.

Interoperabilidad: Capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

Interoperabilidad organizativa: Es aquella dimensión de la interoperabilidad relativa a la capacidad de las entidades y de los procesos a través de los cuales llevan a cabo sus

## § 16 Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

actividades para colaborar con el objeto de alcanzar logros mutuamente acordados relativos a los servicios que prestan.

Interoperabilidad semántica: Es aquella dimensión de la interoperabilidad relativa a que la información intercambiada pueda ser interpretable de forma automática y reutilizable por aplicaciones que no intervienen en su creación.

Interoperabilidad técnica: Es aquella dimensión de la interoperabilidad relativa a la relación entre sistemas y servicios de tecnologías de la información, incluyendo aspectos tales como las interfaces, la interconexión, la integración de datos y servicios, la presentación de la información, la accesibilidad y la seguridad, u otros de naturaleza análoga.

Interoperabilidad en el tiempo: Es aquella dimensión de la interoperabilidad relativa a la interacción entre elementos que corresponden a diversas oleadas tecnológicas; se manifiesta especialmente en la conservación de la información en soporte electrónico.

Licencia Pública de la Unión Europea («European Union Public Licence-EUPL»): Licencia adoptada oficialmente por la Comisión Europea en las 22 lenguas oficiales comunitarias para reforzar la interoperabilidad de carácter legal mediante un marco colectivo para la puesta en común de las aplicaciones del sector público.

Lista de servicios de confianza (TSL): Lista de acceso público que recoge información precisa y actualizada de aquellos servicios de certificación y firma electrónica que se consideran aptos para su empleo en un marco de interoperabilidad de las Administraciones públicas españolas y europeas.

Marca de tiempo: La asignación por medios electrónicos de la fecha y, en su caso, la hora a un documento electrónico.

Medio electrónico: Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquier redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.

Metadato: Dato que define y describe otros datos. Existen diferentes tipos de metadatos según su aplicación.

Metadato de gestión de documentos: Información estructurada o semiestructurada que hace posible la creación, gestión y uso de documentos a lo largo del tiempo en el contexto de su creación. Los metadatos de gestión de documentos sirven para identificar, autenticar y contextualizar documentos, y del mismo modo a las personas, los procesos y los sistemas que los crean, gestionan, mantienen y utilizan.

Modelo de datos: Conjunto de definiciones (modelo conceptual), interrelaciones (modelo lógico) y reglas y convenciones (modelo físico) que permiten describir los datos para su intercambio.

Nivel de resolución: Resolución espacial de la imagen obtenida como resultado de un proceso de digitalización.

Nodo de interoperabilidad: Organismo que presta servicios de interconexión técnica, organizativa y jurídica entre sistemas de información para un conjunto de Administraciones Públicas bajo las condiciones que éstas fijen.

Norma: Especificación técnica aprobada por un organismo de normalización reconocido para una aplicación repetida o continuada cuyo cumplimiento no sea obligatorio y que esté incluida en una de las categorías siguientes:

- a) norma internacional: norma adoptada por una organización internacional de normalización y puesta a disposición del público,
- b) norma europea: norma adoptada por un organismo europeo de normalización y puesta a disposición del público,
- c) norma nacional: norma adoptada por un organismo nacional de normalización y puesta a disposición del público.

Política de firma electrónica: Conjunto de normas de seguridad, de organización, técnicas y legales para determinar cómo se generan, verifican y gestionan firmas electrónicas, incluyendo las características exigibles a los certificados de firma.

Política de gestión de documentos electrónicos: Orientaciones o directrices que define una organización para la creación y gestión de documentos auténticos, fiables y disponibles a lo largo del tiempo, de acuerdo con las funciones y actividades que le son propias. La

## § 16 Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

---

política se aprueba al más alto nivel dentro de la organización, y asigna responsabilidades en cuanto a la coordinación, aplicación, supervisión y gestión del programa de tratamiento de los documentos a través de su ciclo de vida.

Procedimiento administrativo: Proceso formal regulado jurídicamente para la toma de decisiones por parte de las Administraciones públicas para garantizar la legalidad, eficacia, eficiencia, calidad, derechos e intereses presentes, que termina con una resolución en la que se recoge un acto administrativo; este proceso formal jurídicamente regulado se implementa en la práctica mediante un proceso operativo que coincide en mayor o menor medida con el formal.

Proceso operativo: Conjunto organizado de actividades que se llevan a cabo para producir un producto o servicio; tiene un principio y fin delimitado, implica recursos y da lugar a un resultado.

Repositorio electrónico: Archivo centralizado donde se almacenan y administran datos y documentos electrónicos, y sus metadatos.

Sello de tiempo: La asignación por medios electrónicos de una fecha y hora a un documento electrónico con la intervención de un prestador de servicios de certificación que asegure la exactitud e integridad de la marca de tiempo del documento.

Sellado de tiempo: Acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos.

Servicio de interoperabilidad: Cualquier mecanismo que permita a las Administraciones públicas compartir datos e intercambiar información mediante el uso de las tecnologías de la información.

Soporte: Objeto sobre el cual o en el cual es posible grabar y recuperar datos.

Trámite: Cada uno de los estados y diligencias que hay que recorrer en un negocio hasta su conclusión.

Uso generalizado por los ciudadanos: Usado por casi todas las personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen o sean susceptibles de relacionarse con las Administraciones españolas.

## NORMATIVA PARA INGRESO EN EL CUERPO GENERAL ADMINISTRATIVO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

### § 17

Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso

---

Ministerio de la Presidencia  
«BOE» núm. 284, de 25 de noviembre de 2011  
Última modificación: 27 de marzo de 2024  
Referencia: BOE-A-2011-18541

---

El tratamiento de los archivos públicos se ha venido abordando en nuestro ordenamiento jurídico, tradicionalmente, desde una perspectiva eminentemente histórico-patrimonial. Un enfoque muy centrado en la conservación y protección de nuestro patrimonio documental que, aunque fundamental, hoy resulta insuficiente. La creciente heterogeneidad de los documentos producidos por las Administraciones públicas y los particulares, los cambios derivados de la incorporación de las tecnologías de la información y de la comunicación, la aparición de nuevos modelos de gestión, con sistemas mixtos digitales y en papel, y el reconocimiento de una serie de derechos ciudadanos que inciden en la gestión documental y archivística, han configurado un nuevo escenario que demanda completar el tratamiento tradicional de los archivos con una regulación de mayor alcance y perspectiva. Se hace precisa una mejor gestión de los heterogéneos fondos documentales que facilite la puesta a disposición de los ciudadanos de la gran variedad de documentos que se contienen en los archivos públicos y que garantice, a la vez, su correcta ordenación y conservación.

El presente Real Decreto establece el Sistema Español de Archivos, configurado sobre la base de relaciones de cooperación voluntaria, de conformidad con la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español. La nueva regulación pretende dotar a las Administraciones y agentes implicados de herramientas suficientemente flexibles que posibiliten la comunicación archivística dentro de un marco dinámico de cooperación interadministrativa. Con este objetivo se crea el Consejo de Cooperación Archivística, órgano colegiado específico de composición interadministrativa, encargado de canalizar la cooperación archivística entre las administraciones públicas implicadas.

Por otro lado, la norma establece unas directrices para la coordinación de los criterios archivísticos aplicables en la Administración General del Estado y los organismos públicos de ella dependientes. La nueva Comisión de Archivos de la Administración General del Estado, órgano con representación interministerial, tiene encomendada la coordinación de la política archivística de los ministerios y organismos públicos en tanto que integrantes del Sistema de Archivos de la Administración General del Estado. En el diseño del Sistema se tiene en cuenta que, en la fase activa del ciclo de vida de los documentos, la gestión eficaz de la información administrativa resulta clave tanto para la organización interna como para la actividad externa de la Administración, en tanto que, finalizada la fase activa, es la dimensión histórico-patrimonial y cultural de documentos y archivos la que adquiere progresivamente

## § 17 Sistema Español de Archivos y Sistema de Archivos de la Administración del Estado

mayor relevancia. En consecuencia con esto, el presente Real Decreto prevé una regulación común, de carácter general, para asegurar un tratamiento archivístico adecuado de los documentos administrativos a lo largo de su ciclo vital.

Esta norma pretende, asimismo, facilitar el ejercicio del derecho de acceso de los ciudadanos a los archivos y documentos administrativos, mediante la clarificación de los criterios fijados en la muy diversa legislación aplicable y con la introducción de un procedimiento común, muy simplificado, de solicitud de acceso. En la regulación del procedimiento, que pretende suprimir incertidumbres y eliminar cualquier ocasión de arbitrariedad, está muy presente la necesidad de proteger intereses públicos y privados en los términos reconocidos en la Constitución y las Leyes, que justifican la existencia de especiales requisitos y condiciones para el acceso a documentos que no son de libre consulta y requieren autorización. En especial, esta regulación es respetuosa del delicado equilibrio que debe mantenerse entre la salvaguarda del derecho fundamental a la protección de datos personales-de acuerdo con la regulación contenida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal- y el derecho de acceso a documentos y archivos. Con el fin de proceder a una ponderación lo más ajustada posible, la norma distingue una variedad supuestos en relación con el acceso a documentos que contienen datos personales y gradúa, atendiendo al tipo de datos, la edad del documento, las circunstancias del caso y la finalidad del acceso, las condiciones y requisitos que se han de reunir para levantar las restricciones al acceso.

El régimen previsto –requisitos de la solicitud para el ejercicio del derecho de acceso, regulación de la tramitación y resolución, derecho a la obtención de copias– es conforme con lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que en su artículo 37 dispone que «los ciudadanos tienen derecho a acceder a los registros y a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen o el tipo de soporte material en que figuren, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de la solicitud», al tiempo que menciona una variedad de materias que se rigen por su regulación específica. Efectivamente, este Real Decreto no interfiere en la normativa específica que rige en ámbitos sectoriales, como sucede con la información ambiental, con la información tributaria o la relativa a datos sanitarios. Se trata de un desarrollo reglamentario, que complementa y facilita la aplicación de disposiciones legales que se refieren con carácter general al derecho de acceso a documentos, como las contenidas en la mencionada Ley 30/1992, en la Ley 16/1985, de 25 de junio, de patrimonio histórico español, en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos o, más recientemente, en la Ley 52/2007, de 28 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y establecen medidas a favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura.

En conclusión, la presente norma no altera el régimen material de acceso a los documentos contenidos en los archivos de la Administración General del Estado, que sigue determinándose, como no puede ser de otro modo, por las correspondientes normas legales generales y sectoriales de aplicación en cada materia. Esta pluralidad de regímenes materiales, sin embargo, es compatible con el reconocimiento de un procedimiento administrativo común para la solicitud de acceso a los documentos conservados en los archivos de la Administración General del Estado. Tal regulación procedural viene a ofrecer claridad y seguridad a todos los interesados, determinando además las particularidades procedimentales existentes en virtud de algunas de las situaciones de acceso restringido y resulta de aplicación general a los archivos de la Administración, con exclusión tan sólo de los de oficina o gestión, en razón de la tramitación pendiente o la continua utilización y consulta que constituyen las características definitorias de estos archivos y que exigen, precisamente, un régimen procedural de acceso distinto al de los documentos que han sido ya transferidos a los archivos centrales o generales y de los depositados en los archivos intermedio e históricos.

En la elaboración de la presente norma han sido consultadas las Comunidades Autónomas.

## § 17 Sistema Español de Archivos y Sistema de Archivos de la Administración del Estado

La norma se dicta al amparo del artículo 149.1.28 CE que atribuye al Estado en exclusiva la competencia sobre los archivos de titularidad estatal. No obstante, para el establecimiento del Sistema español de archivos regulado en los dos primeros Capítulos, se invoca el artículo 149.2 CE que reconoce la competencia concurrente en materia de cultura, en términos reiterados por la jurisprudencia del Tribunal Constitucional y de modo consecuente con el principio de cooperación.

En su virtud, a propuesta del Ministro de la Presidencia y la Ministra de Cultura, con la aprobación previa del Vicepresidente del Gobierno de Política Territorial y Ministro de Política Territorial y Administración Pública, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 18 de noviembre de 2011,

DISPONGO:

### CAPÍTULO I

#### Disposiciones generales

##### **Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

El objeto del presente Real Decreto es:

- a) Establecer el Sistema Español de Archivos, previsto en el artículo 66 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, formado por los archivos de la Administración General del Estado y el resto de archivos públicos y privados, vinculados al Sistema mediante los correspondientes instrumentos de cooperación.
- b) Regular el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado como conjunto de todos los archivos de titularidad de la Administración General del Estado, así como de las entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de ella.
- c) Establecer el procedimiento común para el acceso a los documentos obrantes en el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado.

##### **Artículo 2. Definiciones.**

1. A los efectos de este Real Decreto, y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 59.1 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, y de la correspondiente legislación autonómica, se entiende por archivo:

- a) El conjunto orgánico de documentos, o la reunión de varios de ellos, producidos o reunidos por las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas
- b) Las entidades, que de acuerdo con las normas internacionales de descripción archivística, comprenden instituciones, personas y familias, que reúnen, conservan, organizan, describen y difunden los conjuntos orgánicos y las colecciones de documentos.

2. A los efectos de este Real Decreto se entiende por:

- a) Sistema archivístico: Conjunto de normas reguladoras, así como de órganos, centros y servicios competentes en la gestión eficaz de los documentos y de los archivos.
- b) Documento de archivo: Ejemplar en cualquier tipo de soporte, testimonio de las actividades y funciones de las personas físicas y jurídicas, públicas o privadas.
- c) Documento electrónico: De acuerdo con lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se entenderá por documento 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.
- d) Expediente electrónico: De acuerdo con lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se entenderá por expediente electrónico el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.
- e) Ciclo vital de documentos: Son las diferentes etapas por las que atraviesan los documentos desde que se producen hasta su eliminación conforme al procedimiento establecido, o en su caso, su conservación permanente.

## § 17 Sistema Español de Archivos y Sistema de Archivos de la Administración del Estado

f) Calendario de conservación: Es el instrumento de trabajo fruto del proceso de valoración documental, en el que se recoge el plazo de permanencia de los documentos de archivo en cada una de las fases del ciclo vital para su selección, eliminación o conservación permanente y, en su caso, el método y procedimiento de selección, eliminación o conservación en otro soporte.

g) Identificación: Es la fase del tratamiento archivístico que consiste en la investigación y sistematización de las categorías administrativas y archivísticas en que se sustenta la estructura de un fondo.

h) Valoración documental: Es el estudio y análisis de las características administrativas, jurídicas, fiscales, informativas e históricas de los documentos u otras agrupaciones documentales.

i) Eliminación de documentos: Consiste en la destrucción física de unidades o series documentales por el órgano responsable del archivo u oficina pública en que se encuentren, empleando cualquier método que garantice la imposibilidad de reconstrucción de los mismos y su posterior utilización.

j) Metadato: Se entiende por metadato cualquier descripción estandarizada de las características de un conjunto de datos. En el contexto del documento electrónico cualquier tipo de información en forma electrónica asociada a los documentos electrónicos, de carácter instrumental e independiente de su contenido, destinada al conocimiento inmediato y automatizable de alguna de sus características, con la finalidad de garantizar la disponibilidad, el acceso, la conservación y la interoperabilidad del propio documento.

## CAPÍTULO II

### El Sistema Español de Archivos

#### Artículo 3. *El Sistema Español de Archivos.*

1. El Sistema Español de Archivos previsto en el artículo 66 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, comprende el conjunto de órganos, centros, sistemas y medios que, mediante relaciones de cooperación y coordinación, actúan conjuntamente con la finalidad de desarrollar los servicios archivísticos para facilitar el acceso de los ciudadanos a los archivos públicos en los términos establecidos en la normativa general.

2. Forman parte del Sistema Español de Archivos:

a) El Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos.

b) Los sistemas archivísticos autonómicos, provinciales, locales, en función de las relaciones de cooperación, basadas en el principio de voluntariedad, que se establezcan, y sin perjuicio de la aplicación de su respectiva normativa.

c) Los archivos de todo tipo de entidades públicas y privadas incorporadas al sistema mediante los correspondientes acuerdos y convenios.

3. En el marco del Sistema Español de Archivos, cada Administración, de acuerdo con sus competencias, promoverá un desarrollo equilibrado, coherente e innovador del conjunto de archivos y sistemas existentes en España y fomentará la igualdad de todos los ciudadanos en el acceso a un servicio público de calidad.

4. El Ministerio de Cultura, como órgano coordinador del Sistema, y en cooperación con los responsables de los correspondientes archivos, asegurará la conservación y difusión del patrimonio documental y su defensa frente a la expoliación. Con tal fin:

a) Elaborará el Censo-Guía de Archivos de los bienes integrantes del Patrimonio Documental.

b) Asegurará el mantenimiento y la difusión selectiva de la información bibliográfica especializada en materia de archivos y otras disciplinas afines.

c) Promoverá la formación permanente del personal de los archivos con medios adecuados y suficientes, así como el fomento del intercambio de archiveros mediante el desarrollo de programas nacionales e internacionales en cooperación con las Comunidades Autónomas.

## § 17 Sistema Español de Archivos y Sistema de Archivos de la Administración del Estado

d) Impulsará la investigación científica y el desarrollo e innovación tecnológica dentro del ámbito archivístico, así como la realización de proyectos de investigación en cooperación con otras instituciones científicas y culturales, en colaboración con las Comunidades Autónomas. Los archivos podrán ser centros promotores de proyectos de investigación y los archiveros podrán presentarse como personal investigador a convocatorias nacionales e internacionales.

e) Promoverá la creación de plataformas y proyectos digitales de acuerdo con los criterios de accesibilidad en línea, digitalización de fondos, preservación y duplicación con fines de difusión y la colaboración en proyectos de desarrollo de contenidos digitales promovidos por las administraciones públicas.

f) Impulsará la cooperación con otros países y ámbitos culturales, especialmente con los países de la Unión Europea, de Iberoamérica y del Mediterráneo, en programas de digitalización y en la elaboración y desarrollo de plataformas y portales en Internet, con el fin de fomentar el conocimiento y la difusión de los documentos que forman parte de una historia común.

### **Artículo 4. La cooperación archivística.**

1. La cooperación archivística comprende los vínculos que, con carácter voluntario, se establecen entre los archivos y los sistemas archivísticos dependientes de las diferentes administraciones públicas y de todo tipo de entidades o personas físicas para intercambiar información y servicios, conocimientos especializados y medios técnicos, con la finalidad de optimizar los recursos y desarrollar los servicios que prestan los archivos.

2. Las relaciones de la Administración General del Estado con los sistemas archivísticos autonómicos se regularán por lo establecido en los respectivos convenios de colaboración que, con tal fin, se suscriban con las Comunidades Autónomas.

3. La Administración General del Estado, en colaboración con el resto de las Administraciones Públicas y todo tipo de entidades privadas, promoverá e impulsará la cooperación archivística mediante:

a) El establecimiento de planes generales y específicos, que deberán ser aprobados por el Consejo de Ministros.

b) La suscripción de convenios y otros instrumentos de cooperación entre las administraciones públicas y con los archivos de titularidad privada.

c) el impulso del funcionamiento de los Patronatos de los Archivos Históricos de carácter nacional y de los órganos colegiados en materia archivística con presencia de la Administración General del Estado.

d) La presencia española en organismos y organizaciones internacionales y la participación en proyectos supranacionales.

### **Artículo 5. El Consejo de Cooperación Archivística.**

1. El Consejo de Cooperación Archivística, como órgano adscrito al Ministerio de Cultura a través de la Secretaría de Estado de Cultura, es el órgano de cooperación entre las administraciones públicas en materia de archivos.

2. Son funciones del Consejo:

a) La promoción de la integración de los sistemas archivísticos de titularidad pública y archivos privados en el Sistema Español de Archivos.

b) La elaboración de criterios uniformes para el desarrollo de los servicios archivísticos.

c) La propuesta y promoción del desarrollo de políticas públicas, directrices y estrategias relativas a la administración de archivos y patrimonio documental, con especial atención a la implantación de las nuevas tecnologías en la gestión de los archivos.

d) Informar los planes de cooperación archivística previstos en el artículo 4.3 letra a) y proceder a su seguimiento y, eventualmente, a la propuesta de su actualización.

e) La promoción y el fomento de la formación profesional y el intercambio en el ámbito archivístico.

f) El impulso de la cooperación internacional.

## § 17 Sistema Español de Archivos y Sistema de Archivos de la Administración del Estado

3. Presidirá el Consejo de Cooperación Archivística la persona titular de la Secretaría de Estado de Cultura.

4. Componen el Consejo de Cooperación Archivística, junto con su Presidente, seis representantes de la Administración General del Estado, con rango de director general o equivalente, designados por los Ministerios de Asuntos Exteriores y de Cooperación, Defensa, Economía y Hacienda, Presidencia, Política Territorial y Administraciones Públicas y Cultura, un representante de cada Comunidad Autónoma, tres representantes de las administraciones locales, designados por la asociación de entidades locales de ámbito estatal con mayor implantación y un representante del Consejo de Universidades.

5. La Secretaría del Consejo corresponderá a un funcionario del Ministerio de Cultura, que actuará en el Pleno con voz pero sin voto.

### CAPÍTULO III

#### Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos

##### Sección 1.<sup>a</sup> Disposiciones Generales

###### Artículo 6. Definición.

El Sistema de Archivos de la Administración General del Estado es el conjunto de sistemas archivísticos departamentales, órganos, archivos y centros de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos, que actúan de manera coordinada con la finalidad de garantizar la correcta gestión de los fondos, colecciones, documentos y otras agrupaciones documentales producidos o reunidos en el ejercicio de sus competencias y facilitar el acceso de los ciudadanos a los mismos.

###### Artículo 7. Composición.

Integran el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado los archivos, centros, servicios y, en su caso, sistemas archivísticos de los departamentos ministeriales, y de sus organismos públicos existentes y los que en el futuro puedan crearse reglamentariamente.

La Comisión de Archivos de la Administración General del Estado actuará como coordinadora del Sistema.

###### Artículo 8. Clases de Archivos.

Los Archivos del Sistema de Archivos de la Administración General del Estado, atendiendo al ciclo vital de los documentos, se clasifican en:

- a) Archivos de oficina o de gestión.
- b) Archivos generales o centrales de los Ministerios y de los organismos públicos dependientes de los mismos.
- c) Archivo intermedio.
- d) Archivos históricos.

###### Artículo 9. Archivos de oficina o de gestión.

Son aquellos archivos existentes en todos los órganos y unidades administrativas para la custodia de los documentos en fase de tramitación o sometidos a continua utilización y consulta administrativa. Estos documentos, una vez concluida su tramitación o su etapa de utilización y consulta, serán objeto de transferencia al archivo central del Departamento respectivo, de acuerdo con los plazos establecidos durante el proceso de valoración.

Los archivos de oficina o de gestión cumplirán las siguientes funciones:

- 1.<sup>º</sup> Apoyar la gestión administrativa.
- 2.<sup>º</sup> Acreditar las actuaciones y actividades de la unidad productora.
- 3.<sup>º</sup> Organizar los documentos producidos por sus respectivas unidades.

## § 17 Sistema Español de Archivos y Sistema de Archivos de la Administración del Estado

4.º Transferir los documentos al Archivo central, en la forma y tiempo establecidos en el correspondiente calendario de conservación elaborado de manera conjunta con el Archivo Central, una vez agotado su plazo de permanencia en la unidad productora.

5.º Eliminar los documentos de apoyo informativo antes de la transferencia al Archivo central.

### **Artículo 10. Archivos generales o centrales de los Ministerios y de los organismos públicos dependientes de los mismos.**

1. Son aquellos archivos existentes en los Ministerios y organismos públicos para la custodia de los documentos, una vez finalizada su tramitación y transcurridos los plazos establecidos por la normativa vigente o en los calendarios de conservación.

El Archivo Central cumplirá las siguientes funciones:

1.º Coordinar y controlar el funcionamiento de los distintos archivos de gestión, así como proporcionar el asesoramiento técnico necesario a las unidades y a su archivo de gestión, con el fin de conseguir la correcta conservación y tratamiento técnico de los documentos de archivo, de acuerdo con las normas específicas que correspondan a cada serie documental.

2.º Llevar a cabo el proceso de identificación de series y elaborar el cuadro de clasificación.

3.º Describir las fracciones de serie conforme a las normas internacionales y nacionales de descripción archivística.

4.º Llevar a cabo procesos de valoración documental, a fin de elevar las correspondientes propuestas de eliminación, o en su caso, de conservación permanente de documentos, en aplicación del procedimiento establecido por la normativa vigente.

5.º Tramitar, en su caso, los expedientes de eliminación de documentos, una vez cumplidos los requisitos exigidos por la normativa vigente y de acuerdo con los calendarios de conservación aprobados.

6.º Realizar las transferencias preceptivas y periódicas de documentos al archivo intermedio, acompañadas de su correspondiente relación de entrega.

7.º Proporcionar al archivo intermedio las descripciones de las fracciones de serie objeto de cada una de las transferencias.

8.º Participar en los equipos multidisciplinares encargados del diseño e implementación de los sistemas de gestión de los procedimientos administrativos tramitados en soporte electrónico.

2. Los órganos competentes de cada Ministerio propondrán los calendarios de conservación y acceso de los documentos que custodian en los diferentes archivos previstos en este artículo, comunicándolos a la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos.

### **Artículo 11. Archivo intermedio.**

El archivo intermedio es la institución responsable de la custodia de los documentos generados y reunidos por los diferentes Departamentos ministeriales y sus organismos públicos, una vez finalizada su fase activa conforme a lo establecido en los calendarios de conservación. El Archivo General de la Administración, es el archivo intermedio de la Administración General del Estado, según la normativa vigente.

El Archivo General de la Administración, como archivo intermedio de la Administración General del Estado y adscrito al Ministerio de Cultura, tiene las siguientes funciones:

1.º Conservar los documentos que son transferidos desde los Archivos Centrales de los Ministerios.

2.º Aplicar, en su caso, las resoluciones adoptadas por la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos relativas a la eliminación de documentos, garantizando su efectiva destrucción, tramitando los preceptivos expedientes de eliminación, conforme lo dispuesto en la legislación vigente.

3.º Aplicar, en su caso, las resoluciones adoptadas por la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos relativas a la conservación permanente, y al acceso en su caso, de agrupaciones documentales.

## § 17 Sistema Español de Archivos y Sistema de Archivos de la Administración del Estado

4.º Identificar y llevar a cabo procesos de valoración documental, a fin de elevar a la Comisión Calificadora departamental o Grupo de Trabajo propuestas de eliminación, o en su caso, de conservación permanente de documentos, en aplicación del procedimiento establecido por la normativa vigente para las agrupaciones documentales acumuladas que no hayan recibido previamente tratamiento archivístico.

5.º Establecer y valorar las estrategias que se pueden aplicar para la conservación a medio plazo de los documentos y ficheros electrónicos recibidos, tales como procedimientos de emulación, migración y conversión de formatos.

6.º Completar las descripciones elaboradas por el Archivo Central de las agrupaciones documentales recibidas, especialmente en lo relativo a los niveles superiores de descripción o macrodescripción, conforme a las normas internacionales y nacionales de descripción archivística.

7.º Llevar a cabo las transferencias preceptivas y periódicas de documentos al Archivo histórico, acompañadas de los correspondientes instrumentos de descripción elaborados.

### **Artículo 12. Archivos históricos.**

1. Los archivos históricos son las instituciones responsables de la custodia, conservación y tratamiento de los fondos pertenecientes al patrimonio histórico documental español que sean reflejo de la trayectoria de la administración estatal a lo largo de la historia o que en todo caso resulten altamente significativos por su valor histórico, su singular importancia o su proyección internacional. Son archivos históricos los de titularidad y gestión estatal adscritos al Ministerio de Cultura.

2. El Archivo Histórico Nacional ejerce las funciones de archivo histórico de la Administración General del Estado.

Las funciones del Archivo Histórico Nacional, como archivo histórico de la Administración General del Estado y dependiente del Ministerio de Cultura, son:

a) Conservar los documentos con valor histórico que le son transferidos desde el Archivo General de la Administración.

b) Aplicar programas de reproducción de documentos en soportes alternativos para garantizar la conservación de los documentos originales y fomentar su difusión.

c) Establecer y valorar las estrategias que se pueden aplicar para la conservación a largo plazo de los documentos y ficheros electrónicos recibidos, tales como procedimientos de emulación, migración y conversión de formatos.

d) Completar las descripciones elaboradas por el Archivo General de la Administración sobre las agrupaciones documentales recibidas, especialmente de las unidades documentales, conforme a las normas internacionales y nacionales de descripción archivística.

e) Impulsar programas de difusión y gestión cultural del patrimonio documental custodiado.

2. En el ámbito de los servicios periféricos del Estado, desempeñan idénticas funciones a las de los archivos intermedio e histórico los Archivos Históricos Provinciales o los que en el futuro se puedan crear en las Delegaciones de Gobierno.

3. De acuerdo con su específica normativa de creación y funcionamiento, los archivos de carácter histórico gestionados por la Administración General del Estado, a través del Ministerio de Cultura, desempeñarán la funciones previstas en este artículo en sus respectivos ámbitos de actuación.

### **Artículo 13. Coordinación archivística.**

1. Cada Departamento Ministerial organizará sus servicios para garantizar la coordinación del funcionamiento de todos los Archivos del Ministerio y de los organismos a él vinculados, según lo previsto en el artículo 65 de la Ley 16/1985, de Patrimonio Histórico Español.

2. A dichos efectos, en cada Departamento podrá constituirse un Grupo de Trabajo para la coordinación de los archivos que se encuentren dentro de su ámbito departamental y sus organismos públicos, adscrita a la Subsecretaría. Los grupos de trabajo ministeriales tendrán por finalidad:

## § 17 Sistema Español de Archivos y Sistema de Archivos de la Administración del Estado

- a) Impulsar el cumplimiento en sus archivos de las instrucciones y recomendaciones de la Comisión de Archivos de la Administración General del Estado.
- b) Promover los criterios particulares en relación con la accesibilidad de la información obrante en los archivos de su competencia.
- c) Impulsar por la inclusión en el Censo-Guía de Archivos de España e Iberoamérica de cualquier servicio de archivos dependiente de su Departamento.
- d) Promover programas de gestión en los que se establezcan los objetivos que deben cumplir sus archivos mediante los correspondientes proyectos y actuaciones a desarrollar.
- e) Realizar estudios de valoración documental y elevar peticiones de dictamen a la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos.

3. La Comisión de Archivos de la Administración General del Estado, órgano interministerial adscrito al Ministerio de Presidencia, elaborará las instrucciones, recomendaciones, manuales y criterios para garantizar el cumplimiento de la normativa en materia de archivos e impulsar la gestión coordinada de los mismos.

En particular, la Comisión establecerá instrucciones y criterios para homogeneizar, normalizar y armonizar las tareas archivísticas que se realicen en las distintas etapas del ciclo documental y en los diferentes archivos de su competencia, tales como:

- a) La implantación de sistemas de gestión de documentos que faciliten la toma de decisiones a los órganos administrativos y sean garantes de los derechos de los ciudadanos.
- b) El desarrollo de propuestas de armonización y homogeneización de los procesos y tareas desarrolladas en los archivos, en aras de la eficacia y la simplificación administrativa.
- c) El diseño de planes e indicadores de evaluación de calidad, aplicables a los archivos del Sistema.
- d) El fomento de la normalización de los procesos de descripción archivística, aplicando las normas nacionales e internacionales de descripción y el desarrollo de recomendaciones y propuestas para su estudio por la Comisión de Normas Españolas de Descripción Archivística (CNEDA).
- e) La utilización en los archivos del sistema, de formatos estándares de uso común, atendiendo a la normativa técnica y demás recomendaciones de Organismos Nacionales e Internacionales.

4. La Presidencia de la Comisión de Archivos de la Administración General del Estado corresponde a quien ocupe la Subsecretaría del Ministerio de Presidencia.

La Vicepresidencia corresponderá a la persona titular de la Subsecretaría del Ministerio de Cultura.

Son miembros de la Comisión de Archivos, junto con el Presidente y el vicepresidente:

- a) El Presidente de los Grupos de trabajo mencionados en el precedente apartado 2 o un representante designado por el Subsecretario correspondiente.
- b) Los Directores Generales del Libro, Archivos y Bibliotecas y para el Impulso de la Administración Electrónica.
- c) La persona titular de la dirección del Archivo General de la Administración.
- d) Hasta un máximo de cuatro vocales, nombrados por la Comisión a propuesta de su Presidencia, en representación de organismos y entes públicos de la Administración General del Estado afectados por este Real Decreto cuya presencia se estime necesaria en la Comisión por razón de su cometido, uno de ellos elegido entre los Directores de los Archivos Históricos Provinciales.

5. La Secretaría de la Comisión corresponderá a un funcionario designado por el Ministerio de Cultura, que asistirá a las reuniones con voz pero sin voto.

6. La Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos, regulada por el Real Decreto 1401/2007, de 29 octubre, se adscribe a la Comisión de Archivos de la Administración General del Estado como su órgano consultivo superior.

**Sección 2.<sup>a</sup> Tratamiento archivístico****Artículo 14.** Ciclo vital de los documentos.

1. Con carácter general, los archivos integrados en el Sistema desarrollarán las siguientes funciones, en todas las fases del ciclo vital de los documentos:
  - a) Garantizar el acceso de los ciudadanos a los documentos públicos, en la forma dispuesta en el capítulo siguiente.
  - b) Facilitar a las unidades productoras el acceso a sus documentos.
  - c) Dar a los documentos el tratamiento técnico archivístico adecuado, según las normas internacionales y nacionales y las instrucciones y recomendaciones emanadas de la Comisión de Archivos de la Administración General del Estado, aplicables en función de la fase en que se encuentren los documentos de archivo, incluyendo las actuaciones pertinentes de conservación preventiva y activa.
  - d) Atender a lo dispuesto en los calendarios de conservación, en cuanto a los plazos de acceso, transferencia y, en su caso, eliminación de las series documentales custodiadas en cada tipo de archivo.
  - e) Colaborar en el desarrollo de los programas de digitalización, reproducción, descripción, planes archivísticos y otras actuaciones que puedan impulsarse desde los órganos de decisión del Sistema.
  - f) Emplear las nuevas tecnologías en el desarrollo de sus funciones y actividades.
  - g) Garantizar la integridad, autenticidad, fiabilidad, disponibilidad, confidencialidad y conservación de los documentos y expedientes electrónicos recibidos o almacenados, según lo establecido por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad, y demás normativa de desarrollo.

**Artículo 15.** Identificación, valoración y eliminación.

1. Los grupos de trabajo de coordinación archivística de cada Departamento ministerial presentarán sus propuestas de eliminación o en su caso, de conservación permanente para el dictamen preceptivo por la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos.

2. A los efectos de este Real Decreto, la eliminación de documentos, incluidos los documentos y expedientes electrónicos, custodiados por los archivos del Sistema, sólo podrá llevarse a cabo cumpliendo los requisitos y el procedimiento establecido en la normativa vigente.

3. En el seno de los grupos de trabajo de coordinación archivística se potenciará la elaboración de calendarios de conservación y la valoración coordinada de series.

Los calendarios de conservación, determinarán para cada serie o agrupación documental, las fases de actividad, semiactividad o inactividad administrativa y delimitaran los períodos de permanencia de los documentos en cada uno de los tipos de archivo definidos según el ciclo vital. En ningún caso se transferirán al Archivo Intermedio agrupaciones documentales cuando previamente la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos haya dictaminado su eliminación.

En todo lo no previsto en este artículo será de aplicación para el régimen de valoración y eliminación de documentos, lo dispuesto 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 la conservación de documentos administrativos en soporte distinto al original.

**Sección 3.<sup>a</sup> Disposiciones específicas sobre archivos históricos y patrimonio documental****Artículo 16.** Conservación del patrimonio documental.

El Ministerio de Cultura garantizará la conservación para generaciones futuras del patrimonio documental que custodia, mediante: