

Instrumentos para el acceso electrónico a las administraciones públicas: sedes electrónicas, canales y puntos de acceso, identificación y autenticación. Infraestructura y servicios comunes en materia de administración electrónica.

1. INSTRUMENTOS PARA EL ACCESO ELECTRÓNICO A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: SEDES ELECTRÓNICAS, CANALES Y PUNTOS DE ACCESO, IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN.

Las sedes electrónicas y punto de acceso general de la AGE están descritos en el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

1.1 SEDES ELECTRÓNICAS

Descritas en el **TÍTULO II** del RD mencionado anteriormente: Sedes electrónicas y punto de acceso general a la Administración General del Estado

Artículo 3. Creación de la sede electrónica.

1. Los órganos de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma crearán sus sedes electrónicas, de acuerdo con los requisitos establecidos en el presente real decreto.

2. Las sedes electrónicas se crearán mediante orden del Ministro correspondiente o resolución del titular del organismo público, que deberá publicarse en el «Boletín Oficial del Estado», con el siguiente contenido mínimo:

- a) Ámbito de aplicación de la sede, que podrá ser la totalidad del Ministerio u organismo público, o uno o varios de sus órganos con rango, al menos, de dirección general.
- b) Identificación de la dirección electrónica de referencia de la sede.
- c) Identificación de su titular, así como del órgano u órganos encargados de la gestión y de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la misma.
- d) Identificación de los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede, con expresión, en su caso, de los teléfonos y oficinas a través de los cuales también puede accederse a los mismos.
- e) Medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.
- f) Cualquier otra circunstancia que se considere conveniente para la correcta identificación de la sede y su fiabilidad.

3. También se podrán crear sedes compartidas mediante orden del Ministro de la Presidencia a propuesta de los Ministros interesados, cuando afecte a varios Departamentos ministeriales, o mediante convenio de colaboración cuando afecte a organismos públicos o cuando intervengan Administraciones autonómicas o locales, que deberá publicarse en el «Boletín Oficial del Estado». Los Convenios de colaboración podrán asimismo determinar la incorporación de un órgano u organismo a una sede preexistente.

Artículo 4. Características de las sedes electrónicas.

1. Se realizarán a través de sedes electrónicas todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de la Administración Pública o de los ciudadanos por medios electrónicos.

2. Se podrán crear una o varias sedes electrónicas derivadas de una sede electrónica. Las sedes electrónicas derivadas, o subsedes, deberán resultar accesibles desde la dirección electrónica de la sede principal, sin perjuicio de que sea posible el acceso electrónico directo.

Las sedes electrónicas derivadas deberán cumplir los mismos requisitos que las sedes electrónicas principales, salvo en lo relativo a la publicación de la orden o resolución por la que se crea, que se realizará a través de la sede de la que dependan. Su ámbito de aplicación comprenderá órgano u órganos con rango, al menos, de subdirección general.

Artículo 5. Condiciones de identificación de las sedes electrónicas y seguridad de sus comunicaciones.

1. Las direcciones electrónicas de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma que tengan la condición de sedes electrónicas deberán hacerlo constar de forma visible e inequívoca.
2. La sede electrónica tendrá accesible su instrumento de creación, directamente o mediante enlace a su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».
3. Las condiciones de identificación de las sedes electrónicas y de seguridad de sus comunicaciones se regirán por lo dispuesto en el título tercero del presente real decreto, y en el título VIII del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.
4. Los sistemas de información que soporten las sedes electrónicas deberán garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de las informaciones que manejan. El Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad establecerán las previsiones necesarias para ello.

Artículo 6. Contenido y servicios de las sedes electrónicas.

1. Toda sede electrónica dispondrá del siguiente contenido mínimo:

- a) Identificación de la sede, así como del órgano u órganos titulares y de los responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma y, en su caso, de las subsedes de ella derivadas.
- b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con propiedad intelectual.
- c) Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede.
- d) Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.
- e) Relación de sistemas de firma electrónica que, conforme a lo previsto en este real decreto, sean admitidos o utilizados en la sede.
- f) (Derogada)
- g) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal, incluyendo un enlace con la sede electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos.

2. Las sedes electrónicas dispondrán de los siguientes servicios a disposición de los ciudadanos:

- a) Relación de los servicios disponibles en la sede electrónica.
- b) Carta de servicios y carta de servicios electrónicos.
- c) Relación de los medios electrónicos a los que se refiere el artículo 27.4 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
- c) Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.
- d) Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente.
- e) En su caso, publicación de los diarios o boletines.
- f) En su caso, publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.
- g) Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarque la sede.
- h) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.

- i) Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

3. Los órganos titulares responsables de la sede podrán además incluir en la misma otros servicios o contenidos, con sujeción a lo previsto en el artículo 10 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y en este real decreto.

4. No será necesario recoger en las subsedes la información y los servicios a que se refieren los apartados anteriores cuando ya figuren en la sede de la que aquéllas derivan.

5. Las sedes electrónicas cuyo titular tenga competencia sobre territorios con régimen de cooficialidad lingüística posibilitarán el acceso a sus contenidos y servicios en las lenguas correspondientes.

Artículo 7. Reglas especiales de responsabilidad.

1. El establecimiento de una sede electrónica conllevará la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma. El titular de la sede electrónica que contenga un enlace o vínculo a otra cuya responsabilidad corresponda a distinto órgano o Administración Pública no será responsable de la integridad, veracidad ni actualización de esta última.

La sede establecerá los medios necesarios para que el ciudadano conozca si la información o servicio al que accede corresponde a la propia sede o a un punto de acceso que no tiene el carácter de sede o a un tercero.

2. Los órganos u organismos públicos titulares de las sedes electrónicas compartidas previstas en el artículo 3.3 del presente real decreto, responderán, en todo caso, por sus contenidos propios y solidariamente por los contenidos comunes.

Artículo 8. Directorio de sedes electrónicas.

1. El Ministerio de la Presidencia gestionará un directorio de sedes electrónicas de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos, que será público y accesible desde el punto de acceso general al que se refiere el artículo 9 de este real decreto.

2. En dicho directorio se publicarán las sedes con expresión de su denominación, ámbito de aplicación, titular y la dirección electrónica de las mismas.

https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/HomeSede.html

1.2 CANALES Y PUNTOS DE ACCESO

Artículo 9. Punto de acceso general de la Administración General del Estado.

1. El Punto de acceso general de la Administración General del Estado contendrá la sede electrónica que, en este ámbito, facilita el acceso a los servicios, procedimientos e informaciones accesibles de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma. También podrá proporcionar acceso a servicios o informaciones correspondientes a otras Administraciones públicas, mediante la celebración de los correspondientes Convenios.

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

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

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2014-10908

Artículo 2. Alcance y características.

1. El PAG, con los dominios www.administracion.es y www.administracion.gob.es, ofrecerá a los ciudadanos y empresas la información sobre los procedimientos y servicios de los Departamentos ministeriales y de los Organismos públicos vinculados o dependientes y reunirá la información de la actividad y la organización de las Administraciones Públicas.

2. El PAG contiene además el acceso a la sede electrónica asociada al mismo, de acuerdo con las características previstas en el artículo 7.

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

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

4. Sin perjuicio de estos instrumentos, el acceso a procedimientos, servicios, e informaciones de las Administraciones Públicas, así como el intercambio de información entre ellas, se ajustará a lo previsto en los artículos 8 y 9 del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

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

Artículo 3. Contenido y funcionalidades.

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

- a) Los portales de los Departamentos ministeriales y Organismos públicos vinculados o dependientes.
- b) Su sede electrónica y las sedes electrónicas de los Departamentos ministeriales y de los Organismos públicos vinculados o dependientes.
- c) Los servicios que la Administración pone a disposición de los ciudadanos y especialmente, los más usados por los ciudadanos.
- d) Portal de transparencia.
- e) Otros portales destacados de ámbito estatal como el portal de Datos abiertos, la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios y aquellos de similar naturaleza.
- f) Las áreas restringidas o privadas para los usuarios.

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

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

Artículo 4. Acceso.

Serán canales de acceso a los servicios del PAG:

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

2. Para la atención presencial, la oficina 060 de calle María de Molina, 50 (Madrid), así como las Oficinas 060 de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y de Direcciones Insulares, conforme a las competencias definidas en las normas reguladoras de la organización ministerial y el resto de las oficinas de las Administraciones Públicas en el marco de los convenios suscritos o que pudieran suscribirse, sin perjuicio del acceso a través de los registros regulados en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

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

Artículo 5. Titularidad y gestión.

1. De acuerdo con lo regulado en el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, la titularidad del PAG corresponderá al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, que establecerá los principios generales y directrices básicos de funcionamiento del mismo.

2. La gestión del PAG corresponde a la Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos que la ejercerá a través de la Subdirección General de la Inspección General de Servicios de la Administración General del Estado y Atención al Ciudadano, en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de acuerdo con lo previsto en el artículo 16.1.e) del Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

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

Artículo 6. Gobernanza.

1. Con el fin de garantizar una adecuada coordinación de la información contenida en el PAG y asegurar los necesarios niveles de colaboración para posibilitar la actualización permanente de la información y su adecuación a las demandas de los ciudadanos, se crea un Grupo de Trabajo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 40.3 de la Ley 6/1997, de 14 de noviembre, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, adscrito a la Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos. Este grupo contará con un representante de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones así como con un representante por cada Departamento ministerial, al menos de nivel 30, que serán designados por la Subsecretaría de cada Departamento y que asumirán la representación de los Organismos públicos vinculados o dependientes del mismo.

2. Dicho Grupo de Trabajo tendrá atribuidas las siguientes funciones:

- a) Potenciar la colaboración entre las unidades de información administrativa y/o unidades de gestión de sitios web de los distintos Departamentos ministeriales y de los Organismos públicos vinculados o dependientes a efectos de la actualización de la información contenida en el PAG.
- b) Analizar los modelos de gobernanza que posibiliten una adecuada gestión y mantenimiento de la información.
- c) Facilitar la coordinación y corresponsabilidad de los Departamentos ministeriales y de los Organismos públicos vinculados o dependientes respecto a la información contenida en el PAG.
- d) Garantizar las acciones que se consideren convenientes para ofrecer un buen servicio de información administrativa y disponer de la información interdepartamental y de la que ofrezca cada Departamento ministerial y Organismo público vinculado o dependiente.
- e) Colaborar en la gestión de la sede electrónica regulada en el Capítulo III de la presente orden.

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

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

CAPÍTULO III. Sede Electrónica del PAG

Artículo 7. Creación y ámbito de aplicación.

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

2. El ámbito de aplicación de la sede comprenderá la totalidad de los Departamentos ministeriales y de los Organismos públicos vinculados o dependientes. Asimismo, la sede electrónica del PAG extenderá su ámbito a los organismos que se determinen en los instrumentos de colaboración con otras Administraciones Públicas que, en su caso, formalice el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, al amparo de lo establecido en los artículos 3.3 y 9.1 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

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

Artículo 8. Características.

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

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

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

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

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

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

- a) Para el acceso electrónico, Internet, con las características definidas en el presente artículo.
- b) Para la atención presencial, la oficina 060 de calle María de Molina, 50 (Madrid), así como las Oficinas 060 de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y de Direcciones Insulares, conforme a las competencias definidas en las normas reguladoras de la organización ministerial, sin perjuicio del acceso a través de los registros regulados en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- c) Para la atención telefónica, los servicios de información departamental, en el teléfono 060.

Artículo 9. Contenidos.

1. La sede electrónica del PAG dispondrá del contenido mínimo y de los servicios previstos expresamente en los apartados 1 y 2 del artículo 6 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

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

- a) Acceso a Trámites y Servicios en línea disponibles en las sedes electrónicas.
- b) Registro Electrónico Común.
- c) Dirección Electrónica Habilitada.
- d) Registro Electrónico de Apoderamientos.
- e) Registro de Funcionarios Habilitados.
- f) Servicios que requieran de autenticación de la administración y/o del ciudadano como la inscripción en pruebas selectivas, cambio de domicilio y notificaciones electrónicas, entre otros.
- g) Enlace a la orden de creación, publicada en el Boletín Oficial del Estado.
- h) Buzón de contacto del PAG.

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

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

Artículo 10. Titularidad y gestión de la sede electrónica del PAG.

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

2. La gestión de la sede corresponde a la Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos que la ejercerá a través de la Subdirección General de la Inspección General de Servicios de la Administración General del Estado y Atención al Ciudadano, en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de acuerdo con lo previsto en el artículo 16.1 e) del Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

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

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

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

Artículo 11. Medios para la formulación de quejas y sugerencias.

1. Los medios disponibles para la formulación de quejas y sugerencias en relación con el contenido, gestión y servicios ofrecidos en la sede que se crea en la presente orden y sin perjuicio de los procedimientos específicos, serán los siguientes:

- a) Presentación presencial o por correo postal ante los registros y las oficinas de atención al público de los servicios centrales y de las oficinas periféricas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, así como en los lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, dirigidas a los órganos u organismos responsables, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9 y según el procedimiento establecido en capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- b) Presentación electrónica a través del Servicio electrónico de quejas y sugerencias de la Inspección General del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, enlazado en la Sede electrónica del PAG así como de aquellos medios que prevé la Ley 11/2007, de 22 de junio.

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

1.3 IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN.

TÍTULO III. Identificación y autenticación

CAPÍTULO I. Identificación y autenticación en el acceso electrónico de los ciudadanos a la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes

Artículo 10. Firma electrónica de los ciudadanos.

(Derogado).

Téngase en cuenta que se deroga este artículo por la disposición derogatoria única.2.g) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Ref. BOE-A-2015-10565. No obstante, hasta que, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición final séptima, en la redacción dada por la disposición final 9 del Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre. Ref. BOE-A-2020-11043, produzcan efectos las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, que será a partir del día 2 de abril de 2021, se mantendrán en vigor los artículos relativos a las materias mencionadas.

1. Las personas físicas podrán utilizar para relacionarse electrónicamente con la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes, los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad, en todo caso, y los sistemas de firma electrónica avanzada admitidos, a los que se refiere el artículo 13.2.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

2. Las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica podrán utilizar sistemas de firma electrónica de persona jurídica o de entidades sin personalidad jurídica para todos aquellos procedimientos y actuaciones de la Administración General del Estado para los que se admitan.

3. En caso de no admisión, la sede electrónica correspondiente deberá facilitar sistemas alternativos que permitan a las personas jurídicas y a las entidades sin personalidad jurídica el ejercicio de su derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración General del Estado.

Artículo 11. Otros sistemas de firma electrónica.

1. La admisión de otros sistemas de firma electrónica a la que se refiere el artículo 13.2.c) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, deberán aprobarse mediante orden ministerial, o resolución del titular en el caso de los organismos públicos, previo informe del Consejo Superior de Administración Electrónica.

2. Cuando el sistema se refiera a la totalidad de la Administración General del Estado, se requerirá acuerdo del Consejo de Ministros a propuesta de los Ministerios de la Presidencia y de Industria, Turismo y Comercio, previo informe del Consejo Superior de Administración Electrónica.

3. El acto de aprobación contendrá la denominación y descripción general del sistema de identificación, órgano u organismo público responsable de su aplicación y garantías de su funcionamiento, y será publicado en las sedes electrónicas que sean de aplicación, donde se informará de las actuaciones en las que son admisibles estos medios de identificación y autenticación.

Artículo 12. Disposiciones comunes al régimen de uso de la firma electrónica.

1. El uso de la firma electrónica no excluye la obligación de incluir en el documento o comunicación electrónica los datos de identificación que sean necesarios de acuerdo con la legislación que le sea aplicable.
2. El uso por los ciudadanos de sistemas de firma electrónica implicará que los órganos de la Administración General del Estado u organismos públicos vinculados o dependientes pueden tratar los datos personales consignados, a los efectos de la verificación de la firma.

Artículo 13. Habilitación para la representación de terceros.

(Derogado)

Téngase en cuenta que se deroga este artículo por la disposición derogatoria única.2.g) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Ref. BOE-A-2015-10565. No obstante, hasta que, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición final séptima, en la redacción dada por la disposición final 9 del Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre. Ref. BOE-A-2020-11043, produzcan efectos las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, que será a partir del día 2 de abril de 2021, se mantendrán en vigor los artículos relativos a las materias mencionadas.

1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 23 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes podrán habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la presentación electrónica de documentos en representación de los interesados.

La habilitación conllevará la aplicación del régimen de representación regulado en el artículo siguiente.

2. La habilitación requerirá la firma previa de un convenio entre el Ministerio u organismo público competente y la corporación, asociación o institución interesada. El convenio deberá especificar, al menos, los procedimientos y trámites objeto de la habilitación, y las condiciones y obligaciones aplicables tanto a la persona jurídica o entidad firmante del convenio, como a las personas físicas o jurídicas habilitadas.

Se determinará en cada caso, mediante orden ministerial del Departamento titular de la gestión, los requisitos y condiciones para suscribir los Convenios a que se refiere el presente apartado. Dicha orden deberá garantizar en todo caso el respeto a los principios de objetividad, proporcionalidad y no discriminación en la definición de las condiciones para la habilitación.

3. Los Convenios de habilitación surtirán efectos tanto en relación con la corporación, asociación o institución firmante como con las personas, físicas o jurídicas, que tengan la condición de colegiados, asociados o miembros de aquéllas. Para hacer efectiva la habilitación, éstas últimas deberán suscribir un documento individualizado de adhesión que recoja expresamente la aceptación de su contenido íntegro.

4. El incumplimiento de las obligaciones asumidas por las corporaciones, asociaciones o instituciones firmantes del convenio supondrá su resolución y la de las habilitaciones basadas en el mismo, previa instrucción del oportuno expediente, con audiencia de la entidad interesada.

El incumplimiento por parte de una persona firmante del documento individualizado de adhesión supondrá su exclusión del convenio con el procedimiento y garantías previstos en el párrafo anterior.

En ambos casos se entenderá sin perjuicio de la exigencia de las responsabilidades que fueran procedentes.

Artículo 14. Régimen de la representación habilitada ante la Administración.

(Derogado)

Téngase en cuenta que se deroga este artículo por la disposición derogatoria única.2.g) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Ref. BOE-A-2015-10565. No obstante, hasta que, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición final séptima, en la redacción dada por la disposición final 9 del Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre. Ref. BOE-A-2020-11043, produzcan efectos las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, que será a partir del día 2 de abril de 2021, se mantendrán en vigor los artículos relativos a las materias mencionadas.

1. Las personas o entidades habilitadas para la presentación electrónica de documentos en representación de terceros deberán ostentar la representación necesaria para cada actuación, en los términos establecidos en el artículo 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, o en los términos que resulten de la normativa específica de aplicación.

2. La Administración podrá requerir en cualquier momento a las personas habilitadas la acreditación de la representación que ostenten, siendo válida la otorgada a través de los documentos normalizados que apruebe la Administración para cada procedimiento.

La falta de representación suficiente de las personas en cuyo nombre se hubiera presentado la documentación dará lugar a la exigencia de las responsabilidades que fueran procedentes.

3. La habilitación sólo confiere a la persona autorizada la condición de representante para intervenir en los actos expresamente autorizados. No autoriza a recibir ninguna comunicación de la Administración en nombre del interesado, aun cuando éstas fueran consecuencia del documento presentado.

4. La representación habilitada sólo permite la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones en los registros electrónicos correspondientes al ámbito de la habilitación.

Artículo 15. Registro electrónico de apoderamientos para actuar ante la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes.

(Derogado)

Téngase en cuenta que se deroga este artículo por la disposición derogatoria única.2.g) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Ref. BOE-A-2015-10565. No obstante, hasta que, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición final séptima, en la redacción dada por la disposición final 9 del Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre. Ref. BOE-A-2020-11043, produzcan efectos las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, que será a partir del día 2 de abril de 2021, se mantendrán en vigor los artículos relativos a las materias mencionadas.

1. A los efectos de la actuación administrativa ante la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes y sin carácter de registro público, se crea, en su ámbito, el registro electrónico de apoderamientos. En él se podrán hacer constar todas las representaciones que los interesados otorguen a terceros para actuar en su nombre ante la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes.

2. El Ministerio de la Presidencia creará los ficheros de datos personales necesarios y gestionará dicho registro, que deberá coordinarse con cualquier otro similar existente de ámbito más limitado en la Administración General del Estado.

3. El registro de apoderamientos permitirá a los Ministerios y a los organismos públicos vinculados o dependientes de la Administración General del Estado que se suscriban al mismo, comprobar la representación que ostentan quienes actúen electrónicamente ante ellos en nombre de terceros.

4. Cada Departamento Ministerial y organismo público determinará los trámites y actuaciones de su competencia para los que sea válida la representación incorporada al registro de apoderamientos. Además, caso de entender que hay falta o insuficiencia de la representación formalmente incorporada al registro de apoderamientos podrá requerir al interesado la correspondiente subsanación en los términos del artículo

32.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, o en los términos que resulten de la normativa específica de aplicación.

5. A efectos de su incorporación al registro electrónico de apoderamientos y demás aspectos relativos a su funcionamiento, mediante orden del Ministro de la Presidencia se concretará el régimen de otorgamiento de los apoderamientos, sus formas de acreditación, ámbito de aplicación y revocación de los poderes, así como la forma y lugar de presentación de los documentos acreditativos del poder.

Artículo 16. Identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público.

(Derogado)

Téngase en cuenta que se deroga este artículo por la disposición derogatoria única.2.g) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Ref. BOE-A-2015-10565. No obstante, hasta que, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición final séptima, en la redacción dada por la disposición final 9 del Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre. Ref. BOE-A-2020-11043, produzcan efectos las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, que será a partir del día 2 de abril de 2021, se mantendrán en vigor los artículos relativos a las materias mencionadas.

1. Para llevar a cabo la identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público conforme a lo previsto en el artículo 22 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, en los servicios y procedimientos para los que así se establezca, y en los que resulte necesaria la utilización de sistemas de firma electrónica de los que aquéllos carezcan, se requerirá que el funcionario público habilitado esté dotado de un sistema de firma electrónica admitido por el órgano u organismo público destinatario de la actuación para la que se ha de realizar la identificación o autenticación. El ciudadano, por su parte, habrá de identificarse ante el funcionario y prestar consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.

2. El Ministerio de la Presidencia mantendrá actualizado un registro de los funcionarios habilitados en la Administración General del Estado y sus organismos públicos para la identificación y autenticación regulada en este artículo. Mediante el correspondiente Convenio de colaboración podrá extender sus efectos a las relaciones con otras Administraciones públicas.

3. Mediante orden del Ministro de la Presidencia se regulará el funcionamiento del registro de funcionarios habilitados, incluido el sistema para la determinación de los funcionarios que puedan ser habilitados y el alcance de la habilitación.

4. Adicionalmente, los Departamentos Ministeriales y organismos públicos podrán habilitar funcionarios públicos en ellos destinados para identificar y autenticar a ciudadanos ante dicho Departamento ministerial u organismo público.

CAPÍTULO II. Identificación y autenticación de sedes electrónicas y de las comunicaciones que realicen los órganos de la Administración General del Estado u organismos públicos vinculados o dependientes de aquélla

Artículo 17. Identificación de sedes electrónicas de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

1. Las sedes electrónicas se identificarán mediante sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente. Con carácter adicional y para su identificación inmediata, los ciudadanos dispondrán de la información general obligatoria que debe constar en las mismas de acuerdo con lo establecido en el presente real decreto.

2. Para facilitar su identificación, las sedes electrónicas seguirán las disposiciones generales que se establezcan para la imagen institucional de la Administración General del Estado y su dirección electrónica incluirá el nombre de dominio de tercer nivel «.gob.es».

Artículo 18. Certificados de sede electrónica de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

1. Los certificados electrónicos de sede electrónica tendrán, al menos, los siguientes contenidos:

- a) Descripción del tipo de certificado, con la denominación «sede electrónica».
- b) Nombre descriptivo de la sede electrónica.
- c) Denominación del nombre del dominio.
- d) Número de identificación fiscal de la entidad suscriptora.
- e) Unidad administrativa suscriptora del certificado.

2. El uso de los certificados de sede electrónica está limitado a la identificación de la sede, quedando excluida su aplicación para la firma electrónica de documentos y trámites.

3. El Esquema Nacional de Seguridad, al que se refiere el artículo 42 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, determinará las características y requisitos que cumplirán los sistemas de firma electrónica, los certificados y los medios equivalentes que se establezcan en las sedes electrónicas para la identificación y garantía de una comunicación segura.

Artículo 19. Sistemas de firma electrónica mediante sello electrónico.

1. La creación de sellos electrónicos se realizará mediante resolución de la Subsecretaría del Ministerio o titular del organismo público competente, que se publicará en la sede electrónica correspondiente y en la que deberá constar:

- a) Organismo u órgano titular del sello que será el responsable de su utilización, con indicación de su adscripción en la Administración General del Estado u organismo público dependiente de la misma.
- b) Características técnicas generales del sistema de firma y certificado aplicable.
- c) Servicio de validación para la verificación del certificado.
- d) Actuaciones y procedimientos en los que podrá ser utilizado.

2. Los certificados de sello electrónico tendrán, al menos, los siguientes contenidos:

- a) Descripción del tipo de certificado, con la denominación «sello electrónico».
- b) Nombre del suscriptor.
- c) Número de identificación fiscal del suscriptor.

3. El modo de emitir los certificados electrónicos de sello electrónico se definirá en el Esquema Nacional de Seguridad.

Artículo 20. Sistemas de código seguro de verificación.

1. La Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes podrán utilizar sistemas de código seguro de verificación de documentos en el desarrollo de actuaciones automatizadas. Dicho código vinculará al órgano u organismo y, en su caso, a la persona firmante del documento, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente.

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

- a) El carácter único del código generado para cada documento.
- b) Su vinculación con el documento generado y con el firmante.
- c) Asimismo, se debe garantizar la posibilidad de verificar el documento por el tiempo que se establezca en la resolución que autorice la aplicación de este procedimiento.

3. La aplicación de este sistema requerirá una orden del Ministro competente o resolución del titular del organismo público, previo informe del Consejo Superior de Administración Electrónica, que se publicará en la sede electrónica correspondiente. Dicha orden o resolución del titular del organismo público, además de describir el funcionamiento del sistema, deberá contener de forma inequívoca:

- a) Actuaciones automatizadas a las que es de aplicación el sistema.
- b) Órganos responsables de la aplicación del sistema.
- c) Disposiciones que resultan de aplicación a la actuación.
- d) Indicación de los mecanismos utilizados para la generación del código.
- e) Sede electrónica a la que pueden acceder los interesados para la verificación del contenido de la actuación o documento.
- f) Plazo de disponibilidad del sistema de verificación respecto a los documentos autorizados mediante este sistema.

4. La Administración responsable de la aplicación de este sistema dispondrá de un procedimiento directo y gratuito para los interesados. El acceso a los documentos originales se realizará de acuerdo con las condiciones y límites que establece la legislación de protección de datos personales u otra legislación específica, así como el régimen general de acceso a la información administrativa establecido en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

5. Se adoptarán las medidas necesarias para garantizar la constancia de la autenticación e integridad de los documentos con posterioridad al vencimiento del plazo de disponibilidad del sistema de verificación, a los efectos de su posterior archivo.

6. Con el fin de mejorar la interoperabilidad electrónica y posibilitar la verificación de la autenticidad de los documentos electrónicos sin necesidad de acceder a la sede electrónica para cotejar el código seguro de verificación, podrá superponerse a éste la firma mediante sello electrónico regulada en el artículo anterior.

Artículo 21. Firma electrónica mediante medios de autenticación personal.

El personal al servicio de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes utilizará los sistemas de firma electrónica que se determinen en cada caso, entre los siguientes:

- a) Firma basada en el Documento Nacional de Identidad electrónico.
- b) Firma basada en certificado de empleado público al servicio de la Administración General del Estado expresamente admitidos con esta finalidad.
- c) Sistemas de código seguro de verificación, en cuyo caso se aplicará, con las adaptaciones correspondientes, lo dispuesto en el artículo 20.

Artículo 22. Características de los sistemas de firma electrónica basados en certificados facilitados al personal de la Administración General del Estado o de sus organismos públicos.

1. Los sistemas de firma electrónica basados en certificados facilitados específicamente a sus empleados por la Administración General del Estado o sus organismos públicos vinculados o dependientes sólo podrán ser utilizados en el desempeño de las funciones propias del puesto que ocupen o para relacionarse con las Administraciones públicas cuando éstas lo admitan.

2. La firma electrónica regulada en el presente artículo deberá cumplir con las garantías que se establezcan en las políticas de firma que sean aplicables.

3. Los certificados emitidos para la firma, se denominarán «certificado electrónico de empleado público» y tendrán, al menos, el siguiente contenido:

- a) Descripción del tipo de certificado en el que deberá incluirse la denominación «certificado electrónico de empleado público».
- b) Nombre y apellidos del titular del certificado.
- c) Número del documento nacional de identidad o número de identificación de extranjero del titular del certificado.
- d) Órgano u organismo público en el que presta servicios el titular del certificado.
- e) Número de identificación fiscal del órgano u organismo público en el que presta sus servicios el titular del certificado.

4. Los contenidos especificados en el apartado anterior no serán exigibles para los certificados que se utilicen en aquellas actuaciones que realizadas por medios electrónicos afecten a información clasificada, a la seguridad pública o a la defensa nacional o a otras actuaciones, en las que esté legalmente justificado el anonimato para su realización. En estos casos, los prestadores de servicios de certificación podrán consignar en el certificado electrónico, a petición de la Administración solicitante, un seudónimo. Estos certificados se denominarán certificados electrónicos de empleado público con seudónimo. Tendrán idéntico uso, capacidad y funcionalidad que el certificado electrónico de empleado público y al menos, el siguiente contenido:

- a) Descripción del tipo de certificado en el que deberá incluirse la denominación "certificado electrónico de empleado público con seudónimo".
- b) Seudónimo del titular del certificado, consistente en su número de identificación profesional u otro indicador proporcionado por la Administración correspondiente.
- c) Órgano u organismo público en el que presta servicios el titular del certificado.
- d) Número de identificación fiscal del órgano u organismo público en el que presta sus servicios el titular del certificado.

Los órganos judiciales y otros órganos y personas legitimadas podrán solicitar que se les revele la identidad de los firmantes con certificado electrónico de empleado público con seudónimo, en los casos previstos en el artículo 11.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de

Protección de Datos de Carácter Personal. En ese caso, el prestador de servicios de certificación actuará de conformidad con lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre.

2. INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS COMUNES

La Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC), que se crea en virtud del Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, sobre organización e instrumentos operativos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, asume las competencias que hasta la fecha ejercía la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica. La principal línea de actuación es el desarrollo de un conjunto de servicios e infraestructuras tanto para las Administraciones Públicas como para los ciudadanos.

En el Portal de Administración Electrónica (PAe, administracionelectronica.gob.es) se encuentra publicado el catálogo de las infraestructuras y servicios comunes mencionados, categorizados en virtud del usuario final, existiendo servicios orientados a ciudadanos y empresas y servicios para las Administraciones Públicas. Para estos últimos se han diferenciado los de uso requerido de acuerdo a la normativa vigente de aquéllos cuyo uso es opcional para las Administraciones Públicas.

La categorización que se presenta a continuación, sin obviar la anterior, tiene en cuenta la forma de la prestación. Por lo tanto, los recursos se presentarán agrupados teniendo en cuenta si se consideran componentes horizontales, fácilmente integrables en otra aplicación para crear un servicio de administración electrónica, o si constituyen soluciones completas de administración electrónica susceptibles de cesión a otra Administración.

2.1 INFRAESTRUCTURAS COMUNES

2.1.1 SARA

La Red SARA (Sistemas de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) es un conjunto de infraestructuras de comunicaciones y servicios básicos que conecta las redes de las Administraciones Públicas Españolas e Instituciones Europeas facilitando el intercambio de información y el acceso a los servicios que desde ella se prestan.

Este servicio tiene como destinatario a todas las administraciones públicas.

La normativa legal que regula su implantación es la Ley 11/2007 LAECSP, en cuyo artículo 43 se establece que "La Administración General del Estado, las Administraciones Autonómicas y las entidades que integran la Administración Local, así como los consorcios u otras entidades de cooperación constituidos a tales efectos por éstas, adoptarán las medidas necesarias e incorporarán en sus respectivos ámbitos las tecnologías precisas para posibilitar la interconexión de sus redes con el fin de crear una red de comunicaciones que interconecte los sistemas de información de las Administraciones Públicas españolas y permita el intercambio de información y servicios entre las mismas, así como la interconexión con las redes de las Instituciones de la Unión Europea y de otros Estados Miembros".

Asimismo, el artículo 13 del Real Decreto 4/2010 que regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), afirma lo siguiente:

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”.

La Resolución de 19 de julio de 2011 que aprueba la Norma Técnica de requisitos de conexión a la red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas, establece las condiciones en las que cualquier órgano de una administración o entidad de derecho público vinculada o dependiente de aquella, se puede conectar a la Red SARA.

El acceso a la red SARA se efectúa a través de los Puntos de Presencia (PdP), esto es, cualquier sede en la que exista una conexión directa a SARA, sin presencia de organización intermedia alguna. Se pueden distinguir los siguientes tipos de PdP:

- Proveedores de Acceso a la Red SARA (PAS).
- Centros de Proceso de Datos (CPD) de SARA.
- Red sTESTA (secure Trans-European Services for Telematics between Administrations).
- Centros externos de monitorización.
- Prestadores de servicios de certificación.
- Otros, como las Ventanillas Únicas Empresariales.

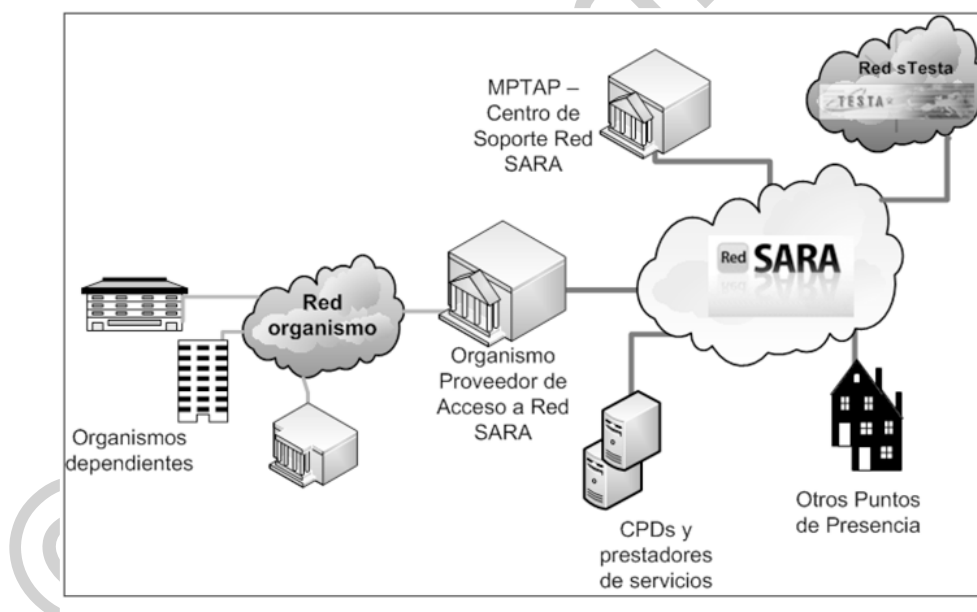


Figura 1. Puntos de Presencia y esquema de conexión a Red SARA

Las características principales de la red SARA son:

- Fiabilidad: red completamente mallada, sin puntos únicos de fallo, tecnología de última generación y soporte 24x7x365.
- Seguridad: tráfico cifrado y Sistema de Alerta Temprana ante incidentes de seguridad, en colaboración con el CCN-CERT.
- Capacidad: ancho de banda de 10 Gbps en Ministerios y 100 Mbps en Comunidades Autónomas.
- Calidad de Servicio (QoS): cada dato se trata según su naturaleza.

- Interoperabilidad: Gateway IPv6 común, para que los servicios de Administración Electrónica puedan ser accesibles a los ciudadanos utilizando conexiones IPv6.

Algunos de los servicios que son accesibles a través de SARA son:

- Verificación de los datos de identidad y residencia (SVDI).
- Plataforma de validación de firma electrónica (@Firma).
- Solicitud de cambio de domicilio.
- Pasarela de pago.
- Registro electrónico común.
- Consultas del estado de expedientes..
- Catálogos de procedimientos de las AAPP
- Videoconferencia.
- Voz IP.
- Centro de Transferencia de Tecnología.
- Servicios de nueva creación.

2.1.2 RED 060

Es una red integrada multicanal de atención al ciudadano, multiadministrativa, pues integra los tres niveles de la administración, esto es, Administración General del Estado, Administración Autonómica y Administración Local y multinivel, al ofrecer servicios de registro, de información y registro, o de información registro y tramitación. El objetivo de la Red 060 es consolidarse como punto de referencia en la relación de los ciudadanos con la Administración y facilitar el acceso a sus procedimientos y trámites.

A través de sus diferentes canales se ofrecen los siguientes servicios de atención al ciudadano:

- Oficinas 060: las oficinas 060 proporcionan información y servicios de todas las administraciones públicas.
- Teléfono 060: el teléfono 060 es el teléfono de carácter administrativo de la Administración General del Estado. A través de este número se informa sobre diferentes trámites y gestiones, estando especializado en información relacionada con empleo público, becas, ayudas y subvenciones o localización de teléfonos y direcciones de todas las administraciones públicas. También ofrece servicios de atención y tramitación que sean competencia de la Dirección General de Tráfico (DGT), del Ministerio del Interior o de la Secretaría General de Inmigración y Emigración.
- Portal 060.es (www.060.es): ofrece acceso a los procedimientos y servicios electrónicos de las administraciones públicas agrupados por materias, así como a información sobre el funcionamiento y organización de las administraciones públicas. También dispone de un servicio de atención personalizada, un buzón de atención al ciudadano y un servicio de chat en línea.

2.1.3 HORA OFICIAL

El artículo 15 del Real Decreto 4/2010 (ENI) establece que:

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”.

El Real Instituto y Observatorio de la Armada (ROA) es el responsable de mantener el patrón de tiempo y de la hora legal española con la cual deben sincronizarse todos los servicios electrónicos haciendo uso de los medios ofrecidos por el Observatorio.

Por otro lado, SARA, a través de un convenio con el Ministerio de Defensa, distribuye la Hora Oficial Española a todas las Administraciones Públicas conectadas que lo requieren mediante el protocolo NTP (Network Time Protocol).

Por último, a través de la Autoridad de Sellado de Tiempo, TS@, se puede obtener prueba fehaciente de la existencia de un documento en la hora oficial, certificada por parte de un tercero de confianza.

2.2 SERVICIOS COMUNES

Están integrados tanto por recursos de carácter horizontal o elementos comunes, que se ponen a disposición de las Administraciones Públicas para su integración en distintas aplicaciones, posibilitando la creación de un servicio de administración electrónica, como por soluciones completas de administración electrónica para su instalación y gestión por otras Administraciones Públicas. Se incluyen también las soluciones cloud, para el acceso a servicios comunes a través de un único punto.

Este apartado concreto, se encuentra totalmente reflejado y descrito de una manera mucho más amplia en el catálogo de servicios de la administración digital, el cual puede consultarse en la siguiente dirección:

https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/Racionaliza_y_Comparte/catalogo-servicios-admon-digital.html

Identidad digital y firma electrónica

En este apartado se ofrece una serie de servicios horizontales que permiten a las Administraciones Públicas ofrecer identificación digital para los ciudadanos y empleados públicos para acceder a servicios de las distintas Administraciones Públicas, de forma segura y sencilla.

Se ofrecen los servicios siguientes:

- Cl@ve: identificación digital del ciudadano frente a las Administraciones Públicas.
- Cl@ve-firma: plataforma común para la firma criptográfica utilizando certificados centralizados

Firma electrónica basada en certificados:

Suite de productos de @firma

- @firma: plataforma de validación de certificados y firmas
 - Fire: solución integral de firma, tanto en entornos de escritorio, como en aplicaciones móviles, o en la nube a través de Cl@ve-firma.
 - TS@: autoridad de sellado electrónico.
 - Valide: validación de las firmas de un documento electrónico por el usuario final.
 - Cliente de @firma: applet, aplicaciones de escritorio y aplicaciones para dispositivos móviles de generación de firmas.
 - Portafirmas: incorporación de la firma electrónica en los flujos de trabajo, disponible como aplicación web y como aplicación para dispositivos móviles.
 - Integr@: librerías y servicios para la integración con @firma y la firma en servidor local.
 - eVisor: generación de copia auténtica en papel de documento electrónico firmado.
 - Portal de firma: conceptos básicos sobre firma electrónica y uso de los productos de firma dirigido a ciudadanos.
 - Política de firma electrónica y certificados en la Administración General del Estado.
- Autenticación de empleados públicos
 - Autentica: autenticación de empleados públicos para uso de los servicios comunes.
 - Portal de Entidades Locales: autenticación de empleados públicos de EE.LL.
 - Portal de Comunidades Autónomas: autenticación de empleados de CC.AA.
 - Sistema europeo de reconocimiento de identidades electrónicas – eIDAS

Se describen a continuación las más conocidas y usadas. El resto pueden leerse directamente desde el mismo catálogo.

Cl@ve. Identidad electrónica para las Administraciones

Cl@ve es una plataforma común para la identificación, autenticación y firma electrónica mediante el uso de claves concertadas y de certificados electrónicos centralizados.

Cl@ve permite que las aplicaciones de administración electrónica puedan definir el nivel de aseguramiento de autenticación que desean. El ciudadano usuario puede entonces escoger el modo de identificación que desea usar entre los disponibles para el nivel de aseguramiento requerido.

Cl@ve contempla la utilización de sistemas de identificación basados en certificados electrónicos (incluyendo el DNI-e) y claves concertadas (ej, usuario y contraseña).

Evita a las AA.PP. tener que implementar y gestionar sus propios sistemas de identificación y firma, y a los ciudadanos tener que utilizar métodos de identificación diferentes para relacionarse electrónicamente con la Administración.

Cl@ve se ofrece en colaboración con la AEAT, Seguridad Social y la Dirección General de Policía

Cl@ve Firma – Firma criptográfica basada en certificados centralizados

Cl@ve Firma es una plataforma común para la firma criptográfica utilizando certificados centralizados.

Los certificados centralizados son emitidos de manera opcional a los usuarios registrados en el sistema Cl@ve y pueden ser usados para la firma criptográfica en aquellas aplicaciones de Administración Electrónica que se han integrado con Cl@ve.

La principal ventaja de este sistema es que el certificado está custodiado centralmente por lo que está siempre accesible para el usuario sin necesidad de preocuparse de herramientas tecnológicas que dificulten su uso. El usuario es el único que tiene acceso exclusivo a las claves privadas en el momento de la firma gracias a las credenciales de Clave de nivel alto.

Cl@ve se ofrece en colaboración con Seguridad Social, la Dirección General de Policía y la AEAT.

Port@firmas Firma electrónica de empleado público

Port@firmas permite incorporar la firma electrónica en los flujos de trabajo de una organización. Usa el Cliente @firma para la firma cliente de usuario y se integra con la plataforma @firma para la validación de las firmas que se generan. Estas son algunas de las funcionalidades que incorpora:

- Firmas en paralelo o en cascada y usuarios que otorguen el visto bueno.
- Definir y utilizar flujos desde aplicaciones externas mediante servicios web.
- Organización de las peticiones en bandejas (enviados, entrantes, terminados y pendientes).
- Creación de grupos de usuarios.
- Consulta por CSV de documentos firmados.

El Port@firmas dispone de los siguientes interfaces de acceso:

- Interfaz web a través de navegador, para petición o realización de firmas.
- Clientes o aplicaciones móviles que permiten firmar desde smartphones y otros dispositivos móviles.
- Interfaz de servicios web para peticiones de firma y recepción de documentos firmados.

@EliásRodríguez