

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.

---

Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas  
«BOE» núm. 260, de 27 de octubre de 2014  
Referencia: BOE-A-2014-10908

---

### TEXTO CONSOLIDADO

#### Última modificación: 26 de noviembre de 2015

En el marco de las reformas estructurales iniciadas por el Gobierno de la Nación, el pasado 26 de octubre de 2012 se acordó por el Consejo de Ministros la creación de una Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA) con el expreso objeto de realizar un estudio integral de la situación de las Administraciones Públicas en España y de proponer las reformas que sería necesario introducir en las mismas para dotarlas del tamaño, la eficiencia y la flexibilidad demandadas por los ciudadanos y la economía del país, y para transformar su estructura con vistas a posibilitar el crecimiento económico, la prestación efectiva de los servicios públicos y eliminar aquellas disfuncionalidades y defectos que pudieran dificultar ambos.

Entre otras medidas de reforma, CORA ha propuesto al Gobierno el establecimiento del Punto de Acceso General (PAG) como punto de entrada general, vía Internet, del ciudadano a las Administraciones Públicas. El fundamento de esta medida es la constatación de que en el momento actual existe una gran dispersión de la información de las Administraciones en distintos portales y páginas web, que provoca dificultades en el acceso de los ciudadanos a los procedimientos y servicios administrativos, informaciones duplicadas y falta de una coordinación adecuada en todas estas materias.

El PAG dispone de cobertura normativa en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, cuyo artículo 8 apartado 2, determina que la Administración General del Estado (AGE) contará con un sistema de varios canales o medios para garantizar a todos los ciudadanos la prestación de servicios electrónicos. Y en la letra b) de dicho apartado señala expresamente que, entre los puntos de acceso electrónico, se creará un Punto de Acceso General a través del cual, los ciudadanos puedan, en sus relaciones con la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, acceder a toda la información y a los servicios disponibles.

Por su parte, el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, tanto en su preámbulo, como en sus artículos 7, 8, 9, 24 y 31, define las características básicas que deberá tener el Punto y señala que habrá de contener 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.

Las funciones principales del citado Punto, como posibilitar el acceso a la información y servicios de la Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y Entidades Locales, han venido realizándose parcialmente en los últimos años a través del sitio web

Portal 060 ([www.060.es](http://www.060.es)), establecido en el ámbito de la Red 060 de Atención al Ciudadano, creada al amparo del Acuerdo de Consejo de Ministros de 15 julio de 2005 y, por ende, establecida con anterioridad a la propia ley 11/2007, de 22 de junio.

En ejecución de esta medida, y de las disposiciones normativas de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y su Real Decreto de desarrollo, se dicta la presente orden, que tiene por finalidad la creación del PAG, la definición de su contenido y de su régimen de gobernanza y gestión, así como la creación de un fichero de datos de acuerdo con las previsiones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Adicionalmente, esta orden se dirige a crear la sede electrónica del PAG, en cumplimiento de las previsiones del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

La citada ley 11/2007, de 22 junio, estableció el concepto de sede electrónica, que define en el artículo 10, apartado 1, como aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias, señalando en el número 3 del mismo precepto que cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de sus sedes electrónicas.

Por su parte, el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, determina específicamente en su Título II, que 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», señalando el contenido mínimo de la misma.

La presente orden ha sido sometida al previo informe de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37, párrafo h), de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y ha sido informada por la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, dispongo:

## CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

#### **Artículo 1.** *Objeto.*

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

## CAPÍTULO II

### Punto de Acceso General

#### **Artículo 2.** *Alcance y características.*

1. El PAG, con los dominios [www.administracion.es](http://www.administracion.es) y [www.administracion.gob.es](http://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.

**Disposición adicional primera.** *Régimen económico.*

Las medidas contenidas en esta orden se cumplirán con los medios presupuestarios, personales y materiales existentes en cada Departamento ministerial u Organismo público vinculado o dependiente responsable de la información que provea el PAG y en ningún caso podrá generar incremento de gasto público.

**Disposición adicional segunda.** *Referencias al portal 060.*

Las referencias al portal 060 que se contengan en cualquier Convenio de colaboración suscrito para la implantación de oficinas integradas se entenderán realizadas al PAG.

**Disposición transitoria única.** *Portal 060 y Sede 060.*

El portal 060 ([www.060.es](http://www.060.es)) y su sede (<https://sede.060.gob.es>) seguirán en funcionamiento hasta la puesta en marcha del PAG.

**Disposición final primera.** *Desarrollo.*

Se autoriza al Secretario de Estado de Administraciones Públicas a dictar las instrucciones precisas para el cumplimiento de la presente orden.

**Disposición final segunda.** *Modificación de la Orden HAP 2478/2013, de 20 de diciembre, por la que se regulan los ficheros de datos de carácter personal existentes en el departamento y en determinados organismos adscritos al mismo.*

1. En cumplimiento de lo previsto en el artículo 20 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, se crea el fichero de datos personales «Sede electrónica del Punto de Acceso General», cuya titularidad corresponde a la Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos, situada en calle María de Molina, número 50, 28071, Madrid, válido a efectos del ejercicio por parte de los ciudadanos de los derechos previstos por dicha ley.

2. El contenido del fichero se recoge en el anexo de la presente orden.

3. Dicho fichero se añade a los ficheros de la Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas que se recogen en la Orden ministerial HAP 2478/2013, de 20 de diciembre, por la que se regulan los ficheros de datos de carácter personal existentes en el departamento y en determinados organismos públicos adscritos al mismo.

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

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 13 de octubre de 2014.–El Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, Cristóbal Montoro Romero.

**ANEXO**

**Fichero de datos personales**

**(Suprimido)**

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.  
Más información en [info@boe.es](mailto:info@boe.es)