

I. DISPOSICIONES GENERALES**COMUNITAT VALENCIANA**

8556 *Ley 3/2010, de 5 de mayo, de administración electrónica de la Comunitat Valenciana.*

Sea notorio y manifiesto a todos los ciudadanos que Les Corts han aprobado y yo, de acuerdo con lo establecido por la Constitución y el Estatuto de Autonomía, en nombre del Rey, promulgo la siguiente Ley:

PREÁMBULO**I**

Las organizaciones avanzadas, tanto públicas como privadas, son aquellas que depositan el mayor valor en sus recursos humanos, en las personas, y, singularmente, en lo que las caracteriza: su caudal de conocimientos. En definitiva, son aquellas que ponen en valor el denominado capital intelectual, dinamizando la creación de conocimiento y fomentando la transferencia de éste para aprovechar sinergias, reducir costes, ofrecer mejores productos y prestar mejores servicios y, por tanto, ganar en calidad y competitividad.

En el anterior sentido, la sociedad del conocimiento, caracterizada por la revolución de las tecnologías de la información y la comunicación, singularmente representada en internet, ha provocado que cualquier información esté disponible en cualquier momento y que se pueda acceder a ella desde prácticamente cualquier lugar y a través de variadísimos dispositivos o terminales electrónicos. Una revolución tecnológica en constante cambio que ha determinado también transformaciones estructurales en las relaciones humanas, en las sociedades y en sus organizaciones. Desde la anterior perspectiva de continuo cambio y de preeminencia del conocimiento, las administraciones públicas no deben quedarse al margen, estando llamadas a imprimir impulso a sus propias transformaciones, pero también a ser prescriptoras e impulsoras de que los avances y novedades en materia tecnológica, de que el cambio transformador esté al alcance de toda la ciudadanía, de las empresas, de todas las organizaciones productivas y de la sociedad civil, promoviendo que se alcance la progresión tecnológica sostenida para todas las personas.

II

Conforme a los anteriores presupuestos, la denominada administración electrónica es el concepto sintético con el que se pretende caracterizar el actual estadio de evolución de las modernas organizaciones públicas en su misión de procurar mejores servicios públicos y una atención a la ciudadanía sustentada sobre el valor del conocimiento, de su transferencia y de compartirlo, así como sobre la excelencia, la adaptación permanente al cambio, y todo ello a partir de la introducción de las tecnologías de la información y la comunicación.

La administración electrónica se traduce internamente en lo que cabría calificar como inmersión tecnológica, lo que significa un cambio cultural organizativo, tanto a nivel corporativo general como en el plano de cada uno de los empleados y empleadas públicas que trabajan en ella para servir a la ciudadanía. Cambio que debe impulsar el tránsito de una administración procedimental, compartimentada, opaca y compleja, hacia su configuración como centro de servicios, común, transparente y sencillo.

Externamente, la introducción de las tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones que mantienen los ciudadanos y ciudadanas con sus administraciones públicas es siempre de carácter instrumental, de tal grado que aquéllas son impulsoras o favorecedoras del objetivo de transformar las estructuras organizativas y funcionales de

carácter burocrático para alcanzar una auténtica administración totalmente orientada a la ciudadanía: primero, a través de su conceptualización como administración de servicio; segundo como administración de permanencia, al convertirla en un centro de servicios 24 horas durante todos los días del año, más allá del concepto de «administración de guardia»; y, tercero, una administración para las personas, que debe individualizar las demandas, peticiones, solicitudes o reclamaciones de cada una de ellas, incluso anticipándolas de manera activa y proveyendo la solución o respuesta que satisfaga plenamente sus pretensiones.

La administración electrónica contemplada en la ley se sustenta sobre los anteriores principios y objetivos, procurando contribuir, además, a la sostenibilidad medioambiental y al desarrollo económico, a partir del ahorro en energía, papel, tiempo y costes que supone, con lo que se fomenta la inversión en la economía productiva del país. Una administración electrónica que, además, debe estar coordinada, ser interoperable y plenamente colaboradora. Se trata, en fin, de progresar hacia la administración común tecnológica, integradora de todas las administraciones que se residencian o despliegan efectos dentro de la Comunitat Valenciana.

De igual manera, la Comunitat Valenciana, a través de su ciudadanía, de sus empresas y organizaciones de la sociedad civil, también han avanzado en la implantación y desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación de manera eficiente dentro de sus respectivos ámbitos de actuación, por lo que, con el relevante nivel de inmersión tecnológica alcanzado, parece oportuno promover la aprobación del presente texto legal, como punto de encuentro sociotecnológico, y como nuevo compromiso público de sus administraciones para con la sociedad valenciana.

III

La ley encuentra su fundamento justificativo, tanto de oportunidad como de legalidad, en un amplio elenco de iniciativas legislativas y de planificación o proyección estratégica, tanto en el nivel autonómico como estatal, europeo e internacional.

El impulso del denominado eGovernment, de la administración electrónica y de los servicios públicos en línea es una de las líneas estratégicas de la Unión Europea, que se recoge fundamentalmente dentro de la Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, programa «i2010 – Sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo», de fecha 1 de junio de 2005, con la que se pretende consolidar a Europa en la economía más competitiva basada en el conocimiento, y que actualmente se encuentra en fase de revisión para el período 2011-2015 a través de las estrategias post-i2010. Dicha iniciativa se entronca dentro de las propuestas contenidas en los planes de acción eEurope 2002 y eEurope 2005, en el último de los cuales expresamente se apelaba al fomento del uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de las administraciones públicas, dando lugar al moderno concepto de administración electrónica.

Es de destacar que la Comisión de la Unión Europea, en su Comunicación de 26 de septiembre de 2003, «El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa», adopta un concepto de administración electrónica con el que coincide el espíritu y la letra de la ley, al definirla como la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las administraciones públicas, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal, y con el objetivo de mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas.

La Comunicación de la Comisión, de 25 de abril de 2006, «Plan de acción sobre administración electrónica i2010: acelerar la administración electrónica en Europa en beneficio de todos», en la misma línea señalada, reincide en una serie de desafíos y exigencias para la eficiente instauración de la administración electrónica.

Finalmente, en la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones denominada «Preparar el futuro digital de Europa – Revisión intermedia de la iniciativa i2010», de 17 de abril de 2008, se reincide en la necesidad de potenciar los servicios públicos en Internet, de

impulsar la I+D+I en TIC desde las administraciones, así como de promover dentro de la Unión Europea la denominada «quinta libertad»: la libre circulación de conocimientos e innovaciones, especialmente en el seno de las organizaciones públicas.

IV

En el plano interno, la presente ley se fundamenta en la moderna regulación que realiza el marco constitucional y estatutario en referencia a las administraciones públicas, a la prestación eficiente de los servicios públicos y al impulso de una moderna administración electrónica, plenamente inclusiva, participativa y accesible para todos.

Desde el punto de vista constitucional, baste recordar los artículos 9, 18, 49, 103, 105.b, y 149.1.18.^a, donde se recogen y apuntan las características y rasgos esenciales de una administración pública moderna, democrática y transparente, que interpretados a la luz del contexto actual, determinan la configuración de una organización orientada totalmente a la ciudadanía, de servicio y en la que permanentemente se incorporan los cambios necesarios para adecuarse y adaptarse a las nuevas demandas y exigencias de la ciudadanía y de las organizaciones sociales y productivas en que se integra. En dicha adecuación y adaptación permanentes de sus estructuras organizativas y funcionales, las tecnologías de la información y la comunicación, con las limitaciones del artículo 18.4, constituyen un elemento importante para la erección de la auténtica administración electrónica.

La atribución de la competencia sobre las bases del régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, sin perjuicio de las especialidades derivadas de la organización propia de las comunidades autónomas, cierra, a través del artículo 149.1.18.^a la distribución competencial en la materia entre la administración general del Estado y las comunidades autónomas.

V

La presente ley se justifica sustancialmente en la habilitación consignada en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, que en su disposición final octava señala la capacidad normativa de desarrollo de las comunidades autónomas en el ámbito de sus respectivas competencias, sin perjuicio de las remisiones, expresas o tácitas, que realiza a otra normativa, legal o reglamentaria, en especial, a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Además de las finalidades señaladas con carácter básico en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, la presente ley también persigue los siguientes objetivos:

1. La plasmación y concreción de la voluntad de la Generalitat de realizar una regulación propia, específica y expresa, de los aspectos no básicos de la Ley 11/2007, de 22 de junio, en aplicación del principio constitucional de autonomía.

2. El ejercicio de la competencia de desarrollo general de los preceptos básicos de la citada ley que, no obstante tal naturaleza, realizan un llamamiento expreso a las administraciones públicas para que los concreten adaptándolos a sus estructuras propias, en aplicación del principio constitucional y estatutario de autoorganización.

3. La intención de impulsar una administración electrónica moderna de manera homogénea, coordinada y colaboradora en el marco de la Comunitat Valenciana y de todas las administraciones y organizaciones públicas propias de ese ámbito territorial, promoviendo, a la par, la inmersión tecnológica de ciudadanos y ciudadanas, empresas y organizaciones sociales.

4. La dotación de cobertura legal a normas y principios en materia tecnológica que tan sólo revestían ropaje reglamentario, fundamentalmente a través del importante Decreto 96/1998, de 6 de julio, del Consell, por el que se regulan la organización de la función informática, la utilización de los sistemas de información y el Registro de Ficheros Informatizados en el ámbito de la administración de la Generalitat.

VI

Además de las habilitaciones constitucionales y legales reseñadas, el Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana consagra una clara competencia exclusiva de la Generalitat en materia tecnológica en su artículo 49.3.16.^a, al atribuirle la relativa al régimen de las nuevas tecnologías relacionadas con la sociedad de la información y del conocimiento, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 149 de la Constitución y, en su caso, de las bases y ordenación de la actividad económica general del Estado.

Una atribución competencial que se ha de complementar con otras más genéricas, también exclusivas, consignadas en los artículos 49.1.3.^a (normas procesales y de procedimiento administrativo derivadas de las particularidades del derecho sustantivo valenciano o de las especialidades de la organización de la Generalitat), 49.1.6.^a (archivos), 49.1.8.^a (régimen local, sin perjuicio de lo que dispone el número 18 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución Española) y 50.1 (desarrollo legislativo y de ejecución en el marco de la legislación básica del Estado y, en su caso, en los términos que establezca, referida al régimen jurídico y sistema de responsabilidad de la administración de la Generalitat, así como el régimen estatutario de sus funcionarios).

Pero la fundamentación jurídica de la presente ley no se circunscribe a la invocación de los títulos competenciales citados, sean éstos constitucionales, estatutarios o legales, sino que entronca con todo lo que cabe denominar como modelo tecnológico de la Comunitat Valenciana, al que hace referencia el artículo 3.1 de la ley.

Pero, sin duda, el precepto clave para la delimitación del contenido, espíritu y desarrollo realizado en la presente ley, es el artículo 19 del Estatut d'Autonomia, que constituye el fundamento sobre el que construir la política estratégica de la Generalitat en materia de tecnologías de la información y la comunicación y de sociedad del conocimiento, por tanto, también en relación con la regulación de la aplicación de aquéllas y de ésta a la administración electrónica. En fin, el artículo 19 contiene los elementos constitutivos básicos del moderno derecho al conocimiento, uno de cuyos primeros hitos normativos lo constituye la presente ley.

VII

La ley se estructura en cinco títulos, doce disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una derogatoria y siete disposiciones finales, con un total de cincuenta y siete artículos.

En el título preliminar se hace referencia al objeto de la ley, régimen jurídico, ámbito de aplicación, principios generales y una remisión general en materia de definiciones a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Es de destacar en este título la delimitación que efectúa del ámbito subjetivo de aplicación de la ley, el cual queda concretado en función del criterio de la presencia del giro o tráfico administrativo o público de las entidades o relaciones jurídicas concurrentes. Asimismo, se opera una enumeración de principios, tanto de organización interna como de orientación al ciudadano, que constituyen el contenido práctico del modelo tecnológico de la Comunitat Valenciana sustentado sobre el concepto de tecnología social, que es expresamente mencionado.

El título I es el dedicado a regular uno de los objetos fundamentales de la ley, cual es el relativo a la consagración y desarrollo de los derechos derivados del reconocimiento del derecho a relacionarse electrónicamente los ciudadanos y ciudadanas con sus administraciones públicas. Se efectúa también una referencia genérica que introduce el articulado referida a los deberes, entendidos éstos como la expresión de una sociedad que para hacer efectivo sus derechos, debe también asumir su responsabilidad en al materia.

El título II se destina íntegramente a la regulación del régimen jurídico de la administración electrónica, entendida como un servicio público para la eficacia del ejercicio de los derechos de las personas que les asisten como usuarios o usuarias de los medios electrónicos de comunicación o relación con la administración.

En el capítulo I se abordan las sedes electrónicas de las diferentes administraciones y entidades del ámbito de aplicación de la ley, los niveles de integración o incorporación de contenidos y servicios, la configuración de la sede electrónica de la Generalitat como punto de acceso electrónico general de la Comunitat Valenciana, así como la aplicación práctica de los principios de colaboración y cooperación o de interoperabilidad y de solidaridad tecnológica interadministrativa, a fin de que las entidades locales con menor capacidad o disponibilidad presupuestaria puedan atender las obligaciones señaladas en dicho capítulo.

La ley se refiere a la accesibilidad en general de las sedes electrónicas en el artículo 14. Asimismo, realiza una enumeración de las obligaciones de información de las sedes electrónicas en el artículo 15, promoviendo una homogeneidad de todas ellas, así como la garantía de cumplimiento de los derechos de la ciudadanía en cuanto consumidora o usuaria de bienes y servicios de la administración. También se regula en el artículo 16 la utilización de las lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana, la posibilidad de incorporar otras lenguas oficiales dentro del Estado o de idiomas extranjeros, y de la obligatoriedad de la lengua de signos.

El capítulo II se dedica a la acreditación electrónica, esto es, la identificación y autenticación a través de sistemas de firma electrónica, adquiriendo la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica un importante papel en el ámbito del sector público de la Generalitat.

El capítulo III se destina a la regulación de los registros electrónicos, estableciendo la obligatoriedad de existencia de uno de carácter general o común, así como la posibilidad de que se creen registros auxiliares integrados en aquél. La regulación de los documentos electrónicos normalizados existentes en las sedes electrónicas para la tramitación telemática de procedimientos administrativos se efectúa poniendo especial énfasis en la obligación de información de sus derechos al ciudadano o ciudadana. El almacenamiento, remisión y archivo electrónico de documentos y expedientes administrativos electrónicos es objeto también de la atención de la ley, contemplándose expresamente la obligación de archivar las versiones de sedes electrónicas a medida que vayan siendo sustituidas por nuevas.

El capítulo IV aborda las denominadas comunicaciones electrónicas en sentido amplio. Dicho capítulo se inaugura con el enunciado y reconocimiento del derecho a la comunicación y acceso por medios electrónicos y a la intermodalidad, para continuar con la regulación de las comunicaciones interadministrativas y las notificaciones electrónicas.

El capítulo V, intitulado Administración integral, es el que incorpora la mayoría de aspectos relacionados con el cambio cultural organizativo o de naturaleza extratecnológica. El capítulo comienza con el reconocimiento del principio de la multicanalidad, para abarcar los aspectos de autoadministración, es decir, administración a la carta, o administración personalizada, con la introducción de la carpeta personal electrónica o los cajeros electrónicos de autoadministración. Se profundiza igualmente en aspectos de colaboración, cooperación e interoperabilidad en el artículo 35, configurando una administración común electrónica.

Los aspectos de calidad, de formación de las empleadas y empleados públicos, de seguridad tecnológica y de sostenibilidad medioambiental cierran el capítulo, que ofrece un apéndice particularizado para la Generalitat, al enunciar un sistema integral multicanal de atención ciudadana, que será el que traduzca en dicho ámbito todos los principios de la ley, en concreto, los reseñados en dicho capítulo.

El título III se dedica a la regulación del procedimiento administrativo a través de medios electrónicos.

El capítulo I, referido a las disposiciones generales, introduce dos elementos estratégicos. El primero de ellos se regula en el artículo 41, y se refiere a sendos documentos fundamentales para la transformación de la administración y la garantía del cambio cultural organizativo: el análisis y el informe de administración electrónica, que debe preceder a la aprobación o modificación de cualquier procedimiento administrativo o proceso de trabajo o, en su caso, de prestación de un servicio público. El segundo, del artículo 42, refiere toda

la materia de acceso a datos de las personas interesadas por parte de las administraciones públicas, sin necesidad de requerir su aportación por éstas.

En el capítulo II se efectúa un recorrido por las diferentes fases del procedimiento administrativo común tramitado por medios electrónicos, siendo de destacar las regulaciones de las actuaciones administrativas automatizadas, de la práctica de prueba por medios electrónicos o audiovisuales, y del desistimiento, de la renuncia o de la terminación convencional por dichos medios.

En el capítulo III se formula una breve regulación de los procedimientos especiales relativos a inscripción, depósito y certificaciones de registros públicos de personas físicas o jurídicas, a inscripción y matriculación en centros de las redes públicas docente y asistencial, al procedimiento de quejas y sugerencias, así como al régimen de funcionamiento de los órganos colegiados.

El título IV se refiere a la organización general de la administración electrónica en el ámbito de la Generalitat y de la Comunitat Valenciana, previendo la existencia del Observatorio y del Consejo de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

La ley se cierra con doce disposiciones adicionales, una transitoria, una derogatoria y siete finales. Son de destacar las disposiciones finales primera y segunda, referidas al régimen jurídico de aplicación de la ley a las entidades incluidas dentro de su ámbito subjetivo.

Finalmente, se ha de destacar también la obligación que se impone al Consell de impulsar y fomentar las iniciativas de la sociedad civil y emprendedora de la Comunitat Valenciana que persigan el reconocimiento del nombre de dominio bajo el «.cva».

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. *Objeto de la ley y régimen jurídico.*

La presente ley tiene por objeto:

1. El desarrollo del derecho de los ciudadanos y ciudadanas a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, para acceder a los servicios públicos y en la tramitación de los procedimientos administrativos.

2. La regulación del régimen jurídico de la administración electrónica y de los procedimientos administrativos electrónicos en dicho ámbito subjetivo.

3. El impulso de la plena incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación a la actividad administrativa al objeto de favorecer una mayor transparencia en la actividad administrativa y la apertura de nuevos cauces a la participación ciudadana y de la sociedad civil.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. La presente ley será aplicable a:

a) La administración de la Generalitat.
b) Las instituciones de la Generalitat reguladas en el capítulo VI del título III del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

c) Las entidades que integran la administración local de la Comunitat Valenciana, así como las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de éstas, entendiéndose incluidos los consorcios, con o sin participación de la administración de la Generalitat.

d) Las corporaciones de derecho público representativas de intereses económicos y profesionales de la Comunitat Valenciana.

2. La ley se aplica igualmente a las actividades y relaciones jurídicas que realicen o mantengan entre sí o con la ciudadanía todas las entidades a que se refieren las letras a d del apartado anterior de este artículo, siempre que dichas actividades o relaciones no se hallen sometidas al derecho privado.

3. Las sociedades mercantiles en las que exista participación mayoritaria de la administración de la Generalitat y las fundaciones del sector público de la Generalitat, reguladas en el título III de la Ley 8/1998, de 9 de diciembre, de la Generalitat, de Fundaciones de la Comunitat Valenciana, así como las asociaciones constituidas por la Generalitat y otras administraciones, además de las obligaciones establecidas en la legislación mercantil o en la de asociaciones y fundaciones, quedarán sujetas a la presente ley en los términos siguientes:

a) Deberán disponer, como mínimo, de una dirección electrónica diferenciada en Internet que incluirá la imagen corporativa de la Generalitat, y que se sujetará a los términos y condiciones del artículo 9.3 de esta ley. Reglamentariamente se determinará y desarrollará el contenido mínimo informativo que deban ofrecer a la ciudadanía, y se regulará el grado de integración en la sede electrónica de la Generalitat.

b) Deberán disponer de medios electrónicos que habiliten la comunicación y notificación y, en su caso, la tramitación, la contratación y el pago electrónicos.

c) Les será de aplicación lo dispuesto en el artículo 16 y en el capítulo II del título II de esta ley.

Lo señalado en las letras anteriores de este apartado 3 será de aplicación supletoria para el resto de sociedades mercantiles y fundaciones públicas o asociaciones dependientes, constituidas o integradas por otras administraciones distintas de la Generalitat, en defecto de normativa propia reguladora. No obstante, el artículo 16 de la presente ley será de aplicación directa a todas ellas.

4. Las personas físicas y jurídicas privadas con domicilio en la Comunitat Valenciana que suscriban convenios de financiación con las administraciones públicas (europeas, estatal, autonómicas o locales), y cuyas cuantías superen los 30.000 euros, deberán disponer de una dirección electrónica en internet, en la que además de las obligaciones que le pueda imponer la legislación específica en materia de servicios de sociedad de la información, ofrecerán información suficiente sobre el carácter y contenido fundamental del convenio, e incluir la referencia a la administración que suscribe el mismo. Todo ello en los términos y con el alcance que se determinen reglamentariamente.

5. A las empresas concesionarias de servicios públicos y, en general, a las empresas que contraten con las administraciones públicas para la realización de actividades, entrega de bienes o prestación de servicios de naturaleza pública, les será de aplicación la presente ley en los términos y con el alcance que se determinen reglamentariamente.

Las administraciones públicas recogerán, en los pliegos técnicos de las contrataciones que pretendan llevar a cabo las prescripciones de la presente ley, y en especial todo lo referido al reconocimiento de los derechos ciudadanos que en ésta se incluyen.

CAPÍTULO II

Principios generales y definiciones

Artículo 3. *Modelo tecnológico de administración electrónica.*

1. La Generalitat promueve un modelo tecnológico de la Comunitat Valenciana sustentado sobre el concepto de tecnología social que, en materia de administración electrónica, se centra en los principios generales enunciados en el presente capítulo, además de en los que con carácter básico se citan en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

2. La utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de trabajo y procedimientos administrativos, en los servicios públicos y en las

relaciones entre las administraciones y de éstas con la ciudadanía, se sustentará sobre el respeto, protección y fomento de los derechos constitucionales de la persona, favoreciendo su desarrollo y removiendo cualquier obstáculo que impida o dificulte la plenitud de su ejercicio evitando cualquier tipo de exclusión.

3. Las políticas de administración electrónica que implemente la Generalitat dentro de su planificación estratégica en materia de tecnologías de la información y la comunicación y de sociedad del conocimiento tenderán a garantizar e impulsar el derecho de los valencianos y valencianas a la formación tecnológica y a un uso accesible, eficiente, equitativo y sostenible de las nuevas tecnologías en sus relaciones con las administraciones públicas.

4. De igual manera, dichas políticas se dirigirán a profundizar en una administración común de calidad de la Comunitat Valenciana, especializada, con empleadas y empleados públicos en permanente formación y actualización, de servicio objetivo al interés general y orientada totalmente a la ciudadanía, invirtiendo en una atención excelente a cada persona para la óptima satisfacción de sus pretensiones, intereses y derechos o para la facilitación del cumplimiento de sus deberes.

5. La Generalitat facilitará al tejido asociativo, pymes y ciudadanía en general los formularios o las herramientas de desarrollo de la comunicación electrónica con la administración, a través de sus sedes electrónicas.

Artículo 4. *Principios generales de administración electrónica.*

1. Son principios generales de administración electrónica en la Comunitat Valenciana los siguientes:

a) Principios de organización de la administración electrónica.

1.º Principio de cambio cultural organizativo, entendiendo la inmersión tecnológica como instrumental y coadyuvante de la auténtica transformación de la administración.

2.º Principios de innovación, calidad, modernización y actualización permanentes de la administración electrónica.

3.º Principios de cooperación interadministrativa y de participación de la ciudadanía, de las servidoras y servidores públicos y de sus organizaciones sindicales representativas dentro de las administraciones públicas, así como de los sectores y colectivos implicados en la administración electrónica.

4.º Principio de fomento del capital intelectual.

5.º Principio de gratuidad general de la administración electrónica, de tal manera que sólo podrán establecerse por su utilización contraprestaciones económicas a cargo de la ciudadanía con carácter excepcional, y sin que éstas puedan superar el coste derivado de dicho. Además, en la medida en que la implantación de la administración electrónica vaya reduciendo el impacto económico derivado de la incorporación de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos, se promoverá la correlativa reducción de los tributos o precios públicos existentes que se exijan por su utilización o acceso.

b) Principios de orientación a la ciudadanía.

1.º Principio de información eficiente, es decir, accesible, usable, completa, exacta, actualizada, segura, clara, íntegra, correcta y veraz, de consulta sencilla, organización y estructuración jerarquizada, homogénea e interoperable.

2.º Principio de estabilidad de la información ofrecida sobre vías electrónicas, entendido como valor de seguridad informativa y también jurídica.

3.º Principio de celeridad en la tramitación y en la notificación de los actos administrativos, que promueve la reducción de los plazos máximos cuando el procedimiento se gestione por medios electrónicos.

4.º Principio de responsabilidad general por los contenidos e información propios difundidos electrónicamente.

- 5.º Principio de orientación total a la ciudadanía.
- 6.º Principio de administración común, concibiéndose como administración integrada e integral, con vocación de servicio único, sencillo y eficiente al ciudadano o ciudadana, con independencia de qué órgano o entidad en concreto le preste los servicios o de qué medio utilice a tal efecto.
- 7.º Principio de libertad de elección tecnológica en el acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos o a procedimientos administrativos.
- 8.º Principio de inalterabilidad de la relación jurídica administrativa mantenida a través de medios electrónicos, informáticos o telemáticos.
- 9.º Principio de progresivo ejercicio de los derechos derivados de la relación electrónica, correlativamente a su implantación gradual en los procedimientos.

2. Los principios generales señalados en los apartados anteriores de este artículo inspirarán la interpretación normativa y la actuación de las administraciones públicas del ámbito de aplicación de la presente ley.

Artículo 5. *Definiciones.*

1. A los efectos de la presente ley, se entiende por «administraciones» o «administraciones públicas» las administraciones, instituciones, entidades y corporaciones señaladas en el apartado 1 del artículo 2 de la presente ley, salvo que por el contexto en que se mencionen se infiera un ámbito diferente, bien más estricto o más amplio.

De igual manera, y con la misma salvedad del anterior párrafo, dentro del término «entidades» que se utilice a lo largo de la presente ley, se entenderán englobadas todas las citadas o aludidas en todos los apartados del artículo 2 de la misma.

A los mismos efectos, se entenderá por sector público de la Generalitat el conjunto de entidades mencionadas en los apartados 1, letras a y b, y 3, párrafo primero, del artículo 2 de la presente ley.

2. Además, se entienden incorporados, con el sentido allí expresado, los términos que figuran relacionados en el anexo de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. En particular, dentro del término allí recogido de «ciudadano» se comprenderá igualmente el de «ciudadanía» que se utiliza en la presente ley.

TÍTULO I

Derechos y deberes de la ciudadanía en sus relaciones electrónicas con las administraciones

Artículo 6. *Derechos.*

Además de los derechos reconocidos en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, los ciudadanos y ciudadanas serán también titulares de los derechos que se enuncian en los siguientes apartados en los términos de la presente ley, ejerciéndose todos ellos en el marco de la implantación de servicios y relaciones electrónicas y de progresividad en el pleno ejercicio de los mismos:

1. Derecho a solicitar información y orientación sobre requisitos técnicos y jurídicos y a formular consultas a las administraciones públicas por canales y medios electrónicos.
2. Derecho a no utilizar medios o técnicas electrónicas que no hayan sido previamente aprobados u homologados y publicitados debidamente por la administración actuante en la sede electrónica de su titularidad, sin perjuicio del derecho reconocido en el artículo 6.2, letra k, de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
3. Derecho a obtener gratuitamente una dirección de correo electrónico facilitado por la Generalitat Valenciana.

4. Derecho a utilizar libre y gratuitamente los medios y servicios generales electrónicos que se pongan a su disposición para su empleo en las relaciones con las administraciones públicas.

5. Derecho a la utilización de los procedimientos electrónicos disponibles de una forma personalizada y directa.

6. Los que se reconozcan y regulen en otros artículos de la presente ley o en el resto de la normativa vigente.

Artículo 7. *Deberes.*

Con la finalidad de facilitar el pleno ejercicio de los derechos señalados en el anterior artículo, en los términos que se recogen en el artículo 8.1 de esta ley, los ciudadanos y ciudadanas, en sus relaciones con las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, sólo estarán obligados al cumplimiento de aquellos deberes que vengan establecidos expresamente en la normativa vigente, de tal manera que se garantice el ejercicio de buena fe de los derechos de acceso electrónico, evitando un uso abusivo de los mismos.

Artículo 8. *Garantías del ejercicio de los derechos reconocidos en la ley.*

1. Los derechos reconocidos en el artículo 6 y desarrollados a lo largo de la presente ley serán ejercidos en los términos que se señalan en sus disposiciones finales primera y segunda, y desde ese momento obligan a todas las administraciones públicas del ámbito de aplicación de la misma, no solo al cumplimiento de lo expresado en dichos preceptos, sino a todas las consecuencias que, según su naturaleza, se deriven de la buena fe y de un ejercicio legítimo y no abusivo de los derechos.

2. Para impulsar y garantizar el pleno ejercicio de los derechos de ciudadanía que se reconocen y desarrollan en esta ley, o la restauración y reparación de aquél cuando se haya producido cualquier contravención del ordenamiento jurídico regulador en la materia, podrá acudir a cualquiera de los medios de defensa o protección establecidos en la presente o en otras leyes, sin perjuicio del recurso a la tutela jurisdiccional del orden que corresponda.

3. La actuación de los órganos y entidades previstas en el título IV de esta ley se guiará en todo momento por el principio de preferencia o prevalencia del tratamiento más favorable al ciudadano o ciudadana.

TÍTULO II

Régimen jurídico de la administración electrónica

CAPÍTULO I

Sede electrónica

Artículo 9. *La sede electrónica de la Generalitat.*

1. La sede electrónica de titularidad de la Generalitat es su portal o sitio web institucional en Internet, en la dirección electrónica bajo el nombre de dominio <www.gva.es>, de acuerdo con lo que se establezca reglamentariamente respecto de las características, requisitos, contenido y régimen jurídico general del nombre de dominio de la sede electrónica de la Generalitat.

La gestión, administración y modificación de la sede electrónica de la Generalitat, conforme a los principios señalados en el artículo 10.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, corresponde a la conselleria que tenga atribuidas las competencias horizontales de la Generalitat en materia de administración electrónica.

2. La sede electrónica de la Generalitat gozará de publicidad oficial en los términos que se señalan en esta ley.

3. Cada conselleria o entidad de la administración de la Generalitat, así como, en su caso, los órganos que las integren, podrá gestionar, administrar y ofrecer a la ciudadanía a través de Internet los contenidos específicos de su ámbito de competencias. La información, servicios y tramitaciones que ofrezcan quedarán plenamente integrados dentro de la sede electrónica de la Generalitat y serán accesibles directamente desde dicha sede sin pérdida de la identidad y homogeneidad corporativa, con independencia de que puedan tener una dirección electrónica diferenciada de acceso para la ciudadanía.

La obtención de una dirección electrónica diferenciada en el seno de la Generalitat requerirá del previo informe favorable de administración electrónica emitido por la conselleria a que se refiere el apartado 1 de este artículo respecto del cumplimiento de los requisitos previstos al efecto en esta ley, así como de los que se establezcan reglamentariamente en su desarrollo.

Cada conselleria o entidad de la administración de la Generalitat será responsable de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios publicitados a través de Internet.

4. Los registros administrativos u oficinas registrales públicas de personas físicas o jurídicas, de titularidad de la Generalitat, como los registros de asociaciones, fundaciones, cooperativas, colegios profesionales, organizaciones no gubernamentales para el desarrollo, y otros de análoga naturaleza, dispondrán de direcciones electrónicas específicas de acceso libre y gratuito para la ciudadanía, en los términos señalados en el número 3 de este artículo, ofreciendo la información y el contenido básico actualizado que se establezca reglamentariamente.

Artículo 10. *Sedes electrónicas de la administración local.*

1. Cada entidad local de las referidas en el artículo 2.1, letra c, dispondrá de una sede electrónica institucional donde se integrarán toda la información y los servicios que ofrezcan y presten a la ciudadanía, sin perjuicio de que pueda integrar corporativamente otras sedes electrónicas locales de nivel inferior, sectoriales o departamentales, o constituir o integrarse en sedes electrónicas de ámbito territorial superior.

2. La Generalitat, a través de la conselleria a que se refiere el artículo 9.1 de esta ley, y las diputaciones provinciales dentro de su ámbito territorial, siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias, prestarán la asistencia técnica necesaria para la creación, mantenimiento y actualización de las sedes electrónicas de las entidades locales que no puedan atender por sus propios medios la obligación consignada en el anterior apartado.

A los mismos efectos señalados, las entidades locales mencionadas podrán recurrir a cualquiera de las fórmulas recogidas en el artículo 63.3 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, o a la constitución de consorcios u otras formas asociativas previstas en la legislación de régimen local para la gestión de intereses y servicios comunes, o a la utilización de otras fórmulas de cooperación intermunicipal, pudiendo incluso crear sedes electrónicas comarcales, mancomunales o supramunicipales, siempre que queden claramente identificadas cada una de las entidades locales que se incluyan en ellas.

Las administraciones antes expuestas aprobarán un plan de actuación coordinado en el que se definirá la estrategia y objetivos para facilitar la efectiva implantación de la administración electrónica en las entidades locales. Dicho plan especificará los objetivos, estrategias, líneas de actuación y compromisos que las partes determinen.

3. Las ordenanzas, decretos o disposiciones de carácter general local que regulen los aspectos de administración y participación electrónicas establecerán los requisitos, condiciones y contenidos de las sedes electrónicas, así como la publicidad a dar a su creación y modificación, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 15 de esta ley.

4. La sede electrónica de la Generalitat, conforme al artículo 13 de esta ley, facilitará en su página de inicio un acceso directo, sencillo y periódicamente actualizado a la información de las sedes electrónicas de las entidades locales.

5. Mediante convenios de colaboración entre la Generalitat y las entidades locales titulares de sedes electrónicas, se acordarán los sistemas de comunicación que garanticen la integración técnica de las sedes electrónicas de las administraciones públicas.

Artículo 11. Sedes electrónicas institucionales.

Las sedes electrónicas de las instituciones a las que se refiere el artículo 2.1, letra b, de la presente ley quedarán integradas dentro de la sede electrónica de la Generalitat en los términos que se establezcan reglamentariamente y de acuerdo con sus leyes de creación y normativa reguladora. En todo caso, deberán informar claramente de su carácter de institución de la Generalitat y disponer de un vínculo visible y fácilmente accesible a la sede electrónica de la Generalitat, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones de información recogidas en el artículo 15 de esta ley.

Artículo 12. Sedes electrónicas de las corporaciones de derecho público.

Las sedes electrónicas de los colegios profesionales, de las cámaras oficiales de comercio, industria y navegación o de sus consejos autonómicos, así como del resto de corporaciones de derecho público del ámbito de la Comunitat Valenciana, a las que se refiere el artículo 2.1, letra d, de esta ley, contarán con un enlace en la sede electrónica de la Generalitat en los términos que se establezcan reglamentariamente, sin perjuicio de la obligación de dar publicidad de su creación y modificación, así como de consignar la información que se determine conforme a lo establecido en el artículo 15.2 de esta ley y en el resto de la legislación vigente en la materia.

Artículo 13. Punto de acceso electrónico general.

La sede electrónica de la Generalitat será punto de acceso electrónico general de todas las entidades incluidas en el ámbito de aplicación descrito en el artículo 2 de la presente ley. A tal efecto, todos los responsables de las sedes electrónicas a que se refieren los artículos anteriores de esta ley deberán comunicar inmediatamente a la conselleria que tenga atribuidas las competencias horizontales de la Generalitat en materia de administración electrónica, la creación de aquéllas, las modificaciones que se produzcan o la supresión de las mismas.

Artículo 14. Accesibilidad de sedes electrónicas.

Las sedes electrónicas reguladas en este capítulo, así como la información, contenidos y servicios que ofrezcan a través de Internet todas las entidades incluidas dentro del ámbito de aplicación de la presente ley, señalado en su artículo 2, deberán cumplir con las normas reguladoras de la accesibilidad recogidas en el 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, y en el resto de la legislación aplicable.

Artículo 15. Obligaciones de información de las sedes electrónicas.

1. Las sedes electrónicas referidas en los anteriores artículos deberán incluir de manera clara, inteligible, visible, correcta, íntegra, eficaz, accesible y actualizada la siguiente información:

- a) Datos identificativos, estructura, organización y mapa de la sede electrónica, y datos de contacto de la administración titular de la misma.
- b) La estructura organizativa y funcional de la administración titular de la sede electrónica, las normas básicas de su organización y funcionamiento y las modificaciones que se operen en dicha estructura y normativa.
- c) Información de interés general en relación con el ámbito territorial, funcional o personal, en que preste servicios o desarrolle su acción pública, como pueda ser la

Comunitat Valenciana, el municipio o la provincia de la administración titular de la sede electrónica.

d) Información y documentación relevante del titular de la sede electrónica, referida a aspectos económicos, contables, presupuestarios, tributarios, jurídicos y de participación de la ciudadanía.

e) Directorio del personal dependiente del titular de la sede electrónica, con especial indicación de los funcionarios y funcionarias a quienes se haya habilitado por cada administración pública para la identificación o autenticación de los ciudadanos y ciudadanas, de acuerdo con el artículo 21 de esta ley.

f) Relación de servicios y procedimientos electrónicos disponibles y de documentos normalizados, y de los derechos de acceso electrónico que puedan ejercerse sobre unos y otros, en especial, los medios y canales electrónicos que pueda utilizar la ciudadanía.

g) Relación de sistemas de firma electrónica avanzada admitidos en la sede electrónica.

h) Registro electrónico con indicación de la fecha y hora oficial de la sede electrónica, así como la disposición o disposiciones de su creación, con indicación del órgano responsable del mismo, documentos que se pueden presentar así como derechos ejercitables electrónicamente en dicho registro por parte de la ciudadanía.

i) Perfil de contratante.

j) Publicación electrónica de diarios, boletines, tabloneros de anuncios y edictos oficiales editados por el titular de la sede electrónica.

k) La vía para la presentación y tramitación telemática de quejas y sugerencias.

l) Cláusulas obligatorias de responsabilidad, protección de datos y de calidad, en relación con el titular de la sede electrónica y con la información que figure en ésta. Los titulares de sede electrónica publicarán en ella la carta de servicios de sede a que se refiere el artículo 36.2 de esta ley.

m) Enlaces a otras sedes o direcciones electrónicas en Internet, de interés relevante en relación con el ámbito competencial del titular de la sede electrónica.

n) Buscadores y servicio de consultas más frecuentes (FAQ).

o) Información sobre accesibilidad, estándares visuales y plurilingüismo.

2. Mediante decreto del Consell se concretarán y regularán las obligaciones de información mínimas, de entre las anteriores, que hayan de cumplir las sedes electrónicas de titularidad de las entidades locales y de las corporaciones de derecho público, a las que se refieren, respectivamente, los artículos 10.2 y 12 de esta ley.

3. Las sedes electrónicas deberán publicar, además, aquella otra información a la que vengán obligadas en virtud de prescripción legal, judicial o reglamentaria.

4. Las sedes electrónicas deberán mantener actualizada la anterior información con la periodicidad que garantice la prestación de un servicio de sociedad de la información de calidad, eficiente, válido, seguro y que, en todo caso, no podrá por acción u omisión inducir a error o confusión sobre el contenido o prestaciones que se ofrezcan en las mismas. A los anteriores efectos, deberán indicar expresamente la fecha de la última actualización realizada o la periodicidad con que se lleve a cabo ésta, así como procurar adoptar una nomenclatura homogénea que facilite el acceso a la información y servicios por parte de la ciudadanía en cualquiera de ellas.

Artículo 16. Utilización de lenguas oficiales, de idiomas extranjeros y de lenguas de signos.

1. Las sedes electrónicas de titularidad de las entidades relacionadas en el artículo 2.1 y 2.3 de esta ley deberán posibilitar el acceso en valenciano y en castellano a sus contenidos y servicios, incluida la tramitación íntegra de los procedimientos, debiendo disponer de documentos electrónicos normalizados en ambos idiomas. Se exceptúan los contenidos integrados en aquéllas que provengan de sedes electrónicas externas, siempre que éstas no tengan obligación de ofrecerlos en ambos idiomas. Si existiera dicha obligación, todo

ciudadano o ciudadana podrá exigir a cualquiera de las dos sedes el cumplimiento del requisito lingüístico regulado en este apartado.

En todo caso, el Consell, en colaboración con la Academia Valenciana de la Lengua, impulsará y fomentará la implantación efectiva y preferente del valenciano en las sedes electrónicas, especialmente prestando la asistencia necesaria para hacer efectivo el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a relacionarse válida y eficazmente en valenciano y castellano con cualquiera de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana.

De igual manera, las sedes electrónicas podrán integrar o incorporar sistemas o aplicaciones automatizadas de traducción, advirtiendo debidamente de tal carácter automatizado y de las precauciones en relación con el contenido concreto traducido, su posible carácter funcional y la no responsabilidad por razón de propiedad intelectual.

2. En los términos que se determine en las normas de creación o modificación de sedes electrónicas, en función del interés general concurrente y de los particulares derechos de los ciudadanos y ciudadanas potencialmente destinatarios, aquéllas podrán ofrecer su información y los servicios que presten, también en otras lenguas, tanto oficiales dentro del Estado como extranjeras, especialmente cuando se trate de información, contenidos, procedimientos o servicios que se refieran a:

- a) Turismo.
- b) Actividades de intercambio o promoción cultural.
- c) Inmigración.
- d) Personas dependientes o víctimas potenciales o efectivas de violencia de género o sobre menores, y cualquier otra situación de análoga significación.
- e) Relaciones de cualquier naturaleza en las que sea previsible o real una elevada frecuencia de las relaciones plurilingües.

3. Todas las entidades del ámbito de aplicación de esta ley, mencionadas en su artículo 2, adaptarán las sedes electrónicas de las que sean titulares a los estándares internacionalmente admitidos para lograr su accesibilidad a las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, mediante la puesta a disposición dentro de aquéllas de los correspondientes sistemas de acceso a la información, a la prestación electrónica de los servicios, a la realización de comunicaciones electrónicas y a la tramitación de los procedimientos administrativos que incorporen, a través de las lenguas de signos aplicables en el ámbito lingüístico de la Comunitat Valenciana.

Artículo 17. *Publicaciones oficiales electrónicas.*

1. El «Diari Oficial de la Comunitat Valenciana» se publicará en la sede electrónica de en formato electrónico, como única versión, que tendrá la consideración de oficial y auténtica. Reglamentariamente se regularán las condiciones y garantías de su publicación.

2. La publicación electrónica de los diarios o boletines oficiales de las entidades que integran la administración local de la Comunitat Valenciana se realizará en las sedes electrónicas de las mismas y podrá sustituir la edición impresa, con los mismos efectos señalados en el apartado anterior. Corresponderá al Pleno de la Corporación Local la aprobación de la disposición general que regule las condiciones y garantías de la publicación electrónica, así como la fecha a partir de la cual será la única versión oficial y auténtica.

CAPÍTULO II

Acreditación electrónica

Artículo 18. *Principios generales.*

1. Además de los sistemas de firma electrónica que sean conformes con lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico a los Servicios Públicos, los ciudadanos y ciudadanas podrán utilizar, en sus relaciones con las

administraciones públicas de la Comunitat Valenciana los certificados electrónicos reconocidos emitidos o admitidos por la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica o por las administraciones públicas.

En todo caso, los certificados electrónicos expedidos a entidades con o sin personalidad jurídica emitidos por la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, serán admitidos en el ámbito de todas las entidades señaladas en el artículo 2 de esta ley.

2. Se podrán utilizar por los ciudadanos y ciudadanas otros sistemas de identificación, tales como claves concertadas en un registro previo, aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos únicamente en los casos en que la administración pública correspondiente lo haya autorizado expresamente al aprobar la norma reguladora general del procedimiento administrativo o su modificación, o lo autorice con posterioridad para la tramitación de un procedimiento específico, previo informe de administración electrónica emitido por la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, en el caso del sector público de la Generalitat, o por el órgano con competencias en la materia dentro de la administración pública actuante, en el resto de casos.

En aquellos supuestos en los que se utilicen dichos sistemas para confirmar información, propuestas o borradores remitidos o exhibidos por la administración pública actuante, ésta deberá garantizar la integridad y el no repudio por ambas partes de los documentos electrónicos concernidos, debiendo estar verificados y aprobados aquellos sistemas por la entidad u órgano que tenga atribuidas tales competencias dentro de la administración pública actuante.

Cuando resulte preciso, el responsable de la aplicación dentro de la administración pública actuante certificará la existencia y contenido de las actuaciones de los ciudadanos en las que se hayan usado formas de identificación y autenticación a las que se refieren los párrafos anteriores.

Reglamentariamente se desarrollará lo dispuesto en los apartados anteriores de este número.

3. Además de en los casos previstos por la ley, no será necesaria la acreditación electrónica previa, para acceder a la información de carácter general de la sede electrónica, ni a los datos públicos contenidos en la misma, o en los supuestos de participación electrónica ciudadana que se prevean legislativamente, ni tampoco cuando se ejerza el derecho al que se refiere el artículo 6.1 de la presente ley.

Asimismo, reglamentariamente podrán determinarse los servicios y relaciones electrónicas respecto de los cuales se admita la posibilidad de uso anónimo o bajo pseudónimos de los medios de identificación y autenticación. En todo caso, la delimitación de servicios y relaciones electrónicas, así como la autorización de tal utilización no podrán perjudicar los derechos e intereses legítimos de los usuarios de los mismos o de terceros de buena fe, todo ello sin perjuicio de lo establecido con carácter general en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 19. *Acreditación electrónica en el ámbito de la Comunitat Valenciana y del sector público de la Generalitat.*

1. La acreditación electrónica en el ámbito del sector público de la Generalitat se regirá por lo dispuesto en el artículo 120 de la Ley 14/2005, de 23 de diciembre, de la Generalitat, de Medidas Fiscales, de Gestión Financiera y Administrativa, y de Organización de la Generalitat, así como en el Estatuto de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, aprobado por el Decreto 149/2007, de 7 de septiembre, del Consell.

Reglamentariamente se regularán los siguientes extremos:

- a) Identificación electrónica y autenticación de documentos electrónicos a través de certificados de sede electrónica, de aplicación y de empleado público.
- b) Sistemas de firma electrónica de sedes electrónicas que garanticen una comunicación segura con las mismas.

c) Condiciones y garantías mínimas y necesarias de integridad, seguridad y protección de datos por las que deban regirse con carácter general los entornos cerrados de comunicación para el intercambio electrónico de datos.

d) Acreditación del ejercicio de la competencia de las entidades del sector público de la Generalitat en actuaciones administrativas automatizadas a través de sellos electrónicos, cuya relación, incluyendo las características de los certificados electrónicos, deberá ser pública y accesible a través de la sede electrónica de la Generalitat. La relación de sellos electrónicos en el ámbito del resto de entidades del artículo 2 de la ley estará igualmente disponible a través de las correspondientes sedes electrónicas de las que sean titulares.

e) Sistemas de firma electrónica basados en certificados reconocidos de empleado público, identificando el tipo de certificado, al empleado o empleada públicos y a la administración, entidad u órgano en la que presta sus servicios.

2. La relación de sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito del sector público de la Generalitat estará disponible en la sede electrónica de la Generalitat, debiendo ofrecer información suficiente de los elementos de identificación utilizados con carácter general, la relación de certificados electrónicos admitidos, los prestadores que los expiden y las especificaciones de la firma electrónica que pueden realizarse con esos certificados.

La relación de sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito del resto de entidades del artículo 2 de la ley estará disponible, con la misma información mínima señalada en el anterior apartado, en sus respectivas sedes electrónicas, además de ser accesible también desde la de la Generalitat.

3. La Generalitat fomentará la utilización por el resto de entidades señaladas en el artículo 2 de esta ley, de los sistemas de firma electrónica de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica o validados por él, así como de los certificados emitidos o admitidos por dicho Ente.

Artículo 20. *Interoperabilidad de la identificación y autenticación por medio de certificados electrónicos.*

1. Los certificados electrónicos reconocidos emitidos por prestadores de servicios de certificación serán admitidos por las administraciones públicas como válidos para relacionarse con las mismas, siempre y cuando éstas puedan comprobar la información contenida en tales certificados a través de plataformas de validación y no suponga un coste para ellas.

2. La plataforma de validación de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, por medio de la cual se garantiza la verificación del estado de revocación de todos los certificados admitidos en el ámbito de la Comunitat Valenciana, estará disponible en la sede electrónica de la Generalitat y será de libre acceso dentro del ámbito de aplicación de esta ley.

Artículo 21. *Identificación y autenticación de los ciudadanos y ciudadanas por personal funcionario público.*

Todas las administraciones públicas del ámbito de aplicación de la presente ley deberán disponer de registros actualizados de personal funcionario público habilitado para identificar y autenticar a ciudadanos y ciudadanas mediante los sistemas de firma electrónica de que estén dotados basados en certificados de empleado público de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica u otros que garanticen la seguridad de dicha habilitación.

Artículo 22. *Representación electrónica.*

1. Las administraciones públicas sometidas al ámbito de aplicación de esta ley podrán crear y regular registros de representación electrónica, en que se inscriban los poderes que habiliten al ejercicio ante ellas de dicha representación en nombre y por

cuenta de personas físicas o jurídicas privadas, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente y sin perjuicio de lo previsto en el apartado siguiente.

2. Se crea el Registro de Representación Electrónica de la Comunitat Valenciana para el ejercicio de las funciones señaladas en el anterior párrafo en el ámbito de las entidades integrantes del sector público de la Generalitat, sin perjuicio de que, mediante los correspondientes convenios, pueda ofrecer dichos servicios y ejercer sus competencias respecto del resto de entidades enunciadas en el artículo 2 de la presente ley. Reglamentariamente se regulará la organización, estructura y funcionamiento del Registro de Representación Electrónica de la Comunitat Valenciana.

CAPÍTULO III

Registros y documentación

Artículo 23. *Registros electrónicos.*

1. En los términos establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, cada administración pública deberá disponer de un Registro Electrónico General o Común, de acceso libre y gratuito en la sede electrónica, sin perjuicio de la posibilidad de disponer de registros electrónicos de naturaleza auxiliar integrados en aquél, para el mejor funcionamiento de la recepción y remisión de solicitudes, escritos, comunicaciones, consultas y documentos que se transmitan telemáticamente.

En los registros existentes en las oficinas administrativas de atención presencial los ciudadanos y ciudadanas podrán acceder directamente a aquéllos a través de los cajeros electrónicos de autoadministración regulados en el artículo 34.2 así como, en su caso, a través de los mecanismos regulados en los artículos 21 y 22 de esta ley.

2. La presentación, a través del registro electrónico que corresponda en cada supuesto, de solicitudes, escritos, peticiones, reclamaciones, consultas u otro tipo de comunicación, iniciará preceptivamente el cómputo de plazos.

Cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo de los sistemas, aplicaciones, canales o medios electrónicos de titularidad de la administración actuante, podrá suspenderse temporalmente la posibilidad de ejercer la relación jurídico-administrativa por vía electrónica. Asimismo, se determinarán de oficio las ampliaciones de plazos derivadas de las suspensiones del servicio en los supuestos que se determinen reglamentariamente y en los términos legalmente establecidos.

En la sede electrónica correspondiente se informará sobre la suspensión temporal del servicio, la previsión de duración de la misma, y la determinación del supuesto previsto reglamentariamente que dé lugar a la adopción de medidas que afecten al cómputo de los plazos.

3. La autoridad de sellado de tiempo en el ámbito del sector público de la Generalitat es la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica. El resto de entidades mencionadas en el artículo 2 de esta ley podrán solicitar a aquella Agencia la prestación de los servicios de sellado de tiempo.

4. Todos los registros electrónicos dispondrán de documentos electrónicos normalizados correspondientes a los procedimientos administrativos cuya tramitación telemática sea de competencia de la sede electrónica. Reglamentariamente se desarrollará la información e indicaciones obligatorias que deban incorporar dichos documentos, directamente o a través de la información adjunta del procedimiento correspondiente, que, en todo caso y como mínimo, deberán hacer referencia a:

- a) Si se trata de un procedimiento de tramitación electrónica íntegra o no.
- b) Obligación de utilización del modelo normalizado y consecuencias de su incumplimiento, sin perjuicio, en su caso, de la normativa establecida con carácter general sobre la presentación de solicitudes ante las administraciones públicas.

- c) Posibilidad de acompañar documentos a la solicitud, escrito, comunicación o consulta.
- d) Derechos de acceso electrónico que ostente el ciudadano o ciudadana, en función de la letra a, anterior.
- e) Indicación del nivel de identificación y autenticación exigido, a efectos de exigencia de sistemas de firma electrónica a utilizar.
- f) Las indicaciones, advertencias y cautelas de carácter obligatorio derivadas de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal o con motivo del ejercicio de la intermodalidad.
- g) Otras indicaciones previstas legal o reglamentariamente.

Artículo 24. *Registro Electrónico de la Generalitat.*

Se crea el Registro Electrónico de la Administración de la Generalitat, que dependerá de la conselleria que tenga atribuidas las competencias horizontales de la Generalitat en materia de administración electrónica. Su utilización es voluntaria para los ciudadanos y ciudadanas y preferente en las relaciones entre las administraciones públicas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 27 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y en los términos que se determinen reglamentariamente.

El Registro Electrónico de la Generalitat podrá estar integrado por registros electrónicos auxiliares en los términos que se establezcan reglamentariamente. En todo caso, la creación o modificación de registros electrónicos auxiliares se realizará mediante norma reglamentaria de la correspondiente conselleria de la Generalitat, previo informe favorable de administración electrónica emitido por la conselleria a que se refiere el primer apartado de este artículo.

Artículo 25. *Convenios de interconexión de registros electrónicos.*

1. Mediante convenio podrá acordarse la interconexión de registros electrónicos, con los efectos que se señalen en el mismo en relación con el cómputo de plazos, presentación en día inhábil, y otras cuestiones de interés común para las administraciones que lo suscriban. La Generalitat, dentro de sus competencias, fomentará la suscripción de convenios en este campo con todas las administraciones públicas.

2. Los convenios de interconexión de registros electrónicos en ningún caso podrán implicar la supresión de derechos reconocidos en esta ley ni una merma o perjuicio de su ejercicio.

Artículo 26. *Almacenamiento y remisión de documentos y expedientes administrativos electrónicos.*

1. Podrán almacenarse por medios electrónicos todos los documentos y expedientes administrativos, con independencia del soporte que tuvieran originariamente.

Los medios y soportes en que se almacenen los documentos y expedientes administrativos contarán con las medidas de seguridad que reglamentariamente se establezcan y que, en todo caso, garantizarán la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos y expedientes almacenados.

2. La remisión de documentos o expedientes administrativos electrónicos podrá llevarse a cabo en cualquiera de las siguientes formas, de acuerdo con lo que establezca reglamentariamente cada administración actuante:

- a) Traslado físico de los soportes electrónicos que contengan las copias auténticas de los documentos y expedientes.
- b) Remisión telemática mediante cualquiera de los sistemas de firma electrónica avanzada en los términos y condiciones previstos en esta ley.
- c) Puesta a disposición electrónica, que se realizará mediante la inserción directa, vínculo electrónico u otro sistema de depósito virtual, del documento o expediente en un espacio específico dentro de la sede electrónica de la administración remitente o de la

persona destinataria, en la carpeta personal electrónica de ésta, o en otro espacio que se prevea en la normativa reguladora.

En el acceso a la documentación remitida se garantizará, en todo caso, la integridad electrónica del documento o expediente original.

Artículo 27. *Archivo electrónico de documentos y expedientes administrativos.*

1. Los expedientes administrativos que se hayan tramitado íntegramente en soporte electrónico se conservarán, a todos los efectos, en dicho soporte, sin perjuicio de su migración digital o conversión a otros formatos y soportes que puedan surgir en el futuro como consecuencia de la evolución tecnológica, con el fin de garantizar su conservación, su perdurabilidad, autenticidad, integridad, confidencialidad y disponibilidad en condiciones de calidad, de acuerdo con la normativa, en su caso, vigente en la materia.

El cumplimiento de lo señalado en el anterior párrafo exigirá la utilización de sistemas de firma longeva, que garanticen la referencia temporal de los documentos y expedientes administrativos para la verificación de las firmas electrónicas a largo plazo de los documentos firmados electrónicamente en un momento determinado. A estos efectos, la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica prestará de oficio a las entidades integrantes del sector público de la Generalitat, y con carácter rogado al resto de entidades del ámbito de aplicación de esta ley, servicios de custodia documental electrónica avanzada, y pondrá a su disposición las infraestructuras para el archivado de documentos electrónicos.

2. Reglamentariamente se establecerán los principios y medidas de seguridad aplicables a los medios y soportes en que se almacenen los documentos y expedientes administrativos, así como, en su caso, los procesos de digitalización de unos y otros cuando se hallaren en soporte papel.

3. La destrucción de documentos administrativos originariamente en soporte papel solo podrá llevarse a cabo cuando se hayan realizado copias electrónicas de los mismos, que garanticen su calidad, contenido, accesibilidad y perdurabilidad conforme a los principios señalados en este artículo, en los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente.

Los procesos de digitalización generalizada en el seno de un órgano, conselleria o entidad, que comporten la destrucción del soporte original en papel, necesariamente habrán de incorporar un informe de administración electrónica elaborado por la conselleria u órgano con competencias horizontales en materia de administración electrónica dentro de cada entidad, que valore la necesidad, procedimiento e impacto de la medida.

4. Reglamentariamente se regulará el archivo de las sedes electrónicas que sean sustituidas por otras nuevas, garantizándose, en todo caso, que la conservación de las antiguas permita la identificación y seguimiento, durante los plazos legalmente exigibles, de los procedimientos y trámites sustanciados a través de aquéllas, así como la averiguación de las responsabilidades que pudieren derivarse de unos y otros.

Asimismo, en los términos de su desarrollo reglamentario, se deberá garantizar la posibilidad de la navegación por las funcionalidades, contenidos y servicios, de las sedes electrónicas archivadas, de acuerdo con lo que posibiliten los avances tecnológicos y científicos en cada momento, y teniendo en cuenta el valor histórico y cultural de dicho patrimonio inmaterial.

5. En materia de archivo documental y de conservación de los documentos susceptibles de formar parte del Patrimonio Documental Valenciano, se estará a lo dispuesto en la Ley 3/2005, de 15 de junio, de la Generalitat, de Archivos. En especial, deberá poderse establecer la interconexión electrónica de los archivos del sistema archivístico valenciano, así como la progresiva digitalización de los fondos documentales, a fin de poner a disposición de la ciudadanía el Portal Documental de la Comunitat Valenciana.

CAPÍTULO IV

Comunicaciones electrónicas

Artículo 28. *Derecho a la comunicación y acceso por medios electrónicos.*

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a comunicarse electrónicamente con las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana para formular todo tipo de solicitudes, recursos, reclamaciones, alegaciones, quejas, sugerencias, peticiones, oposiciones y consultas, así como para recibir notificaciones y todo tipo de comunicaciones de aquéllas, sin más limitaciones que las establecidas en las leyes.

En la medida en que la implantación del expediente electrónico lo permita, y de acuerdo con la normativa europea y estatal al respecto, los interesados en un procedimiento tendrán derecho a conocer el estado de tramitación de los expedientes en los que sean parte, a acceder electrónicamente al índice del expediente y a cualesquiera documentos que obren en aquel, siempre que no perjudiquen el derecho a la protección de datos de carácter personal o lo prohíban expresamente otras leyes, así como a la normativa aplicable en el procedimiento.

2. Reglamentariamente se podrá establecer la obligatoriedad de comunicarse exclusivamente por medios electrónicos cuando las personas interesadas se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizado el acceso y disponibilidad de medios tecnológicos precisos. En especial dicha obligatoriedad deberá preverse con carácter general para las personas jurídicas en el ámbito de la contratación del sector público y en el tributario.

Artículo 29. *Intermodalidad.*

Los ciudadanos y ciudadanas podrán elegir en cualquier momento el medio o canal de comunicación con las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, de entre los que se hallen disponibles, e intercambiarlo a lo largo de la relación jurídico-administrativa de que se trate. La opción por un medio no electrónico no impedirá la validez de las comunicaciones electrónicas interadministrativas dentro del mismo procedimiento o con motivo de aquella relación jurídica.

Artículo 30. *Comunicaciones interadministrativas.*

Las comunicaciones entre órganos de una misma administración o entre varias administraciones se realizarán preferentemente por medios electrónicos en los términos establecidos en esta ley, gozando de plena validez y eficacia si reunieran el resto de requisitos establecidos con carácter general en la legislación de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Artículo 31. *Notificaciones electrónicas.*

1. La notificación electrónica de cualquier acto administrativo se realizará a través del Registro Electrónico, en la forma y por los medios electrónicos que se establezcan reglamentariamente.

2. La identificación electrónica de la persona interesada en el procedimiento se realizará a través de cualquiera de los sistemas de firma electrónica establecidos en el artículo 18 de esta ley. En caso de consultas telefónicas, la administración podrá facilitar una contraseña personal o utilizar otros sistemas de acreditación que le permita la identificación como persona interesada en el mismo.

Si la notificación electrónica no fuera posible por problemas técnicos, la administración actuante practicará la notificación de forma convencional.

3. Las notificaciones que se realicen por medios electrónicos se entenderán practicadas o rechazadas en los términos que se señalan en la Ley 11/2007, de 22 de

junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y en el resto de la legislación vigente.

Artículo 32. *Notificaciones a través de publicación en diarios o boletines oficiales o tabloneros de anuncios electrónicos y por comparecencia.*

1. En los supuestos legalmente establecidos la notificación electrónica podrá ser sustituida por la publicación en los diarios y boletines oficiales y en los tabloneros de anuncios electrónicos.

2. Podrán implantarse sistemas de notificación por comparecencia electrónica garantizándose las exigencias y principios de la legislación vigente. La notificación por comparecencia podrá entenderse realizada a través del ejercicio por la persona interesada del derecho de acceso al expediente y a su estado de tramitación, o mediante su acceso a servicios electrónicos en la correspondiente sede electrónica, siempre que quede acreditada su identidad conforme a lo establecido en esta ley, así como la naturaleza de dicho acceso.

CAPÍTULO V

Administración integral

Artículo 33. *Multicanalidad.*

1. Todas las administraciones públicas vendrán obligadas a poner a disposición de los ciudadanos y ciudadanas diferentes canales y medios presenciales y no presenciales que garanticen una atención e información de calidad y optimicen la prestación de los servicios públicos y la tramitación de los procedimientos administrativos, en los términos que se indican a continuación.

2. En concreto, deberá facilitarse, como mínimo:

a) La atención presencial a través de oficinas físicas administrativas, que si constituyeran una red de centros distribuidos territorialmente, deberán estar interconectadas electrónicamente.

b) La atención telefónica, por medio de numeración de fácil identificación y memorización, que permita el redireccionamiento de llamadas al interior de la organización en función del nivel de complejidad de la solicitud de información o de la consulta planteada.

c) La atención a través o desde sede electrónica, en los términos establecidos en la presente ley.

A medida que el estado de la evolución tecnológica ofrezca la posibilidad de utilizar nuevos canales o medios a través de los cuales impulsar la mejora continua de la atención y la comunicación con la ciudadanía, las administraciones públicas adoptarán las medidas necesarias para incorporarlas dentro de sus organizaciones.

3. La estructura y organización de los canales y medios de atención señalados se dirigirá a facilitar el pleno ejercicio de los derechos o el mejor cumplimiento de los deberes de los ciudadanos y ciudadanas en sus relaciones con las administraciones públicas, debiendo estar aquéllos interconectados y favorecer la integración electrónica personalizada de la información de cada ciudadano o ciudadana, con independencia de la naturaleza, electrónica o no, del canal de entrada o salida que se haya utilizado para la comunicación administrativa, todo ello con pleno respeto al derecho a la protección de datos de carácter personal.

4. Todos los canales o medios señalados, tanto presenciales como no presenciales, deberán garantizar el pleno ejercicio del derecho a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, en su caso mediante las técnicas de acreditación y representación electrónica recogidas en los artículos 21 y 22 de esta ley, o de autoadministración del siguiente artículo.

5. De igual manera, las administraciones públicas deberán cumplir con lo prescrito en los artículos 14, 16.3 y 43 de esta ley en materia de atención al ciudadano o ciudadana, introduciendo con carácter generalizado medidas que fomenten la accesibilidad efectiva.

Artículo 34. *Autoadministración.*

1. Las sedes electrónicas pondrán a disposición de los ciudadanos y ciudadanas un espacio de almacenamiento accesible en línea, con la denominación de «carpeta personal electrónica» u otra de análoga significación.

La carpeta personal electrónica es un servicio público de la sede electrónica para el archivo, conservación, gestión y puesta a disposición de documentos electrónicos relativos a la esfera de intereses del ciudadano o ciudadana y susceptibles de ser utilizados o aportados en las comunicaciones o relaciones electrónicas con las administraciones, con independencia de que sean titulares o no de la sede electrónica donde se hallen las carpetas.

Reglamentariamente se determinarán los requerimientos técnicos de dichos espacios, las condiciones y términos de uso de la carpeta personal electrónica, así como de identificación y autenticación, acceso, permisos y control de su titular, los requisitos de la documentación que quepa almacenar y en especial las medidas técnicas y jurídicas de seguridad en el acceso por parte del titular de la carpeta o de la administración, o en el tratamiento, transmisión, modificación y control de la documentación almacenada, que deberán respetar el derecho a la protección de datos de carácter personal.

En todo caso, el usuario o usuaria deberá poder controlar autónomamente y con confidencialidad su carpeta personal electrónica, determinando los documentos electrónicos que contendrá y haciéndolos aptos y útiles para su aportación en su comunicación o relación electrónica con las administraciones.

La prestación del consentimiento del ciudadano para acceder a datos obrantes en ficheros de titularidad pública de otros órganos, administraciones o entidades, a que se refiere el artículo 42 de esta ley, con la finalidad de poderse prestar mejor el servicio público o agilizarse la tramitación del procedimiento administrativo del que sea parte o persona interesada, implicará la posibilidad de acceder a los documentos electrónicos que señale de la carpeta personal electrónica, en los términos y condiciones que haya indicado expresamente. El consentimiento se podrá modificar o revocar electrónicamente en cualquier momento.

2. En las oficinas de atención presencial de las administraciones públicas que se determinen y regulen reglamentariamente, a través de convenio o por acuerdo de los órganos gestores de aquéllas dentro de la misma administración, se habilitarán espacios físicos para la instalación de terminales de gestión, comunicación, relación y tramitación electrónica de los ciudadanos y ciudadanas con las administraciones públicas, en régimen de autoservicio a través de acceso sencillo, seguro y exclusivo a las sedes electrónicas o a determinados servicios o procedimientos dentro de ellas, en especial aquellos que permitan la obtención inmediata de lo solicitado.

Los cajeros electrónicos de autoadministración a que se refiere el anterior párrafo, que incluirán el servicio de Registro Electrónico de Sede, estarán disponibles durante el horario de atención al público, sin perjuicio de que se acrediten razones suficientes que promuevan un servicio permanente de veinticuatro horas y su localización en el exterior de las oficinas, en cuyo caso se las dotará de las medidas de seguridad físicas generalmente aplicables en materia de cajeros automáticos.

3. La aprobación de los sistemas de autoadministración señalados en este artículo así como cualesquiera otros de idéntica o semejante naturaleza y finalidad que pudieren implantarse deberán contar con el informe previo favorable de administración electrónica de la conselleria u órgano que tenga atribuidas las competencias horizontales en materia de administración electrónica dentro de la organización en la que se vayan a implantar los mecanismos de autoadministración.

Artículo 35. *La administración común electrónica.*

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana impulsarán los acuerdos o convenios de colaboración tendentes a alcanzar la interconexión de registros y de oficinas de atención presencial, la coordinación de la atención telefónica, así como la intercomunicación eficaz e integración de contenidos y servicios de sus sedes electrónicas, en su caso creando sedes electrónicas o puntos de acceso general interadministrativo, redes de espacios comunes, ventanillas únicas u otros sistemas de portales ciudadanos, generales o sectoriales, que permitan la atención y prestación integral y eficiente de servicios a la ciudadanía.

En especial, la Generalitat fomentará el establecimiento de infraestructuras y redes comunes interadministrativas de telecomunicaciones con las entidades locales, fundamentalmente para la prestación conjunta de servicios electrónicos o para la gestión coordinada de procedimientos administrativos en que hayan de intervenir varias administraciones, dentro de los principios, estándares, normas y marcos de interoperabilidad a que se refiere el siguiente apartado.

2. La Generalitat y el resto de administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en colaboración con su sociedad civil y sus sectores productivos, elaborará un Marco Valenciano de Interoperabilidad, de acuerdo con el Esquema Nacional de Interoperabilidad, y coordinado con otros marcos regionales, europeos o internacionales, sobre la base de los principios de neutralidad tecnológica, eficiencia, excelencia en la atención a la ciudadanía y prestación de servicios públicos, no discriminación, accesibilidad y sostenibilidad tanto tecnológica como medioambiental.

La administración de la Generalitat y las entidades que integran la administración local formalizarán convenios de colaboración que impulsen y faciliten la implantación y el uso de la administración electrónica y la interoperabilidad, sin perjuicio de los que puedan suscribirse con la administración general del Estado en estas materias.

3. Especialmente, la Generalitat impulsará y fomentará, en colaboración con la administración europea, estatal y local, el desarrollo de una Red Integrada de Telecomunicaciones que permita la interconexión de estas infraestructuras y redes de titularidad de las diferentes administraciones que actúan en la Comunitat Valenciana o se relacionan con ellas, tanto a nivel regional y estatal como europeo.

4. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana que sean titulares dominicales de los derechos de propiedad intelectual sobre aplicaciones desarrolladas internamente por ellas o a través de contrato, así como los órganos que formen parte de ellas, las tendrán a disposición de otras administraciones públicas.

En el sentido expuesto en el anterior párrafo, cada administración pública será responsable del mantenimiento de un directorio actualizado de las aplicaciones de libre disposición y reutilización de que disponga, especialmente de aquellas utilizadas, relacionadas o vinculadas al desarrollo e innovación de la administración electrónica, debiéndolo comunicar al órgano que se regula en el apartado siguiente en la forma y plazos que se establezcan reglamentariamente.

5. La Generalitat, a través de la conselleria que tenga atribuidas las competencias horizontales de su organización en materia de administración electrónica, constituirá un centro de transferencia tecnológica y de conocimiento, encargado de:

a) El registro centralizado de las aplicaciones de libre disposición en el ámbito de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana. La cesión de dichas aplicaciones se realizará sin contraprestación, sin perjuicio de la autorización, aprobación o informe previo de la administración cedente.

b) Impulsar la transferencia de tecnología y conocimiento sobre la base de la libre reutilización de aplicaciones y el desarrollo de las que permitan dicha transferencia y poder compartirlas.

c) Impulsar y fomentar la investigación, innovación y desarrollo en tecnologías de la información y la comunicación relacionadas con la administración electrónica.

d) Prestar asistencia tecnológica y el asesoramiento necesario a las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana para la mejor implantación y desarrollo de la administración electrónica.

e) Impulsar e informar sobre el desarrollo de aplicaciones, formatos y estándares comunes de especial interés para la aprobación y aplicación efectivas del Marco Valenciano de Interoperabilidad, en especial de estándares abiertos que permitan el intercambio de información con independencia del software utilizado.

f) En el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de la presente ley, se aprobará el reglamento que regule la estructura, organización, competencias, funcionamiento y régimen económico-financiero del Centro de Transferencia Tecnológica y de Conocimiento al que se refiere este apartado.

6. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana fomentarán los acuerdos de seguridad tecnológica entre sí y con otras administraciones del Estado e internacionales y empresas del sector de las tecnologías de la información y la comunicación. En especial, fomentarán la constitución y participación en grupos o centros de respuesta ante incidentes de seguridad informática.

Artículo 36. *Administración de calidad.*

1. Las administraciones públicas introducirán mecanismos para la gestión de la calidad de la administración electrónica en su ámbito de competencias, procurando que la prestación y tramitación telemática de servicios y procedimientos administrativos así como las comunicaciones electrónicas con la ciudadanía se sostengan sobre criterios de excelencia en la atención ciudadana y en la gestión pública de unos y otros.

2. Todas las sedes electrónicas dispondrán de una Carta de Servicios de Sede Electrónica (CSE) en los términos y condiciones que se prevean reglamentariamente.

3. La administración de la Generalitat incluirá en los planes y cursos de formación que ésta apruebe, programas para la mejora de la capacitación de los empleados públicos, que les habiliten en el conocimiento de las herramientas y aplicaciones necesarias para la implantación de la administración electrónica. Estos cursos se dirigirán al personal al servicio de la propia administración, atendiendo también a las necesidades de formación del personal al servicio de las entidades locales, potenciando para ello los canales de formación electrónicos.

Artículo 37. *Seguridad tecnológica.*

1. La utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por parte de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deberá incorporar las medidas de seguridad, calidad y de control necesarias que garanticen la autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y conservación de la información, debiendo en todo caso tener en cuenta el estado de evolución de la tecnología y ser proporcionadas a la naturaleza de los datos y de los tratamientos y a los riesgos a los que estén expuestos.

2. La utilización de las indicadas técnicas y, en general, de soportes, medios, canales y aplicaciones de tal naturaleza, en los procedimientos administrativos, en la prestación de servicios, en los procesos de trabajo o en la gestión de la atención o información a suministrar a la ciudadanía, deberá estar autorizada por los órganos competentes de cada administración pública, previo el preceptivo informe de administración electrónica elaborado por la conselleria, entidad u órgano que tenga atribuidas las competencias horizontales en materia de administración electrónica dentro de la organización.

3. En los términos que se establezcan por cada administración pública, la aprobación u homologación deberá someterse a publicidad, en especial cuando se trate de programas o aplicaciones que efectúen tratamientos de información cuyo resultado sea utilizado para el ejercicio de potestades administrativas.

4. Las administraciones públicas, en función de su capacidad y posibilidades, aprobarán, o adoptarán mediante los oportunos acuerdos y convenios, políticas de seguridad de la información para la aplicación efectiva de los principios señalados en los

apartados anteriores, pudiendo promover la constitución o incorporación a los grupos y centros de seguridad a los que se refiere el artículo 35.6 de esta ley.

Artículo 38. Sostenibilidad medioambiental.

Las administraciones públicas, en materia de tecnologías de la información y la comunicación, adoptarán las decisiones sobre adquisición, régimen de uso y destino final de aplicaciones, medios, terminales o dispositivos tecnológicos utilizados en la administración electrónica, aplicando en todo caso criterios y directrices generalmente admitidos en materia de sostenibilidad ambiental, promoviendo la transferencia y la posibilidad de compartir aplicaciones y terminales, un uso eficiente y racional de aquéllas y éstos, el ahorro energético y la utilización de energías alternativas o renovables.

Las administraciones públicas, en especial, vendrán obligadas a aprobar disposiciones que concreten los criterios y directrices a que se refiere el párrafo anterior. Los informes de administración electrónica que se evacuen en aplicación de esta ley deberán tener en cuenta los aspectos señalados en esta materia.

Artículo 39. Sistema integral multicanal de atención ciudadana de la Generalitat.

En el ámbito de las entidades integrantes del sector público de la Generalitat que se determinen reglamentariamente, y a efectos del cumplimiento de lo establecido en el presente capítulo, se implantará un sistema integral multicanal de atención ciudadana. La dirección, impulso, coordinación, implantación y control global de dicho sistema corresponderá a la conselleria que tenga atribuidas las competencias horizontales en materia de administración electrónica en el ámbito de la Generalitat, sin perjuicio de la colaboración y coordinación de todas las consellerías, entidades u órganos de la Generalitat en el ámbito de sus competencias propias.

TÍTULO III

Procedimiento administrativo electrónico en el ámbito de la Comunitat Valenciana

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 40. Principios generales de la gestión electrónica de procedimientos administrativos.

1. La gestión electrónica de la actividad no alterará el régimen general de titularidad y ejercicio de las competencias administrativas determinado en las normas de creación o de organización de cada administración pública, entidad u órgano.

2. Las administraciones públicas impulsarán el empleo de las tecnologías de la información y la comunicación en su actuación, promoviendo la simplificación y transparencia de los procesos de trabajo, la eficiencia, agilidad y flexibilidad en la gestión, tramitación y resolución de procedimientos administrativos, así como la excelencia en la prestación de los servicios públicos.

En especial, en la aplicación de dichas técnicas, se considerará la adecuada dotación de recursos y medios materiales al personal que vaya a utilizarlos, la necesaria formación acerca de su utilización y su actualización, así como la permanente adaptación de aquéllas al estado de la tecnología vigente en cada momento.

3. La implantación de las tecnologías de la información y la comunicación en la tramitación de procedimientos se efectuará progresivamente y estará sujeta a la previa aprobación de aquéllas en los términos señalados en el artículo 37.2 de esta ley, así como de los correspondientes procedimientos, según se indica en el artículo siguiente.

4. La aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación a los procedimientos administrativos tenderá en especial a automatizar la gestión de los términos y plazos de su tramitación, ayudando a su cumplimiento estricto por parte de los instructores,

y garantizando a los interesados o interesadas el control transparente de dicha obligación, así como favoreciendo el ejercicio inmediato de los derechos que les asistan, en especial para el supuesto de incumplimiento.

De igual manera, dichas técnicas identificarán plenamente a los órganos responsables de los procedimientos, impulsarán la tramitación ordenada de los mismos y facilitarán su simplificación y publicidad.

Artículo 41. *Análisis e informe de administración electrónica.*

1. La aprobación o modificación de toda norma reguladora de un procedimiento administrativo o de un proceso de trabajo dentro de la administración, requerirá la realización previa del análisis de administración electrónica por parte del órgano proponente, que deberá incorporar necesariamente el examen de los extremos contenidos en la presente ley de acuerdo con el detalle que se determine reglamentariamente.

2. El documento de análisis elaborado será elevado al órgano con competencias horizontales en materia de administración electrónica dentro de la administración actuante a fin de que emita informe de administración electrónica con carácter preceptivo, en los plazos que se establezcan reglamentariamente por cada administración.

3. Con independencia de la publicación en los diarios, boletines o tablones de anuncios oficiales de las normas que regulen los procedimientos administrativos o los procesos de trabajo según lo establecido en los apartados anteriores, la sede electrónica de la administración titular incorporará un resumen suficientemente explicativo y didáctico del contenido esencial del procedimiento o proceso aprobado.

Artículo 42. *Acceso a datos.*

1. En cualquier procedimiento administrativo podrá sustituirse el requerimiento de aportación de certificados y documentos o de la constancia de datos del interesado o interesada, por la aportación al expediente de certificados administrativos electrónicos, tanto a instancia de persona interesada como de oficio por el órgano instructor, siempre que en este último caso se cuente con el expreso consentimiento de aquélla, o que la cesión de aquellos datos de carácter personal esté autorizada en esta o en otras leyes.

La aportación de certificados que se prevea con carácter general en las normas reguladoras de procedimientos y actuaciones administrativas se entenderá sustituida, a todos los efectos y con plena validez y eficacia, por la de los certificados electrónicos a que se refiere este apartado, que deberán incorporarse al expediente administrativo.

2. Sin perjuicio de lo señalado en el apartado anterior y con los mismos requisitos que en él se establecen, en cualquier momento a lo largo del procedimiento el órgano instructor podrá solicitar a los órganos, administraciones y entidades competentes la transmisión telemática de aquellos datos que sean necesarios para la correcta instrucción del procedimiento, permitiendo la determinación, conocimiento y comprobación de los hechos sobre los que deba pronunciarse la resolución. Las transmisiones de datos tendrán la naturaleza jurídica de certificados cuando sean firmados electrónicamente por el titular del órgano responsable de los datos transmitidos y conste expresamente tal naturaleza.

3. En los términos y condiciones de interoperabilidad que se establezcan en los acuerdos y convenios entre los órganos, entidades o administraciones afectadas y, en todo caso, respetando los límites y garantías establecidos en los apartados anteriores respecto del consentimiento del interesado o interesada, los órganos instructores podrán acceder directamente a los datos de carácter personal obrantes en ficheros de titularidad pública de otros órganos, administraciones o entidades, debiendo dejar constancia en el expediente de dichos accesos electrónicos.

4. Reglamentariamente se establecerán los supuestos y requisitos para excepcionar la aportación de documentación identificativa, de residencia de los ciudadanos y ciudadanas, o de otra que sea necesaria para la tramitación administrativa, respecto de procedimientos de competencia de la administración de la Generalitat o de las instituciones señaladas en el artículo 2.1, letra b, de esta ley, de acuerdo con la legislación vigente aplicable en la materia.

A los anteriores efectos, la obtención de la información señalada podrá llevarse a cabo válidamente y con el mismo valor probatorio mediante el acceso que la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica proporciona al Sistema de Verificación de Datos de Identidad y de Residencia, sin perjuicio del consentimiento de la persona interesada o de la autorización legal al efecto.

5. El régimen de acceso a los datos y documentos de la carpeta personal electrónica se regirá por lo establecido en el artículo 34.1 de esta ley y en su desarrollo reglamentario.

6. Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de lo prescrito en el artículo 35.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Artículo 43. *Accesibilidad procedimental.*

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana adoptarán las medidas necesarias a fin de facilitar la tramitación y gestión, electrónicas o no, de los procedimientos administrativos en los que intervengan personas con cualquier tipo de discapacidad, sean o no interesadas en el mismo, de acuerdo con lo establecido en los artículos 14, 16.3 y 33.5 de esta ley.

La Generalitat impulsará los convenios y acuerdos necesarios con el resto de administraciones y con las organizaciones representativas de dichos colectivos, a fin de cumplir eficazmente con las prescripciones de la ley en esta materia.

CAPÍTULO II

Gestión electrónica del procedimiento administrativo

Artículo 44. *Iniciación.*

1. En los procedimientos iniciados a solicitud de parte interesada, ésta deberá presentarse, con los requisitos y condiciones que allí se establecen, en alguno de los registros electrónicos regulados en el capítulo III del título II de esta ley.

2. Las solicitudes de iniciación deberán ajustarse con carácter general a modelos, sistemas o documentos electrónicos normalizados disponibles en la sede electrónica, según se establece en el artículo 23.4 de esta ley, o, si lo permite la norma reguladora del procedimiento, presentarse sin sujeción a aquellos modelos o sistemas siempre que cumplan con todos los requisitos de contenido exigidos en la legislación vigente.

Todas las solicitudes de iniciación, que podrán ir acompañadas de documentos electrónicos, deberán incorporar expresamente la dirección de correo electrónico u otro medio electrónico suficiente admitido por la administración actuante, a efectos de la práctica de comunicaciones y notificaciones, así como la indicación de la opción para acceder a la carpeta personal electrónica, y el sistema de firma electrónica avanzada de que se disponga.

La administración actuante garantizará la inalterabilidad de las solicitudes de iniciación y de la documentación que las acompañe, una vez presentadas y admitidas en el registro electrónico. Cualquier alteración que pueda realizarse con posterioridad a la admisión de la solicitud y que no sea meramente técnica a efectos de lectura, almacenamiento, archivo o transmisión, se tendrá por no puesta.

3. En procedimientos administrativos electrónicos iniciados de oficio no tendrán eficacia las comunicaciones y notificaciones electrónicas o, en general, los actos, de trámite o definitivos, que dicte el órgano instructor si no consta el consentimiento expreso a la tramitación electrónica por parte de la persona interesada.

Artículo 45. *Ordenación e instrucción.*

1. La administración actuante pondrá a disposición de las personas interesadas en un procedimiento administrativo tramitado electrónicamente un servicio electrónico de acceso restringido al expediente donde aquéllas podrán consultar la información sobre el

estado de la tramitación del procedimiento, que deberá incluir la relación de actos de trámite realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 28.1, segundo párrafo, de esta ley. En el resto de procedimientos, podrán habilitarse servicios electrónicos de información del estado de tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

2. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana impulsarán la presentación de alegaciones, la aportación de documentos y otros elementos de juicio, así como la sustanciación del trámite de audiencia y de información pública, especialmente en el procedimiento de elaboración de las disposiciones y actos administrativos que promuevan, a través de medios y canales electrónicos, con todas las garantías jurídicas necesarias, cuando así se acepte de modo explícito por las personas interesadas.

3. La petición y evacuación de los informes que recabe el órgano instructor durante la tramitación del procedimiento se producirá a través de medios electrónicos entre los órganos administrativos implicados, salvo que causas técnicas lo impidan o dificulten de tal grado que puedan verse superados los plazos legales o reglamentarios establecidos para la cumplimentación del trámite, y sin perjuicio de su evacuación posterior por aquellos medios, una vez solventadas dichas causas, para su constancia en el expediente electrónico.

4. La práctica de la prueba en la tramitación administrativa podrá incorporar la utilización de sistemas tecnológicos y audiovisuales que permitan su realización eficiente evitando desplazamientos, siempre que acrediten de manera segura su realización y contenido.

Artículo 46. *Terminación.*

1. Cualquiera de los actos que ponen fin al procedimiento administrativo así como los recursos y reclamaciones que quepa interponer contra ellos, podrán ser producidos y comunicados por medios electrónicos, conforme a lo que se establece en éste y en los siguientes artículos y en la normativa de desarrollo de esta ley.

2. Los procedimientos gestionados electrónicamente por las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana garantizarán en todo momento la determinación del día último para dictar y notificar la resolución expresa, actualizándolo inmediatamente cuando se produzca la paralización, suspensión, ampliación o reanudación de los plazos de resolución.

3. La resolución expresa dictada en un procedimiento administrativo deberá indicar, además del contenido que resulte obligatorio conforme a la normativa de régimen general aplicable, también los medios electrónicos para la interposición de los correspondientes recursos que quepan contra ella.

Artículo 47. *Terminación convencional.*

La celebración de acuerdos, pactos, convenios o contratos con personas físicas o jurídicas, así como de las reuniones necesarias para alcanzarlos podrán llevarse a cabo en entornos cerrados de comunicación o a través de otras fórmulas de sesiones virtuales, conforme a lo que se establezca por acuerdo de las partes intervinientes.

En todo caso, se garantizará el cumplimiento de los principios señalados en el artículo 53 de esta ley para los órganos colegiados, que se aplicará con carácter supletorio.

Artículo 48. *Actuación administrativa automatizada.*

1. Las administraciones públicas podrán utilizar sistemas de información adecuadamente programados que permitan dictar actos administrativos, ya sean éstos de trámite, resolutorios o de mera comunicación, sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular.

2. En caso de resoluciones administrativas automatizadas, deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes, según los casos, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación y se garantizará el cumplimiento de lo establecido en el artículo 46.3 de esta ley.

3. Las resoluciones y, en general, todas las actuaciones administrativas automatizadas respetarán lo previsto en el artículo 13 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Artículo 49. *Desistimiento y renuncia.*

El desistimiento de la solicitud o la renuncia a los derechos dentro de un procedimiento administrativo tramitado telemáticamente podrán formularse mediante documento electrónico en que conste tal declaración de voluntad, efectuándose de oficio la anotación del desistimiento o de la renuncia que corresponda en el expediente administrativo electrónico, sin perjuicio de dictar y notificar la correspondiente resolución administrativa electrónica al respecto, de acuerdo con la normativa vigente.

CAPÍTULO III

Procedimientos especiales

Artículo 50. *Procedimientos de inscripción o depósito en registros públicos electrónicos.*

1. Para la obtención de certificados, simples notas informativas, copias de asientos o meras consultas de inscripciones, depósitos y otros actos registrales relativos a documentos o hechos que deban constar en los registros públicos a que se refiere el artículo 9.4 de esta ley, de competencia de cualquier administración pública de la Comunitat Valenciana, se habilitará un sistema electrónico de acceso directo a los mismos a través de su sede electrónica o, en su caso, de la sede electrónica de la administración o entidad a la que se hallen adscritos, sin necesidad para la persona interesada de tener que presentar una solicitud formal a través del registro electrónico.

2. Asimismo, para la toma de razón de los actos y documentos que deban constar en dichos registros se establecerá un procedimiento administrativo normalizado por medios electrónicos que permita la realización directa de la inscripción o depósito y de todos los trámites conexos, así como, en su caso, del pago de las tasas correspondientes.

3. La inscripción o depósito de actos y documentos en un registro público electrónico de los señalados en el primer apartado de este artículo generará la emisión automatizada de certificado acreditativo de tales hechos registrales a favor de las personas interesadas, que se notificará o comunicará a éstas por las vías electrónicas establecidas en esta ley, estando disponible directamente en la sede electrónica del registro público certificante o de la administración o entidad a la que se hallen adscritos.

De acuerdo con lo que se establezca en la regulación que se haga de la carpeta personal electrónica del artículo 34.1 de esta ley, el certificado a que se refiere el anterior párrafo también podrá depositarse en ella.

Artículo 51. *Procedimientos de inscripción y matriculación en centros de las redes públicas docente y asistencial.*

En el caso de inscripciones y matriculaciones en centros de las redes públicas docente y asistencial, se fomentará su gestión electrónica a través de las propias sedes electrónicas o de las sedes electrónicas de las administraciones o entidades a las que se hallen adscritos, conforme a lo establecido en la disposición adicional octava, a fin de alcanzar un sistema de accesos directos sin necesidad de solicitud al registro electrónico.

Artículo 52. *Procedimiento de quejas y sugerencias.*

Los procedimientos electrónicos de tramitación de quejas y sugerencias tendrán un acceso directo en cada sede electrónica, con independencia del registro electrónico, debiendo en todo caso quedar garantizada la acreditación electrónica de quien las presente en los casos y términos que se establezcan reglamentariamente.

Las especialidades de este procedimiento se regularán reglamentariamente conforme a lo señalado fundamentalmente en el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.

Artículo 53. *Funcionamiento de órganos colegiados.*

1. Los órganos colegiados de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana utilizarán preferentemente medios electrónicos para su funcionamiento y se regirán, a efectos de la acreditación electrónica de su voluntad, por lo establecido en el artículo 19.1, letra c, de esta ley, y, en general, conforme con lo dispuesto para el intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.

2. Reglamentariamente se regulará el régimen de funcionamiento por medios electrónicos de los órganos colegiados, que, en todo caso, deberá garantizar los siguientes principios:

- a) Inalterabilidad de las garantías y derechos establecidos en el régimen general para el funcionamiento de los órganos colegiados por medios presenciales.
- b) Participación en el funcionamiento del órgano colegiado en condiciones de igualdad de todos los miembros del mismo, tanto en lo que se refiere al acceso a la documentación que se genere, como en la constitución y celebración de las sesiones, participación en las mismas y adopción de acuerdos.
- c) Preferencia en la utilización de los medios electrónicos, incluidos los audiovisuales, fundamentalmente en las comunicaciones que se realicen entre los miembros, sin perjuicio del derecho de éstos a recibirlas por otros medios si expresamente lo solicitan, así como en el archivo de la documentación.
- d) Presunción de validez de la documentación generada por medios electrónicos en el seno del órgano colegiado.
- e) Determinabilidad del domicilio del órgano colegiado así como del lugar de celebración de sesiones.
- f) Seguridad y protección de datos que se comuniquen y transmitan.

TÍTULO IV

Organización de la administración electrónica en el ámbito de la Generalitat y de la Comunitat Valenciana

Artículo 54. *Organización general.*

1. Los órganos y entidades que integran e impulsan la administración electrónica y los derechos de la ciudadanía en sus relaciones electrónicas con las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana son los siguientes:

- a) La conselleria que tenga atribuidas las competencias horizontales dentro de la administración de la Generalitat en materia de administración electrónica, y los órganos homólogos que las tengan asignadas dentro del resto de administraciones públicas.
- b) El Observatorio de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.
- c) El Consejo de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.
- d) La Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, en los términos y con el alcance establecidos en la presente ley, así como en el artículo 120 de la Ley 14/2005, de 23 de diciembre, de la Generalitat, de Medidas Fiscales, de Gestión Financiera y Administrativa, y de Organización de la Generalitat.

Artículo 55. *Órganos con competencias horizontales en materia de administración electrónica.*

1. Corresponde a la conselleria que tenga atribuidas las competencias horizontales en materia de administración electrónica dentro de la administración de la Generalitat, así como a los órganos homólogos de las administraciones locales conforme a lo que se regule reglamentariamente por éstas, la dirección estratégica, impulso, coordinación y control de la implantación y desarrollo de la administración electrónica en el seno de las organizaciones públicas.

2. En los ámbitos territoriales citados, y en ejecución de dicha competencia, la conselleria de la Generalitat y los órganos competentes de las administraciones locales emitirán informes de administración electrónica con carácter preceptivo y, en su caso, vinculante, en los términos señalados en esta ley y en los que se prevean reglamentariamente, sin perjuicio de las funciones de asistencia y asesoramiento internos en la materia, que se podrán prestar directamente al resto de consellerías, entidades y órganos o coordinadamente entre todos ellos.

3. Con el carácter periódico que se determine reglamentariamente, los órganos indicados en los apartados anteriores de este artículo, emitirán informes sobre el estado, evolución y perspectivas futuras del desarrollo de la administración electrónica en el seno de sus organizaciones, que serán remitidos al Consejo de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

4. Las competencias y funciones que se señalan en este artículo se entienden sin perjuicio de las que puedan ostentar en virtud de otros títulos legales o reglamentarios o de las que se otorguen con posterioridad.

Artículo 56. *Observatorio de la Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.*

1. Dentro del Consejo al que se refiere el siguiente artículo, se creará el Observatorio de la Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, encargado de realizar el análisis y establecer los indicadores necesarios de evaluación y control de la situación, evolución y prospectiva de la administración electrónica en la Comunitat Valenciana, así como el seguimiento de ésta en el resto de administraciones del Estado y a nivel europeo y mundial.

2. El Observatorio de la Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana se integrará dentro de la Red de Observatorios de la Administración Electrónica a nivel estatal y europeo, elaborará un informe anual sobre el grado de implantación de la administración electrónica en la Comunitat Valenciana del que dará cuenta a Les Corts.

Artículo 57. *Consejo de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.*

Mediante decreto del Consell se creará y regulará el Consejo de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, para la coordinación, asesoramiento, consulta, impulso y promoción de la administración electrónica, así como para el control, evaluación y seguimiento de la aplicación efectiva por las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana de las medidas que se contemplan en la presente ley y en el resto de la normativa aplicable en la materia.

Deberán formar parte necesariamente del Consejo de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, en la proporción y términos que se disponga reglamentariamente, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, así como la Federación Valenciana de Municipios y Provincias. Se garantizará, igualmente, la representación directa en su seno de los municipios de la Comunitat Valenciana en función de franjas de población de los mismos y que, en todo caso, deberá respetar la presencia de los más pequeños y de los de sus comarcas del interior incluidos especialmente en planes estratégicos de fomento.

Disposición adicional primera. *Habilitación competencial.*

La presente ley se dicta al amparo de las competencias que le atribuyen a la Generalitat los artículos 49.1.3.^a, 49.1.8.^a, 49.3.16.^a y 50.1 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, así como en virtud de lo dispuesto en la disposición final octava de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos; en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, y en la legislación básica en materia de régimen local.

Disposición adicional segunda. *Procedimientos tributarios.*

La presente ley se aplicará a los procedimientos tributarios de competencia de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana en lo que no se oponga a lo dispuesto en sus normas especiales.

Disposición adicional tercera. *Procedimientos de contratación.*

En materia de contratación, sin perjuicio de lo previsto respecto del perfil de contratante en el artículo 15.1, letra i, y en la disposición final cuarta de la presente ley, ésta será de aplicación en lo que no se oponga a lo prescrito en las disposiciones adicionales decimonovena y trigésimo primera de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

Disposición adicional cuarta. *Procedimientos sancionadores.*

La tramitación electrónica de los procedimientos sancionadores se adaptará a lo establecido en la presente ley, en especial para ampliar las garantías de defensa efectiva de la persona presuntamente responsable, así como para la implantación avanzada de los medios y canales electrónicos en el trámite de práctica de la prueba.

Disposición adicional quinta. *Formación en administración electrónica a empleadas y empleados públicos de la Generalitat.*

Las entidades, órganos y unidades que tengan atribuidas las competencias en materia de formación de las empleadas y empleados públicos en el seno de la Generalitat incorporarán con carácter obligatorio en sus planes anuales de formación, con el asesoramiento y asistencia de la conselleria con competencias horizontales en materia de administración electrónica, y de acuerdo con el artículo 37.1.f de Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, y con la normativa autonómica que la desarrolle, cursos específicos sobre administración electrónica, a los que podrán asistir, en la medida en que se determine reglamentariamente, personal de otras administraciones de la Comunitat Valenciana, en especial de aquellas que no puedan atender por sus propios medios la obligación consignada en el artículo 36.3 de esta ley.

Disposición adicional sexta. *Protección de derechos de autor y de propiedad intelectual en sedes electrónicas. Propiedad industrial.*

1. La Generalitat impulsará y fomentará la implantación de medidas de seguridad tecnológicas especiales a fin de hacer efectiva la defensa de los derechos de autor y de propiedad intelectual en el seno de las sedes electrónicas de las administraciones públicas del ámbito de aplicación de la presente ley, así como en el uso de los medios y canales informáticos, electrónicos y telemáticos por parte de sus empleados y empleadas públicas y de todas las personas físicas y jurídicas que accedan a los mismos en virtud de cualquier título jurídico habilitante.

2. Las administraciones públicas deberán inscribir las marcas y nombres de dominio de las sedes electrónicas de su titularidad, asociados o no a aquellas, en el Registro de la Oficina Española de Patentes y Marcas y en los demás registros u oficinas, estatales o internacionales, en que sea preceptiva la inscripción a efectos de adquisición y salvaguardia de los derechos de propiedad industrial.

En especial, se velará por la debida inscripción registral de aquellas marcas y nombres de dominio que se refieran a denominaciones de instituciones, entidades, órganos representativos o tradicionales, topónimos, o a sus acrónimos, o que hagan referencia a planes, programas o proyectos de carácter estratégico o emblemático, y otros de análoga significación, cuya ausencia pudiera perjudicar la imagen y reputación de la Generalitat, de la Comunitat Valenciana o de sus instituciones y administraciones públicas.

Reglamentariamente se determinará el período de tiempo obligatorio durante el cual las administraciones públicas hayan de mantener las inscripciones a que se refieren los anteriores párrafos tras haber cesado efectivamente el objeto por el que se creó e inscribió la marca, o después de haber desaparecido la sede electrónica correspondiente al nombre de dominio inscrito.

Disposición adicional séptima. *Aplicación de la ley a las universidades públicas de la Comunitat Valenciana.*

La presente ley será de aplicación a las universidades públicas de la Comunitat Valenciana en cuanto a principios y derechos, regulados en los artículos 3, 4 y 6 de la misma.

Disposición adicional octava. *Centros de la red sanitaria, docente y asistencial de la Generalitat.*

Lo dispuesto en el artículo 9.4 de la presente ley se aplicará igualmente a los centros públicos integrados en las redes sanitaria, docente o asistencial dependientes de la Generalitat, y a los centros privados que mediante concierto o convenio se integren o colaboren con aquéllas, en los términos que se especifiquen reglamentariamente.

Disposición adicional novena. *Fomento de la mediación y arbitraje electrónicos.*

1. La Generalitat y el resto de administraciones públicas de la Comunitat Valenciana fomentarán el uso de la mediación y el arbitraje electrónicos entre la ciudadanía y las empresas, especialmente en materia de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

2. De igual manera, la Generalitat, a través de la conselleria que tenga atribuidas las competencias en materia de arbitraje de consumo, impulsará y fomentará la adhesión electrónica de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo así como el procedimiento arbitral de consumo por medios telemáticos, incluido el laudo arbitral electrónico, como procedimiento habitual para la sustanciación de este arbitraje.

Disposición adicional décima. *Planificación estratégica en administración electrónica.*

El Consell incluirá con carácter obligatorio dentro de su planificación estratégica plurianual en materia de tecnologías de la información y la comunicación y de sociedad del conocimiento, planes y programas sectoriales dedicados al impulso y desarrollo de la administración electrónica en la Comunitat Valenciana.

Disposición adicional undécima. *Adquisición por la Generalitat de bienes y servicios relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación.*

Reglamentariamente podrán preverse los supuestos de procedimientos de contratación para la adquisición de bienes y servicios relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación, en los que deba emitirse informe preceptivo en relación con el cumplimiento en los pliegos de cláusulas administrativas y técnicas correspondientes, de los estándares o estrategias tecnológicas definidas por el Consell.

Corresponderá, en todo caso, a la conselleria que ostente las competencias horizontales de la Generalitat en materia de administración electrónica la emisión del mencionado informe.

Disposición adicional duodécima. *Derecho de información, orientación y consulta por medios electrónicos.*

La regulación de las comunicaciones electrónicas de la ciudadanía con sus administraciones públicas para hacer efectivo el derecho de información, orientación y consulta por medios electrónicos, al que se refiere el artículo 6, letra a, de esta ley, podrá llevarse a cabo reglamentariamente por los titulares de cada sede electrónica o, en su caso, a través de la carta de servicios de sede electrónica que se prevé en el artículo 36.2 de esta ley.

Disposición transitoria única. *Sedes electrónicas locales.*

Durante el período de adaptación establecido en la disposición final segunda los sitios o páginas web y los portales de las entidades locales tendrán la consideración de sedes electrónicas locales, ya tengan carácter institucional o sean de nivel inferior.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango contradigan o se opongan a lo dispuesto en esta ley, y, en particular, el número 2 del apartado cinco del artículo 120 de la Ley 14/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, y la disposición adicional segunda del Decreto 87/2002, de 30 de mayo, del Consell, por el que se regula la utilización de la firma electrónica avanzada en la Generalitat.

Disposición final primera. *Aplicación de la ley en el ámbito de la Generalitat.*

Desde la fecha de entrada en vigor de la presente ley, los derechos reconocidos en el artículo 6 podrán ser ejercidos en relación con los procedimientos y actuaciones adaptados a lo dispuesto en la misma. A tal efecto, la Generalitat hará pública y mantendrá actualizada la relación de dichos procedimientos y actuaciones a través de su sede electrónica.

Disposición final segunda. *Aplicación de la ley en el ámbito de las entidades locales y de las corporaciones de derecho público de la Comunitat Valenciana.*

1. La aplicación de la presente ley a las entidades locales se sujetará a lo establecido en la disposición final tercera, número 4, de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

En el plazo de un año a contar de la entrada en vigor de la presente ley, las entidades locales titulares de sedes electrónicas deberán cumplir con los requisitos establecidos en el capítulo I del título II. Dicho plazo comenzará a contar a partir de la fecha de entrada en vigor de la norma correspondiente de desarrollo de esta ley, respecto del cumplimiento de aquellos requisitos que exijan objetivamente su concreción en el citado desarrollo reglamentario.

2. En los mismos términos y plazos señalados en el apartado anterior, las corporaciones de derecho público de la Comunitat Valenciana aplicarán lo dispuesto en esta ley.

Disposición final tercera. *Ente Prestador de Servicios de Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana.*

1. La Autoridad Certificadora de la Generalitat, creada por el Decreto 87/2002, de 30 de mayo, del Consell, por el que se regula la utilización de la firma electrónica avanzada en la Generalitat, pasa a denominarse Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (ACCV), recayendo sus competencias o funciones en el Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.

Se adscriben expresamente al Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica todas las competencias y funciones que aún no hubiera asumido correspondientes a la Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana de acuerdo con la normativa vigente hasta la entrada en vigor de la presente ley.

La Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica ostentará y ejercerá los derechos de propiedad industrial sobre la marca ACCV.

2. Se modifican los apartados uno, cardinales 1 y 2; dos, cardinal 3; tres, se añade cardinal 3; cuatro, cardinal 1, letras b, c y d; diez, cardinal 1; trece, cardinal 2, todos ellos del artículo 120 de la Ley 14/2005, de 23 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat, que quedarán redactados en los siguiente términos:

«Uno. *Naturaleza jurídica.*

La Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica se crea como entidad de derecho público de las previstas en el artículo 5.2 del texto refundido de la Ley de hacienda pública de la Generalitat.

La Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica gozará de personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, quedando adscrita a la conselleria que ostente las competencias horizontales de la Generalitat en materia de administración electrónica.»

«Dos. *Régimen jurídico.*

La contratación de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica se regirá por la legislación vigente sobre contratos de las administraciones públicas. Será necesario la autorización de quien ostente la titularidad de la conselleria a la que se encuentre adscrita para celebrar contratos de cuantía superior a 750.000 euros.

A efectos de lo señalado en la normativa pública de contratación que sea aplicable, la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica tendrá la consideración de medio propio y servicio técnico de la administración del Consell y de sus organismos y entidades de derecho público, pudiendo encomendarle la realización de trabajos y tareas incardinadas en el ámbito de sus competencias. Los encargos establecerán los términos y las condiciones de realización de dichos trabajos y tareas.»

«Tres. *Competencias.*

3. La Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica podrá explotar con criterio de rentabilidad, tanto social como económica, los bienes incorporeales de naturaleza tecnológica adscritos a las conselleries y organismos de la Generalitat, respetando las limitaciones establecidas en la Ley de Patrimonio de la Generalitat.»

«Cuatro. *Funciones.*

Como prestador de servicios de certificación, la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica desarrollará todas aquellas actividades necesarias para prestar los servicios de certificación de firma electrónica y, en particular:

b) Aprobará, publicará y revisará los documentos de prácticas y políticas de certificación.

c) Ejecutará las políticas de certificación.

d) Aprobará y aplicará los procedimientos y prácticas operativas para la emisión de certificados digitales.»

«Diez. *La Gerencia.*

El titular de la gerencia de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica será nombrado y, en su caso, separado, por decreto del Consell, a propuesta de quien ostente la titularidad de la conselleria a la que se encuentre adscrita.»

«Trece. *Régimen presupuestario.*

El anteproyecto de presupuesto, una vez aprobado por el Consejo de Dirección, será remitido a la conselleria a la que se encuentre adscrita para su posterior elevación a la conselleria competente en materia de hacienda, a los efectos de su integración en el presupuesto de la Generalitat.»

3. Lo dispuesto en la presente ley se entiende sin perjuicio del resto de competencias y funciones atribuidas al Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica en el artículo 120 de la Ley 14/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat.

4. En el plazo de seis meses el Consell adaptará los estatutos de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.

Disposición final cuarta. *Habilitación normativa en materia de contratación y factura electrónicas.*

Se autoriza al Consell y a las consellerías que tengan atribuidas las competencias horizontales de hacienda pública y de administración electrónica para que regulen y desarrollen en el ámbito de la Generalitat lo dispuesto en la disposición final novena de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público. En todo caso, se tendrá en cuenta lo dispuesto en el artículo 28.2 de la presente ley así como la gratuidad de los servicios de apoyo para la facilitación de la emisión de facturas electrónicas, en los casos que se prevean de acuerdo con criterios de objetividad, imparcialidad, y no discriminación.

Disposición final quinta. *Registro Electrónico de la Generalitat.*

1. Desde la entrada en vigor de esta ley el Registro Telemático de la Generalitat cambiará su denominación por el de Registro Electrónico de la Generalitat.

2. Lo dispuesto en el artículo 24, primer párrafo, de esta ley respecto de la preferencia del uso del Registro Electrónico de la Generalitat en las relaciones interadministrativas, será de aplicación en el marco del artículo 35.2 y en los términos señalados en las disposiciones finales primera y segunda de la misma.

Disposición final sexta. *Desarrollo reglamentario y autorización al Consell.*

1. En el plazo de un año desde la entrada en vigor de la presente ley, el Consell deberá aprobar el reglamento general de desarrollo de la misma, sin perjuicio de la autorización para dictar cualesquiera otras disposiciones necesarias para su desarrollo y ejecución que se prevean con carácter especial.

2. Asimismo, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de esta ley, el Consell aprobará, mediante decreto, la política de seguridad de la información a la que se refiere el artículo 37.4, de acuerdo con los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad y con el Marco Valenciano de Interoperabilidad.

Disposición final séptima. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Diari Oficial de la Comunitat Valenciana».

Por tanto, ordeno que todos los ciudadanos, tribunales, autoridades y poderes públicos a los que corresponda, observen y hagan cumplir esta Ley.

Valencia, 5 de mayo de 2010.—El President de la Generalitat, Francisco Camps Ortiz.

(Publicada en el «Diari Oficial de la Comunitat Valenciana» número 6.262, de 7 de mayo de 2010)