

Legislació consolidada

Versió vigent: 01.01.2013 - 31.12.2013

LLEI 3/2010, de 5 de maig, de la Generalitat, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana.

(DOCV núm. 6262 de 07.05.2010) Ref. Base de Dades 005124/2010

Sia notori i manifest a tots els ciutadans que Les Corts han aprovat, i jo, d'acord amb el que estableixen la Constitució i l'Estatut d'Autonomia, en nom del Rei, promulgue la llei següent:

PREÀMBUL

I

Les organitzacions avançades, tant públiques com privades, són aquelles que dipositen el valor més gran en els seus recursos humans, en les persones i, singularment, en allò que les caracteritza: el seu cabal de coneixements. En definitiva, són aquelles que posen en valor l'anomenat capital intel·lectual, que dinamitzen la creació del coneixement i fomenten la seua transferència per tal d'aprofitar les sinergies, reduir costos, oferir millors productes i prestar millors servicis i, per tant, guanyar en qualitat i competitivitat.

Per això, la societat del coneixement, caracteritzada per la revolució de les tecnologies de la informació i la comunicació, singularment representada en Internet, ha provocat que qualsevol informació estiga disponible en qualsevol moment i que es puga accedir-hi des de pràcticament qualsevol lloc i a través de diversos dispositius o terminals electrònics. Una revolució tecnològica en constant canvi que també ha determinat transformacions estructurals en les relacions humanes, en les societats i en les seues organitzacions. Des de l'anterior perspectiva del canvi continu i de preeminència del coneixement, les administracions públiques no poden quedar-se al marge, sinó que estan cridades a imprimir un impuls a les pròpies transformacions, però també a ser prescriptores i impulsores dels avanços i les novetats en matèria tecnològica, que el canvi transformador estiga a l'abast de tota la ciutadania, de les empreses, de totes les organitzacions productives i de la societat civil, per a promoure i aconseguir que la progressió tecnològica sostinguda siga per a totes les persones.

II

D'acord amb els supòsits anteriors, l'anomenada administració electrònica és el concepte sintètic amb el qual es pretén caracteritzar l'actual estadi d'evolució de les organitzacions públiques modernes en la seua missió de procurar uns millors servicis públics i una atenció a la ciutadania sustentada sobre el valor del coneixement, de la transferència i del compartiment i, també, de l'excel·lència, l'adaptació permanent al canvi i, tot això, a partir de la introducció de les tecnologies de la informació i la comunicació.

L'administració electrònica es tradueix internament en allò que hauríem de qualificar com a immersió tecnològica, fet que comporta un canvi cultural organitzatiu, tant a nivell corporatiu general com en el pla de cadascun dels empleats i empleades públics que hi treballen per a servir a la ciutadania. Canvi que ha d'impulsar el trànsit d'una administració procedimental, compartimentada, opaca i complexa, cap a una configuració de l'administració com a centre de servicis, comuna, transparent i senzilla.

Externament, la introducció de les tecnologies de la informació i la comunicació en les relacions que mantenen els ciutadans i les ciutadanes amb les seues administracions públiques són sempre de caràcter instrumental, de manera que esdevenen impulsores o afavoridores de l'objectiu de transformar les estructures organitzatives i funcionals de caràcter burocràtic per tal d'aconseguir una autèntica administració totalment orientada a la ciutadania: primer, a través de la conceptualització com a administració de servei; segon, com a administració de permanència, en esdevenir un centre de serveis 24 hores, durant tots els dies de l'any, més enllà del concepte «d'administració de guàrdia»; i, tercer, una administració per a les persones, que pugui individualitzar les demandes, peticions, sol·licituds o reclamacions de cadascuna d'elles, inclús anticipant-les de manera activa i proveir la solució o resposta que satisfaga plenament les seues pretensions.

L'administració electrònica prevista en la Llei se sustenta sobre els anteriors principis i objectius, i procura contribuir, a més a més, a la sostenibilitat mediambiental i al desenrotllament econòmic, a partir de l'estalvi en energia, paper, temps i costos, amb la qual cosa es fomenta la inversió en l'economia productiva del país. Una administració electrònica que, a més, ha d'estar coordinada, ser interoperable i plenament col·laboradora. Es tracta, finalment, de progressar cap a l'administració comuna tecnològica, integradora de totes les administracions que residencien o despleguen el seus efectes dins de la Comunitat Valenciana.

De la mateixa manera, la Comunitat Valenciana, a través de la ciutadania, de les empreses i organitzacions de la societat civil, també han avançat en la implantació i desplegament de les tecnologies de la informació i la comunicació de manera eficient dins dels seus respectius àmbits d'actuació, per la qual cosa, amb un important nivell d'immersió tecnològica aconseguit, sembla oportú promoure l'aprovació del present text legal, com a punt de trobada sociotecnològic i com a un nou compromís públic de les administracions amb la societat valenciana.

III

La Llei té el seu fonament justificatiu, tant d'oportunitat com de legalitat, en un ampli elenc d'iniciatives legislatives i de planificació o projecció estratègica, tant en el nivell autonòmic com estatal, europeu i internacional.

L'impuls de l'anomenat eGovernment, de l'administració electrònica i dels serveis públics en línia és una de les línies estratègiques de la Unió Europea, el qual es recull fonamentalment dins de la Comunicació de la Comissió al Consell, al Parlament Europeu i al Comitè Econòmic i Social Europeu i al Comitè de les Regions, programa «i2010 - Societat de la informació europea per al creixement i l'ocupació», de data 1 de juny de 2005, amb la qual es pretén consolidar Europa com l'economia més competitiva basada en el coneixement i que, a hores d'ara, està en fase de revisió per al període 2011-2015, a través de les estratègies post-i2010. La iniciativa esmentada s'entronca dins de les propostes contingudes en els plans d'acció eEurope 2002 i eEurope 2005, en l'últim dels quals expressament s'apela al foment de l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació per part de les administracions públiques, per a explicitar el modern concepte d'administració electrònica.

Cal destacar que la Comissió de la Unió Europea, en la Comunicació de 26 de setembre de 2003, «El paper de l'administració electrònica en el futur d'Europa», adopta un concepte d'administració electrònica que coincideix amb l'esperit i la lletra d'esta Llei, quan la defineix com la utilització de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en les administracions públiques, associada a canvis en l'organització i noves aptituds del personal, i amb l'objectiu de millorar els serveis públics, reforçar els processos democràtics i recolzar les polítiques públiques.

La Comunicació de la Comissió, de 25 d'abril de 2006, «Pla d'acció sobre administració electrònica i 2010: accelerar l'administració electrònica a Europa en benefici de tots», en la mateixa línia abans assenyalada, reincident en una sèrie de desafiaments i d'exigències per a l'eficient instauració de l'administració electrònica.

Finalment, la Comunicació de la Comissió al Parlament Europeu, al Consell, al Comitè Econòmic i Social Europeu i al Comitè de les Regions anomenada «Preparar el futur digital d'Europa - Revisió intermèdia de la iniciativa i2010», de 17 d'abril de 2008, reincident en la necessitat de potenciar els serveis públics en Internet, d'impulsar la I+D+I en les TIC des de les administracions i, també, promoure dins de la Unió Europea l'anomenada «cinquena llibertat»: la lliure circulació de coneixements i innovacions, especialment al si de les organitzacions públiques.

IV

En el pla intern, la present llei es fonamenta en la moderna regulació que realitza el marc constitucional i estatutari en referència a les administracions públiques, a la prestació eficient dels servicis públics i a l'impuls d'una moderna administració electrònica, plenament inclusiva, participativa i accessible per a tots.

Des del punt de vista constitucional, cal recordar els articles 9, 18, 49, 103, 105.b, i 149.1.18.^a, on es recullen i apunten les característiques i trets essencials d'una administració pública moderna, democràtica i transparent, que interpretats a la llum del context actual, determinen la configuració d'una organització orientada totalment a la ciutadania, de servici, i en la qual s'incorporen permanentment els canvis necessaris per a adequar-se i adaptar-se a les noves demandes i exigències de la ciutadania i de les organitzacions socials i productives que integra. En esta adequació i adaptació permanents de les seues estructures organitzatives i funcionals, les tecnologies de la informació i la comunicació, amb les limitacions de l'article 18.4, constituïxen un element important per a l'erecció de l'autèntica administració electrònica.

L'atribució de la competència sobre les bases del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, sense perjuí de les especialitats derivades de l'organització pròpia de les comunitats autònomes, tanca, a través de l'article 149.1.18.^a la distribució competencial en la matèria entre l'administració general de l'Estat i les comunitats autònomes.

V

La present llei es justifica substancialment en l'habilitació consignada en la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, en la disposició final vuitena de la qual s'assenyala la capacitat normativa de desplegament de les comunitats autònomes en l'àmbit de les seues competències respectives, sense perjuí de les remissions, expresses o tàcites, que realitza a una altra normativa, legal o reglamentària, en especial, a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

A més de les finalitats assenyalades amb caràcter bàsic en la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, la present llei també pretén els objectius següents:

1. La plasmació i concreció de la voluntat de La Generalitat de realitzar una regulació pròpia, específica i expressa, dels aspectes no bàsics de la Llei 11/2007, de 22 de juny, en aplicació del principi constitucional d'autonomia.

2. L'exercici de la competència de desplegament general dels preceptes bàsics de l'esmentada llei que, no obstant esta naturalesa, realitzen un crida expressa a les administracions públiques perquè els concreten i els adapten a les seues estructures pròpies, en aplicació del principi constitucional i estatutari d'autoorganització.

3. La intenció d'impulsar una administració electrònica moderna de manera homogènia, coordinada i col·laboradora en el marc de la Comunitat Valenciana i de totes les administracions i organitzacions públiques pròpies d'eixe àmbit territorial i, alhora, promoure, la immersió tecnològica dels ciutadans i les ciutadanes, empreses i organitzacions socials.

4. La dotació de cobertura legal a normes i principis en matèria tecnològica que tan sols revestien vestidura reglamentària, fonamentalment a través de l'important Decret 96/1998, de 6 de juliol, del Consell, pel qual es regulen l'organització de la funció informàtica, la utilització dels sistemes d'informació i el Registre de Fitxers Informatitzats en l'àmbit de l'administració de La Generalitat.

VI

A més de les habilitacions constitucionals i legals ressenyades, l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana consagra una clara competència exclusiva de La Generalitat en matèria tecnològica en l'article 49.3.16.^a, quan li atribueix la referent al règim de les noves tecnologies relacionades amb la societat de la informació i del coneixement, sense perjuí del que disposa l'article 149 de la Constitució i, si fa el cas, de les bases i ordenació de l'activitat econòmica general de l'Estat.

Una atribució competencial que s'ha de complementar amb altres més genèriques, també exclusives, consignades en els articles 49.1.3.^a (normes processals i de procediment administratiu derivades de les particularitats del dret substantiu valencià o de les especialitats de l'orga-

nització de La Generalitat), 49.1.6.^a (arxius) i 49.1.8.^a (règim local, sense perjudici del que disposa el número 18 de l'apartat 1 de l'article 149 de la Constitució Espanyola) i 50.1 (desplegament legislatiu i d'execució en el marc de la legislació bàsica de l'Estat i, si fa el cas, en els termes que estableix, referida al règim jurídic i sistema de responsabilitat de l'administració de La Generalitat, així com el règim estatutari dels seus funcionaris).

Però la fonamentació jurídica de la present llei no se circumscriu a la invocació dels títols competencials esmentats, siguen estos constitucionals, estatutaris o legals, sinó que entronca amb tot el que cal anomenar com a model tecnològic de la Comunitat Valenciana, al qual fa referència l'article 3.1 de la llei.

Però, sens dubte, el precepte clau per a la delimitació del contingut, esperit i desplegament realitzat en la present llei, és l'article 19 de l'Estatut d'Autonomia, el qual esdevé el fonament sobre el qual construir la política estratègica de La Generalitat en matèria de tecnologies de la informació i la comunicació i de societat del coneixement, per tant, també en relació amb la regulació de l'aplicació d'aquelles i d'esta a l'administració electrònica. Certament, l'article 19 conté els elements constitutius bàsics del modern dret al coneixement, una de les primeres fites normatius del qual esdevé esta llei.

VII

La llei s'estructura en cinc títols, dotze disposicions addicionals, una disposició transitòria, una derogatòria i set disposicions finals, amb un total de cinquanta-set articles.

El títol preliminar fa referència a l'objecte de la llei, al règim jurídic, l'àmbit d'aplicació, els principis generals i una remissió general en matèria de definicions a la llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics. Cal destacar en este títol la delimitació que efectua de l'àmbit subjectiu d'aplicació de la llei, el qual queda concretat en funció del criteri de la presència del gir o tràfic administratiu o públic de les entitats o relacions jurídiques concurrents. Igualment, estableix una enumeració de principis, tant d'organització interna com d'orientació al ciutadà, que constitueixen el contingut pràctic del model tecnològic de la Comunitat Valenciana sustentat sobre el concepte de tecnologia social, el qual s'esmenta expressament.

El títol I està dedicat a regular un dels objectius fonamentals de la llei, com és el relatiu a la consagració i desplegament dels drets derivats del reconeixement del dret a relacionar-se electrònicament dels ciutadans i ciutadanes amb les seues administracions públiques. Es fa també una referència genèrica que introdueix l'articulat referida als deures, entesos com l'expressió d'una societat que, per fer efectius els seus drets, també ha d'assumir la seua responsabilitat en la matèria.

El títol II està destinat, íntegrament, a la regulació del règim jurídic de l'administració electrònica, entesa com un servici públic per a l'eficàcia de l'exercici dels drets de les persones que tenen com a usuaris o usuàries dels mitjans electrònics de comunicació o relació amb l'administració.

En el capítol I s'aborden les seues electròniques de les diferents administracions i entitats de l'àmbit d'aplicació de la llei, els nivells d'integració o incorporació de continguts i servicis, la configuració de la seua electrònica de La Generalitat com a punt d'accés electrònic general de la Comunitat Valenciana, així com l'aplicació pràctica dels principis de col·laboració i cooperació o d'interoperabilitat i de solidaritat tecnològica interadministrativa, a fi que les entitats locals amb menor capacitat o disponibilitat pressupostària puguen atendre les obligacions establides en l'esmentat capítol.

La llei fa referència a l'accessibilitat en general de les seues electròniques en l'article 14. I, així, realitza una enumeració de les obligacions d'informació de les seues electròniques en l'article 15, en promoure una homogeneïtat entre estes i la garantia de compliment dels drets de la ciutadania en tant que consumidora o usuària de béns i servicis de l'administració. L'article 16 regula la utilització de les llengües oficials de la Comunitat Valenciana, la possibilitat d'incorporar altres llengües oficials dins de l'Estat o d'idiomes estrangers, i de l'obligatorietat de la llengua de signes.

El capítol II està dedicat a l'acreditació electrònica, açò és, la identificació i autenticació a través dels sistemes de firma electrònica. L'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica adquireix així un important paper en l'àmbit del sector públic de La Generalitat.

El capítol III està es destina a la regulació dels registres electrònics i estableix l'obligatorietat de l'existència d'un de caràcter general o comú i la possibilitat que es creen registres auxiliars integrats en aquell. La regulació dels documents electrònics normalitzats existents a les seues

electròniques per a la tramitació telemàtica dels procediments administratius s'efectua posant un èmfasi especial en l'obligació d'informació dels seus drets al ciutadà o ciutadana. L'emmagatzemament, remissió i arxiu electrònic de documents i expedients administratius electrònics és objecte també de l'atenció de la Llei, quan contempla expressament l'obligació d'arxivar les versions de les seues electròniques a mesura que siguen substituïdes per noves.

El capítol IV tracta de les anomenades comunicacions electròniques en sentit ampli. Este capítol s'inicia amb l'enunciat i reconeixement del dret a la comunicació i accés per mitjans electrònics i a la intermodalitat, per a continuar amb la regulació de les comunicacions interadministratives i les notificacions electròniques.

El capítol V, intitulat Administració integral, incorpora la majoria d'aspectes relacionats amb el canvi cultural organitzatiu o de naturalesa extratecnològica. El capítol comença amb el reconeixement del principi de la multicanalitat, per a comprendre els aspectes d'autoadministració, és a dir, administració a la carta, o administració personalitzada, amb la introducció de la carpea personal electrònica o els caixers electrònics d'autoadministració. S'aprofundix igualment en aspectes de col·laboració, cooperació i interoperabilitat en l'article 35, per a configurar una administració comuna electrònica.

Els aspectes de qualitat, de formació de les empleades i els empleats públics, de seguretat tecnològica i de sostenibilitat mediambiental tanquen el capítol, que oferix un apèndix particularitzat per a La Generalitat, en enunciar un sistema integral multicanal d'atenció ciutadana, el qual serà el que traduïska en este àmbit tots els principis de la Llei, en concret, els ressenyats en l'esmentat capítol.

El títol III està dedicat a la regulació del procediment administratiu a través dels mitjans electrònics.

El capítol I, referit a les disposicions generals, introduïx dos elements estratègics. El primer, queda regulat en l'article 41, i fa referència a sengles documents fonamentals per a la transformació de l'administració i la garantia del canvi cultural organitzatiu: l'anàlisi i l'informe d'administració electrònica, que ha de precedir a l'aprovació o modificació de qualsevol procediment administratiu o procés de treball o, si fa el cas, de prestació d'un servici públic. El segon, de l'article 42, referix tota la matèria d'accés a les dades de les persones interessades per part de les administracions públiques, sense necessitat de requerir-ne la seua aportació.

En el capítol II s'efectua un recorregut per les diferents fases del procediment administratiu comú tramitat per mitjans electrònics. Cal destacar les regulacions de les actuacions administratives automatitzades, de la pràctica de prova per mitjans electrònics o audiovisuals, i del desistiment, de la renúncia o de la terminació convencional pels mitjans esmentats.

El capítol III formula una breu regulació dels procediments especials relatius a inscripció, dipòsit i certificats de registres públics de persones físiques o jurídiques, a la inscripció i matriculació en centres de les xarxes públiques docent i assistencial, al procediment de queixes i suggeriments, així com al règim de funcionament dels òrgans col·legiats.

El títol IV es referix a l'organització general de l'administració electrònica en l'àmbit de La Generalitat i de la Comunitat Valenciana i preveu l'existència de l'Observatori i del Consell d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana.

La Llei clou amb dotze disposicions addicionals, una transitòria, una derogatòria i set finals. Cal destacar les disposicions finals primera i segona, referides al règim jurídic d'aplicació de la Llei a les entitats incloses dins del seu àmbit subjectiu.

Finalment, cal destacar també l'obligació que s'imposa al Consell d'impulsar i fomentar les iniciatives de la societat civil i emprenedora de la Comunitat Valenciana que vulguen el reconeixement del nom de domini sota el «cva».

TÍTOL PRELIMINAR. DISPOSICIONS GENERALS

CAPÍTOL I. Objecte i àmbit d'aplicació

Article 1. Objecte de la Llei i règim jurídic

La present Llei té com a objecte:

1. El desplegament del dret dels ciutadans i les ciutadanes a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, per a accedir als servicis públics i a la tramitació dels procediments administratius.

2. La regulació del règim jurídic de l'administració electrònica i dels procediments administratius electrònics en l'esmentat àmbit subjectiu.

3. L'impuls de la incorporació plena de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'activitat administrativa amb l'objectiu d'afavorir una major transparència en l'activitat administrativa i l'obertura de noves vies a la participació ciutadana i de la societat civil.

Article 2. Àmbit d'aplicació

1. La present llei serà d'aplicació a:

- a) L'administració de La Generalitat.
- b) Les institucions de La Generalitat regulades en el capítol VI del títol III de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.
- c) Les entitats que integren l'administració local de la Comunitat Valenciana, així com les entitats de dret públic vinculades o que en depenguen, i s'entenen inclosos els consorcis, amb participació o sense de l'administració de La Generalitat.
- d) Les corporacions de dret públic representatives d'interessos econòmics i professionals de la Comunitat Valenciana.

2. La llei és d'aplicació, igualment, a les activitats i relacions jurídiques que realitzen o mantinguen entre si o amb la ciutadania totes les entitats a què es referixen les lletres a a d de l'apartat anterior d'este article, sempre que estes activitats o relacions no estiguen sotmeses al dret privat.

3. Les societats mercantils on hi haja participació majoritària de l'administració de La Generalitat i les fundacions del sector públic de La Generalitat, regulades en el títol III de la Llei 8/1998, de 9 de desembre, de La Generalitat, de Fundacions de la Comunitat Valenciana, així com les associacions constituïdes per La Generalitat i altres administracions, a més de les obligacions establides en la legislació mercantil o en la d'associacions i fundacions, quedaran subjectes a la present llei en els termes següents:

a) Hauran de disposar, com a mínim, d'una adreça electrònica diferenciada en Internet que inclourà la imatge corporativa de La Generalitat, la qual estarà subjecta als termes i condicions de l'article 9.3 d'esta llei. Reglamentàriament es determinarà i desplegarà el contingut mínim informatiu que han d'oferir a la ciutadania, i es regularà el seu grau d'integració en la seua electrònica de La Generalitat.

b) Hauran de disposar dels mitjans electrònics que habiliten la comunicació i notificació i, si fa el cas, la tramitació, la contractació i el pagament electrònics.

c) Els serà d'aplicació el que disposa l'article 16 i en el capítol II del títol II d'esta llei.

Allò assenyalat en les lletres anteriors d'este apartat 3 serà d'aplicació supletòriament per a la resta de societats mercantils i fundacions públiques o associacions dependents, constituïdes o integrades per altres administracions diferents de La Generalitat, en defecte de normativa pròpia reguladora. Tot i això, l'article 16 d'esta llei els serà d'aplicació directa.

4. Les persones físiques i jurídiques privades amb domicili a la Comunitat Valenciana que subscriguen convenis de finançament amb les administracions públiques (europees, estatal, autonòmiques o locals), i les quanties de les quals superen els 30.000 euros, hauran de disposar d'una adreça electrònica en internet, en la qual a més de les obligacions que els pugua imposar la legislació específica en matèria de serveis de societat de la informació, oferiran informació suficient sobre el caràcter i el contingut fonamental del conveni, i inclourà la referència a l'administració que subscriu aquest. Tot açò en els termes i amb l'abast que es determine reglamentàriament.

5. A les empreses concessionàries de serveis públics i, en general, a les empreses que contracten amb les administracions públiques per a la realització d'activitats, lliurament de béns o prestació de serveis de naturalesa pública, se'ls aplicarà aquesta llei en els termes i amb l'abast que es determine reglamentàriament.

Les administracions públiques recolliran, en els plecs tècnics de les contractacions que pretenen dur a terme, les prescripcions d'aquesta llei i, en especial, tot allò referit al reconeixement dels drets ciutadans que s'hi incloguen.

CAPÍTOL II. Principis generals i definicions

Article 3. Model tecnològic de l'administració electrònica

1. La Generalitat promou un model tecnològic de la Comunitat Valenciana sustentat sobre el concepte de tecnologia social que, en matèria d'administració electrònica, se centra en els principis generals enunciats en el present capítol, a més dels esmentats amb caràcter bàsic en la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics.

2. La utilització de les tecnologies de la informació i la comunicació en els processos de treball i procediments administratius, en els servicis públics i en les relacions entre les administracions i d'estes amb la ciutadania, se sustentarà sobre el respecte, protecció i foment dels drets constitucionals de la persona, afavorirà el seu desplegament i remourà qualsevol obstacle que impedisca o dificulte la plenitud del seu exercici i evitar-hi qualsevol tipus d'exclusió.

3. Les polítiques d'administració electrònica que implemente La Generalitat dins de la seua planificació estratègica en matèria de tecnologies de la informació i la comunicació i de la societat del coneixement tendiran a garantir i impulsar el dret dels valencians i les valencianes a la formació tecnològica i a un ús accessible, eficient, equitatiu i sostenible de les noves tecnologies en les seues relacions amb les administracions públiques.

4. De la mateixa manera, estes polítiques s'adreçaran a aprofundir en una administració comuna de qualitat de la Comunitat Valenciana, especialitzada, amb empleades i empleats públics en formació i actualització permanent, de servici objectiu a l'interés general i orientada totalment a la ciutadania, tot invertint en una atenció excel·lent a cada persona per a la satisfacció òptima de les seues pretensions, interessos i drets o per a la facilitació del compliment dels seus deures.

5. La Generalitat facilitarà al teixit associatiu, pymes, i ciutadania en general els formularis, o les eines de desenrotllament de la comunicació electrònica amb l'administració a través de les seues electròniques.

Article 4. Principis generals de l'administració electrònica

1. Els principis generals de l'administració electrònica a la Comunitat Valenciana són els següents:

a) Principis d'organització de l'administració electrònica

1.r Principi de canvi cultural organitzatiu, pel qual s'entén la immersió tecnològica com a instrumental i coadjuvant de l'autèntica transformació de l'administració.

2.n Principis d'innovació, qualitat, modernització i actualització permanents de l'administració electrònica.

3.r Principis de cooperació interadministrativa i de participació de la ciutadania, de les servidores i servidors públics i de les seues organitzacions sindicals representatives dins de les administracions públiques, així com dels sectors i col·lectius implicats en l'administració electrònica.

4.t Principi de foment del capital intel·lectual.

5.é Principi de gratuïtat general de l'administració electrònica, de manera que només podran establir-se per la seua utilització contraprestacions econòmiques a càrrec de la ciutadania amb caràcter excepcional, i sense que aquestes puguem superar el cost derivat de l'ús. A més, en la mesura que la implantació de l'administració electrònica redueca l'impacte econòmic derivat de la incorporació dels mitjans electrònics en la tramitació dels procediments administratius, es promourà la correlativa reducció dels tributs o els preus públics existents que s'exiguesquen per la utilització o l'accés.

b) Principis d'orientació a la ciutadania

1.r Principi d'informació eficient, és a dir, accessible, usable, completa, exacta, actualitzada, segura, clara, íntegra, correcta i veraç, de consulta senzilla, d'organització i estructuració jerarquizada, homogènia i interoperable.

2.n Principi d'estabilitat de la informació oferida sobre vies electròniques, entés com a valor de seguretat informativa i també jurídica.

3.r Principi de celeritat en la tramitació i en la notificació dels actes administratius, el qual promou la reducció dels terminis màxims quan el procediment es gestione per mitjans electrònics.

4.t Principi de responsabilitat general pels continguts i informació propis difosos electrònicament.

5.é Principi d'orientació total a la ciutadania.

6.é Principi d'administració comuna, concebuda com a administració integrada i integral, amb vocació de servici únic, senzill i eficient al ciutadà o ciutadana, amb independència de quin siga l'òrgan o entitat en concret que li preste els servicis o de quin mitjà s'utilitze a l'efecte.

7.é Principi de llibertat d'elecció tecnològica en l'accés electrònic de la ciutadania als servicis públics o als procediments administratius.

8.é Principi d'inalterabilitat de la relació jurídica administrativa mantinguda a través dels mitjans electrònics, informàtics o telemàtics.

9.é Principi d'exercici progressiu dels drets derivats de la relació electrònica, correlativament a la seua implantació gradual en els procediments.

2. Els principis generals assenyalats en els apartats anteriors d'este article inspiren la interpretació normativa i l'actuació de les administracions públiques de l'àmbit d'aplicació de la present llei.

Article 5. Definicions

1. A l'efecte de la present llei, s'entén per «administracions» o «administracions públiques» les administracions, institucions, entitats i corporacions assenyalades en l'apartat 1 de l'article 2 de la present llei, tret que pel context en què s'esmenten s'inferisca un àmbit diferent, bé més estricte o bé més ampli.

D'igual manera i amb la mateixa excepció del paràgraf anterior, dins del terme «entitats» que s'utilitza al llarg de la present llei, s'entenen englobades totes les esmentades o al·ludides en tots els apartats de l'article 2 d'esta llei.

A l'efecte, s'entendrà per sector públic de La Generalitat, el conjunt d'entitats esmentades en els apartats 1, lletres a i b, i 3, paràgraf primer, de l'article 2 de la present llei.

2. A més a més, s'entenen incorporats, amb el sentit allí expressat, els termes que figuren relacionats en l'annex de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics. En particular, dins del terme «ciudadà» que incorpora l'esmentada llei, s'integra, igualment, el de «ciudadania» que s'utilitza en la present llei.

TÍTOL I. Els drets i deures de la ciutadania en les seues relacions electròniques amb les administracions

Article 6. Drets

A més dels drets reconeguts en l'article 6 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, els ciutadans i les ciutadanes són també titulars dels drets que s'enuncien en els apartats següents en els termes de la present llei, els quals seran exercits tots ells en el marc de la implantació dels servicis i relacions electròniques i de progressivitat en el seu ple exercici:

1. Dret a sol·licitar informació i orientació sobre requisits tècnics i jurídics i a formular consultes a les administracions públiques per canals i mitjans electrònics.

2. Dret a no utilitzar mitjans o tècniques electròniques que no hagen sigut prèviament aprovats o homologats i publicitats degudament per l'administració actuant en la seua electrònica de la seua titularitat, sense perjudici del dret reconegut en l'article 6.2, lletra k, de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics.

3. Dret a obtindre gratuïtament una adreça de correu electrònic facilitada per La Generalitat Valenciana.

4. Dret a utilitzar lliure i gratuïtament els mitjans i servicis generals electrònics que es posen a la seua disposició per a l'ús en les relacions amb les administracions públiques.

5. Dret a la utilització dels procediments electrònics disponibles d'una forma personalitzada i directa.

6. Els que es reconeguen i regulen en altres articles de la present llei o en la resta de la normativa vigent.

Article 7. Deures

Amb la finalitat de facilitar l'exercici ple dels drets assenyalats en l'article anterior, en els termes que es recullen en l'article 8.1 d'aquesta llei, els ciutadans i les ciutadanes, en les relacions amb les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, sols estaran obligats al compliment d'aquells deures que s'establesquen expressament en la normativa vigent, de manera que es garantezca l'exercici de bona fe dels drets d'accés electrònic i se n'evite un ús abusiu.

Article 8. Garanties de l'exercici dels drets reconeguts en la llei

1. Els drets reconeguts en l'article 6 i desplecats al llarg de la present llei seran exercits en els termes que s'assenyalen en les seues disposicions finals primera i segona, i des d'eixe moment obliguen totes les administracions públiques de l'àmbit d'aplicació d'esta llei, no només al compliment d'allò expressat en els esmentats preceptes, sinó a totes les conseqüències que, segons siga la seua naturalesa, es deriven de la bona fe i d'un exercici legítim i no abusiu dels drets.

2. Per a impulsar i garantir l'exercici ple dels drets de la ciutadania que es reconeixen i despleguen en esta llei, o la restauració i reparació d'aquell quan s'haja produït qualsevol contravençió de l'ordenament jurídic regulador en la matèria, podrà acudir-se a qualsevol dels mitjans de defensa o protecció establits en la present llei o en altres, sense perjudici del recurs a la tutela jurisdiccional de l'orde corresponent.

3. L'actuació dels òrgans i entitats previstes en el títol IV d'esta llei es guiarà en tot moment pel principi de preferència o prevalença del tractament més favorable al ciutadà o ciutadana.

TÍTOL II. Règim jurídic de l'administració electrònica

CAPÍTOL I. Seu electrònica

Article 9. La seu electrònica de La Generalitat

1. La seu electrònica de titularitat de La Generalitat és el seu portal o lloc web institucional en Internet, en l'adreça electrònica sota el nom de domini <www.gva.es>, d'acord amb el que s'establisca reglamentàriament respecte de les característiques, requisits, contingut i règim jurídic general del nom de domini de la seu electrònica de La Generalitat.

La gestió, administració i modificació de la seu electrònica de La Generalitat, d'acord amb els principis assenyalats en l'article 10.3 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, correspon a la conselleria que tinga atribuïdes les competències horitzontals de La Generalitat en matèria d'administració electrònica.

2. La seu electrònica de La Generalitat gaudirà de publicitat oficial en els termes que s'assenyalen en esta llei.

3. Cada conselleria o entitat de l'administració de La Generalitat, així com, si fa el cas, els òrgans que les integren, podrà gestionar, administrar i oferir a la ciutadania a través d'Internet els continguts específics del seu àmbit de competències. La informació, servicis i tramitacions que oferisquen quedaran plenament integrats dins de la seu electrònica de La Generalitat i seran accessibles directament des d'esta seu sense pèrdua de la identitat i homogeneïtat corporativa, amb independència que puguen tindre una adreça electrònica diferenciada d'accés per a la ciutadania.

L'obtenció d'una adreça electrònica diferenciada al si de La Generalitat requerirà d'un informe previ favorable de l'administració electrònica emés per la conselleria a què fa referència l'apartat 1 d'este article respecte del compliment dels requisits previstos a l'efecte d'esta llei, així com dels que s'establisquen reglamentàriament en el seu desplegament.

Cada conselleria o entitat de l'administració de La Generalitat serà responsable de la integritat, veracitat i actualització de la informació i els servicis publicitats a través d'Internet.

4. Els registres administratius o oficines registrals públiques de persones físiques o jurídiques, de titularitat de La Generalitat, com els registres d'associacions, fundacions, cooperatives, col·legis professionals, organitzacions no governamentals per al desenvolupament, i altres d'anàloga naturalesa, disposaran d'adreces electròniques específiques d'accés lliure i gratuït per a la ciutadania, en els termes assenyalats en el número 3 d'este article, i oferiran la informació i el contingut bàsic actualitzat que s'establisca reglamentàriament.

Article 10. Seus electròniques de l'administració local

1. Cada entitat local de les referides en l'article 2.1, lletra c, disposarà d'una seu electrònica institucional on s'integraran tota la informació i els servicis que oferisquen i presten a la ciutadania, sense perjudici que pugua integrar corporativament altres seus electròniques locals de nivell inferior, sectorials o departamentals, o constituir o integrar-se en seus electròniques d'àmbit territorial superior.

2. La Generalitat, a través de la conselleria a què es referix l'article 9.1 d'esta llei, i les diputacions provincials dins del seu àmbit territorial, sempre que ho permeten les seues disponibilitats pressupostàries, prestaran l'assistència tècnica necessària per a la creació, manteniment i actualització de les seus electròniques de les entitats locals que no puguen atendre pels seus propis mitjans l'obligació consignada en l'anterior apartat.

A l'efecte assenyalat, les entitats locals mencionades podran recórrer a qualsevol de les fórmules arrellegades en l'article 63.3 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, o a la constitució de consorcis o altres formes associatives previstes en la legislació de règim local per a la gestió d'interessos i servicis comuns, o a la utilització d'altres fórmules de cooperació intermunicipal. Per això poden crear seus electròniques comarcals, mancomunals o supramuni-

cipals, sempre que queden clarament identificades cadascuna de les entitats locals que s'hi incloguen.

Les administracions exposades anteriorment aprovaran un pla d'actuació coordinat en què es definiran l'estratègia i els objectius per a facilitar la implantació efectiva de l'administració electrònica en les entitats locals. Aquest pla especificarà els objectius, les estratègies, les línies d'actuació i els compromisos que les parts determinen.

3. Les ordenances, decrets o disposicions de caràcter general local que regulen els aspectes d'administració i participació electròniques establiran els requisits, condicions i continguts de les seues electròniques, així com la publicitat a donar a la seua creació i modificació, sense perjudi del que estableix l'article 15 d'esta llei.

4. La seua electrònica de La Generalitat, conforme a l'article 13 d'esta llei, facilitarà en la seua pàgina d'inici un accés directe, senzill i periòdicament actualitzat a la informació de les seues electròniques de les entitats locals.

5. Mitjançant convenis de col·laboració entre La Generalitat i les entitats locals titulars de seues electròniques, s'acordaran els sistemes de comunicació que garanteixen la integració tècnica de les seues electròniques de les administracions públiques.

Article 11. Seues electròniques institucionals

Les seues electròniques de les institucions a què es referix l'article 2.1, lletra b, de la present llei quedaran integrades dins de la seua electrònica de La Generalitat en els termes que s'establisquen reglamentàriament i d'acord amb les seues lleis de creació i normativa reguladora. En tot cas, hauran d'informar clarament del seu caràcter d'institució de La Generalitat i disposar d'un vincle visiblement i fàcilment accessible a la seua electrònica de La Generalitat, sense perjudi del compliment de les obligacions d'informació arrellegades en l'article 15 d'esta llei.

Article 12. Les seues electròniques de les corporacions de dret públic

Les seues electròniques dels col·legis professionals, de les cambres oficials de comerç, indústria i navegació o dels seus consells autonòmics, així com de la resta de corporacions de dret públic de l'àmbit de la Comunitat Valenciana, a les quals fa referència l'article 2.1, lletra d, d'aquesta llei, tindran un enllaç en la seua electrònica de La Generalitat en els termes que s'establisca reglamentàriament, sense perjudi de l'obligació de donar publicitat de la seua creació i modificació, així com de consignar la informació que es determine d'acord amb el que estableix l'article 15.2 d'esta llei i la resta de la legislació vigent en la matèria.

Article 13. Punt d'accés electrònic general

La seua electrònica de La Generalitat serà punt d'accés electrònic general de totes les entitats incloses en l'àmbit d'aplicació descrit en l'article 2 de la present llei. A l'efecte, tots els responsables de les seues electròniques a què es referixen els articles anteriors d'esta llei hauran de comunicar immediatament a la conselleria que tinga atribuïdes les competències horitzontals de La Generalitat en matèria d'administració electrònica, la creació d'aquelles, les modificacions que es produïsquen o la seua supressió.

Article 14. Accessibilitat de les seues electròniques

Les seues electròniques regulades en este capítol, així com la informació, continguts i servicis que oferisquen a través d'Internet totes les entitats incloses dins de l'àmbit d'aplicació de la present llei, assenyalat en l'article 2, hauran de complir amb les normes reguladores de l'accessibilitat establides en el Reial Decret 1494/2007, de 12 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament sobre les condicions bàsiques per a l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, productes i servicis relacionats amb la societat de la informació i mitjans de comunicació social, i la resta de la legislació aplicable.

Article 15. Obligacions d'informació de les seues electròniques

1. Les seues electròniques referides en els anteriors articles hauran d'incloure de manera clara, intel·ligible, visible, correcta, íntegra, eficaç, accessible i actualitzada la informació següent:

a) Les dades identificatives, estructura, organització i mapa de la seua electrònica, i dades de contacte de l'administració titular.

b) L'estructura organitzativa i funcional de l'administració titular de la seua electrònica, les normes bàsiques de la seua organització i funcionament i les modificacions que s'operen en la seua estructura i normativa.

- c) La informació d'interés general en relació amb l'àmbit territorial, funcional o personal, que preste servicis o realitze la seua acció pública, com puga ser la Comunitat Valenciana, el municipi o la província de l'administració titular de la seu electrònica.
- d) La informació i documentació rellevant del titular de la seu electrònica, referida a aspectes econòmics, comptables, pressupostaris, tributaris, jurídics i de participació de la ciutadania.
- e) El directori del personal dependent del titular de la seu electrònica, amb especial indicació dels funcionaris i les funcionàries que hagen sigut habilitats per cada administració pública per a la identificació o autenticació dels ciutadans i les ciutadanes, d'acord amb l'article 21 d'esta llei.
- f) La relació de servicis i procediments electrònics disponibles i de documents normalitzats, i dels drets d'accés electrònic que puguen exercir-se sobre els uns i els altres, en especial, els mitjans i canals electrònics que puga utilitzar la ciutadania.
- g) La relació de sistemes de firma electrònica avançada admesos en la seu electrònica.
- h) El registre electrònic amb indicació de la data i hora oficial de la seu electrònica i, també, la disposició o disposicions de la seua creació, amb indicació de l'òrgan responsable, els documents que es poden presentar i els drets exercitables electrònicament en eixe registre per part de la ciutadania.
- i) El perfil de contractant.
- j) La publicació electrònica de diaris, butlletins, taulers d'anuncis i edictes oficials editats pel titular de la seu electrònica.
- k) La via per a la presentació i tramitació telemàtica de queixes i suggeriments.
- l) Les clàusules obligatòries de responsabilitat, protecció de dades i de qualitat, en relació amb el titular de la seu electrònica i amb la informació que hi figure. Els titulars de seu electrònica publicaran la carta de servicis de la seu a què es referix l'article 36.2 d'esta llei.
- m) Els enllaços amb altres seus o adreces electròniques en Internet, d'interés rellevant en relació amb l'àmbit competencial del titular de la seu electrònica.
- n) Els cercadors i el servici de consultes més freqüents (FAQ).
- o) La informació sobre accessibilitat, estàndards visuals i plurilingüisme.

2. Mitjançant un decret del Consell es concretaran i regularan les obligacions d'informació mínimes, entre les anteriors, que hagen de complir les seus electròniques de titularitat de les entitats locals i de les corporacions de dret públic, a les quals fan referència, respectivament, els articles 10.2 i 12 d'esta llei.

3. Les seus electròniques hauran de publicar, a més a més, aquella altra informació que estiguen obligades en virtut de prescripció legal, judicial o reglamentària.

4. Les seus electròniques hauran de mantindre actualitzada la informació anterior amb la periodicitat que garantisca la prestació d'un servici de societat de la informació de qualitat, eficient, vàlid, segur i que, en tot cas, no podrà per acció o omissió induir a error o confusió sobre el contingut o prestacions que s'hi oferisquen. A l'efecte, hauran d'indicar-hi expressament la data de l'última actualització realitzada o la periodicitat amb què esta es duga a terme, així com procurar adoptar una nomenclatura homogènia que facilite l'accés a la informació i els servicis per part de la ciutadania.

Article 16. Utilització de llengües oficials, d'idiomes estrangers i de llengües de signes

1. Les seus electròniques de titularitat de les entitats relacionades en l'article 2.1 i 2.3 d'esta llei hauran de possibilitar l'accés en valencià i en castellà als seus continguts i servicis, inclosa la tramitació íntegra dels procediments i, per tant, han de disposar de documents electrònics normalitzats en ambdós idiomes. S'exceptuen els continguts integrats que provenen de seus electròniques externes, sempre que estes no tinguen obligació d'oferir-los en ambdós idiomes. Si existira esta obligació, tot ciutadà o ciutadana podrà exigir a qualsevol de les dues seus el compliment del requisit lingüístic regulat en este apartat.

En tot cas, el Consell, en col·laboració amb l'Acadèmia Valenciana de la Llengua, impulsarà i fomentarà la implantació efectiva i preferent del valencià en les seus electròniques i prestarà, especialment, l'assistència necessària per a fer efectiu el dret dels ciutadans i les ciutadanes a relacionar-se vàlidament i eficaç en valencià i castellà amb qualsevol de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana.

De la mateixa manera, les seus electròniques podran integrar o incorporar sistemes o aplicacions automatitzades de traducció, amb l'advertiment del caràcter automatitzat i de les precaucions en relació amb el contingut concret traduït, el seu possible caràcter funcional i la no responsabilitat per raó de propietat intel·lectual.

2. En els termes que es determine en les normes de creació o modificació de les seues electròniques, en funció de l'interés general concurrent i dels particulars drets dels ciutadans i les ciutadanes potencialment destinataris, podran oferir la seua informació i els servicis que presenten, també en altres llengües, tant oficials dins de l'Estat com a estrangeres, especialment quan es tracte d'informació, continguts, procediments o servicis que es referisquen a:

- a) Turisme.
- b) Activitats d'intercanvi o promoció cultural.
- c) Immigració.
- d) Persones dependents o víctimes potencials o efectives de violència de gènere o sobre menors, i qualsevol altra situació d'anàloga significació.
- e) Relacions de qualsevol naturalesa en què siga previsible o real una elevada freqüència de les relacions plurilingües.

3. Totes les entitats de l'àmbit d'aplicació d'esta llei, esmentades en l'article 2, adaptaran les seues electròniques que en siguen titulars als estàndards internacionalment admesos per a aconseguir la seua accessibilitat a les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordocegues, mitjançant la posada a disposició dels sistemes d'accés a la informació corresponents, a la prestació electrònica dels servicis, a la realització de comunicacions electròniques i a la tramitació dels procediments administratius que incorporen, a través de les llengües de signes aplicables en l'àmbit lingüístic de la Comunitat Valenciana.

Article 17. Publicacions oficials electròniques

1. El Diari Oficial de la Comunitat Valenciana serà publicat en la seua electrònica de La Generalitat en format electrònic, com a única versió, la qual tindrà la consideració d'oficial i autèntica. Reglamentàriament es regularan les condicions i garanties de la seua publicació.

2. La publicació electrònica dels diaris o butlletins oficials de les entitats que integren l'administració local de la Comunitat Valenciana es realitzarà en les seues electròniques d'estes i podrà substituir l'edició impresa, amb els mateixos efectes assenyalats en l'apartat anterior. Correspondrà al Ple de la Corporació Local l'aprovació de la disposició general que regule les condicions i garanties de la publicació electrònica, així com la data a partir de la qual serà l'única versió oficial i autèntica.

CAPÍTOL II. Acreditació electrònica

Article 18. Principis generals

1. A més dels sistemes de firma electrònica que siguen conformes amb el que estableix la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic als Servicis Públics, els ciutadans i les ciutadanes podran utilitzar, en les seues relacions amb les administracions públiques de la Comunitat Valenciana els certificats electrònics reconeguts emesos o admesos per l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica o per les administracions públiques.

En tot cas, els certificats electrònics expedits a entitats amb o sense personalitat jurídica emesos per l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica, seran admesos en l'àmbit de totes les entitats assenyalades en l'article 2 d'esta llei.

2.¹ Els ciutadans i ciutadanes podran utilitzar altres sistemes d'identificació, com ara claus concertades en un registre previ, aportació d'informació coneguda per ambdós parts o altres sistemes no criptogràfics únicament en els casos en què l'administració pública corresponent ho haja autoritzat expressament a l'aprovar la norma reguladora general del procediment administratiu o la seua modificació, o ho autoritze amb posterioritat per a la tramitació d'un procediment específic, amb un informe previ d'administració electrònica emés per l'òrgan amb competències en la matèria dins de l'administració pública actuant.

3. A més a més dels casos previstos per la llei, no caldrà l'acreditació electrònica prèvia, per a accedir a la informació de caràcter general de la seua electrònica, ni a les dades públiques contingudes en esta, o en els supòsits de participació electrònica ciutadana que es prevegen legislativament, ni tampoc quan s'exercisca el dret a què es referix l'article 6.1, d'aquesta llei.

Igualment, per via de reglament podran determinar-se els servicis i les relacions electròniques respecte dels quals s'admeta la possibilitat d'ús anònim o sota pseudònims dels mitjans d'identificació i autenticació. En tot cas, la delimitació dels servicis i les relacions electròniques,

¹ Apartat redactat segons la **LLEI 10/2012, de 21 de desembre**, de Mesures Fiscals, de Gestió Administrativa i Financera, i d'Organització de la Generalitat. (DOCV núm. 6931 de 27.12.2012)

així com l'autorització d'esta utilització no podran perjudicar els drets i interessos legítims dels usuaris o de tercers de bona fe, tot això sense perjudi del que estableix amb caràcter general en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

Article 19. Acreditació electrònica en l'àmbit de la Comunitat Valenciana i del sector públic de La Generalitat

1. L'acreditació electrònica en l'àmbit del sector públic de La Generalitat es regirà pel que disposa l'article 120 de la Llei 14/2005, de 23 de desembre, de La Generalitat, de Mesures Fiscals, de Gestió Financera i Administrativa, i d'Organització de La Generalitat, així com per l'Estatut de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica, aprovat pel Decret 149/2007, de 7 de setembre, del Consell.

Reglamentàriament es regularan els punts següents:

a) Identificació electrònica i autenticació de documents electrònics a través de certificats de seu electrònica, d'aplicació i d'empleat públic.

b) Sistemes de firma electrònica de seus electròniques que garantisquen una comunicació segura amb estes.

c) Condicions i garanties mínimes i necessàries d'integritat, seguretat i protecció de dades per les quals s'han de regir amb caràcter general els entorns tancats de comunicació per a l'intercanvi electrònic de dades.

d) Acreditació de l'exercici de la competència de les entitats del sector públic de La Generalitat en actuacions administratives automatitzades a través de segells electrònics, la relació dels quals, incloent les característiques dels certificats electrònics, haurà de ser pública i accessible a través de la seu electrònica de La Generalitat. La relació de segells electrònics en l'àmbit de la resta d'entitats de l'article 2 de la llei estarà igualment disponible a través de les seues electròniques corresponents de les quals siguen titulars.

e) Sistemes de firma electrònica basats en certificats reconeguts d'empleat públic, els quals identificaran el tipus de certificat, l'empleat o l'empleada públics i l'administració, entitat o òrgan en què presta els seus servicis.

2. La relació de sistemes de firma electrònica admesos en l'àmbit del sector públic de La Generalitat estarà disponible en la seu electrònica de La Generalitat i han d'oferir informació suficient dels elements d'identificació utilitzats amb caràcter general, la relació dels certificats electrònics admesos, els prestadors que els expedixen i les especificacions de la firma electrònica que poden realitzar-se amb eixos certificats.

La relació de sistemes de firma electrònica admesos en l'àmbit de la resta d'entitats de l'article 2 de la llei estarà disponible, amb la mateixa informació mínima assenyalada en l'apartat anterior, en les respectives seues electròniques, a més de ser accessible també des de la de La Generalitat.

3. La Generalitat fomentarà que la resta d'entitats assenyalades en l'article 2 d'esta llei usen els sistemes de firma electrònica de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica o validats per ell, així com dels certificats emesos o admesos per l'Ens.

Article 20. Interoperabilitat de la identificació i autenticació mitjançant certificats electrònics

1. Els certificats electrònics reconeguts emesos pels prestadors de servicis de certificació seran admesos per les administracions públiques com a vàlids per a relacionar-s'hi, sempre que estes puguen comprovar la informació continguda en estos certificats a través de plataformes de validació i que això no suppose un cost.

2.² La plataforma de validació per mitjà de la qual es garantix la verificació de l'estat de revocació de tots els certificats admesos en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, estarà disponible en la seu electrònica de la Generalitat i serà de lliure accés dins de l'àmbit d'aplicació d'esta llei.

Article 21.³ Identificació i autenticació dels ciutadans i ciutadanes pel personal funcionari públic

Totes les administracions públiques de l'àmbit d'aplicació de la present llei hauran de disposar de registres actualitzats de personal funcionari públic habilitat per a identificar i autenticar

² Ibídem.

³ Ibídem.

ciutadans i ciutadanes per mitjà dels sistemes de firma electrònica de què estiguen dotats, basats en certificats d'empleat públic emés per un prestador de servicis de certificació que garantisquen la seguretat d'esta habilitació.

Article 22. Representació electrònica

1. Les administracions públiques sotmeses a l'àmbit d'aplicació d'esta llei podran crear i regular registres de representació electrònica, en els quals s'inscriguen els poders que habiliten a l'exercici davant les administracions d'eixa representació en nom i a compte de les persones físiques o jurídiques privades, d'acord amb el que establix la legislació vigent i sense perjudi del que preveu l'apartat següent.

2. Es crea el Registre de Representació Electrònica de la Comunitat Valenciana per a l'exercici de les funcions assenyalades en l'anterior paràgraf en l'àmbit de les entitats integrants del sector públic de La Generalitat, sense perjudi que, mitjançant els convenis corresponents, puga oferir estos servicis i exercir les seues competències respecte de la resta d'entitats enunciades en l'article 2 de la present llei. Reglamentàriament es regularà l'organització, estructura i funcionament del Registre de Representació Electrònica de la Comunitat Valenciana.

CAPÍTOL III. Registres i documentació

Article 23. Registres electrònics

1. En els termes establits en la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, cada administració pública haurà de disposar d'un Registre Electrònic General o Comú, d'accés lliure i gratuït en la seua electrònica, sense perjudi de la possibilitat de disposar de registres electrònics de naturalesa auxiliar integrats en aquell, per a un millor funcionament de la recepció i remissió de sol·licituds, escrits, comunicacions, consultes i documents que es transmeten telemàticament.

En els registres existents en les oficines administratives d'atenció presencial els ciutadans i les ciutadanes podran accedir-hi directament a través dels caixers electrònics d'autoadministració regulats en l'article 34.2 així com, si fa el cas, a través dels mecanismes regulats en els articles 21 i 22 d'esta llei.

2. La presentació, a través del registre electrònic que corresponga en cada supòsit, de sol·licituds, escrits, peticions, reclamacions, consultes o un altre tipus de comunicació, iniciarà preceptivament el còmput de terminis.

Quan concórreguen raons justificades de manteniment tècnic o operatiu dels sistemes, les aplicacions, els canals o els mitjans electrònics de titularitat de l'administració actuant, es podrà suspendre temporalment la possibilitat d'exercir la relació juridicoadministrativa per via electrònica. Així mateix, es determinarà d'ofici les ampliacions de terminis derivades de les suspensions del servei en els supòsits que es determine reglamentàriament i en els termes establerts legalment.

En la seua electrònica corresponent s'informarà sobre la suspensió temporal del servei, la previsió de duració d'aquesta i la determinació del supòsit previst reglamentàriament que done lloc a l'adopció de mesures que afecten el còmput de terminis.

3.⁴ Tots els registres electrònics disposaran de documents electrònics normalitzats corresponents als procediments administratius la tramitació telemàtica dels quals siga de competència de la seua electrònica. Reglamentàriament es desplegarà la informació i les indicacions obligatòries que hagen d'incorporar dits documents, directament o a través de la informació adjunta del procediment corresponent que, en tot cas i com a mínim, hauran de fer referència a:

- a) Si es tracta d'un procediment de tramitació electrònica íntegra o no.
- b) L'obligatorietat d'utilització del model normalitzat i conseqüències del seu incompliment, sense perjudi, si fa el cas, de la normativa establida amb caràcter general sobre la presentació de sol·licituds davant de les administracions públiques.
- c) La possibilitat d'acompanyar documents a la sol·licitud, escrit, comunicació o consulta.
- d) Els drets d'accés electrònic que tinga el ciutadà o la ciutadana, en funció de la lletra a, anterior.
- e) La indicació del nivell d'identificació i autenticació exigít, a l'efecte d'exigència de sistemes de firma electrònica a utilitzar.

⁴ Se suprimeix l'apartat 3 de l'article 23, segons la **LLEI 10/2012, de 21 de desembre**, i es renumera l'apartat 4 de l'article 23, que passa a ser l'apartat 3.

f) Les indicacions, advertiments i cauteles de caràcter obligatori derivades de la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal o amb motiu de l'exercici de la intermodalitat.

g) Altres indicacions previstes legalment o reglamentària.

Article 24. Registre Electrònic de La Generalitat

Es crea el Registre Electrònic de l'Administració de La Generalitat, el qual dependrà de la conselleria que tinga atribuïdes les competències horitzontals de La Generalitat en matèria d'administració electrònica. La seua utilització és voluntària per als ciutadans i ciutadanes i preferent en les relacions entre les administracions públiques, d'acord amb el que estableix l'article 27 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, i en els termes que es determinen reglamentàriament.

El Registre Electrònic de La Generalitat podrà estar integrat per registres electrònics auxiliars en els termes que s'establisquen reglamentàriament. En tot cas, la creació o modificació dels registres electrònics auxiliars es realitzarà mitjançant una norma reglamentària de la conselleria de La Generalitat corresponent, amb un informe previ favorable d'administració electrònica emés per la conselleria a què es referix el primer apartat d'este article.

Article 25. Convenis d'interconnexió de registres electrònics

1. Mitjançant un conveni podrà acordar-se la interconnexió de registres electrònics, amb els efectes assenyalats en relació amb el còmput de terminis, presentació en dia inhàbil, i altres qüestions d'interés comú per a les administracions que el subscriguen. La Generalitat, dins de les seues competències, fomentarà la subscripció de convenis en aquest camp amb totes les administracions públiques.

2. Els convenis d'interconnexió de registres electrònics en cap cas no podran implicar la supressió dels drets reconeguts en esta llei ni una minva o perjuí en el seu exercici.

Article 26. Emmagatzemament i remissió de documents i expedients administratius electrònics

1. Podran emmagatzemar-se per mitjans electrònics tots els documents i expedients administratius, amb independència del suport que tingueren originàriament.

Els mitjans i suports en què s'emmagatzemen els documents i expedients administratius comptaran amb les mesures de seguretat que reglamentàriament s'establisquen i que, en tot cas, garantiran la integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat, protecció i conservació dels documents i expedients emmagatzemats.

2. La remissió de documents o expedients administratius electrònics podrà dur-se a terme en qualsevol de les següents formes, d'acord amb el que estableisca reglamentàriament cada administració actuant:

a) Trasllat físic dels suports electrònics que continguen les còpies autèntiques dels documents i expedients.

b) Remissió telemàtica mitjançant qualsevol dels sistemes de firma electrònica avançada en els termes i condicions que preveu esta llei.

c) Posada a disposició electrònica, la qual es realitzarà a través de la inserció directa, vincle electrònic o un altre sistema de dipòsit virtual, del document o expedient en un espai específic dins de la seua electrònica de l'administració remitent o de la persona destinatària, en la seua carpeta personal electrònica, o en un altre espai que es preveja en la normativa reguladora.

En l'accés a la documentació remesa es garantirà, en tot cas, la integritat electrònica del document o expedient original.

Article 27. Arxiu electrònic de documents i expedients administratius

1. Els expedients administratius que s'hagen tramitat íntegrament en suport electrònic es conservaran, a tots els efectes, en eixe suport, sense perjuí de la seua migració digital o conversió a altres formats i suports que puguen sorgir en el futur com a conseqüència de l'evolució tecnològica, a fi de garantir la seua conservació, la seua perdurabilitat, autenticitat, integritat, confidencialitat i disponibilitat en condicions de qualitat, d'acord amb la normativa, si fa el cas, vigent en la matèria.

⁵ El compliment d'allò que s'ha assenyalat en l'anterior paràgraf exigirà la utilització de sistemes de firma longeva, que garantisquen la referència temporal dels documents i expedients

⁵ Es modifica l'apartat 1, segon paràgraf, de l'article 27 segons la **LLEI 10/2012, de 21 de desembre**.

administratius per a la verificació de les firmes electròniques a llarg termini dels documents firmats electrònicament en un moment determinat.

2. Reglamentàriament s'establiran els principis i les mesures de seguretat aplicables als mitjans i suports en què s'emmagatzemen els documents i expedients administratius, així com, si fa el cas, els processos de digitalització dels uns i els altres quan estiguen en suport de paper.

3. La destrucció de documents administratius originàriament en suport paper només podrà dur-se a terme quan s'hagen realitzat les còpies electròniques, que garantisquen la seua qualitat, contingut, accessibilitat i perdurabilitat d'acord amb els principis assenyalats en este article, en els termes i condicions que s'establisquen reglamentàriament.

Els processos de digitalització generalitzada al si d'un òrgan, conselleria o entitat, que comporten la destrucció del suport original en paper, necessàriament hauran d'incorporar un informe d'administració electrònica elaborat per la conselleria o l'òrgan amb competències horitzontals en matèria d'administració electrònica dins de cada entitat, que valore la necessitat, procediment i impacte de la mesura.

4. Per via de reglament es regularà l'arxiu de les seues electròniques que siguen substituïdes per unes altres de noves i, en tot cas, s'haurà de garantir que la conservació de les antigues permeta la identificació i el seguiment, durant els terminis legalment exigibles, dels procediments i tràmits substanciats a través d'aquelles, així com l'esbrinament de les responsabilitats que puguen derivar-se'n.

Igualment, en els termes del seu desplegament reglamentari, s'haurà de garantir la possibilitat de la navegació per les funcionalitats, continguts i servicis, de les seues electròniques arxivades, d'acord amb el que possibiliten els avanços tecnològics i científics en cada moment, i atés el valor històric i cultural de l'esmentat patrimoni immaterial.

5. En matèria d'arxiu documental i de conservació dels documents susceptibles de formar part del Patrimoni Documental Valencià, caldrà ajustar-se al que disposa la Llei 3/2005, de 15 de juny, de La Generalitat, d'Arxius. En especial, haurà de poder-se establir la interconnexió electrònica dels arxius del sistema arxivístic valencià, així com la progressiva digitalització dels fons documentals, a fi de posar a disposició de la ciutadania el Portal Documental de la Comunitat Valenciana.

CAPÍTOL IV. Comunicacions electròniques

Article 28. Dret a la comunicació i accés per mitjans electrònics

1. Els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a comunicar-se electrònicament amb les administracions públiques de la Comunitat Valenciana per a formular tot tipus de sol·licituds, recursos, reclamacions, al·legacions, queixes, suggeriments, peticions, oposicions i consultes, també per a rebre notificacions i tot tipus de comunicacions d'estes, sense més limitacions que les establides en les lleis.

En la mesura en què la implantació de l'expedient electrònic ho permeta, i d'acord amb la normativa europea i estatal sobre això, els interessats en un procediment tindran dret a conèixer l'estat de tramitació dels expedients en què siguen part i a accedir electrònicament a l'índex de l'expedient i a qualssevol documents que s'hi troben, sempre que no perjudiquen el dret a la protecció de dades de caràcter personal o ho prohibisquen expressament altres lleis, així com a la normativa aplicable en el procediment.

2. Reglamentàriament es podrà establir l'obligatorietat de comunicar-se exclusivament per mitjans electrònics quan les persones interessades es corresponguen amb persones jurídiques o col·lectius de persones físiques que, per raó de la seua capacitat econòmica o tècnica, dedicació professional o altres motius acreditats, tinguen garantit l'accés i disponibilitat dels mitjans tecnològics precisos. En especial esta obligatorietat haurà de preveure's amb caràcter general per a les persones jurídiques en l'àmbit de la contractació del sector públic i el tributari.

Article 29. Intermodalitat

Els ciutadans i les ciutadanes podran triar en qualsevol moment el mitjà o canal de comunicació amb les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, entre els que estiguen disponibles, i intercanviar-lo al llarg de la relació juridicoadministrativa referida. L'opció per un mitjà no electrònic no impedirà la validesa de les comunicacions electròniques interadministratives dins del mateix procediment o amb motiu d'aquella relació jurídica.

Article 30. Comunicacions interadministratives

Les comunicacions entre els òrgans d'una mateixa administració o entre diverses administracions es realitzaran preferentment per mitjans electrònics en els termes establerts en esta llei, i gaudiran de plena validesa i eficàcia si reuneixen la resta de requisits establerts amb caràcter general en la legislació de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Article 31. Notificacions electròniques

1. La notificació electrònica de qualsevol acte administratiu es realitzarà a través del Registre Electrònic, en la forma i pels mitjans electrònics que s'establisquen reglamentàriament.

2. La identificació electrònica de la persona interessada en el procediment es realitzarà a través de qualsevol dels sistemes de firma electrònica establerts en l'article 18 d'esta llei. En cas de consultes telefòniques, l'administració podrà facilitar una contrasenya personal o utilitzar altres sistemes d'acreditació que li permeten la identificació com a persona interessada en el procediment.

Si la notificació electrònica no fóra possible per problemes tècnics, l'administració actuant practicarà la notificació de forma convencional.

3. Les notificacions que es realitzen per mitjans electrònics s'entendran practicades o rebutjades en els termes que s'assenyalen en la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, i en la resta de la legislació vigent.

Article 32. Notificacions a través de publicació en diaris o butlletins oficials o taulers d'anuncis electrònics i per compareixença

1. En els supòsits legalment establerts la notificació electrònica podrà ser substituïda per la publicació en els diaris i butlletins oficials i en els taulers d'anuncis electrònics.

2. Podran implantar-se sistemes de notificació per compareixença electrònica, tot garantint les exigències i els principis de la legislació vigent. La notificació per compareixença podrà entendre's realitzada a través de l'exercici per la persona interessada del dret d'accés a l'expedient i al seu estat de tramitació, o per mitjà del seu accés a servicis electrònics en la corresponent seu electrònica, sempre que quede acreditada la seua identitat d'acord amb el que establix esta llei, així com la naturalesa de l'esmentat accés.

CAPÍTOL V. Administració integral**Article 33. Multicanalitat**

1. Totes les administracions públiques estaran obligades a posar a disposició dels ciutadans i les ciutadanes diferents canals i mitjans presencials i no presencials que garantisquen una atenció i informació de qualitat i optimitzen la prestació dels servicis públics i la tramitació dels procediments administratius, en els termes que tot seguit s'indiquen.

2. En concret, haurà de facilitar-se, com a mínim:

a) L'atenció presencial a través d'oficines físiques administratives, que en el cas de constituir una xarxa de centres distribuïts territorialment, hauran d'estar interconnectades electrònicament.

b) L'atenció telefònica, mitjançant una numeració de fàcil identificació i memorització, que permeten el redireccionament de telefonades a l'interior de l'organització en funció del nivell de complexitat de la sol·licitud d'informació o de la consulta plantejada.

c) L'atenció a través o des de seu electrònica, en els termes establerts en la present llei.

A mesura que l'estat de l'evolució tecnològica oferisca la possibilitat d'utilitzar nous canals o mitjans a través dels quals impulsar la millora contínua de l'atenció i la comunicació amb la ciutadania, les administracions públiques adoptaran les mesures necessàries per a incorporar-los dins de les seues organitzacions.

3. L'estructura i organització dels canals i mitjans d'atenció assenyalats tendirà a facilitar l'exercici ple dels drets o el millor compliment dels deures dels ciutadans i les ciutadanes en les seues relacions amb les administracions públiques, les quals han d'estar interconnectades per tal d'afavorir la integració electrònica personalitzada de la informació de cada ciutadà o ciutadana, amb independència de la naturalesa, electrònica o no, del canal d'entrada o eixida que s'haja utilitzat per a la comunicació administrativa, tot això amb ple respecte al dret a la protecció de dades de caràcter personal.

4. Tots els canals o mitjans assenyalats, tant els presencials com no presencials, hauran de garantir l'exercici ple del dret a relacionar-se electrònicament amb les administracions públi-

ques, si fa el cas, mitjançant les tècniques d'acreditació i representació electrònica arreglades en els articles 21 i 22 d'esta llei, o d'autoadministració de l'article següent.

5. D'igual manera, les administracions públiques hauran de complir amb el que prescriuen els articles 14, 16.3 i 43 d'esta llei en matèria d'atenció al ciutadà o ciutadana i introduir caràcter generalitzat mesures que fomenten l'accessibilitat efectiva.

Article 34. Autoadministració

1. Les seues electròniques posaran a disposició dels ciutadans i les ciutadanes un espai d'emmagatzemament accessible en línia, amb la denominació de «carpeta personal electrònica» o una altra significació anàloga.

La carpeta personal electrònica és un servici públic de la seua electrònica per a l'arxiu, conservació, gestió i posada a disposició de documents electrònics relatius a l'esfera d'interessos del ciutadà o la ciutadana i susceptibles de ser utilitzats o aportats en les comunicacions o relacions electròniques amb les administracions, amb independència que siguen titulars o no de la seua electrònica on estiguen les carpetes.

Reglamentàriament, es determinaran els requeriments tècnics d'eixos espais, les condicions i termes d'ús de la carpeta personal electrònica, així com d'identificació i autenticació, accés, permisos i control del seu titular, els requisits de la documentació que càpia emmagatzemar i, en especial, les mesures tècniques i jurídiques de seguretat en l'accés per part del titular de la carpeta o de l'administració, o en el tractament, transmissió, modificació i control de la documentació emmagatzemada, els quals hauran de respectar el dret a la protecció de dades de caràcter personal.

En tot cas, l'usuari o usuària haurà de poder controlar autònomament i amb confidencialitat la seua carpeta personal electrònica i poder determinar els documents electrònics que continga i fer-los aptes i útils per a la seua aportació en la seua comunicació o relació electrònica amb les administracions.

La prestació del consentiment del ciutadà per a accedir a dades que es troben en poder de fitxers de titularitat pública d'altres òrgans, administracions o entitats, que es referix l'article 42 d'esta llei, amb la finalitat de poder-se prestar millor el servici públic o agilitzar-se la tramitació del procediment administratiu del qual siga part o persona interessada, implicarà la possibilitat d'accedir als documents electrònics que assenyalen de la carpeta personal electrònica, en els termes i condicions que haja indicat expressament. El consentiment es podrà modificar o revocar electrònicament en qualsevol moment.

2. En les oficines d'atenció presencial de les administracions públiques que es determinen i regulen reglamentàriament, a través de conveni o per acord dels òrgans gestors d'aquelles dins de la mateixa administració s'habilitaran espais físics per a la instal·lació de terminals de gestió, comunicació, relació i tramitació electrònica dels ciutadans i les ciutadanes amb les administracions públiques, en règim d'autoservici a través d'un accés senzill, segur i exclusiu a les seues electròniques o a determinats servicis o procediments, en especial aquells que permeten l'obtenció immediata del que sol·licita.

Els caixers electrònics d'autoadministració a què es referix l'anterior paràgraf, els quals inclouran el Servici de Registre Electrònic de Seu, estaran disponibles durant l'horari d'atenció al públic, sense perjuí que s'acrediten raons suficients que promoguen un servici permanent de vint-i-quatre hores i la seua localització a l'exterior de les oficines i, en este cas, estaran dotades de les mesures de seguretat físiques generalment aplicables en matèria de caixers automàtics.

3. L'aprovació dels sistemes d'autoadministració assenyalats en este article així com qualsevol altres d'idèntica o semblant naturalesa i finalitat que puguen implantar-se hauran de comptar amb l'informe previ favorable d'administració electrònica de la conselleria o de l'òrgan que tinga atribuïdes les competències horitzontals en matèria d'administració electrònica dins de l'organització on vagen a implantar-se.

Article 35. L'administració comuna electrònica

1. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana impulsaran els acords o convenis de col·laboració tendents a aconseguir la interconnexió de registres i d'oficines d'atenció presencial, la coordinació de l'atenció telefònica, així com la intercomunicació eficaç i integració de continguts i servicis de les seues seues electròniques, bé creant seues electròniques o punts d'accés general interadministratiu, xarxes d'espais comuns, finestretes úniques o bé amb altres sistemes de portals ciutadans, generals o sectorials, que permeten l'atenció i prestació integral i eficient de servicis a la ciutadania.

En especial, La Generalitat fomentarà l'establiment d'infraestructures i xarxes comunes interadministratives de telecomunicacions amb les entitats locals, fonamentalment per a la prestació conjunta de servicis electrònics o per a la gestió coordinada de procediments administratius en què hagen d'intervindre diverses administracions, dins dels principis, estàndards, normes i marcs d'interoperabilitat a què es referix el següent apartat.

2. La Generalitat i la resta d'administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en col·laboració amb la societat civil i els sectors productius, elaboraran un marc valencià d'interoperabilitat, d'acord amb l'esquema nacional d'interoperabilitat, i coordinat amb altres marcs regionals, europeus o internacionals, sobre la base dels principis de neutralitat tecnològica, eficiència, excel·lència en l'atenció a la ciutadania i prestació de servicis públics, no discriminació, accessibilitat i sostenibilitat tant tecnològica com mediambiental.

L'administració de La Generalitat i les entitats que integren l'administració local formalitzaran convenis de col·laboració que impulsen i faciliten la implantació i l'ús de l'administració electrònica i la interoperabilitat, sense perjudi dels que puguen subscriure's amb l'administració general de l'Estat en estes matèries.

3. Especialment, La Generalitat impulsarà i fomentarà, en col·laboració amb l'administració europea, estatal i local, el desplegament d'una Xarxa Integrada de Telecomunicacions que permeta la interconnexió d'estes infraestructures i xarxes de titularitat de les diferents administracions que actuen a la Comunitat Valenciana o s'hi relacionen, tant a nivell regional i estatal com a europeu.

4. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana que siguen titulars dominicals dels drets de propietat intel·lectual sobre aplicacions desplegades internament per elles o a través de contracte, així com els òrgans que en formen part, les posaran a disposició d'altres administracions públiques.

En el sentit exposat en l'anterior paràgraf, cada administració pública serà responsable del manteniment d'un directori actualitzat de les aplicacions de lliure disposició i reutilització que dispose, especialment d'aquelles utilitzades, relacionades o vinculades al desplegament i la innovació de l'administració electrònica, cosa que haurà de comunicar a l'òrgan que es regula en l'apartat següent en la forma i terminis que s'establisquen reglamentàriament.

5. La Generalitat, a través de la conselleria que tinga atribuïdes les competències horitzontals de la seua organització en matèria d'administració electrònica, constituirà un centre de transferència tecnològica i de coneixement, encarregat:

a) Del registre centralitzat de les aplicacions de lliure disposició en l'àmbit de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana. La cessió d'estes aplicacions es realitzarà sense contraprestació, sense perjudi de l'autorització, aprovació o informe previ de l'administració cedent.

b) D'impulsar la transferència de tecnologia i coneixement sobre la base de la lliure reutilització d'aplicacions i el desplegament de les que permeten esta transferència per a poder compartir-les.

c) D'impulsar i fomentar la investigació, innovació i desplegament en tecnologies de la informació i la comunicació relacionades amb l'administració electrònica.

d) De prestar assistència tecnològica i l'assessorament necessari a les administracions públiques de la Comunitat Valenciana per a la millor implantació i desplegament de l'administració electrònica.

e) D'impulsar i informar sobre el desplegament de les aplicacions, formats i estàndards comuns d'especial interès per a l'aprovació i aplicació efectives del Marc Valencià d'Interoperabilitat, en especial d'estàndards oberts que permeten l'intercanvi d'informació amb independència del programari utilitzat.

f) En el termini màxim d'un any des de l'entrada en vigor d'aquesta llei, s'aprovarà el reglament que regule l'estructura, l'organització, les competències, el funcionament i el règim economicofinancer del Centre de Transferència Tecnològica i de Coneixement a què es refereix aquest apartat.

6. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana fomentaran els acords de seguretat tecnològica entre si i amb altres administracions de l'Estat i internacionals i empreses del sector de les tecnologies de la informació i la comunicació. En especial, fomentaran la constitució i participació en grups o centres de resposta davant d'incidents de seguretat informàtica.

Article 36. Administració de qualitat

1. Les administracions públiques introduiran mecanismes per a la gestió de la qualitat de l'administració electrònica en el seu àmbit de competències, i procuraran que la prestació i tra-

mitació telemàtica de servicis i procediments administratius així com les comunicacions electròniques amb la ciutadania se sostinguen sobre criteris d'excel·lència en l'atenció ciutadana i en la gestió pública dels uns i els altres.

2. Totes les seus electròniques disposaran d'una Carta de Servicis de Seu Electrònica (CSE) en els termes i les condicions que es preveja reglamentàriament.

3. L'administració de la Generalitat inclourà en els plans i els cursos de formació que aquesta aprobe, programes per a la millora de la capacitat dels empleats públics, que els habiliten en el coneixement de les eines i les aplicacions necessàries per a la implantació de l'administració electrònica. Aquests cursos es dirigiran al personal al servei de la mateixa administració, i s'atendrà també les necessitats de formació del personal al servei de les entitats locals, potenciant per a això els canals de formació electrònics.

Article 37. Seguretat tecnològica

1. La utilització de tècniques electròniques, informàtiques i telemàtiques per part de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana haurà d'incorporar les mesures de seguretat, qualitat i de control necessàries que garantisquen l'autenticitat, confidencialitat, integritat, disponibilitat i conservació de la informació i, en este cas, s'ha de tenir en compte l'estat d'evolució de la tecnologia i ser proporcionades a la naturalesa de les dades i dels tractaments i als riscos a què estiguen exposats.

2. La utilització de les indicades tècniques i, en general, dels suports, mitjans, canals i aplicacions d'esta naturalesa, en els procediments administratius, en la prestació de servicis, en els processos de treball o en la gestió de l'atenció o informació a subministrar a la ciutadania, haurà d'estar autoritzada pels òrgans competents de cada administració pública, amb el preceptiu informe previ de l'administració electrònica elaborat per la conselleria, entitat o l'òrgan que tinga atribuïdes les competències horitzontals en matèria d'administració electrònica dins de l'organització.

3. En els termes que s'establisquen per cada administració pública, l'aprovació o homologació haurà de sotmetre's a publicitat, en especial quan es tracte de programes o aplicacions que efectuen tractaments d'informació el resultat dels quals siga utilitzat per a l'exercici de potestats administratives.

4. Les administracions públiques, en funció de la seua capacitat i possibilitats, aprovaran, o adoptaran mitjançant els acords i convenis oportuns, les polítiques de seguretat de la informació per a l'aplicació efectiva dels principis assenyalats en els apartats anteriors i, per això, podran promoure la constitució o incorporació als grups i centres de seguretat a què es referix l'article 35.6 d'esta llei.

Article 38. Sostenibilitat mediambiental

Les administracions públiques, en matèria de tecnologies de la informació i la comunicació, adoptaran les decisions sobre adquisició, règim d'ús i destinació final d'aplicacions, mitjans, terminals o dispositius tecnològics utilitzats en l'administració electrònica, sempre aplicant els criteris i les directrius generalment admesos en matèria de sostenibilitat ambiental, per a promoure la transferència i la possibilitat de compartir aplicacions i terminals, un ús eficient i racional d'ambdós, l'estalvi energètic i la utilització d'energies alternatives o renovables.

Les administracions públiques, en especial, estaran obligades a aprovar disposicions que concreten els criteris i directrius a què es referix el paràgraf anterior. Els informes d'administració electrònica que s'evacuen en aplicació d'esta llei hauran de tindre en compte els aspectes assenyalats en esta matèria.

Article 39. Sistema integral multicanal d'atenció ciutadana de La Generalitat

En l'àmbit de les entitats integrants del sector públic de La Generalitat que es determinen reglamentàriament, i als efectes del compliment del que estableix el present capítol, s'implantarà un sistema integral multicanal d'atenció ciutadana. La direcció, impuls, coordinació, implantació i control global del sistema correspondrà a la conselleria que tinga atribuïdes les competències horitzontals en matèria d'administració electrònica en l'àmbit de La Generalitat, sense perjuí de la col·laboració i coordinació de totes les conselleries, entitats o òrgans de La Generalitat en l'àmbit de les seues competències pròpies.

TÍTOL III. Procediment administratiu electrònic en l'àmbit de la Comunitat Valenciana

CAPÍTOL I. Disposicions generals

Article 40. Principis generals de la gestió electrònica de procediments administratius

1. La gestió electrònica de l'activitat no alterarà el règim general de titularitat i exercici de les competències administratives determinat en les normes de creació o d'organització de cada administració pública, entitat o òrgan.

2. Les administracions públiques impulsaran l'ocupació de les tecnologies de la informació i la comunicació en la seua actuació, promouran la simplificació i transparència dels processos de treball, l'eficiència, agilitat i flexibilitat en la gestió, tramitació i resolució de procediments administratius, així com l'excel·lència en la prestació dels servicis públics.

En especial, en l'aplicació d'estes tècniques, es considerarà l'adequada dotació de recursos i mitjans materials al personal que les utilitze, la necessària formació sobre la seua utilització i la seua actualització, així com la permanent adaptació d'aquelles a l'estat de la tecnologia vigent en cada moment.

3. La implantació de les tecnologies de la informació i la comunicació en la tramitació de procediments s'efectuarà progressivament i estarà subjecta a l'aprovació prèvia de les administracions públiques en els termes assenyalats en l'article 37.2 d'esta llei, així com dels procediments corresponents, segons s'indica en l'article següent.

4. L'aplicació de les tecnologies de la informació i la comunicació als procediments administratius tendirà en especial a automatitzar la gestió dels termes i terminis de la tramitació, ajudarà al compliment estricte per part dels instructors, garantirà als interessats o interessades el control transparent d'esta obligació i, també, afavorirà l'exercici immediat dels drets que els assistisquen, en especial per al supòsit d'incompliment.

De la mateixa manera, estes tècniques identificaran plenament als òrgans responsables dels procediments, impulsaran la tramitació ordenada i facilitaran la seua simplificació i publicitat.

Article 41. Anàlisi i informe d'administració electrònica

1. L'aprovació o modificació de tota norma reguladora d'un procediment administratiu o d'un procés de treball dins de l'administració, requerirà la realització prèvia de l'anàlisi d'administració electrònica per part de l'òrgan proponent, el qual haurà d'incorporar necessàriament l'examen dels termes continguts en la present llei d'acord amb el detall que es determine reglamentàriament.

2. El document d'anàlisi elaborat serà elevat a l'òrgan amb competències horitzontals en matèria d'administració electrònica dins de l'administració actuant a fi que emeta un informe d'administració electrònica amb caràcter preceptiu, en els terminis que s'establisquen reglamentàriament per cada administració.

3. Amb independència de la publicació en els diaris, butlletins o taulers d'anuncis oficials de les normes que regulen els procediments administratius o els processos de treball segons el que estableix els apartats anteriors, la seua electrònica de l'administració titular incorporarà un resum prou explicatiu i didàctic del contingut essencial del procediment o procés aprovat.

Article 42. Accés a les dades

1. En qualsevol procediment administratiu podrà substituir-se el requeriment d'aportació de certificats i documents o de la constància de dades de l'interessat o interessada, per l'aportació a l'expedient de certificats administratius electrònics, tant a instància de la persona interessada com d'ofici per l'òrgan instructor, sempre que en este últim cas hi haja el consentiment exprés de la persona, o que la cessió d'aquelles dades de caràcter personal estiga autoritzada en esta o en altres lleis.

L'aportació dels certificats que es preveja amb caràcter general en les normes reguladores dels procediments i les actuacions administratives s'entendrà substituïda, a tots els efectes i amb plena validesa i eficàcia, pels dels certificats electrònics a què es referix este apartat, els quals s'hauran d'incorporar a l'expedient administratiu.

2. Sense perjuí d'allò que s'ha assenyalat en l'apartat anterior i amb els mateixos requisits que s'hi s'establixen, en qualsevol moment al llarg del procediment l'òrgan instructor podrà sol·licitar dels òrgans, administracions i entitats competents la transmissió telemàtica d'aquelles dades que siguen necessaris per a la correcta instrucció del procediment, per a permetre la

determinació, coneixement i comprovació dels fets sobre els quals haja de pronunciar-se la resolució. Les transmissions de dades tindran la naturalesa jurídica de certificats quan siguen firmats electrònicament pel titular de l'òrgan responsable de les dades transmeses i conste expressament esta naturalesa.

3. En els termes i condicions d'interoperabilitat que s'establisquen en els acords i convenis entre els òrgans, entitats o administracions afectades i, en tot cas, respectant els límits i garanties establits en els apartats anteriors respecte del consentiment de l'interessat o la interessada, els òrgans instructors podran accedir directament a les dades de caràcter personal que estiguen en poder de fitxers de titularitat pública d'altres òrgans, administracions o entitats, i en l'expedient s'ha de deixar constància d'estos accessos electrònics.

4.⁶ Reglamentàriament s'establiran els supòsits i requisits per a excepcionar l'aportació de documentació identificativa, de residència dels ciutadans i ciutadanes, o d'una altra que siga necessària per a la tramitació administrativa, respecte de procediments de competència de l'Administració de la Generalitat o de les institucions assenyalades en l'article 2.1, lletra b, d'esta llei, d'acord amb la legislació vigent aplicable en la matèria.

Als anteriors efectes, l'obtenció de la informació assenyalada podrà dur-se a terme vàlidament i amb el mateix valor probatori per mitjà de l'accés al Sistema de Verificació de Dades d'Identitat i de Residència, sense perjudi del consentiment de la persona interessada o de l'autorització legal a este efecte.

5. El règim d'accés a les dades i documents de la carpeta personal electrònica es regirà pel que estableix l'article 34.1 d'esta llei i en el seu desplegament reglamentari.

6. El que disposa este article s'entén sense perjudi d'allò prescrit en l'article 35.2 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics.

Article 43. Accessibilitat procedimental

Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana adoptaran les mesures que calguen a fi de facilitar la tramitació i gestió, electròniques o no, dels procediments administratius en què intervinguen persones amb qualsevol tipus de discapacitat, siguen o no interessades, d'acord amb el que estableix els articles 14, 16.3 i 33.5 d'esta llei.

La Generalitat impulsarà els convenis i acords necessaris amb la resta d'administracions i amb les organitzacions representatives d'estos col·lectius, a fi de complir eficaçment amb les prescripcions de la llei en esta matèria.

CAPÍTOL II. Gestió electrònica del procediment administratiu

Article 44. Iniciació

1. En els procediments iniciats a sol·licitud de la part interessada, esta haurà de presentar-se, amb els requisits i condicions que s'hi s'establixen, en algun dels registres electrònics regulats en el capítol III del títol II d'esta llei.

2. Les sol·licituds d'iniciació hauran d'ajustar-se amb caràcter general als models, sistemes o documents electrònics normalitzats disponibles en la seua electrònica, segons s'establix en l'article 23.4 d'esta llei o, si ho permet la norma reguladora del procediment, podran presentar-se sense subjecció a aquells models o sistemes sempre que complisquen tots els requisits de contingut exigits en la legislació vigent.

Totes les sol·licituds d'iniciació, les quals podran anar acompanyades de documents electrònics, hauran d'incorporar expressament l'adreça de correu electrònic o un altre mitjà electrònic suficient admés per l'administració actuant, a l'efecte de la pràctica de comunicacions i notificacions, així com la indicació de l'opció per a accedir a la carpeta personal electrònica, i el sistema de firma electrònica avançada que es dispose.

L'administració actuant garantirà la inalterabilitat de les sol·licituds d'iniciació i de la documentació que les acompanye, una vegada presentades i admeses en el registre electrònic. Qualsevol alteració que puga realitzar-se després de l'admissió de la sol·licitud i que no siga merament tècnica a l'efecte de lectura, emmagatzemament, arxiu o transmissió, es tindrà per no presentada.

3. En els procediments administratius electrònics iniciats d'ofici no tindran eficàcia les comunicacions i notificacions electròniques o, en general, els actes, de tràmit o definitius, que dicte

⁶ Apartat redactat segons la **LLEI 10/2012, de 21 de desembre**.

l'òrgan instructor si no consta el consentiment exprés a la tramitació electrònica per part de la persona interessada.

Article 45. Ordenació i instrucció

1. L'administració actuant posarà a disposició de les persones interessades en un procediment administratiu tramitat electrònicament un servei electrònic d'accés restringit a l'expedient on podran consultar la informació sobre l'estat de la tramitació del procediment, que haurà d'incloure la relació d'actes de tràmit duts a terme, amb indicació sobre el contingut d'aquests, com també la data en la qual van ser dictats, sense perjudici del que hi ha disposat en l'article 28.1, segon paràgraf, d'aquesta llei. En la resta de procediments es podrà habilitar serveis electrònics d'informació de l'estat de tramitació que compreguen, almenys, la fase en la qual es troba el procediment i l'òrgan o la unitat responsable.

2. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana impulsaran la presentació d'al·legacions, l'aportació de documents i altres elements de juí, així com la substanciació del tràmit d'audiència i d'informació pública, especialment en el procediment d'elaboració de les disposicions i actes administratius que promouen, a través de mitjans i canals electrònics, amb totes les garanties jurídiques necessàries, quan així siga acceptat de manera explícita per les persones interessades.

3. La petició i evacuació dels informes que demane l'òrgan instructor durant la tramitació del procediment es produirà a través de mitjans electrònics entre els òrgans administratius implicats, tret que causes tècniques ho impedisquen o dificulten en tal grau que puguen veure's superats els terminis legals o reglamentaris establits per al compliment del tràmit, i sense perjudici de l'evacuació posterior pels mitjans electrònics, una vegada resoltes eixes causes, perquè en quede constància en l'expedient electrònic.

4. La pràctica de la prova en la tramitació administrativa podrà incorporar la utilització de sistemes tecnològics i audiovisuals que permeten la realització eficient i evitar desplaçaments, sempre que acrediten de manera segura la seua realització i contingut.

Article 46. Terminació

1. Qualsevol dels actes que posen fi al procediment administratiu així com els recursos i reclamacions que càpia interposar contra ells, podran ser produïts i comunicats pels mitjans electrònics, d'acord amb el que estableix este article i els següents i en la normativa de desplegament d'esta llei.

2. Els procediments gestionats electrònicament per les administracions públiques de la Comunitat Valenciana garantiran sempre la determinació del dia últim per a dictar i notificar la resolució expressa, actualitzant-lo immediatament quan es produísca la paralització, suspensió, ampliació o represa dels terminis de resolució.

3. La resolució expressa dictada en un procediment administratiu haurà d'indicar, a més del contingut que resulte obligatori, d'acord amb la normativa de règim general aplicable, també els mitjans electrònics per a la interposició dels recursos corresponents recursos que càpien contra la resolució.

Article 47. Terminació convencional

La celebració d'acords, pactes, convenis o contractes amb persones físiques o jurídiques, així com de les reunions necessàries per a aconseguir-los podran dur-se a terme en entorns tancats de comunicació o a través d'altres fórmules de sessions virtuals, d'acord amb el que s'establisca per acord de les parts intervinents.

En tot cas, es garantirà el compliment dels principis assenyalats en l'article 53 d'esta llei per als òrgans col·legiats, el qual s'aplicarà amb caràcter supletori.

Article 48. Actuació administrativa automatitzada

1. Les administracions públiques podran utilitzar sistemes d'informació adequadament programades que permeten dictar actes administratius, ja siguen estos de tràmit, resolutoris o de mera comunicació, sense necessitat d'intervenció d'una persona física en cada cas singular.

2. En cas de resolucions administratives automatitzades, prèviament s'ha d'establir l'òrgan o els òrgans competents, segons els casos, per a la definició de les especificacions, la programació, el manteniment, la supervisió i el control de qualitat i, si fa el cas, l'auditoria del sistema d'informació i del seu codi font. Igualment, s'indicarà l'òrgan que ha de ser considerat responsable a l'efecte d'imputació i es garantirà el compliment del que estableix l'article 46.3 d'esta llei.

3. Les resolucions i, en general, totes les actuacions administratives automatitzades respectaran el que preveu l'article 13 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

Article 49. Desistiment i renúncia

El desistiment de la sol·licitud o la renúncia als drets dins d'un procediment administratiu tramitat telemàticament podran formular-se a través d'un document electrònic on conste esta declaració de voluntat i, d'ofici, s'efectuarà l'anotació del desistiment o de la renúncia que corresponga en l'expedient administratiu electrònic, sense perjuí de dictar i notificar la corresponent resolució administrativa electrònica al respecte, d'acord amb la normativa vigent.

CAPÍTOL III. Procediments especials

Article 50. Procediments d'inscripció o dipòsit en registres públics electrònics

1. Per a l'obtenció de certificats, notes simples informatives, còpies d'assentaments o simples consultes d'inscripcions, dipòsits i altres actes registrals relatius a documents o fets que hagen de constar en els registres públics a què es referix l'article 9.4 d'esta llei, de competència de qualsevol administració pública de la Comunitat Valenciana, s'habilitarà un sistema electrònic d'accés directe a través de la seua seu electrònica o, si fa el cas, de la seu electrònica de l'administració o entitat en la qual estiguen adscrits, sense necessitat que la persona interessada haja de presentar una sol·licitud formal a través del registre electrònic.

2. Igualment, per a la presa de raó dels actes i documents que hagen de constar en estos registres s'establirà un procediment administratiu normalitzat per mitjans electrònics que permetta la realització directa de la inscripció o dipòsit i de tots els tràmits connexos, així com, si fa el cas, del pagament de les taxes corresponents.

3. La inscripció o dipòsit d'actes i documents en un registre públic electrònic dels assenyalats en el primer apartat d'este article generarà l'emissió automatitzada del certificat acreditatiu d'estos fets registrals a favor de les persones interessades, el qual els serà notificat o comunicat per les vies electròniques establides en esta llei i estarà disponible directament en la seu electrònica del registre públic certificant o de l'administració o entitat a què estiguen adscrits.

D'acord amb el que s'establisca en la regulació que es faça de la carpeta personal electrònica de l'article 34.1 d'esta llei, el certificat a què fa referència el paràgraf anterior també podrà dipositar-se en la carpeta.

Article 51. Procediments d'inscripció i matriculació en els centres de les xarxes públiques docent i assistencial

En el cas d'inscripcions i matriculacions en els centres de les xarxes públiques docent i assistencial, hom fomentarà la gestió electrònica a través de les pròpies seus electròniques o de les seus electròniques de les administracions o entitats a les quals estiguen adscrits, d'acord amb el que estableix la disposició addicional octava, a fi d'aconseguir un sistema d'accés directes sense necessitat de sol·licitud al registre electrònic.

Article 52. Procediment de queixes i suggeriments

Els procediments electrònics de tramitació de queixes i suggeriments tindran un accés directe en cada seu electrònica, amb independència del registre electrònic, però, en tot cas, ha de quedar garantida l'acreditació electrònica de qui les presente en els casos i termes que s'establisquen reglamentàriament.

Les especialitats d'este procediment seran regulades per via de reglament d'acord amb el que assenjala fonamentalment el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de La Generalitat.

Article 53. Funcionament dels òrgans col·legiats

1. Els òrgans col·legiats de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana utilitzaran preferentment els mitjans electrònics per al seu funcionament i es regiran, a l'efecte de l'acreditació electrònica de la seua voluntat, pel que estableix l'article 19.1, lletra c, d'esta llei i, en general, conforme amb allò disposat per a l'intercanvi electrònic de dades en entorns tancats de comunicació.

2. Reglamentàriament es regularà el règim de funcionament pels mitjans electrònics dels òrgans col·legiats el qual, en tot cas, haurà de garantir els principis següents:

- a) Inalterabilitat de les garanties i drets establits en el règim general per al funcionament dels òrgans col·legiats per mitjans presencials.
- b) Participació en el funcionament de l'òrgan col·legiat en condicions d'igualtat de tots els seus membres, tant en allò referent a l'accés a la documentació generada, com a la constitució i celebració de les sessions, participació i adopció d'acords.
- c) Preferència en la utilització dels mitjans electrònics, inclosos els audiovisuals, fonamentalment en les comunicacions que es realitzen entre els membres, sense perjudi del dret d'estos a rebre-les per altres mitjans si expressament ho sol·liciten, així com en l'arxiu de la documentació.
- d) Presumpció de validesa de la documentació generada pels mitjans electrònics al si de l'òrgan col·legiat.
- e) Determinabilitat del domicili de l'òrgan col·legiat i del lloc de celebració de les sessions.
- f) Seguretat i protecció de les dades que es comuniquen i transmeten.

TÍTOL IV. Organització de l'administració electrònica en l'àmbit de la Generalitat i de la Comunitat Valenciana

Article 54. Organització general

1. Els òrgans i entitats que integren i impulsen l'administració electrònica i els drets de la ciutadania en les seues relacions electròniques amb les administracions públiques de la Comunitat Valenciana són els següents:

- a) La conselleria que tinga atribuïdes les competències horitzontals dins de l'administració de La Generalitat en matèria d'administració electrònica, i els òrgans homòlegs que les tinguen assignades dins de la resta d'administracions públiques.
- b) L'Observatori d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana.
- c) El Consell d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana.
- d) ⁷

Article 55. Òrgans amb competències horitzontals en matèria d'administració electrònica

1. Correspon a la conselleria que tinga atribuïdes les competències horitzontals en matèria d'administració electrònica dins de l'administració de La Generalitat, així com als òrgans homòlegs de les administracions locals, d'acord amb hi regulen reglamentàriament, la direcció estratègica, l'impuls, coordinació i control de la implantació i desplegament de l'administració electrònica al si de les organitzacions públiques.

2. En els àmbits territorials citats, i en execució de l'esmentada competència, la conselleria de La Generalitat i els òrgans competents de les administracions locals emetran informes d'administració electrònica amb caràcter preceptiu i, si s'escau, vinculant, en els termes assenyalats en esta llei i en els previstos reglamentàriament, sense perjudi de les funcions d'assistència i assessorament interns en la matèria, que es podran prestar directament a la resta de conselleries, entitats i òrgans o coordinadament entre tots ells.

3. Amb el caràcter periòdic que es determine reglamentàriament, els òrgans indicats en els apartats anteriors d'este article, emetran informes sobre l'estat, evolució i perspectives futures del desplegament de l'administració electrònica al si de les seues organitzacions, els quals seran remesos al Consell d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana.

4. Les competències i funcions que s'assenyalen en este article s'entenen sense perjudi de les que puguen tenir en virtut d'altres títols legals o reglamentaris o de les que s'atorguen amb posterioritat.

Article 56. Observatori de l'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana

1. Dins del Consell a què es referix l'article següent, es crearà l'Observatori de l'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, encarregat de realitzar l'anàlisi i establir els indicadors necessaris d'avaluació i control de la situació, evolució i perspectiva de l'administració electrònica a la Comunitat Valenciana, així com el seu seguiment en la resta d'administracions de l'Estat i a nivell europeu i mundial.

2. L'Observatori de l'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana s'integrarà dins de la Xarxa d'Observatoris de l'Administració Electrònica a nivell estatal i europeu, i elaborarà

⁷ Apartat d) de l'article 54.1 suprimit per la **LLEI 10/2012, de 21 de desembre**.

un informe anual sobre el grau d'implantació de l'administració electrònica a la Comunitat Valenciana, del qual donarà compte a Les Corts.

Article 57. Consell d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana

Mitjançant un decret del Consell es crearà i regularà el Consell d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, per a la coordinació, assessorament, consulta, impuls i promoció de l'administració electrònica, així com per al control, avaluació i seguiment de l'aplicació efectiva per les administracions públiques de la Comunitat Valenciana de les mesures que es contemplen en la present llei i en la resta de la normativa aplicable en la matèria.

Hauran de formar part necessàriament del Consell d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, en la proporció i termes que es dispose reglamentàriament, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana així com la Federació Valenciana de Municipis i Províncies. S'hi garantirà, igualment, la representació directa dels municipis de la Comunitat Valenciana en funció de les franges de població i que, en tot cas, haurà de respectar la presència dels més menuts i dels de les comarques de l'interior inclosos especialment en els plans estratègics de foment.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Primera. Habilitació competencial

La present llei es dicta a l'empara de les competències que La Generalitat té atribuïdes pels articles 49.1.3.^a, 49.1.8.^a, 49.3.16.^a i 50.1, de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, així com en virtut del que disposa la disposició final octava de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, en la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de Firma Electrònica, i en la legislació bàsica en matèria de règim local.

Segona. Procediments tributaris

La present llei s'aplicarà als procediments tributaris competència de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana en allò que no s'opose al que disposen les seues normes especials.

Tercera. Procediments de contractació

En matèria de contractació, sense perjudici del que està previst respecte del perfil del contractant en l'article 15.1, lletra i, i en la disposició final quarta de la present llei, esta serà aplicable en allò que no s'opose al que està prescrit en les disposicions addicionals dènou i trenta-una de la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de Contractes del Sector Públic.

Quarta. Procediments sancionadors

La tramitació electrònica dels procediments sancionadors s'adaptarà al que estableix la present llei, en especial per a ampliar les garanties de defensa efectiva de la persona presumptament responsable, així com per a la implantació avançada dels mitjans i canals electrònics en el tràmit de pràctica de la prova.

Quinta. Formació en administració electrònica als empleats i empleades públics de La Generalitat

Les entitats, òrgans i unitats que tinguen atribuïdes les competències en matèria de formació dels empleats i empleades públics al si de La Generalitat incorporaran amb caràcter obligatori en els seus plans anuals de formació, amb l'assessorament i assistència de la conselleria amb competències horitzontals en matèria d'administració electrònica, i d'acord amb l'article 37.1.f de Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, i amb la normativa autonòmica que la desplegue, cursos específics sobre administració electrònica, als quals podran assistir, en la mesura que es determine reglamentàriament, personal d'altres administracions de la Comunitat Valenciana, en especial d'aquelles que no puguen atendre pels seus propis mitjans l'obligació consignada en l'article 36.3 d'esta llei.

Sexta. Protecció de drets d'autor i de propietat intel·lectual en les seues electròniques. Propietat industrial

1. La Generalitat impulsarà i fomentarà la implantació de mesures de seguretat tecnològiques especials a fi de fer efectiva la defensa dels drets d'autor i de propietat intel·lectual al si de les seues electròniques de les administracions públiques de l'àmbit d'aplicació de la present llei,

així com en l'ús dels mitjans i canals informàtics, electrònics i telemàtics per part dels seus empleats i empleades públics i de totes les persones físiques i jurídiques que hi accedisquen, en virtut de qualsevol títol jurídic habilitant.

2. Les administracions públiques hauran d'inscriure les marques i noms de domini de les seues electròniques de la seua titularitat, associats o no a aquelles, en el Registre de l'Oficina Espanyola de Patents i Marques i en els altres registres o oficines, estatals o internacionals, quan siga preceptiva la inscripció a l'efecte d'adquisició i salvaguarda dels drets de propietat industrial.

En especial, es vetlarà per la deguda inscripció registral d'aquelles marques i noms de domini que es referisquen a denominacions d'institucions, entitats, òrgans representatius o tradicionals, topònims, o als seus acrònims, o que facen referència a plans, programes o projectes de caràcter estratègic o emblemàtic, i altres de significació anàloga, l'absència de la qual pugja perjudicar la imatge i reputació de La Generalitat, de la Comunitat Valenciana o de les seues institucions i administracions públiques.

Per via de reglament es determinarà el període de temps obligatori durant el qual les administracions públiques han de mantindre les inscripcions a què es referixen els paràgrafs anteriors després d'haver cessat efectivament l'objecte pel qual van ser creades i es va inscriure la marca, o després d'haver desaparegut la seua electrònica corresponent al nom de domini inscrit.

Sèptima. Aplicació de la llei a les universitats públiques de la Comunitat Valenciana

La present llei serà d'aplicació a les universitats públiques de la Comunitat Valenciana respecte als principis i drets, regulats en els articles 3, 4 i 6 de la llei.

Octava. Centres de la xarxa sanitària, docent i assistencial de La Generalitat

El que disposa l'article 9.4 de la present llei s'aplicarà igualment als centres públics integrats en les xarxes sanitària, docent o assistencial dependents de La Generalitat, i als centres privats que mitjançant concert o conveni s'integren o col·laboren amb aquelles, en els termes que s'especifiquen reglamentàriament.

Novena. Foment de la mediació i arbitratge electrònics

1. La Generalitat i la resta d'administracions públiques de la Comunitat Valenciana fomentaran l'ús de la mediació i l'arbitratge electrònics entre la ciutadania i les empreses, especialment en matèria de defensa dels drets dels consumidors i usuaris.

2. De la mateixa manera, La Generalitat, a través de la conselleria que tinga atribuïdes les competències en matèria d'arbitratge de consum, impulsarà i fomentarà l'adhesió electrònica d'empresaris i professionals al Sistema Arbitral de Consum així com el procediment arbitral de consum per mitjans telemàtics, inclòs el laude arbitral electrònic, com a procediment habitual per a la substanciació d'este arbitratge.

Deu. Planificació estratègica en administració electrònica

El Consell inclourà amb caràcter obligatori dins de la seua planificació estratègica plurianual en matèria de tecnologies de la informació i la comunicació i de societat del coneixement, plans i programes sectorials dedicats a l'impuls i desplegament de l'administració electrònica a la Comunitat Valenciana.

Onze.⁸ Adquisició per La Generalitat de béns i servicis relacionats amb les tecnologies de la informació i la comunicació

Dotze. Dret d'informació, orientació i consulta per mitjans electrònics

La regulació de les comunicacions electròniques de la ciutadania amb les seues administracions públiques per a fer efectiu el dret d'informació, orientació i consulta per mitjans electrònics, a què es referix l'article 6, lletra a, d'esta llei, podrà dur-se a terme reglamentàriament pels titulars de cada seua electrònica o, si fa el cas, a través de la carta de servicis de seua electrònica que es preveu en l'article 36.2 d'esta llei.

⁸ Disposició addicional onze suprimida per la **LLEI 10/2012, de 21 de desembre**

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Única. Seus electròniques locals

Durant el període d'adaptació establert en la disposició final segona els llocs o pàgines web i els portals de les entitats locals tindran la consideració de seus electròniques locals, ja tinguen caràcter institucional o siguen de nivell inferior.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Única. Derogació normativa

Queden derogades totes les disposicions que del mateix rang o d'un rang inferior contradiquen o s'oposen al que disposa esta llei, i, en particular, el número 2 de l'apartat cinc de l'article 120 de la Llei 14/2005, de 23 de desembre, de Mesures Fiscals, de Gestió Administrativa i Financera, i d'Organització de La Generalitat, i la disposició addicional segona del Decret 87/2002, de 30 de maig, del Consell, pel qual es regula la utilització de la firma electrònica avançada en La Generalitat.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Aplicació de la llei en l'àmbit de La Generalitat

Des de la data d'entrada en vigor de la present llei, els drets reconeguts en l'article 6 podran ser exercits en relació amb els procediments i actuacions adaptats al que s'hi disposa. A l'efecte, La Generalitat farà pública i mantindrà actualitzada la relació dels esmentats procediments i actuacions a través de la seua seu electrònica.

Segona. Aplicació de la llei en l'àmbit de les entitats locals i de les corporacions de dret públic de la Comunitat Valenciana

1. L'aplicació de la present llei a les entitats locals se subjectarà al que estableix la disposició final tercera, número 4, de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics.

En el termini d'un any a comptar des de l'entrada en vigor de la present llei, les entitats locals titulars de seus electròniques hauran de complir amb els requisits establits en el capítol I del títol II. Este termini començarà a comptar a partir de la data d'entrada en vigor de la norma corresponent de desplegament d'esta llei, respecte del compliment d'aquells requisits que exigisquen objectivament la seua concreció en l'esmentat desplegament reglamentari.

2. En els mateixos termes i terminis assenyalats en l'apartat anterior, les corporacions de dret públic de la Comunitat Valenciana aplicaran el que disposa esta llei.

Tercera. Ens Prestador de Servicis de Certificació Electrònica de la Comunitat Valenciana

1. L'Autoritat Certificadora de La Generalitat, creada pel Decret 87/2002, de 30 de maig, del Consell, pel qual es regula la utilització de la firma electrònica avançada en La Generalitat, passa a anomenar-se Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (ACCV), i les seues competències o funcions recauen en l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica.

S'adscriuen expressament a l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica totes les competències i funcions que encara no haguera assumit corresponents a l'Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana, d'acord amb la normativa vigent fins a l'entrada en vigor de la present llei.

L'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica ostentarà i exercirà els drets de propietat industrial sobre la marca ACCV.

2. Es modifiquen els apartats un, cardinals 1 i 2; dos, cardinal 3; tres, s'afeg cardinal 3; quatre, cardinal 1, lletres b, c i d; deu, cardinal 1; i tretze, cardinal 2, tots ells de l'article 120 de la Llei 14/2005, de 23 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de La Generalitat, que quedaran redactats en els termes següents:

«Un. Naturalesa jurídica

1. L'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica es crea com a entitat de dret públic de les previstes en l'article 5.2 del text refós de la Llei d'hisenda pública de La Generalitat.

2. L'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica gaudirà de personalitat jurídica pròpia i plena capacitat d'obrar per al compliment dels seus fins, quedant adscrit a la conselleria que ostente les competències horitzontals de La Generalitat en matèria d'administració electrònica.»

«Dos. Règim jurídic

3. La contractació de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica es regirà per la legislació vigent sobre contractes de les administracions públiques. Serà necessària l'autorització de qui ostente la titularitat de la conselleria a la que es trobe adscrit per a celebrar contractes de quantia superior a 750.000 euros.

A l'efecte d'allò que s'ha assenyalat en la normativa pública de contractació que siga aplicable, l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica tindrà la consideració de mitjà propi i servei tècnic de l'administració del Consell i dels seus organismes i entitats de dret públic, podent encomanar-li la realització de treballs i tasques incardinades en l'àmbit de les seues competències. Les comandes establiran els termes i condicions de realització dels esmentats treballs i tasques.»

«Tres. Competències

3. L'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica podrà explotar amb criteri de rendibilitat, tant social com econòmica, els béns incorporals de naturalesa tecnològica adscrits a les conselleries i organismes de La Generalitat, respectant les limitacions establides en la Llei de Patrimoni de La Generalitat.»

«Quatre. Funcions

1. Com a prestador de servicis de certificació l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica desenrotllarà totes aquelles activitats necessàries per a prestar els servicis de certificació de firma electrònica, i en particular:

b) Aprovarà, publicarà i revisarà els documents de pràctiques i polítiques de certificació.

c) Executarà les polítiques de certificació.

d) Aprovarà i aplicarà els procediments i pràctiques operatives per a l'emissió de certificats digitals.»

«Deu. La Gerència

1. El titular de la gerència de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica serà anomenat i, si és el cas, separat, per decret del Consell, a proposta de qui ostente la titularitat de la Conselleria a què es trobe adscrit.»

«Tretze. Règim pressupostari

2. L'Avantprojecte de pressupost, una vegada aprovat pel Consell de Direcció, serà remés a la conselleria a què es trobe adscrit per a la seua posterior elevació a la conselleria competent en matèria d'Hisenda a l'efecte de la seua integració en el pressupost de La Generalitat.»

3. El que disposa la present llei s'entén sense perjudi de la resta de competències i funcions atribuïdes a l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica en l'article 120 de la Llei 14/2005, de 23 de desembre, de Mesures Fiscals, de Gestió Administrativa i Financera, i d'Organització de La Generalitat.

4. En el termini de sis mesos el Consell adaptarà els estatuts de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica.

Quarta. Habilitació normativa en matèria de contractació i factura electròniques

El Consell i les conselleries que tinguen atribuïdes les competències horitzontals d'hisenda pública i d'administració electrònica queden autoritzades a regular i desplegar en l'àmbit de La Generalitat el que disposa la disposició final novena de la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de Contractes del Sector Públic. En tot cas, es tindrà en compte el que disposa l'article 28.2 de la present llei així com la gratuïtat dels servicis de suport per a la facilitació de l'emissió de factures electròniques, en els casos que es prevegen d'acord amb criteris d'objectivitat, imparcialitat i no-discriminació.

Quinta. Registre Electrònic de La Generalitat

1. Des de l'entrada en vigor d'esta llei el Registre Telemàtic de La Generalitat canvia la seua denominació per la de Registre Electrònic de La Generalitat.

2. El que disposa l'article 24, primer paràgraf, d'esta llei respecte de la preferència de l'ús del Registre Electrònic de La Generalitat en les relacions interadministratives, serà aplicable en el marc de l'article 35.2 i en els termes assenyalats en les disposicions finals primera i segona de la llei.

Sexta. Desplegament reglamentari i autorització al Consell

1. En el termini d'un any des de l'entrada en vigor de la present llei, el Consell haurà d'aprovar el reglament general de desplegament de la llei, sense perjudi de l'autorització per a dictar

qualssevol altres disposicions necessàries per al seu desplegament i execució que es prevegen amb caràcter especial.

2. Així mateix, en el termini de sis mesos des de l'entrada en vigor d'esta llei, el Consell aprovarà, mitjançant decret, la política de seguretat de la informació a què es referix l'article 37.4, d'acord amb els Esquemes Nacionals de Seguretat i Interoperabilitat i amb el Marc Valencià d'Interoperabilitat.

Sèptima. Entrada en vigor

La present llei vigirà l'endemà de la seua publicació en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.

Per tant, ordene que tots els ciutadans, tribunals, autoritats i poders públics als quals pertoque, observen i facen complir esta llei.

València, 5 de maig de 2010

El president de la Generalitat,
FRANCISCO CAMPS ORTIZ

ANÀLISI JURÍDICA

Aquesta disposició afecta:

MODIFICA:

DECRET 87/2002, de 30 de maig, del Govern Valencià, pel qual es regula la utilització de la firma electrònica avançada en la Generalitat Valenciana. [2002/X6056]

LLEI 14/2005, de 23 de desembre, de la Generalitat, de Mesures Fiscals, de Gestió Administrativa i Financera, i d'Organització de La Generalitat. [2005/14571]

Aquesta disposició està afectada per:

AFECTADA PER:

RESOLUCIÓ de 30 de juliol de 2010, del director general de Cohesió Territorial, per la qual s'ordena publicar un text d'ordenança municipal reguladora de l'ús de l'administració electrònica. [2010/10225]

RESOLUCIÓ de 14 de setembre de 2010, de la Conselleria d'Educació, per la qual s'aprova el sistema d'informació ITACA, relatiu a la gestió acadèmica i administrativa del sistema educatiu de la Generalitat. [2010/10404]

DECRET 51/2011, de 13 de maig, del Consell, sobre el sistema de comunicació de dades a la conselleria competent en matèria d'educació, a través del sistema d'informació ITACA, dels centres docents que impartixen ensenyances reglades no universitàries. [2011/5616]

DEROGADA PER:

LLEI 5/2013, de 23 de desembre, de Mesures Fiscals, de Gestió Administrativa i Financera, i d'Organització de la Generalitat [2013/12400]

DESENVOLUPADA O COMPLEMENTADA PER:

DECRET 87/2010, de 21 de maig, del Consell, pel qual s'establixen les condicions tècniques i normatives per a l'ús de la Plataforma de Facturació Electrònica de la Generalitat, Ge-factura. [2010/5939]

DECRET 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell, pel qual s'establixen mesures de simplificació i de reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'administració de la Generalitat i el seu sector públic. [2010/11021]

DECRET 21/2011, de 4 de març, del Consell, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica. [2011/2718]

DECRET 66/2012, de 27 d'abril, del Consell, pel qual s'establix la política de seguretat de la informació de la Generalitat. [2012/4162]

MODIFICADA PER:

LLEI 10/2012, de 21 de desembre, de Mesures Fiscals, de Gestió Administrativa i Financera, i d'Organització de la Generalitat. [2012/11839]