

## Presidència de la Generalitat

*LLEI 3/2010, de 5 de maig, de la Generalitat, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana. [2010/4857]*

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 impulsors 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 traduïx 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 servicis; segon, com a administració de permanència, en esdevenir un centre de servicis 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 puga 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.

## Presidencia de la Generalitat

*LEY 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana. [2010/4857]*

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

### PREÁMBULO

#### I

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

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

#### II

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

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

Externamente, la introducción de las tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones que mantienen los ciudadanos y ciudadanas con sus administraciones públicas es siempre de carácter instrumental, de tal grado que aquéllas son impulsores o favorecedoras del objetivo de transformar las estructuras organizativas y funcionales de carácter burocrático para alcanzar una auténtica administración totalmente orientada a la ciudadanía: primero, a través de su conceptualización como administración de servicis; segundo como administración de permanencia, al convertirla en un centro de servicis 24 horas durante todos los días del año, más allá del concepto de «administración de guardia»; y, tercero, una administración para las personas, que debe individualizar las demandas, peticiones, solicitudes o reclamaciones de cada una de ellas, incluso anticipándolas de manera activa y proveyendo la solución o respuesta que satisfaga plenamente sus 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 desenvolupament 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 servicis 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'apel·la 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 servicis 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, reïncidix 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, reïncidix en la necessitat de potenciar els servicis 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

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

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

### III

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

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

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

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

Finalmente, en la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones denominada «Preparar el futuro digital de Europa – Revisión intermedia de la iniciativa i2010», de 17 de abril de 2008, se reïncide en la necesidad de potenciar los servicios públicos en Internet, de impulsar la I+D+I en TIC desde las administraciones, así como de promover dentro de la Unión Europea la denominada «quinta libertad»: la libre circulación de conocimientos e innovaciones, especialmente en el seno de las organizaciones públicas.

### IV

En el plano interno, la presente ley se fundamenta en la moderna regulación que realiza el marco constitucional y estatutario en referencia a las administraciones públicas, a la prestación eficiente de los ser-

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.<sup>a</sup>, 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, constitueixen un element important per a l'erectió 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 perjudi de les especialitats derivades de l'organització pròpia de les comunitats autònomes, tanca, a través de l'article 149.1.18.<sup>a</sup> 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 Serveis 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 perjudi 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 Serveis 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.<sup>a</sup>, quan li atribueix la referent al règim de les noves tecnologies relacionades amb la societat de la informació i del coneixement, sense perjudi 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.<sup>a</sup> (normes processals i de procediment administratiu derivades de les

vicios públicos y al impulso de una moderna administración electrónica, plenamente inclusiva, participativa y accesible para todos.

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

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

## V

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

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

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

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

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

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

## VI

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

Una atribución competencial que se ha de complementar con otras más genéricas, también exclusivas, consignadas en los artículos 49.1.3.<sup>a</sup> (normas procesales y de procedimiento administrativo deriva-

particularitats del dret substantiu valencià o de les especialitats de l'organització de La Generalitat), 49.1.6.<sup>a</sup> (arxius) i 49.1.8.<sup>a</sup> (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 estableisca, 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'èsta 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 puguin 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 las particularidades del derecho sustantivo valenciano o de las especialidades de la organización de La Generalitat), 49.1.6.<sup>a</sup> (archivos), 49.1.8.<sup>a</sup> (régimen local, sin perjuicio de lo que dispone el número 18 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución Española) y 50.1 (desarrollo legislativo y de ejecución en el marco de la legislación básica del Estado y, en su caso, en los términos que establezca, referida al régimen jurídico y sistema de responsabilidad de la administración de La Generalitat, así como el régimen estatutario de sus funcionarios).

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

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

## VII

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

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

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

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

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

La ley se refiere a la accesibilidad en general de las sedes electrónicas en el artículo 14. Asimismo, realiza una enumeración de las obligaciones de información de las sedes electrónicas en el artículo 15, promoviendo una homogeneidad de todas ellas, así como la garantía de cumplimiento de los derechos de la ciudadanía en cuanto consumidora o usuaria de bienes y servicios de la administración. También

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 carpeta 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 ofereix un apèndix particularitzat per a La Generalitat, en enunciar un sistema integral multicanal d'atenció ciutadana, el qual serà el que tradusca 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 prime-

se regula en el artículo 16 la utilización de las lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana, la posibilidad de incorporar otras lenguas oficiales dentro del Estado o de idiomas extranjeros, y de la obligatoriedad de la lengua de signos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La ley se cierra con doce disposiciones adicionales, una transitòria, una derogatoria y siete finales. Son de destacar las disposiciones

ra 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 serveis 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.

finales primera y segunda, referidas al régimen jurídico de aplicación de la ley a las entidades incluidas dentro de su ámbito subjetivo.

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

## **TÍTULO PRELIMINAR DISPOSICIONES GENERALES**

### **CAPÍTULO I Objeto y ámbito de aplicación**

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

La presente ley tiene por objeto:

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

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

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

#### *Artículo 2. Ámbito de aplicación*

1. La presente ley será aplicable a:

a) La administración de La Generalitat.

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

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

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

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

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

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

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

c) Les serà de aplicació lo dispuesto en el artículo 16 y en el capítulo II del títol II de esta ley.

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

4. Les persones físiques i jurídiques privades amb domicili a la Comunitat Valenciana que subscriuen 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 pretenguen 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 serveis públics i en les relacions entre les administracions i d'estes amb la ciutadania, se sustentaran 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 desenvolupament 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.<sup>ª</sup> 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.<sup>ª</sup> Principis d'innovació, qualitat, modernització i actualització permanents de l'administració electrònica.

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

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

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

## CAPÍTULO II

### *Principios generales y definiciones*

#### *Artículo 3. Modelo tecnológico de administración electrónica*

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

2. La utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de trabajo y procedimientos administrativos, en los servicios públicos y en las relaciones entre las administraciones y de éstas con la ciudadanía, se sustentará sobre el respeto, protección y fomento de los derechos constitucionales de la persona, favoreciendo su desarrollo y removiendo cualquier obstáculo que impida o dificulte la plenitud de su ejercicio evitando cualquier tipo de exclusión.

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

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

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

#### *Artículo 4. Principios generales de administración electrónica*

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

##### *a) Principios de organización de la administración electrónica*

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

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

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

4.<sup>1</sup> Principi de foment del capital intel·lectual.

5.<sup>é</sup> 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 puguen superar el cost derivat de l'ús. A més, en la mesura que la implantació de l'administració electrònica redueisca 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.<sup>r</sup> 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 jerarquitzada, homogènia i interoperable.

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

3.<sup>r</sup> 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 gestiona per mitjans electrònics.

4.<sup>t</sup> Principi de responsabilitat general pels continguts i informació propis difosos electrònicament.

5.<sup>é</sup> Principi d'orientació total a la ciutadania.

6.<sup>é</sup> 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.<sup>é</sup> Principi de llibertat d'elecció tecnològica en l'accés electrònic de la ciutadania als servicis públics o als procediments administratius.

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

9.<sup>é</sup> 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 «ciutadà» que incorpora l'esmentada llei, s'integra, igualment, el de «ciutadania» 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

4.º Principio de fomento del capital intelectual.

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

b) Principios de orientación a la ciudadanía

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

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

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

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

5.º Principio de orientación total a la ciudadanía.

6.º Principio de administración común, concibiéndose como administración integrada e integral, con vocación de servicio único, sencillo y eficiente al ciudadano o ciudadana, con independencia de qué órgano o entidad en concreto le preste los servicios o de qué medio utilice a tal efecto.

7.º Principio de libertad de elección tecnológica en el acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos o a procedimientos administrativos.

8.º Principio de inalterabilidad de la relación jurídica administrativa mantenida a través de medios electrónicos, informáticos o telemáticos.

9.º Principio de progresivo ejercicio de los derechos derivados de la relación electrónica, correlativamente a su implantación gradual en los procedimientos.

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

#### Artículo 5. Definiciones

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

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

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

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

### TÍTULO I DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA EN SUS RELACIONES ELECTRÓNICAS CON LAS ADMINISTRACIONES

#### Artículo 6. Derechos

Además de los derechos reconocidos en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a



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 perjudi 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 obtenir 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'establen 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 desplegats 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, sino 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 perjudi 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

los Servicios Públicos, los ciudadanos y ciudadanas serán también titulares de los derechos que se enuncian en los siguientes apartados en los términos de la presente ley, ejerciéndose todos ellos en el marco de la implantación de servicios y relaciones electrónicas y de progresividad en el pleno ejercicio de los mismos:

1. Derecho a solicitar información y orientación sobre requisitos técnicos y jurídicos y a formular consultas a las administraciones públicas por canales y medios electrónicos.

2. Derecho a no utilizar medios o técnicas electrónicas que no hayan sido previamente aprobados u homologados y publicitados debidamente por la administración actuante en la sede electrónica de su titularidad, sin perjuicio del derecho reconocido en el artículo 6.2, letra k, de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

3. Derecho a obtener gratuitamente una dirección de correo electrónico facilitado por La Generalitat Valenciana.

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

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

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

#### *Artículo 7. Deberes*

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

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

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

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

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

## **TÍTULO II RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

### **CAPÍTULO I Sede electrónica**

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

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

La gestión, administración y modificación de la sede electrónica de La Generalitat, conforme a los principios señalados en el artículo

la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis 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 emès 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 perjudi 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 arreglades 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 supramunicipals, 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 seus 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 seu 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 seus electròniques de les entitats locals.

5. Mitjançant convenis de col·laboració entre La Generalitat i les entitats locals titulars de seus electròniques, s'acordaran els sistemes

10.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, corresponde a la conselleria que tenga atribuidas las competencias horizontales de La Generalitat en materia de administración electrónica.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Mediante convenios de colaboración entre La Generalitat y las entidades locales titulares de sedes electrónicas, se acordarán los sis-

de comunicació que garanteixen la integració tècnica de les seues electròniques de les administracions públiques.

#### *Article 11. Seus 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 perjudici 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 perjudici 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 produïsqen 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 pugua ser la Comunitat Valenciana, el municipi o la província de l'administració titular de la seua electrònica.

d) La informació i documentació rellevant del titular de la seua 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 seua 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.

temas de comunicació que garantizan la integración técnica de las sedes electrónicas de las administraciones públicas.

#### *Artículo 11. Sedes electrónicas institucionales*

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

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

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

#### *Artículo 13. Punto de acceso electrónico general*

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

#### *Artículo 14. Accesibilidad de sedes electrónicas*

Las sedes electrónicas reguladas en este capítulo, así como la información, contenidos y servicios que ofrezcan a través de Internet todas las entidades incluidas dentro del ámbito de aplicación de la presente ley, señalado en su artículo 2, deberán cumplir con las normas reguladoras de la accesibilidad recogidas en el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, y en el resto de la legislación aplicable.

#### *Artículo 15. Obligaciones de información de las sedes electrónicas*

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

a) Datos identificativos, estructura, organización y mapa de la sede electrónica, y datos de contacto de la administración titular de la misma.

b) La estructura organizativa y funcional de la administración titular de la sede electrónica, las normas básicas de su organización y funcionamiento y las modificaciones que se operen en dicha estructura y normativa.

c) Información de interés general en relación con el ámbito territorial, funcional o personal, en que preste servicios o desarrolle su acción pública, como pueda ser la Comunitat Valenciana, el municipio o la provincia de la administración titular de la sede electrónica.

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

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

f) 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 publicitaran 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 servicí 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 servicí de societat de la informació de qualitat, eficient, vàlid, segur i que, en tot cas, no podrà per acció o omisió 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 íntegrats que provenyen 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 requisít 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 seus electròniques, en funció de l'interés general con-

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

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

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

i) Perfil de contratante.

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

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

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

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

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

o) Información sobre accesibilidad, estándares visuales y plurilingüismo.

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

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

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

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

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

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

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

2. En los términos que se determine en las normas de creación o modificación de sedes electrónicas, en función del interés general con-

rent i dels particulars drets dels ciutadans i les ciutadanes potencialment destinataris, podran oferir la seua informació i els servicis que presten, 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 sordocgues, 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. Els ciutadans i les ciutadanes podran utilitzar altres sistemes d'identificació, com ara, claus concertades en un registre previ, aportació d'informació coneguda per ambdues parts o altres sistemes no criptogràfics únicament en els casos en què l'administració pública corresponent ho haja autoritzat expressament quan haja aprovat 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 emès per l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica, en el cas del sector públic de La Generalitat, o per l'òrgan amb competències en la matèria dins de l'administració pública actuant, en la resta de casos.

En aquells supòsits en què s'utilitzen estos sistemes per a confirmar la informació, propostes o esborranys remesos o exhibits per l'administració pública actuant, esta haurà de garantir la integritat i el no rebuig per ambdues parts dels documents electrònics concernits, i han d'estar verificats i aprovats aquells sistemes per l'entitat o l'òrgan que tinga atribuïdes estes competències dins de l'administració pública actuant.

currente y de los particulares derechos de los ciudadanos y ciudadanas potencialmente destinatarios, aquéllas podrán ofrecer su información y los servicios que presten, también en otras lenguas, tanto oficiales dentro del Estado como extranjeras, especialmente cuando se trate de información, contenidos, procedimientos o servicios que se refieran a:

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

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

#### *Artículo 17. Publicaciones oficiales electrónicas*

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

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

### CAPÍTULO II *Acreditación electrónica*

#### *Artículo 18. Principios generales*

1. Además de los sistemas de firma electrónica que sean conformes con lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico a los Servicios Públicos, los ciudadanos y ciudadanas podrán utilizar, en sus relaciones con las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana los certificados electrónicos reconocidos emitidos o admitidos por la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica o por las administraciones públicas.

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

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

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

Quan calga, el responsable de l'aplicació dins de l'administració pública actuant certificarà l'existència i el contingut de les actuacions dels ciutadans en què s'hagen usat formes d'identificació i autenticació a què es referixen els paràgrafs anteriors.

Reglamentàriament es desplegarà el que disposen els apartats anteriors d'este número.

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, 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 perjudici 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 seua electrònica, d'aplicació i d'empleat públic.

b) Sistemes de firma electrònica de seues electròniques que garanteixen 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 seua 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 seua 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.

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

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

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

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

#### *Artículo 19. Acreditación electrónica en el ámbito de la Comunitat Valenciana i del sector públic de La Generalitat*

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

Reglamentariamente se regularán los siguientes extremos:

a) Identificación electrónica y autenticación de documentos electrónicos a través de certificados de sede electrónica, de aplicación y de empleado público.

b) Sistemas de firma electrónica de sedes electrónicas que garantizan una comunicación segura con las mismas.

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

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

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

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

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

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

*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 supose un cost.

2. La plataforma de validació de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica, mitjançant la qual es garanteix 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. 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 del personal funcionari públic habilitat per a identificar i autenticar els ciutadans i les ciutadanes mitjançant els sistemes de firma electrònica que estiguen dotats basats en els certificats d'empleat públic de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica o altres 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'inscriuen 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 estableix 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, pugua oferir estos servicis i exercir les seues competències respecte de la resta d'entitats enunciatades 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 seu 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.

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

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

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

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

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

*Artículo 22. Representación electrónica*

1. Las administraciones públicas sometidas al ámbito de aplicación de esta ley podrán crear y regular registros de representación electrónica, en que se inscriban los poderes que habiliten al ejercicio ante ellas de dicha representación en nombre y por cuenta de personas físicas o jurídicas privadas, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente y sin perjuicio de lo previsto en el apartado siguiente.

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

**CAPÍTULO III**  
*Registros y documentación*

*Artículo 23. Registros electrónicos*

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

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

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

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

En la seu 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. L'autoritat de segellat de temps en l'àmbit del sector públic de La Generalitat és l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica. La resta d'entitats esmentades en l'article 2 d'esta llei podran sol·licitar a l'Agència la prestació dels serveis de segellat de temps.

4. Tots els registres electrònics disposaran de documents electrònics normalitzats corresponents als procediments administratius la tramitació telemàtica dels quals siga de competència de la seu 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 exigida, a l'efecte d'exigència de sistemes de firma electrònica a utilitzar.
- 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 emès 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'interès comú per a les administracions que el subscriuen. 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 perjudi 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.

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

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

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

- a) Si se trata de un procedimiento de tramitación electrónica íntegra o no.
- b) Obligatoriedad de utilización del modelo normalizado y consecuencias de su incumplimiento, sin perjuicio, en su caso, de la normativa establecida con carácter general sobre la presentación de solicitudes ante las administraciones públicas.
- c) Posibilidad de acompañar documentos a la solicitud, escrito, comunicación o consulta.
- d) Derechos de acceso electrónico que ostente el ciudadano o ciudadana, en función de la letra a, anterior.
- e) Indicación del nivel de identificación y autenticación exigido, a efectos de exigencia de sistemas de firma electrónica a utilizar.
- f) Las indicaciones, advertencias y cautelas de carácter obligatorio derivadas de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal o con motivo del ejercicio de la intermodalidad.
- g) Otras indicaciones previstas legal o reglamentariamente.

#### *Artículo 24. Registro Electrónico de La Generalitat*

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

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

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

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

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

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

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

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



2. La remissió de documents o expedients administratius electrònics podrà dur-se a terme en qualsevol de les següents formes, d'acord amb el que establisca 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 perjudi 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.

El compliment del que s'ha establert en el paràgraf anterior s'exigirà la utilització de sistemes de firma longeva, que garantisquen la referència temporal dels documents i expedients administratius per a la verificació de les firmes electròniques a llarg termini dels documents firmats electrònicament en un moment determinat. A l'efecte, l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica prestarà d'ofici a les entitats integrants del sector públic de La Generalitat, i amb caràcter pregat a la resta d'entitats de l'àmbit d'aplicació d'esta llei, servicis de custòdia documental electrònica avançada, i posarà a la seua disposició les infraestructures per a l'arxiu dels documents electrònics.

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

2. La remissió de documents o expedients administratius electrònics podrà llevar-se a cabo en qualquiera de las siguientes formas, de acuerdo con lo que establezca reglamentariamente cada administración actuante:

a) Traslado físico de los soportes electrónicos que contengan las copias auténticas de los documentos y expedientes.

b) Remisión telemática mediante cualquiera de los sistemas de firma electrónica avanzada en los términos y condiciones previstos en esta ley.

c) Puesta a disposición electrónica, que se realizará mediante la inserción directa, vínculo electrónico u otro sistema de depósito virtual, del documento o expediente en un espacio específico dentro de la sede electrónica de la administración remitente o de la persona destinataria, en la carpeta personal electrónica de ésta, o en otro espacio que se prevea en la normativa reguladora.

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

#### *Artículo 27. Archivo electrónico de documentos y expedients administrativos*

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

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

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

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

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

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

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

5. En materia de archivo documental y de conservación de los documentos susceptibles de formar parte del Patrimoni Documental

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, alegacions, 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 jurídicoadministrativa 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 establits en esta llei, i gaudiran de plena validesa i eficàcia si reuneixen la resta de requisits establits 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 establits 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 permeta 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.

Valenciano, se estará a lo dispuesto en la Ley 3/2005, de 15 de junio, de La Generalitat, de Archivos. En especial, deberá poderse establecer la interconexión electrónica de los archivos del sistema archivístico valenciano, así como la progresiva digitalización de los fondos documentales, a fin de poner a disposición de la ciudadanía el Portal Documental de la Comunitat Valenciana.

#### CAPÍTULO IV *Comunicaciones electrónicas*

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

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

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

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

##### *Artículo 29. Intermodalidad*

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

##### *Artículo 30. Comunicaciones interadministrativas*

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

##### *Artículo 31. Notificaciones electrónicas*

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

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

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

3. Las notificaciones que se realicen por medios electrónicos se entenderán practicadas o rechazadas en los términos que se señalan en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y en el resto de la legislación vigente.

*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 establits 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 permeta 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 establits en la present llei.

A mesura que l'estat de l'evolució tecnològica ofereisca la possibilitat d'utilitzar nous canals o mitjans a través dels quals impulsar la millora continua 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 públiques, si fa el cas, mitjançant les tècniques d'acreditació i representació electrònica arreplegades 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 seu 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 seu electrònica on estiguen les carpetes.

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

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

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

**CAPÍTULO V**  
*Administración integral*

*Artículo 33. Multicanalidad*

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

2. En concreto, deberá facilitarse, como mínimo:

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

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

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

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

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

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

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

*Artículo 34. Autoadministración*

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

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

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 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 perjudi 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 qualssevol 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

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

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

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

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

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

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

#### *Artículo 35. La administración común electrónica*

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

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

2. La Generalitat y el resto de administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en colaboración con su sociedad civil y sus sectores productivos, elaborará un Marco Valenciano de Interoperabilidad, de acuerdo con el Esquema Nacional de Interoperabilidad, y

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'incidentes 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 tramitació 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.

coordinado con otros marcos regionales, europeos o internacionales, sobre la base de los principios de neutralidad tecnológica, eficiencia, excelencia en la atención a la ciudadanía y prestación de servicios públicos, no discriminación, accesibilidad y sostenibilidad tanto tecnológica como medioambiental.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### *Artículo 36. Administración de calidad*

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

2. Totes les seues 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 perjudi de la col·laboració i coordinació de totes les conselleries, entitats o òrgans de La Generalitat en l'àmbit de les seues competències pròpies.

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

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

#### *Artículo 37. Seguridad tecnológica*

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

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

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

4. Las administraciones públicas, en función de su capacidad y posibilidades, aprobarán, o adoptarán mediante los oportunos acuerdos y convenios, políticas de seguridad de la información para la aplicación efectiva de los principios señalados en los apartados anteriores, pudiendo promover la constitución o incorporación a los grupos y centros de seguridad a los que se refiere el artículo 35.6 de esta ley.

#### *Artículo 38. Sostenibilidad medioambiental*

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

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

#### *Artículo 39. Sistema integral multicanal de atención ciudadana de La Generalitat*

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

**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 de els 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.

**TÍTULO III**  
**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**  
**ELECTRÓNICO EN EL ÁMBITO**  
**DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

**CAPÍTULO I**  
*Disposiciones generales*

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

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

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

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

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

4. La aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación a los procedimientos administrativos tenderá en especial a automatizar la gestión de los términos y plazos de su tramitación, ayudando a su cumplimiento estricto por parte de los instructores, y garantizando a los interesados o interesadas el control transparente de dicha obligación, así como favoreciendo el ejercicio inmediato de los derechos que les asistan, en especial para el supuesto de incumplimiento.

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

*Artículo 41. Análisis e informe de administración electrónica*

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

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

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

*Artículo 42. Acceso a datos*

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

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 perjudi 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'establixen 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. 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 calga 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.

A l'efecte anterior, l'obtenció de la informació assenyalada podrà dur-se a terme vàlidament i amb el mateix valor probatori mitjançant l'accés que l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica proporciona 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 l'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 seu 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.

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

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

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

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

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

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

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

#### *Artículo 43. Accesibilidad procedimental*

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

La Generalitat impulsarà els convenis i acords necessaris con el resto de administraciones y con las organizaciones representativas de dichos colectivos, a fin de cumplir eficazmente con las prescripciones de la ley en esta materia.

### CAPÍTULO II *Gestión electrónica del procedimiento administrativo*

#### *Artículo 44. Iniciación*

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

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



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 admes 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 disposa.

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 pugui 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 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 comprenen, 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'alegacions, 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 perjudi 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 produisca 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.

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

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

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

#### *Artículo 45. Ordenación e instrucción*

1. La administración actuante pondrá a disposición de las personas interesadas en un procedimiento administrativo tramitado electrónicamente un servicio electrónico de acceso restringido al expediente donde aquéllas podrán consultar la información sobre el estado de la tramitación del procedimiento, que deberá incluir la relación de actos de trámite realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 28.1, segundo párrafo, de esta ley. En el resto de procedimientos, podrán habilitarse servicios electrónicos de información del estado de tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

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

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

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

#### *Artículo 46. Terminación*

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

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

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

#### *Article 47. Terminació convencional*

La celebració d'acords, pactes, convenis o contractes amb persones físiques o jurídiques, així com de les reunions necessàries per 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'impugnació 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'efecturarà l'anotació del desistiment o de la renúncia que corresponga en l'expedient administratiu electrònic, sense perjudici 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 permeta 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.

#### *Artículo 47. Terminación convencional*

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

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

#### *Artículo 48. Actuación administrativa automatizada*

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

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

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

#### *Artículo 49. Desistimiento y renuncia*

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

### CAPÍTULO III *Procedimientos especiales*

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

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

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

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

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

*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 seues electròniques o de les seues 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'accessos 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 seua 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 assenyalava 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 perjudici 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.

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

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

*Artículo 52. Procedimiento de quejas y sugerencias*

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

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

*Artículo 53. Funcionamiento de órganos colegiados*

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

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

a) Inalterabilidad de las garantías y derechos establecidos en el régimen general para el funcionamiento de los órganos colegiados por medios presenciales.

b) Participación en el funcionamiento del órgano colegiado en condiciones de igualdad de todos los miembros del mismo, tanto en lo que se refiere al acceso a la documentación que se genere, como en la constitución y celebración de las sesiones, participación en las mismas y adopción de acuerdos.

c) Preferencia en la utilización de los medios electrónicos, incluidos los audiovisuales, fundamentalmente en las comunicaciones que se realicen entre los miembros, sin perjuicio del derecho de éstos a recibirlos por otros medios si expresamente lo solicitan, así como en el archivo de la documentación.

d) Presunción de validez de la documentación generada por medios electrónicos en el seno del órgano colegiado.

e) Determinabilidad del domicilio del órgano colegiado así como del lugar de celebración de sesiones.

f) Seguridad y protección de datos que se comuniquen y transmitan.

**TÍTULO IV  
ORGANIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN  
ELECTRÓNICA EN EL ÁMBITO DE LA  
GENERALITAT Y DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

*Artículo 54. Organización general*

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

a) La conselleria que tenga atribuidas las competencias horizontales dentro de la administración de La Generalitat en materia de administración electrónica, y los órganos homólogos que las tengan asignadas dentro del resto de administraciones públicas.

b) El Observatorio de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

c) El Consejo de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

d) L'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica, en els termes i amb l'abast establits en la present llei i en 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.

*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 prospectiva 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 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.

d) La Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, en los términos y con el alcance establecidos en la presente ley así como en el artículo 120 de la Ley 14/2005, de 23 de diciembre, de La Generalitat, de Medidas Fiscales, de Gestión Financiera y Administrativa, y de Organización de La Generalitat.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 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.<sup>a</sup>, 49.1.8.<sup>a</sup>, 49.3.16.<sup>a</sup> 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'oposa al que disposen les seues normes especials.

### *Tercera. Procediments de contractació*

En matèria de contractació, sense perjudi 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'oposa 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 Patentes 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 pugua perjudicar la imatge i reputació de la Gene-

## DISPOSICIONES ADICIONALES

### *Primera. Habilitación competencial*

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

### *Segunda. Procedimientos tributarios*

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

### *Tercera. Procedimientos de contratación*

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

### *Cuarta. Procedimientos sancionadores*

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

### *Quinta. Formación en administración electrónica a empleadas y empleados públicos de La Generalitat*

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

### *Sexta. Protección de derechos de autor y de propiedad intelectual en sedes electrónicas. Propiedad industrial*

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

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

En especial, se velará por la debida inscripción registral de aquellas marcas y nombres de dominio que se refieran a denominaciones de instituciones, entidades, órganos representativos o tradicionales, topónimos, o a sus acrònims, o que hagan referencia a planes, programas o proyectos de carácter estratègic o emblemàtic, y otros de anàloga significación, cuya ausencia pudiera perjudicar la imagen y reputación

ralitat, 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. Adquisició per La Generalitat de béns i servicis relacionats amb les tecnologies de la informació i la comunicació*

Reglamentàriament podran preveure's els supòsits de procediments de contractació per a l'adquisició de béns i servicis relacionats amb les tecnologies de la informació i la comunicació, en els quals haja d'emetre's un informe preceptiu en relació amb el compliment en els plecs de clàusules administratives i tècniques corresponents, dels estàndards o estratègies tecnològiques definides pel Consell.

Correspondrà, en tot cas, a la conselleria que tinga les competències horitzontals de La Generalitat en matèria d'administració electrònica l'emissió de l'esmentat informe.

*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.

**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

de La Generalitat, de la Comunitat Valenciana o de sus instituciones y administraciones públicas.

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

*Séptima. Aplicación de la ley a las universidades públicas de la Comunitat Valenciana*

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

*Octava. Centros de la red sanitaria, docente y asistencial de La Generalitat*

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

*Novena. Fomento de la mediación y arbitraje electrónicos*

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

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

*Décima. Planificación estratégica en administración electrónica*

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

*Undécima. Adquisición por La Generalitat de bienes y servicios relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación*

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

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

*Duodécima. Derecho de información, orientación y consulta por medios electrónicos*

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

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

*Única. Sedes electrónicas locales*

Durante el período de adaptación establecido en la disposición final segunda los sitios o páginas web y los portales de las entidades

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 contradiguen 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 anomenarse 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 compe-

locales tendrán la consideración de sedes electrónicas locales, ya tengan carácter institucional o sean de nivel inferior.

### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

#### *Única. Derogación normativa*

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

### DISPOSICIONES FINALES

#### *Primera. Aplicación de la ley en el ámbito de La Generalitat*

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

#### *Segunda. Aplicación de la ley en el ámbito de las entidades locales y de las corporaciones de derecho público de la Comunitat Valenciana*

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

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

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

#### *Tercera. Ente Prestador de Servicis de Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana*

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

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

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

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

«Uno. Naturaleza jurídica

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

La Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica gozará de personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, quedando adscrita a la conselleria que ostente

tències 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 servici 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 corporals 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 desenvoluparà 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 remès 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.

las competencias horizontales de La Generalitat en materia de administración electrónica.»

«Dos. Régimen jurídico.

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

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

«Tres. Competencias

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

«Cuatro. Funciones

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

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

c) Ejecutará las políticas de certificación.

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

«Diez. La Gerencia

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

«Trece. Régimen presupuestario

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

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

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

*Cuarta. Habilitación normativa en materia de contratación y factura electrónicas*

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

*Quinta. Registro Electrónico de La Generalitat*

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



2. 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

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

*Sexta. Desarrollo reglamentario y autorización al Consell*

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

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

*Séptima. Entrada en vigor*

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

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

Valencia, 5 de mayo de 2010

El president de la Generalitat,  
FRANCISCO CAMPS ORTIZ