

Decreto xx/2022, de ... de, de servicios a la ciudadanía.

Preámbulo

El Gobierno de Aragón tiene el objetivo de prestar cada día más y mejores servicios a la ciudadanía, poniendo a las personas y sus derechos como centro del diseño y gestión de los sistemas administrativos. La transformación digital supone una oportunidad para conseguirlo, ya que surgen posibilidades antes inéditas para potenciar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía. En esta línea, el Plan estratégico de servicios digitales de Aragón 2022-2025 se propone situar a las personas usuarias en el centro, conocer sus necesidades y objetivos y hacerles partícipes del proceso de diseño de servicios, así como desarrollar servicios de inicio a fin sobre la base de sus necesidades vitales. Por su parte, este Decreto tiene como finalidad principal el crear un marco normativo adecuado para el logro de estos objetivos. Aunque también se realiza una labor de armonización, que resulta precisa al haberse incorporado al ordenamiento aragonés algunas leyes recientes, entre ellas la Ley 5/2021, de 29 de junio, de Organización y régimen jurídico del sector público autonómico de Aragón, la Ley 4/2021, de 29 de junio, de modificación de la Ley 2/2009, de 11 de mayo, del Presidente y del Gobierno de Aragón y, muy especialmente, la Ley 1/2021, de 11 de febrero, de Simplificación administrativa, así como por la subsistencia de un buen número de disposiciones de rango inferior previas a estas leyes y por las novedades introducidas en la legislación estatal.

La norma parte de una definición muy amplia de los servicios, que comprenden cualquier actuación que satisfaga un derecho, interés o necesidad de la ciudadanía y que conlleve la interacción con las personas a las que se dirige. No se utiliza la expresión “servicios digitales” porque la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen jurídico del sector público, han establecido que las Administraciones únicamente pueden actuar utilizando los medios electrónicos, por lo que devienen innecesarios los calificativos “digital” y “electrónico”. El diseño, desarrollo y prestación de los servicios deben realizarse siguiendo los principios que se establecen en el Título I, entre los que se encuentran la orientación a la ciudadanía, que conlleva la cocreación, y el respeto e impulso de los derechos, entre los que se destaca el de libre acceso a la información pública. Otros principios, como la accesibilidad, la claridad, la usabilidad, la proactividad, la minimización de requerimientos formales y la apertura tecnológica, tienen como finalidad principal que los servicios sean plenamente aprovechados por todas las personas. Además, hay otros principios más relacionados con la actuación eficiente de la Administración, como son los de simplificación, interoperabilidad y reutilización.

El punto principal de acceso a los servicios ha de ser la sede electrónica y así se recoge en la norma, lo que no impide que se garantice el acceso presencial a las personas físicas que no estén obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración. Se establece para la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes, la obligación de contar con un servicio común de información sobre el estado de tramitación de los servicios, así como la de sus órganos gestores de facilitar un punto de contacto para que este servicio, directamente o remitiendo a la persona interesada, pueda facilitar información de segundo nivel. También se prevé la recomendación proactiva de servicios, que se basará en el denominado “Mapa de derechos”, cuya función será vincular rasgos, momentos vitales o estados conocidos de la ciudadanía¹ con los derechos y prestaciones para los que es elegible. Así pues, se da carta de naturaleza a figuras tales como los protocolos y prácticas de descubrimiento y comunicación de derechos, de tal modo que se obliga a insertar los canales de interacción Administración-ciudadanía elementos de marketing relacional e información periódica acerca de la posibilidad de instar procedimientos administrativos y ejercitar derechos subjetivos. Asimismo, se

¹ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

establece que las disposiciones que regulan los servicios deben limitarse a especificar la información que ha de recogerse y cual es imprescindible (datos requeridos) para la tramitación a realizar, sin incluir el formato detallado de los modelos, ya que este no puede aplicarse cuando la comunicación se produce por medios electrónicos. Por último, el Título contempla la opción de utilizar entornos de prueba que permiten testear las innovaciones en los servicios antes de proceder a su implementación.

El Título II regula la presencia en Internet de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus organismos públicos vinculados o dependientes. Se considera que esta presencia debe realizarse de forma unificada y, por tanto, a través de un portal, sede, espacio personal de relación con la ciudadanía y registro electrónico únicos y comunes, reduciendo la multiplicidad actualmente existente. Ello redundaría en beneficio de las personas usuarias y favorecería tanto la percepción por la ciudadanía de una imagen homogénea del Gobierno de Aragón como la integración y coherencia de los contenidos publicados por este en Internet. Especialmente importante para la comodidad de las personas es la unicidad del espacio personal de relación con la ciudadanía, que se constituye en el espacio personal y único de relación e interacción con la Administración de la Comunidad Autónoma, medio para el acceso y control de los datos de la persona obrantes en poder de la misma, instrumento de seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos y punto de acceso a servicios personalizados.

El Título III contiene la regulación de los medios de identificación y firma, que se plantea en términos generales, dejando la especificación detallada de los distintos medios y sus usos permitidos para las Normas Técnicas que desarrollen la Política de identificación y firma, que se contienen en el Anexo. El Decreto pretende dar a la ciudadanía las máximas facilidades para la obtención y uso de estos medios. Con este fin, la normativa de desarrollo podrá habilitar mecanismos para el registro de las personas usuarias sin necesidad de que se personen en las oficinas administrativas, así como permitir el uso de medios propios de la Administración de la Comunidad Autónoma o de aquellos que las personas utilizan en sus relaciones con empresas. Por otra parte, se permite que las personas interesadas puedan optar por firmar utilizando sus medios de identificación, en cuyo caso la Administración incorporará al documento un sello cualificado, que acredita esta firma no avanzada y aporta la garantía de integridad. En determinadas circunstancias también se permite que las personas que asisten a la ciudadanía puedan actuar como sus representantes para la firma de la solicitud de acceso a un determinado servicio. Se pretende con ello dar respuesta a supuestos frecuentes, como el de los centros escolares, cuyo personal atiende a la ciudadanía para la solicitud de diversos servicios o el de las asistentes² y los asistentes sociales al cargo de las prestaciones por dependencia. Por su parte, dentro de la Administración se hace preceptiva la identificación de los componentes lógicos que realizan actuaciones que, hechas por humanos, precisan de identificación, como es el caso de la automatización robótica de procesos. También se establece que la firma de los documentos generados por una actuación administrativa automatizada únicamente puede realizarse mediante un sello de órgano y que, a su vez, estos sellos solo pueden utilizarse para dicha finalidad. El código seguro de verificación se regula considerando que no es en sí mismo un medio de firma, sino que se trata de un mecanismo que facilita el cotejo de una copia simple con un documento original o copia auténtica que obra en los archivos de la Administración.

La actuación administrativa se regula en el Título IV, cuyo Capítulo III se dedica a la actuación administrativa automatizada, que es aquella en la que no existe ninguna intervención humana. Sin embargo, dado que aun mediando esta intervención puede haber supuestos en los que los sistemas de información incidan de forma muy relevante en las decisiones, se prevé la aplicación de las disposiciones de dicho Capítulo a las actuaciones con un alto grado de automatización y en las que la herramienta informática influya o pueda influir de forma determinante en la decisión final, aunque esta sea adoptada por una persona. Por otra parte, muchas actuaciones administrativas automatizadas –la práctica totalidad hoy en día– no afectan a la formación de las decisiones administrativas, bien porque son meramente instrumentales, como la emisión de un certificado o de un acuse de recibo, bien porque se trata de simples comunicaciones para asistencia a la ciudadanía que no constituyen actos administrativos. Se establecen por ello dos categorías diferenciadas y las garantías establecidas en el capítulo se aplican a las actuaciones que den lugar a actos

² Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

administrativos y a las instrumentales únicamente cuando su complejidad o incidencia en los derechos de la ciudadanía así lo justifiquen, dado que el control de todas las actuaciones administrativas automatizadas resultaría excesivamente gravoso y en muchos casos no se quedaría justificado por la naturaleza y efectos de la actuación.

Seguidamente, se establece la forma en que debe ponerse en servicio una actuación automatizada exigiéndose la designación del órgano u órganos responsables y la elaboración de una disposición que debe contener la información más relevante sobre la misma. Asimismo, se regulan los medios para la transparencia y control de la actuación automatizada, mediante los cuales deberá ser posible conocer cómo se realizan las distintas actuaciones en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos vinculados o dependientes y valorar en qué medida su automatización incide en el proceso de formación de las decisiones, así como garantizar el máximo respeto a los derechos de la ciudadanía. El Inventario de actuaciones automatizadas se establece como el instrumento principal, tanto para este control como para la transparencia, ya que se dispone la obligación de publicarlo en la sede electrónica.

Las decisiones individuales automatizadas serán aquellas actuaciones automatizadas de carácter que tengan efectos jurídicos sobre las personas o les afecten significativamente de forma similar. Este concepto se regula en la normativa de protección de datos de carácter personal en lo referente a las personas físicas, pero en el Decreto las garantías se extienden también a las personas jurídicas. Respecto a estas decisiones se establece la obligatoriedad para los sistemas de justificar sus decisiones, apelándose al uso de las técnicas de la inteligencia artificial explicable y obligando a utilizar un lenguaje comprensible para la ciudadanía. Asimismo, se proscribe todo tipo de discriminación que no forme parte expresamente de los criterios que deban tenerse en cuenta para la actuación automatizada y, cuando el funcionamiento del sistema se base en el entrenamiento con datos, se dispone la obligatoriedad de una auditoría previa para evitar la introducción de sesgos ilícitos en las decisiones que se produzcan.

El Título V regula, en primer lugar, el tratamiento y conservación de la información, unificando en lo posible dicha regulación a través del concepto de activo digital, el cual engloba a los distintos instrumentos que contienen la información y es lo suficientemente amplio para incluir tanto a aquellos que ya están recogidos ampliamente en la normativa (en especial, los documentos electrónicos) como otros que adquieren cada día más importancia y cuyo encaje en el concepto de documento y, sobre todo, en el de documento administrativo, podría resultar problemático. El objetivo final es transmitir la idea de que toda la información pública (no solo la vinculada a los procedimientos administrativos) sea cual sea la forma en la que se conserve (pluralidad de los activos digitales) debe estar sometida a principios comunes en su tratamiento.

El Decreto establece una estructura básica para el gobierno de los datos y sitúa a la Plataforma de gobernanza de datos como la herramienta común y única para la gestión y el intercambio de datos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes. En aplicación del principio de control de los datos por la ciudadanía, se establece la obligación de obtener el consentimiento expreso de la persona interesada, también en las personas jurídicas, cuando el tratamiento no esté legitimado por una autorización legal asociada al ejercicio de una competencia. Se regulan, además, dos intercambios de datos, el de los referidos al estado de tramitación de los servicios y el de los utilizados para la recomendación proactiva de servicios, en los que se exige la máxima diligencia por parte de las personas³ responsables de los distintos órganos y unidades, dado que redundan de forma directa en la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

El derecho de libre acceso a la información del sector público impone la obligación de dar acceso a los expedientes y documentos, lo que se hará en la sede electrónica, debiendo tenerse en cuenta que esta obligación no queda satisfecha con el servicio de verificación, ya que el conocimiento del código seguro de verificación implica, al menos en la generalidad de los casos, que el acceso ya se ha producido. Para garantizar el acceso a los expediente y documentos de forma electrónica e inmediata, se dispone la previa calificación de los mismos mediante metadatos que recojan las limitaciones al acceso que se consideren aplicables, recordándose que esta calificación no puede permanecer indefinidamente y debe ser revisada. Por otra parte, aunque la consulta de los

³ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

expedientes y documentos no precisa de la identificación de la persona usuaria, se deja abierta, por motivos prudenciales, la opción de exigirla.

Respecto a los programas de ordenador y las aplicaciones se dispone expresamente su naturaleza de información pública y se establece la existencia de un mecanismo de control sobre aquellos de los que sean titulares la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes, medida razonable por diversos motivos, entre ellos las obligaciones de publicidad derivadas de la normativa sobre transparencia y las posibles responsabilidades que pueden derivar de su utilización. La gestión del catálogo se encomienda a la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos ya que es la entidad que realiza en la actualidad estas funciones de control.

En el segundo capítulo, se regula el archivo de los activos digitales, el cual deberá realizarse dentro del archivo electrónico único de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, formado por el Gestor documental, el sistema integral de gestión de archivo para el Gobierno de Aragón (ARCA), en el que se guardan los expedientes y documentos administrativos en su fase no activa o histórica, y por otros sistemas destinados a los documentos no administrativos, datos y demás activos digitales cuya conservación se establezca.

Finalmente, se regulan los instrumentos organizativos para el gobierno e impulso de los medios digitales, limitándose a recoger aquellos que ya existen en la Administración de la Comunidad Autónoma, salvo en la creación de la Unidad de gobierno de datos. Se da carta de naturaleza a la denominación Servicios Digitales de Aragón (SDA) que se refiere a los servicios del departamento competente en materia de administración electrónica responsables del impulso y coordinación de los medios digitales y a las unidades de apoyo en medios digitales, y que se identifica con una filosofía y una metodología común que queda bien representada en los principios que inspiran este Decreto.

Definiciones

1. **Activo digital:** recurso digital que contiene información en cualquier formato (por ejemplo, datos, documentos, expedientes, páginas web, programas y aplicaciones) y que debe ser documentado y conservado durante un periodo de tiempo determinado.
2. **Acuerdo de nivel de servicio:** documento en el que cada órgano, centro o unidad adopta compromisos frente a la ciudadanía acerca de los servicios que presta, las condiciones en que se proveen, los estándares de calidad asumidos, los niveles de calidad comprometidos y los derechos que asisten a las personas usuarias.
3. **Automatización robótica de procesos:** modalidad de automatización basada en herramientas informáticas que replican la actuación de un ser humano para interactuar con la interfaz de un sistema.
4. **Certificado electrónico cualificado:** certificados de firma o sello electrónicos emitidos como cualificados por un prestador cualificado de servicios de confianza y que cumplen los requisitos del anexo I del Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.
5. **Código seguro de verificación:** cadena alfanumérica, única para cada documento autentico y que se incorpora a las copias simples del mismo. Permite acceder al documento autentico obrante en el archivo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón o de los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma a través del punto de verificación disponible en la sede electrónica.
6. **Ciudadanía:** todas aquellas personas, físicas y jurídicas, que utilizan los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma.
7. **Hash o huella digital:** conjunto de caracteres de una longitud determinado generado por un algoritmo matemático que realiza una función criptográfica sobre un conjunto de datos determinado.
8. **Marca de tiempo:** información contenida en un documento electrónico o asociada al mismo que indica la fecha y, en su caso, la hora en la que fue emitido.
9. **Momento o hecho vital:** situación de la vida de las personas a la que se encuentran vinculados uno o más servicios.
10. **Mapa de derechos:** modelo documentado que vincula rasgos, momentos vitales o estados conocidos de cada persona con los derechos y prestaciones para los que es elegible y que permite identificar los servicios que han de recomendarse a las personas.
11. **Sello de tiempo cualificado:** documento emitido por un prestador cualificado de sellado de tiempo que acredita el momento en el que se ha generado una firma electrónica.
12. **Servicios:** actuación de los órganos de la Administración autonómica y sus organismos públicos cuya finalidad es satisfacer un derecho, interés o necesidad de la ciudadanía y que conlleva la interacción con las personas a las que se dirige. Los servicios pueden no requerir tramitación o abarcar uno o varios procedimientos administrativos.
13. **Sistema de relación con la ciudadanía:** herramienta que, con la finalidad de mejorar los servicios prestados, permite gestionar conjuntamente las asistencias prestadas a través de los distintos canales a cada persona usuaria.

Título I. Los servicios a la ciudadanía

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. Este Decreto tiene como objeto regular la prestación de servicios a la ciudadanía, especialmente a través de la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, desarrollando lo dispuesto en la Ley 5/2021, de 29 de junio, de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón.

2. El ámbito subjetivo de aplicación incluye a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y a sus organismos públicos vinculados o dependientes.

Artículo 2. Principios.

El diseño, gestión y prestación de los servicios se regirán por los principios establecidos en el artículo 37 de la Ley 5/2021, de 29 de junio, de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón. Además, serán de aplicación los siguientes principios:

- a) **Orientación a la ciudadanía.** El objetivo de los servicios es satisfacer las necesidades de la ciudadanía, por lo que estas necesidades deberán ser el centro de su definición y diseño.
- b) **Respeto e impulso de los derechos.** Los servicios serán respetuosos con los derechos de la ciudadanía y se utilizarán para potenciarlos, en especial, el de libre acceso a la información del sector público, haciendo que el funcionamiento de los servicios sea transparente, aplicando políticas de datos abiertos y permitiendo, siempre que la ley no lo impida, el acceso a los expedientes y al código fuente de los programas.
- c) **Accesibilidad.** Los servicios garantizarán la no discriminación en el acceso, tanto en los aspectos técnicos como en los sociales y los relativos a determinadas circunstancias de las personas, como la discapacidad o la edad. Las personas no podrán ser excluidas de los servicios por carecer de acceso a la tecnología o de habilidades para su uso .
- d) **Claridad y usabilidad.** Deberá utilizarse un lenguaje claro, sencillo, comprensible para todas las personas, y que minimice las ambigüedades. Asimismo, las interfaces de los servicios deberán ser sencillas e intuitivas, con un diseño centrado en la persona usuaria, y la experiencia de uso deberá ser independiente del canal mediante el que se produzcan las distintas interacciones entre la persona y la Administración.
- e) **Simplificación y minimización de los requerimientos formales.** Los servicios se prestarán de la forma que resulte más sencilla para la ciudadanía, para lo que se simplificarán en la medida de lo posible todos los procedimientos administrativos asociados a los mismos. Asimismo, únicamente se solicitarán las garantías y se exigirán los medios de identificación y firma que resulten necesarios atendiendo al principio de proporcionalidad.
- f) **Cocreación con la ciudadanía y las empleadas y empleados públicos.** En todo el ciclo de vida de los servicios se utilizarán metodologías que, interaccionando con las personas, permitan conocer sus necesidades y valorar en qué medida son cubiertas por los mismos.
- g) **Proactividad y personalización.** Se procurará que la ciudadanía aproveche plenamente los servicios para que desarrolle un ejercicio pleno y activo de todos sus derechos, utilizándose los puntos de contactos con las personas para informarles, orientarles y promover de forma proactiva los servicios que fueran de su interés .
- h) **Interoperabilidad y reutilización.** La gestión de la información asociada a la prestación de los servicios se basará en el principio de dato único y dato compartido, siguiendo las políticas de gobernanza de datos establecidas para la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma.
- i) **Apertura tecnológica.** Los servicios incorporarán los avances tecnológicos, sobre todo cuando estos conlleven mejoras para la ciudadanía, si bien se deberá evitar que se produzca ninguna discriminación hacia quienes no dispongan de las últimas tecnologías o no puedan acceder a ellas . Asimismo, se aplicará la neutralidad tecnológica, permitiendo que la

ciudadanía pueda optar por las distintas opciones tecnológicas sin que ello penalice su acceso a los servicios.

- j) **Seguridad.** Los servicios serán seguros y protegerán la privacidad de las personas que los usen, conforme a la normativa sobre seguridad y protección de datos de carácter personal.

Artículo 3. Calidad de los servicios.

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes elaborarán acuerdos de nivel de servicio, que incluirán indicadores que permitan medir el cumplimiento de los compromisos establecidos en cada servicio .

2. Las cartas de servicios, reguladas en la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, se considerarán documentos equivalentes a los acuerdos de nivel de servicio siempre que cumplan con los requisitos establecidos para los mismos en este Decreto y su normativa de desarrollo.

3. Los órganos de contratación adoptarán las medidas necesarias para que los compromisos adquiridos en los acuerdos de nivel de servicio se hagan extensivos a los proveedores externos que intervengan en la prestación de los servicios.

Artículo 4. Acceso a los servicios e información del estado de tramitación .

1. El acceso a los servicios se realizará a través de la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Además, según su naturaleza, podrá accederse a fases de su tramitación por vía telefónica, mediante correo electrónico, a través de redes sociales y por cualquier otro canal que permita la interacción entre la ciudadanía y la Administración en el marco de las políticas de seguridad y protección de datos establecidas.

2. El contenido de la interacción con la persona usuaria será independiente del canal elegido, mostrándose siempre la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón como un sujeto único, con apariencia y operatorias uniformes, y dándose acceso a toda la información referente a cada servicio.

3. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes deberán informar a las personas interesadas del estado de tramitación de los servicios en su espacio o área personal de relación con la ciudadanía , por comparecencia en las oficinas de asistencia en materia de registro y por cualquier otro canal que permita la interacción entre la ciudadanía y la Administración en el marco de las políticas de seguridad y protección de datos establecidas .

4. La Administración de la Comunidad Autónoma dispondrá de un sistema de relación con la ciudadanía compartido, que será gestionado por el departamento competente en materia de administración electrónica y en el que deberán quedar registradas todas las asistencias solicitadas y prestadas por los distintos canales a cada persona usuaria. A través del sistema de relación con la ciudadanía compartido, las personas dedicadas a la atención de la ciudadanía accederán, de acuerdo con la política de protección de datos de carácter personal, a los datos de tramitación de expedientes que obren en la plataforma de gobernanza de datos, así como a los datos de contacto de los órganos instructores o gestores de los expedientes administrativos correspondientes .

5. Todos los órganos instructores o gestores de expedientes administrativos deberán compartir a la Plataforma de gobernanza de datos los datos de estado de tramitación de los servicios y sus datos de contacto, por medio de los cuales facilitarán información funcional de los servicios de los que sean responsables .

Artículo 5. Recomendación proactiva de servicios a la ciudadanía.

1. Cuando la Administración considere que una determinada persona puede beneficiarse de un servicio que suponga para ella una ventaja o prestación directa, se lo comunicará y, si desea acceder al mismo, le facilitará dicho acceso ofreciéndole los trámites ya cumplimentados en la medida de lo posible. Estas recomendaciones se recordarán periódicamente y se practicarán en

todos los canales de acceso a los servicios y, especialmente, a través del espacio o área personal de relación con la ciudadanía .

2. Para la identificación de los supuestos previstos en el párrafo anterior se tratará de forma unificada la información de cada persona usuaria, previo el consentimiento informado de la misma, en el cual se incluirá la autorización para realizar operaciones de perfilado con la finalidad descrita.

3. El departamento competente en materia de administración electrónica gestionará los perfiles únicos y compartidos de la ciudadanía y, con la colaboración del conjunto de los servicios, elaborará un mapa de derechos que servirá de base para los protocolos y prácticas de descubrimiento y recomendación de servicios.

Artículo 6. El Catálogo de servicios.

1. El Catálogo de servicios contiene todos los servicios que prestan la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes, siendo su función principal aportar a la ciudadanía información completa, actualizada y comprensible sobre los mismos.

2. El Catálogo de servicios debe incluir, para cada servicio, la siguiente información:

- a) Un identificador único del servicio.
- b) Descripción en lenguaje claro del derecho, interés o necesidad a la que se dirige, y sobre lo que se ofrece a la ciudadanía.
- c) En su caso, los requisitos necesarios para hacer uso del servicio o los colectivos o grupos de personas interesadas a las que se dirige.
- d) La información y, en su caso, la documentación u otros elementos que vayan a ser solicitados a las personas interesadas cuando hagan uso del servicio, así como el momento en el que deberán ser aportados.
- e) La relación de datos que pueden ser consultados o verificados a través de las plataformas de gobernanza de datos para la tramitación del servicio .
- f) Las modalidades de acceso al servicio y, en particular, si esta puede ser electrónica, presencial o de ambas formas. Para la primera de ellas se incluirá a información suficiente para que el servicio pueda ser identificado de forma fácil en la sede electrónicamente y, para la segunda, las oficinas o lugares a los que la persona interesada pueda dirigirse, con su dirección e información sobre la posibilidad de ser asistido en el uso de medios digitales.
- g) En su caso, el periodo en el que pueda hacerse uso del servicio.
- h) En caso de que el servicio tenga asociado uno o más procedimientos administrativos, los plazos de respuesta y las opciones existentes en el supuesto de que estos no se cumplan.
- i) El enlace al acuerdo de nivel de servicio o documento equivalente, cuando esté disponible.
- j) Los datos de contacto donde las personas interesadas podrán obtener información del órgano responsable del servicio.

3. La información anterior deberá ser completa y se redactará siguiendo el principio de claridad.

4. La información contenida en el Catálogo de servicios se publicará en la sede electrónica, Además, se dará acceso a la información disponible en este en todos aquellos puntos en los que cada servicio se encuentre disponible y, si ello no resulta posible, la información facilitada deberá coincidir con la que conste en el Catálogo, que será considerada válida frente a terceros en caso de discrepancia.

5. Las personas⁴ responsables de los órganos que presten cada servicio deberán aportar y mantener actualizada la información del Catálogo de servicios sobre los mismos, respondiendo de

⁴ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

su veracidad y adecuación con la normativa. Asimismo, únicamente podrán publicitar los nuevos servicios o modificar y dar de baja los existentes a través de dicho Catálogo.

6. El departamento competente en materia de administración electrónica gestiona el Catálogo de servicios. La publicación en el Catálogo de Servicios requiere de una identificación del servicio por parte del órgano responsable y una publicación de la secretaria general correspondiente coordinada con la unidad de apoyo. La validación por parte del órgano responsable debe realizarse con una antelación suficiente de forma que pueda revisarse el contenido de forma previa a la publicación. No podrá publicarse ningún servicio que:

a) Solicite documentos a las personas que ya obran en poder de la Administración y son servicios intermediados o datos disponibles a través de la Plataforma de gobierno de datos.

b) Vulneren la normativa en materia de protección de datos personales o no adopten los modelos corporativos de cláusulas informativas a las personas interesadas.

c) No adopten un lenguaje claro o no apliquen los criterios de simplificación administrativa que se hayan adoptado

d) Hayan publicado la regulación en el Boletín Oficial con carácter previo a la publicación en el Catálogo de servicios.

e) Vulneren la normativa reguladora del procedimiento administrativo en particular respecto a los derechos de las personas a relacionarse electrónicamente con la Administración.

f) En caso de servicios vinculados con modelos de solicitud desarrollados a través del Tramitador on line, no se hayan realizado las pruebas oportunas por parte de los órganos responsables del procedimiento o no se haya remitido la información con la antelación suficiente para su puesta en funcionamiento con las debidas garantías para las personas.

e) Aquellas otras que se determinen mediante Resolución de la Dirección General competente en materia de administración electrónica.

7. Cuando la información aportada al Catálogo de servicios por el órgano responsable de un servicio no se corresponda con la normativa que lo regule, el departamento competente en materia de administración electrónica podrá dirigirse a aquél para que la corrija o, en su caso, adopte las modificaciones que resulten necesarias en la normativa. Mientras no se produzca la debida corrección podrá suprimir la información contradictoria o señalar la existencia de la discordancia. Asimismo, podrá retirar la información aportada, comunicándolo al órgano responsable del servicio, en caso de que, a su juicio, esta entre en conflicto con la normativa sobre protección de datos de carácter personal, sobre seguridad de la información o sobre simplificación y racionalización de los procedimientos.

8. El departamento competente en materia de administración electrónica podrá rectificar o eliminar los contenidos de la sede y subsedes electrónicas que no se ajusten a la información del Catálogo de servicios o que puedan generar confusión en la ciudadanía.

9. A efectos de su inclusión en el Catálogo de servicios no se considerarán servicios la mera comunicación de información a la ciudadanía, la publicación de los derechos que le asisten en relación con los servicios y la de los acuerdos de nivel de servicio.

Artículo 7. Sistematización y diseño de los servicios.

1. Se deberá evitar que la atención a una determinada necesidad o derecho de las personas quede fragmentada en varios servicios, por lo que para cada una de ellas se definirá un único servicio que deberá tener en cuenta todas las actuaciones precisas para satisfacerla íntegramente, diseñándose servicios de inicio a fin, que podrán comprender, cuando sea preciso, varios procedimientos administrativos.

2. La sistematización de los servicios, así como la información a la ciudadanía sobre los mismos, se realizará preferentemente en base a los hechos vitales y otras circunstancias de las personas que estén en el origen de su utilización.

3. En el diseño de cada servicio se tendrá en cuenta todo el contexto en el que se presta y las circunstancias específicas de las personas que lo van a utilizar, por lo que, para descubrir los objetivos concretos de las personas más allá de aquellas partes del servicio que resulten de una interacción con la Administración, se utilizarán técnicas de investigación de personas usuarias .

4. Antes de la puesta en marcha de los servicios se construirán prototipos para testear con personas usuarias las soluciones propuestas, al menos en aquellos puntos que mayor impacto puedan tener sobre la ciudadanía, y modificar aquellos aspectos del servicio que se han contrastado como no adecuados para la ciudadanía .

5. El ciclo de vida de los servicios será iterativo e incremental, aplicándose técnicas para su mejora continua. Su aceptación por la ciudadanía se evaluará utilizando métricas adecuadas basadas en los datos de su utilización real, publicándose los resultados obtenidos.

6. En el diseño de los servicios se utilizarán las medidas previstas en la Ley 1/2021, de 11 de febrero, de simplificación administrativa y otras metodologías que favorezcan su simplificación, especialmente en cuanto a los trámites a realizar por la ciudadanía.

7. En ningún caso se exigirá a la ciudadanía que aporte para la prestación de un servicio información o documentos que ya obren en poder de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos.

8. En el diseño de los servicios se incluirán medios de asistencia para la realización de las acciones asociadas a la prestación del servicio y se evitará que la persona usuaria tenga que hacer aquellas puedan llevarse a cabo por la propia Administración y sus sistemas. Cuando existan varias opciones para una determinada operación, siempre se incluirá aquella que aporte mayores facilidades a la ciudadanía.

Artículo 8. Lenguaje claro.

1. Los principios, métodos y fines de la clasificación de los servicios, el vocabulario y el lenguaje utilizados en cualquier forma de comunicación con la ciudadanía relativa a los servicios serán permanentemente revisados tomando como criterio central y de referencia a la ciudadanía .

2. El departamento competente en materia de administración electrónica elaborará y mantendrá actualizada para su utilización por todos los servicios, una Guía de lenguaje claro que, entre otros contenidos, incluirá las equivalencias entre términos técnicos de uso habitual y las expresiones que las personas usuarias utilizan normalmente para referirse a ellos, así como las expresiones técnicas que deben evitarse por resultar difícilmente comprensibles para la ciudadanía.

Artículo 9. Modelos.

1. Se podrá exigir a la ciudadanía la utilización de modelos preestablecidos para la presentación de las solicitudes y de otros documentos asociados a los servicios.

2. La definición que se realice de los modelos en las disposiciones reguladoras de los servicios se limitará a establecer su contenido y la información que debe aportarse para cumplimentarlos, sin incluir formatos o especificaciones gráficas.

3. Cuando las características de un servicio así lo aconsejen, la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes podrán establecer modelos y sistemas de presentación masiva que permitan presentar simultáneamente varias solicitudes.

4. La ciudadanía podrá añadir la información que estime conveniente para precisar o completar la prevista por el modelo, debiendo esta ser admitida y tomada en consideración por el órgano al que se dirijan.

5. Los modelos podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada con base en datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras Administraciones, así como ofrecer campos ya cumplimentados, con objeto de que la persona interesada verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.

Artículo 10. Sistema de diseño .

1. La dirección general con competencias en materia de administración electrónica realiza la definición, gestión y difusión del Sistema de diseño de la Administración pública de Aragón y sus organismos públicos, DESY. Se aplicará DESY a todos los elementos de interacción digital que usen las personas en sus relaciones con los diferentes departamentos y organismos públicos de la Administración, así como a las aplicaciones desarrolladas por los organismos responsables de los diferentes servicios.

2. La dirección general con competencias en materia de administración electrónica conjuntamente con la dirección general competente en materia de identidad corporativa, adoptaran mediante resolución conjunta, las instrucciones necesarias para la incorporación de los principios del sistema de diseño DESY en los diferentes órganos responsables.

3. El sistema de diseño DESY deberá cumplir con los requisitos de accesibilidad establecidos por la normativa vigente.

Artículo 11. Servicios piloto.

1. Los departamentos de la Administración autonómica podrán crear servicios piloto o sandbox , que permitan testear con carácter experimental, temporal y, en su caso, restringido a grupos de personas usuarias determinados las soluciones planteadas para la prestación de uno o más servicios.

2. Los servicios piloto se regularán por resolución de la dirección general competente por razón de la materia , en la cual se podrá dispensar puntualmente del cumplimiento estricto de la normativa específica aplicable a la organización administrativa, a la actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, a la identificación y firma electrónicas y a la protección de datos, sin que ello pueda suponer una merma sustantiva de los derechos de las personas⁵ participantes.

3. La resolución mencionada en el párrafo anterior deberá publicarse en la sede electrónica del Gobierno de Aragón antes de la puesta en funcionamiento del servicio piloto, y recogerá, como mínimo, los siguientes contenidos:

- a) El ámbito material del servicio piloto, sus objetivos, operatoria, el número aproximado y perfil de sus potenciales personas usuarias , la duración del período de pruebas y, en su caso, las fases previstas dentro del mismo y el número de procesos o iteraciones esperado.
- b) La relación de las normas aplicables al servicio piloto, con indicación de los preceptos concretos cuyo cumplimiento se dispensa durante el período de pruebas.
- c) El análisis de los riesgos que el servicio piloto pueda comportar para los derechos de las personas potencialmente afectadas y para la seguridad de los sistemas y aplicaciones, así como, en su caso, las garantías previstas para su mitigación.
- d) Un régimen de protección frente a los perjuicios económicos que puedan sufrir las personas⁶ participantes y que deriven directamente de fallos técnicos o humanos producidos durante la realización de las pruebas.
- e) En su caso, las previsiones relativas a la confidencialidad y a los derechos de propiedad industrial e intelectual que pudieran ser necesarias para proteger el servicio piloto o los resultados obtenidos mediante el mismo.

4. Los órganos competentes en las materias relacionadas con los servicios piloto facilitarán su realización, cooperando en todo momento con el departamento competente en materia de administración electrónica, para garantizar el éxito de las pruebas y atendiendo los requerimientos que al efecto se les formulen.

⁵ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

⁶ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

5. El desarrollo de un servicio piloto podrá ser suspendido o finalizado en cualquier momento, informándose de esta circunstancia a las personas⁷ participantes y ofreciéndoles un modo alternativo para continuar las relaciones jurídicas o procedimentales establecidas durante la realización de las pruebas. Asimismo, las personas participantes podrán abandonar las pruebas en cualquier momento.

6. Tras la finalización de la experiencia piloto se elaborará una memoria de evaluación de resultados que se hará pública y en la que constarán las conclusiones obtenidas para el diseño y regulación de los servicios.

⁷ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

Título II. Portales, sedes electrónicas y espacio personal de relación con la ciudadanía .

Capítulo I. Portal de internet

Artículo 12. Portal de internet .

1. El portal «aragon.es» es el punto de acceso en Internet a la información publicada por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y a su sede electrónica
2. La titularidad del portal «aragon.es» corresponde a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y la competencia sobre su diseño y gestión al departamento competente en materia de administración electrónica.
3. Excepcionalmente podrán existir portales asociados que serán gestionados por un órgano o servicio, bajo la coordinación del departamento competente en materia de administración electrónica. Estos portales serán accesibles desde el portal «aragon.es» y, por su parte, enlazarán con la información sobre los órganos, organismos públicos y entidades responsables de los mismos contenida en dicho portal, así como con la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
4. El portal contendrá únicamente información accesible de forma pública, debiendo realizarse todas las interacciones que requieran de la identificación de la persona usuaria a través de la sede electrónica .

Capítulo II. Sede electrónica

Artículo 13. Sede electrónica

1. La sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón es accesible a través de Internet en la dirección «aragon.es/tramites» y permite la interacción entre la ciudadanía y dicha Administración.
2. La sede electrónica es única para todos los departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, sus organismos autónomos y entidades de derecho público. Excepcionalmente, podrán existir subsedes electrónicas, que serán gestionadas por un órgano o servicio, bajo la coordinación del departamento competente en materia de administración electrónica, y que se considerarán sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón a todos los efectos. Las subsedes no podrán contener su propio espacio o área personal de relación con la ciudadanía y deberán tener acceso a través de la sede electrónica .
3. La sede electrónica se integrará en el portal «aragon.es» .

Artículo 14. Contenido mínimo de la sede electrónica .

La sede electrónica dispondrá del siguiente contenido mínimo:

- a) La identificación de la sede, de su titular y la del órgano u órganos competentes para la gestión de la información y servicios puestos a disposición en la misma .
- b) El acceso, mediante un enlace al Boletín Oficial de Aragón, a la disposición de creación.
- c) La información adecuada para facilitar su uso, incluyendo su estructura y las secciones disponibles, así como la relativa a la propiedad intelectual, la protección de datos de carácter personal, la accesibilidad web, y otra que pudiera ser exigida por la normativa aplicable.
- d) La relación de sistemas de identificación y firma electrónica admitidos o utilizados en la misma.

- e) La normativa reguladora del registro electrónico accesible a través de la sede , así como la fecha y hora oficiales y el calendario de días inhábiles a efectos del cómputo de plazos aplicable a la Comunidad Autónoma de Aragón.
- f) Información acerca de cualquier incidencia técnica que imposibilite el funcionamiento ordinario de la sede , o de alguno de sus servicios, así como, en su caso, de la ampliación del plazo no vencido que, debido a esta circunstancia, haya acordado el órgano competente.
- g) Un punto único de contacto común para la atención a la ciudadanía⁸ a través de todos los canales disponibles .
- h) La relación actualizada de los servicios disponibles, con remisión a la información del Catálogo de servicios que contendrá los puntos de contacto de los órganos y unidades tramitadoras de los procedimientos administrativos .
- i) La relación de los sellos electrónicos utilizados por los órganos, organismos públicos o entidades de derecho público comprendidos en el ámbito de la sede .
- j) El acceso a la relación del personal funcionario o personal⁹ empleado público habilitado para realizar la función de apoyo a las personas interesadas y para la realización de copias auténticas de documentos electrónicos en los órganos, organismos públicos o entidades de derecho público comprendidos en el ámbito de la sede o subsele.
- k) La relación de las actuaciones automatizadas vinculadas a los servicios disponibles en la sede y el acceso a la información sobre las mismas contenida en el Inventario de actuaciones automatizadas.

Artículo 15. Servicios de la sede electrónica.

La sede electrónica dispondrá, al menos, de los siguientes servicios a disposición de las personas interesadas:

- a) Acceso al espacio personal de relación con la ciudadanía , al registro electrónico y al conjunto de los servicios.
- b) Acceso al modelo para la presentación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.
- c) Acceso a los mecanismos de comunicación y al procedimiento de reclamación establecidos por la normativa sobre accesibilidad de los portales y aplicaciones de las Administraciones públicas.
- d) Un punto de verificación que, mediante el código seguro de verificación asignado a cada documento, permita acceder a los documentos electrónicos auténticos emitidos por los órganos, organismos públicos o entidades de derecho público comprendidos en el ámbito de la sede electrónica.
- e) El directorio de oficinas de asistencia en materia de registros, con información sobre su ubicación y horarios.
- f) El listado de los códigos de identificación de los órganos y unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Artículo 16. Espacio personal de relación con la ciudadanía .

1. El espacio personal de relación con la ciudadanía de Aragón es el espacio personal y único en el cual cada persona puede relacionarse e interactuar con la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes, acceder a los datos

⁸ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

⁹ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

que traten y de los que sea titular, conocer la situación de los servicios solicitados y el estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga condición de persona interesada, así como recibir las recomendaciones de servicios personalizados.

2. El espacio personal de relación con la ciudadanía será accesible a través de la sede electrónica, debiendo identificarse su titular para el acceso a la información personal y a los servicios que así lo precisen.

3. El espacio personal de relación con la ciudadanía ofrecerá a su titular, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

- a) El acceso a los servicios en curso en los que tenga la condición de persona interesada, pudiendo realizar el seguimiento de la gestión o tramitación, así como acceder a los expedientes y a los documentos generados.
- b) El acceso a los datos de los que sea titular y que obren en poder de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, con opción de obtener, cuando así proceda, certificaciones basadas en los mismos. Las personas¹⁰ titulares podrán prestar el consentimiento informado para su utilización con fines determinados y, sin son personas físicas, ejercer los derechos de rectificación, supresión, oposición y limitación del tratamiento.
- c) El acceso a las notificaciones y comunicaciones de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- d) El acceso al Registro electrónico de apoderamientos.
- e) La gestión y solicitud de citas previas con la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- f) El acceso a los documentos emitidos por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón relativos al titular y, en particular, a los carnés y tarjetas personales para el acceso a servicios o la realización de actividades.
- g) Espacios tematizados por áreas de interés de la ciudadanía en los que ofrecer servicios personalizados

4. Los datos y documentos obrantes en el espacio personal de relación con la ciudadanía se considerarán auténticos, en los términos establecidos en el artículo 27 de este Decreto para los entornos cerrados de comunicación.

Artículo 17. Responsabilidad sobre la sede electrónica .

1. El órgano¹¹ titular de una sede electrónica será responsable de la integridad, veracidad y actualización de la información, así como del correcto funcionamiento de los servicios de su competencia a los que pueda accederse a través de la misma.

2. Cuando la sede electrónica contenga servicios que sean competencia de otro órgano administrativo, organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente, sea de la misma o de diferente Administración, el órgano¹² titular de la competencia será responsable del correcto funcionamiento de dichos servicios.

3. Cuando la sede electrónica enlace con otra sede o subsede electrónica, será el órgano¹³ titular de la sede o subsede enlazada quien responderá según lo previsto en los párrafos anteriores.

¹⁰ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

¹¹ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

¹² Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

¹³ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

Capítulo III. Disposiciones comunes al portal y la sede electrónica .

Artículo 18. Requisitos para el diseño y gestión de los portales y sedes electrónicas.

1. Tanto el portal «aragon.es» y los portales asociados como la sede y subsedes electrónicas cumplirán con lo dispuesto en la normativa sobre accesibilidad web, transparencia y reutilización de la información del sector público, en los Esquemas nacionales de interoperabilidad y seguridad, en la Política de protección de datos y seguridad de la información de Gobierno de Aragón y en el Manual de identidad visual corporativa del Gobierno de Aragón.

2. El diseño del portal, de los portales asociados, de la sede, de las subsedes electrónicas y de las aplicaciones de gestión interna se realizarán utilizando el Sistema de diseño del Gobierno de Aragón, DESY, desarrollado por el órgano competente en materia de administración electrónica

Título III. Identificación, firma y representación.

Capítulo I. La ciudadanía.

Artículo 19. Identificación de la ciudadanía en el acceso a los servicios.

1. Todos los servicios admitirán como medio de identificación los certificados electrónicos cualificados y los demás medios de identificación incorporados al sistema Cl@ve gestionado por la Administración General del Estado.

2. Además de los medios a los que se refiere el apartado anterior únicamente se podrán utilizar los previstos en la Política de identificación y firma de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, conforme a los criterios de uso establecidos en la misma.

3. Se impulsará la identificación de la ciudadanía mediante dispositivos de los que disponga de forma habitual, así como con los medios que ya esté utilizando en sus transacciones con empresas y otras entidades.

4. El acceso a los servicios se permitirá con los medios de identificación más sencillos que resulten elegibles en función de su naturaleza y de los riesgos asociados, debiendo tenerse en cuenta especialmente si el servicio se dirige a colectivos profesionales o a la ciudadanía actuando a título personal. La evaluación de riesgos se realizará conforme a la Política de protección de datos y seguridad de la información de Gobierno de Aragón .

5. Las personas usuarias deberán utilizar los sistemas de identificación personalmente y cuidar de que los accesos a los servicios y su espacio personal de relación con la ciudadanía se realicen únicamente por ellas mismas¹⁴ o, en su caso, por terceros debidamente autorizados en los términos del artículo 22 de este Decreto.

Artículo 20. Firma de documentos .

1. La firma de documentos solo se exigirá cuando resulte necesaria y, en todo caso, únicamente para los supuestos previstos en el artículo 11 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. En los trámites que no requieran firma únicamente será exigible la identificación electrónica de la persona usuaria de acuerdo con los medios establecidos en el artículo 9 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en la política de identificación y firma del Gobierno de Aragón. Se considerarán, en todo caso, trámites que no requieren firma las aportaciones de documentos a lo largo de la tramitación del procedimiento y la presentación de alegaciones.

¹⁴ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

3. En el desarrollo de la Política de identificación y firma se regularán las condiciones en que las personas usuarias podrán optar por firmar utilizando únicamente sus medios de identificación, en cuyo caso la Administración de la Comunidad Autónoma añadirá a los documentos un sello cualificado, que será utilizado exclusivamente para esta finalidad y que estará bajo el control del departamento competente en materia de administración electrónica.

4. La utilización de la firma electrónica no excluye la obligación de incluir en el contenido visible de los documentos o comunicaciones los datos de identificación de la persona interesada, y en su caso de quien la¹⁵ represente, que sean necesarios de acuerdo con la legislación que les sea aplicable.

Artículo 21. Asistencia a la ciudadanía en el uso de medios digitales.

1. Cuando alguien que no esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración no disponga de medios digitales de identificación y firma, estas operaciones podrán ser realizadas, en aquellos servicios en los que así se determine, por personal funcionario o personal¹⁶ empleado público habilitado.

2. Las personas usuarias de los servicios prestados por las corporaciones de derecho público que ejerzan competencias administrativas por delegación, así como de las entidades privadas que presten servicios públicos en régimen contractual o de concierto, cuando no dispongan de medios digitales de identificación y firma, podrán ser representadas para la firma de solicitudes y documentación relacionadas con estos servicios por personal de dichas entidades. Del mismo modo, las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad o dependencia podrán ser representadas por empleadas y empleados públicos encargados de funciones asistenciales.

3. En todos los supuestos previstos en los párrafos anteriores deberá quedar constancia del consentimiento de la persona interesada, siendo el departamento competente en materia de administración electrónica quien establecerá los mecanismos para la obtención de dicho consentimiento, los cuales deberán ser comunes para el conjunto de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus organismos asociados.

Artículo 22. Representación.

1. La ciudadanía podrá acceder a los servicios a través de representantes, que podrán ser personas físicas o jurídicas, cuando ello esté previsto en su normativa interna.

2. Los medios preferentes para acreditar la representación serán los siguientes:

- a) El certificado cualificado de representante, para las personas jurídicas. En este caso la representación se entenderá otorgada para cualquier Administración u órgano y para cualquier trámite.
- b) El Registro electrónico de apoderamientos de la Administración General del Estado, para las personas físicas. En este caso la representación tendrá el alcance que se establezca en dicho Registro.

3. La ciudadanía también podrá nombrar representantes mediante un apoderamiento *apud acta* presencial, que se iniciará en las oficinas de asistencia en materia de registro y se considerará vigente una vez esté inscrito en el Registro electrónico de apoderamientos de la Administración General del Estado.

4. Además de por los medios anteriores, se podrá acreditar la representación por cualquiera de los instrumentos previstos en el artículo 5.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

¹⁵ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

¹⁶ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

Capítulo II. La Administración.

Artículo 23. Identificación del portal y la sede electrónica .

El portal y la sede electrónica, así como los asociados, se identificarán mediante un certificado cualificado de autenticación de sitio web .

Artículo 24. Identificación y firma electrónica de los órganos administrativos.

1. Los órganos administrativos se identificarán mediante certificados cualificados de sello electrónico que contendrán el número de identificación fiscal, la denominación del órgano y, en su caso, la identidad de la persona responsable o titular del órgano.

2. Todo sistema de actuación automatizada que realice operaciones que requieran de identificación, y en especial aquellos que actúan sobre los sistemas en forma análoga a la de los operadores humanos, dispondrá de un certificado de componente o de aplicación que lo identificará de forma exclusiva y estará vinculado al órgano administrativo responsable del mismo.

3. Los sellos electrónicos y los certificados de componente o de aplicación se crearán mediante resolución del órgano en la que deberán constar los datos del certificado, su tipo y el prestador de servicios de confianza que lo emite, así como las actuaciones y procedimientos en los que podrá ser utilizado. Dichas resoluciones deberán ser comunicadas al departamento competente en materia de administración electrónica, así como, en su caso, la revocación de los sellos y certificados de componentes o de aplicación.

4. Los sellos electrónicos se utilizarán únicamente para la firma de los documentos elaborados mediante actuación administrativa automatizada, los cuales solo podrán ser autenticados por este medio.

Artículo 25. Identificación y firma electrónica de las empleadas y empleados públicos.

1. Los medios de identificación para el acceso del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus organismos públicos vinculados o dependientes a las aplicaciones corporativas se definirán en la Política de identificación y firma.

2. Al personal cuyas funciones precisen de la identificación mediante certificados electrónicos o de la firma de documentos se les dotará de certificados cualificados de firma electrónica, que deberán utilizar siempre y únicamente en el ejercicio de sus funciones administrativas.

3. Los certificados cualificados de firma electrónica contendrán al menos el nombre y apellidos de su titular y su número de Documento Nacional de Identidad, o Número de Identificación de Extranjero , salvo cuando, por razones de seguridad o por exigirlo así una normativa específica, resulte necesaria la sustitución de los datos identificativos por un seudónimo.

Capítulo III. Otros medios para la autenticación de los documentos administrativos.

Artículo 26. Código seguro de verificación.

1. La sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón dispondrá de un servicio gratuito, mediante el cual se podrá acceder a los documentos electrónicos del archivo de gestión a través del código seguro de verificación .

2. El código seguro de verificación no se elaborará con datos identificativos de las personas interesadas, del expediente, del documento u otros similares cuyo conocimiento pudiera permitir el acceso al documento original a quien no disponga de dicho código.

3. El documento electrónico auténtico al que corresponda un código seguro de verificación deberá estar disponible en el punto de verificación durante todo el tiempo en el que, conforme a su

naturaleza y funciones, las personas interesadas puedan precisar hacer uso del mismo y, en todo caso, un mínimo de cinco años.

Artículo 27. Entornos cerrados de comunicación.

Los documentos electrónicos transmitidos a través de entornos cerrados de comunicación serán considerados válidos a efectos de autenticación e identificación de los emisores y receptores cuando dichos entornos estén incluidos en la Política de identificación y firma y se cumplan los requisitos establecidos por la misma.

Capítulo IV. Instrumentos para la gobernanza y utilización de los medios digitales de identificación y firma.

Artículo 28. Política de identificación y firma.

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes adoptan la Política de identificación y firma común que se incorpora en el Anexo de este Decreto, en la que se señalan los medios digitales de identificación y firma admitidos.

2. La adaptación de la Política de identificación y firma a nuevos medios de carácter estatal o europeo se realizará por Orden del departamento con competencias en materia de administración electrónica. El desarrollo de los medios de identificación y firma se realizará mediante Normas técnicas de identidad y firma aprobadas por la persona titular de la Dirección general competente en materia de administración electrónica.

3. Ninguna persona empleada u órgano administrativo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón o de sus organismos públicos vinculados o dependientes podrá utilizar en el ejercicio de sus competencias medios digitales de identificación y firma distintos de los previstos en la Política de identificación y firma.

Artículo 29. Plataformas de firma y de validación de los medios de identificación y firma.

1. Los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus organismos públicos vinculados o dependientes utilizarán preceptivamente el Módulo de firma electrónica e identificación (MFE), gestionado por el departamento competente en materia de administración electrónica, como vía de acceso a las plataformas de identificación y de firma de personas usuarias.

2. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma utilizarán la plataforma estatal de firma a través de la herramienta Servicios Integrados de Firma Electrónica (SIFE) gestionada por el departamento competente en materia de administración electrónica, como medio para la generación de firmas electrónicas longevas y para la validación de las mismas.

3. La Normas Técnicas de identificación y firma indicarán, en su caso, las plataformas que se utilizarán para la validación de otros medios digitales de identificación y firma.

Artículo 30. Registro de funcionarios habilitados.

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes dispondrán de un registro de personal funcionario o personal¹⁷ empleado público habilitado para realizar la función de apoyo a las personas interesadas prevista en el artículo

¹⁷ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

21.1 de este Decreto y para la realización de copias auténticas de documentos electrónicos, tanto presentados por la ciudadanía¹⁸ como de la propia Administración.

2. La gestión del registro de funcionarios habilitados será responsabilidad del departamento competente en materia de administración electrónica, al cual las personas¹⁹ titulares de los órganos administrativos deberán comunicar las altas, con indicación de las funciones que se incluyen, bajas y modificaciones en la habilitación del personal funcionario o personal²⁰ empleado público habilitado que tenga adscrito.

¹⁸ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

¹⁹ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

²⁰ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

Título IV. Tramitación y actuación administrativas.

Capítulo I. Medios para la interacción con la ciudadanía.

Artículo 31. Organización y funciones del registro electrónico general .

1. El Registro electrónico general es un servicio único y central de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón que realiza las siguientes funciones:

- a) La recepción y remisión de todos los documentos relativos a procedimientos tramitados por medios digitales.
- b) La anotación de los correspondientes asientos de entrada y salida de los documentos electrónicos transmitidos a través Registro electrónico de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón o del Registro físico integrado del Gobierno de Aragón.
- c) La generación y expedición de los justificantes de la presentación de documentos electrónicos.
- d) La conservación de los asientos de entrada y salida de los documentos agrupados por año natural .

2. El Registro electrónico general permitirá en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón la recepción y transmisión de los documentos electrónicos presentados por la ciudadanía y dirigidos a dicha Administración.

3. El departamento competente en materia de administración electrónica será responsable de la gestión técnica y organizativa del registro electrónico y los órganos administrativos u organismos públicos competentes para la tramitación de los documentos transmitidos lo serán también para su gestión, así como para resolver las dudas o discrepancias relativas a su emisión o recepción.

Artículo 32. Asiento registral

1. Todas las peticiones de entrada y salida remitidas a través del registro electrónico se inscribirán respetando el orden de recepción y remisión, y serán cursadas inmediatamente a sus destinatarios. Todos los asientos quedarán ordenados cronológicamente.

2. La recepción de entradas y salidas de datos o documentos en el registro electrónico se producirá automáticamente y el momento en que se tuvo lugar se acreditará mediante un sello de tiempo cualificado.

3. Cada asiento de entrada o salida contendrá los siguientes datos:

- a) Código de registro de entrada o de salida.
- b) La fecha y hora de presentación o emisión y la fecha de registro.
- c) Identificación de remitente y destinatario.
- d) Descripción sucinta del asunto al que se refiere el documento.
- e) Relación de los documentos presentados.

Artículo 33. Justificante de la presentación.

1. El registro electrónico emitirá automáticamente un justificante de cada presentación que contendrá los datos del asiento registral asignado a la misma y, para cada uno de los documentos que la compongan, su hash, con la información sobre el algoritmo utilizado para la generación, y, en su caso, el código seguro de verificación que le haya asignado el Gestor documental del Gobierno de Aragón.

2. La falta del justificante mencionado en el párrafo anterior no perjudicará la validez del asiento registral, siempre que éste se hubiera completado correctamente.

Artículo 34. Cómputo de plazos

1. La fecha de la presentación se considerará como fecha de registro, salvo en las producidas en un día inhábil para el registro electrónico, en las que será la primera hora del primer día hábil siguiente.

2. Serán días inhábiles a efectos del registro electrónico los fijados con carácter general en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón por el correspondiente decreto del Gobierno de Aragón.

Artículo 35. Presentación y transmisión de documentos.

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón podrá determinar, conforme a lo dispuesto en el Esquema nacional de interoperabilidad y sus normas técnicas de desarrollo, los formatos y estándares a los que deberán ajustarse los documentos presentados en el registro electrónico, así como el tamaño máximo de los ficheros aceptados por el mismo.

2. La interrupción accidental del funcionamiento del registro electrónico o la detección de anomalías de tipo técnico en la transmisión de un documento se pondrán instantáneamente en conocimiento de la persona usuaria mediante mensajes de error, que se mostrarán en el frontal de la aplicación que esté utilizando.

3. El registro electrónico podrá bloquear la presentación de un documento cuando se detecte en el mismo código malicioso susceptible de afectar a la integridad o seguridad del sistema, informando al presentante y, en el supuesto de que éste ya haya sido registrado, requiriendo su subsanación.

4. Los documentos en soporte no electrónico se deberán presentar a través de las oficinas de asistencia en materia de registros, donde serán digitalizados y posteriormente devueltos a las personas interesadas o, en caso de no ser posible, se conservarán durante un período mínimo de seis meses, transcurrido el cual serán eliminados. Si se trata de originales o copias auténticas, la copia electrónica resultante tendrá la consideración de copia electrónica auténtica.

5. El archivo de los documentos transmitidos a través del registro electrónico corresponderá al órgano competente para la tramitación del procedimiento, conforme al plazo que determine su normativa.

Artículo 36. Comunicaciones electrónicas interiores en la Administración.

Las comunicaciones entre los órganos de la Administración se realizarán por medios electrónicos, asegurándose su trazabilidad integral, en particular las fechas de recepción y aceptación o rechazo de los órganos destinatarios y la calidad de los datos.

Artículo 37. Oficinas de asistencia en materia de registros y oficinas de información.

1. Las oficinas de asistencia en materia de registros desarrollarán las siguientes funciones:

- a) Digitalizar los documentos en soporte no electrónico presentados o recibidos en la oficina y dirigidos a la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes.
- b) Registrar las copias electrónicas de los documentos anteriores en el Registro físico integrado del Gobierno de Aragón (REGFIA) o un sistema equivalente, introduciendo los datos precisos para el asiento de entrada y proporcionando al presentante un justificante en soporte no electrónico que acredite la fecha y hora de registro de los documentos presentados.

- c) Expedir copias electrónicas auténticas de los originales o copias auténticas en soporte no electrónico que procedan de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón o de sus organismos públicos o entidades de derecho público vinculados o dependientes, o que se vayan a incorporar a un expediente tramitado por estas Administraciones.
- d) Proporcionar información a las personas interesadas, conforme a lo establecido en el artículo 4.3 de este Decreto.
- e) Asistir a las personas usuarias para la utilización de los servicios y, en particular, para el uso de los medios digitales de identificación y firma.
- f) Proveer a la ciudadanía de medios digitales de identificación y firma cuando así se establezca en la Política de identificación y firma.
- g) Realizar la identificación y la firma de documentos en nombre de las personas usuarias, cuando así proceda según lo previsto en el artículo 21.1 de este Decreto.
- h) Practicar notificaciones y comunicaciones en soporte no electrónico, dentro del ámbito de actuación de esa oficina, cuando la persona interesada comparezca y así lo solicite.
- i) Informar a las personas usuarias del código de identificación del órgano, organismo público o entidad a la que se dirige una solicitud, escrito o comunicación.
- j) Acreditar la realización de los apoderamientos presenciales apud acta, comunicándolos al órgano gestor del procedimiento.
- k) Cualesquiera otras funciones que se les atribuya legal o reglamentariamente.

2. El departamento competente en materia de formación del personal al servicio de las Administraciones Públicas incluirá en sus planes de formación cursos destinados a la formación de las personas dedicadas a la atención a las personas en las Oficinas de asistencia en materia de registro y en las oficinas de información de forma que se garantice una adecuada especialización y profesionalización. Esos cursos incluirán formación para relacionarse con colectivos que a priori pueden presentar especiales dificultades.²¹

3. El departamento competente en materia de inspección de servicios y función pública adoptará las medidas necesarias para favorecer la cobertura de las plazas en el territorio realizando políticas de discriminación positiva de forma que se garantice la permanencia del personal en las oficinas de información ubicadas en las oficinas delegadas, oficinas comarcales agrarias y delegaciones territoriales.

4. Las personas responsables de las Oficinas de asistencia en materia de registro identificarán en el Registro de funcionarios habilitados de Aragón el personal de las oficinas habilitado y su tipo de habilitación .

5. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón contará con un directorio de las oficinas de asistencia en materia de registros, que será gestionado por el departamento competente en materia de administración electrónica. Con esta finalidad, los órganos administrativos deberán mantener permanentemente actualizados, a través de la sede electrónica, los datos de las oficinas que dependan los mismos, contando claramente la dirección y datos de contacto .

6. La identidad de las personas asistidas presencialmente y la naturaleza de la asistencia que se les ha prestado se registrarán en el sistema de relación con la ciudadanía.

Artículo 38. Notificaciones y comunicaciones electrónicas con la ciudadanía.

1. Los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos vinculados o dependientes, practicarán sus notificaciones y comunicaciones a través del Sistema de Notificaciones Telemáticas.

²¹ Se incluye esta referencia como consecuencia de lo establecido en el Informe de Impactos de la SGT y de acuerdo con lo establecido en el artículo 53.9 de la Ley 1/2021, de 11 de febrero: “*formación específica en materia de administración digital para el desarrollo de sus funciones específicas y, en particular, para relacionarse con colectivos con especiales dificultades de accesibilidad o de uso de las herramientas de administración digital*”.

2. Los sujetos obligados a ser notificados electrónicamente y quienes hayan optado por el canal electrónico para comunicarse con la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón serán notificados mediante la puesta a disposición de las notificaciones en su espacio personal de relación con la ciudadanía o, en su caso, en la de su representante, comunicándosele este hecho con un aviso enviado por correo electrónico, SMS o medio análogo. Asimismo, se pondrá a disposición en los espacios gestionados de forma centralizada por la Administración General del Estado

3. La notificación se entenderá practicada en el momento en que se produzca el acceso a su contenido, el rechazo expreso de la misma o el vencimiento del plazo de diez días naturales contados desde la puesta a disposición sin que se acceda a su contenido, eventos de los que deberá quedar constancia, con indicación de su fecha y hora. Se producirán los efectos jurídicos por la aceptación, rechazo expreso o rechazo por transcurso de plazo que se produzca en primer lugar.

4. Cuando no sea preceptiva la evidencia del acceso o del rechazo de la persona interesada, la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón podrá comunicarse con la ciudadanía utilizando cuentas corporativas en herramientas como canales sociales y participativos, correo electrónico, mensajería electrónica o chats, en especial cuando hayan sido promovidos por el sector público autonómico. Se posibilitará que las personas usuarias expresen sus preferencias entre estos canales de comunicación .

Artículo 39. Pago de derechos económicos a favor de la Administración.

1. Para mayor comodidad de las personas usuarias, las obligaciones de pago a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón se podrán abonar mediante las aplicaciones comúnmente utilizadas por la ciudadanía y, en todo caso, con tarjeta de crédito o débito, salvo que se justifique la imposibilidad de hacerlo, y a través de transferencia o domiciliación bancaria.

2. El departamento competente en materia de hacienda autorizará las aplicaciones y pasarelas de pago que podrá utilizar la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

3. La presentación y pago de las autoliquidaciones y liquidaciones de las tasas y precios públicos gestionados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como por sus organismos públicos y entidades dependientes se realizará, en su caso, conforme a lo dispuesto en su normativa específica, integrando cuando así proceda el proceso de pago con la presentación de la solicitud .

Capítulo II. Documentos y expedientes electrónicos.

Artículo 40. Requisitos de los documentos administrativos electrónicos.

1. Los documentos administrativos electrónicos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Contener información de cualquier naturaleza archivada en soporte electrónico según un formato determinado.
- b) Disponer de los datos de identificación que permitan su individualización, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.
- c) Incorporar una referencia temporal del momento en que han sido emitidos.
- d) Incorporar los metadatos mínimos exigidos en la Política de gestión y archivo de documentos electrónicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos.
- e) Incorporar las firmas electrónicas que correspondan de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.

2. Los metadatos mínimos exigidos se recogen en la Política de gestión y archivo de documentos electrónicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos, así como en las normas estatales de interoperabilidad correspondientes. En todo caso, los documentos y los expedientes administrativos electrónicos deberán tener entre sus

metadatos las limitaciones al acceso que hayan sido definidas por la persona²² titular del órgano o la unidad gestora que haya creado el documento o formado el expediente administrativo y que tienen la consideración de metadatos complementarios .

3. Los metadatos mínimos obligatorios definidos en la Norma Técnica de Interoperabilidad de documento administrativa de los documentos generados por la Administración solo podrán modificarse por error u omisión. Los metadatos mínimos obligatorios adicionales definidos en la Política de gestión y archivo de documentos electrónicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos de completarán y adaptarán a lo largo del ciclo de vida del documento del mismo modo de los metadatos complementarios. .

4. Existirá un sistema de gestión documental único en el que deberán almacenarse todos los documentos electrónicos de Gobierno de Aragón .

5. La Política de gestión y archivo de documentos electrónicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos deberá actualizarse a propuesta conjunta de los departamentos competentes en materia de archivo y administración electrónica .

Artículo 41. Copia de los documentos administrativos .

1. Las copias electrónicas auténticas serán nuevos documentos electrónicos, firmadas con un sello de órgano o con la firma de la persona habilitada que las realice y que incluirán total o parcialmente el contenido del documento sobre el que se expiden, cumpliendo con lo establecido en la normativa estatal en materia de interoperabilidad.

2. Las copias electrónicas auténticas generadas sin alterar el formato y el contenido del documento electrónico original tendrán su misma eficacia jurídica. Las copias electrónicas generadas que, por ser idénticas al documento electrónico original no comportan cambio de formato ni de contenido, tendrán la eficacia jurídica de documento electrónico original. Las copias electrónicas parciales auténticas se obtendrán mediante extractos del contenido del documento origen que corresponda o a través de la utilización de otros métodos electrónicos que permitan mantener la confidencialidad de aquellos datos que no afecten a la persona interesada.

3. La vista, el acceso o la descarga e impresión de un documento administrativo electrónico original o copia electrónica auténtica no implica la realización de una copia del mismo sino una representación o manifestación del documento original en pantalla., Si se descarga junto a todas las propiedades del original, tendría también su misma eficacia, es decir, carácter de original.

Artículo 42. Órganos competentes para la emisión de copias auténticas de documentos .

1. Las copias electrónicas auténticas de originales o de documentos en soporte no electrónico aportados por las personas interesadas se realizarán en las oficinas de asistencia en materia de registro o en las unidades competentes para la tramitación o custodia de los expedientes a los que deban incorporarse dichos documentos. Las personas titulares de los órganos administrativos correspondientes designarán al personal funcionario o personal²³ empleado público habilitado para la emisión de las copias electrónicas auténticas.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, las unidades de personal de los departamentos y organismos públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón podrán realizar la copia electrónica de los documentos que deban incorporarse a los expedientes correspondientes a procedimientos en materia de personal, con independencia de la unidad en la que obren tales documentos. Con esta finalidad, también se considerarán válidas las copias electrónicas auténticas realizadas por los secretarios de los ayuntamientos de las localidades donde radiquen los puestos de trabajo de las personas participantes en dichos procedimientos.

3. Tras comprobar la autenticidad de los documentos originales en soporte no electrónico, éstos serán digitalizados conforme a lo dispuesto en el Esquema nacional de interoperabilidad y en

²² Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

²³ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

sus normas técnicas de desarrollo, devolviéndose los originales aportados a las personas interesadas.

Artículo 43. Formación del expediente administrativo electrónico.

1. Todo documento administrativo electrónico deberá estar relacionado con uno o varios expedientes administrativos electrónicos, o con una o varias agrupaciones documentales si no corresponde a un procedimiento administrativo.
2. El foliado de los expedientes administrativos electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico autenticado que garantizará la integridad del expediente y permitirá su recuperación siempre que sea preciso.
3. El índice electrónico podrá ser firmado mediante el sello electrónico del órgano responsable del expediente o mediante un sello electrónico dispuesto específicamente para esta finalidad por el departamento competente en materia de administración electrónica.
4. El índice electrónico se generará automáticamente cuando así lo indique alguno de las personas gestoras²⁴ del expediente y, en todo caso, cuando se produzca la comunicación o archivo del mismo.

Artículo 44. Verificación de los documentos y expedientes

1. El servicio de verificación de documentos electrónicos permitirá acceder tanto a documentos individuales como a los expedientes de forma conjunta mediante el correspondiente código seguro de verificación e informará sobre la validez de las firmas electrónicas incorporadas a los mismos.
2. El acceso al servicio de verificación de documentos electrónicos será libre y gratuito.
3. Se conservará constancia de las consultas realizadas y de su fecha, así como información sobre el acceso que permita, en caso de ser necesario, averiguar el origen de la consulta.
4. Si el documento o expediente han sido definidos como de acceso restringido, se mostrará un mensaje informando de las limitaciones aplicadas, y, en su caso, se dará la opción de acceder al mismo previa la identificación de la persona usuaria.
5. Si el documento o expediente han sido anulados se informará de este hecho y si han sido sustituidos se dará acceso al documento o expediente que lo hayan sustituido.

Artículo 45. Comunicación de los expedientes electrónicos.

1. La remisión del expediente electrónico a solicitud de otra Administración o de un órgano judicial se practicará, preferentemente, mediante el envío de un localizador que dé acceso seguro al expediente en el Gestor documental, con las condiciones previstas en el Esquema nacional de interoperabilidad y en la Política de gestión y archivo de documentos electrónicos del Gobierno de Aragón.
2. En el caso de que tuvieran que formar parte necesariamente del expediente documentos que por sus características tengan un tamaño que supera los límites del gestor documental, se aplicarán las medidas de compresión, fraccionamiento y reducción de tamaño disponibles en cada momento. Si, aun aplicando estas medidas, no pudiera incorporarse el documento al expediente se almacenará externamente incorporando en el expediente un enlace que pueda facilitar el acceso.

Capítulo III. Actuación automatizada.

Artículo 46. Concepto y tipos de actuación automatizada.

²⁴ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

1. Actuación administrativa automatizada es aquella que se realiza por un sistema de información debidamente programado sin intervención directa de personal²⁵ empleado público.

2. Las actuaciones automatizadas podrán ser:

- a) De carácter simple: a partir de datos aportados, y en base a un algoritmo definido, elaboran un proceso, acto o actuación determinada.
- b) De carácter complejo: igual que el anterior pero la resolución del acto estaría basada en un algoritmo de aprendizaje, o un sistema que emula a una persona experta²⁶, donde la toma de decisión es en base a la experiencia de actuaciones anteriores u otras fuentes de conocimiento.

3. Las actuaciones automatizadas podrán dar lugar a:

- a) Procesos o actos de comunicación con la ciudadanía que no tienen la naturaleza de actos administrativos
- b) Actos administrativos de trámite
- c) Actos administrativos definidos o resolutorios.

4. Las disposiciones de este capítulo se aplicarán a las actuaciones administrativas automatizadas que den lugar a actos administrativos y las que den lugar a procesos o actuaciones no constitutivas de acto administrativo únicamente cuando su complejidad o posible impacto en los derechos de la ciudadanía así lo justifique. Además, se podrán aplicar a actuaciones administrativas en las que, aun habiendo intervención humana, se dé un alto grado de automatización y la decisión o decisiones adoptadas puedan verse condicionadas por la información aportada por los sistemas utilizados con una intensidad que así lo justifique.

5. Una orden del departamento competente en materia de administración electrónica detallará los criterios a seguir para la clasificación de las actuaciones automatizadas y para la aplicación de las disposiciones de este capítulo.

Artículo 47. Puesta en servicio de las actuaciones administrativas automatizadas.

1. Antes de la puesta en servicio de una actuación administrativa automatizada el departamento con competencias sobre el servicio o servicios en los que esta se integre designará uno o más órganos administrativos que serán responsables de la misma y a los que corresponderán la definición de sus especificaciones técnicas, la supervisión y control de su funcionamiento y, en su caso, el análisis de riesgos sobre la seguridad de la información, la auditoría del sistema, la revisión de sus decisiones y la resolución de los recursos presentados contra éstas.

2. También antes de dicha puesta en servicio, el departamento mencionado en el párrafo anterior deberá autorizarla mediante una disposición que, como mínimo, indicará:

- a) La naturaleza de la actuación, la información utilizada o tratada por la misma y, en su caso, los efectos que pueda tener sobre las personas interesadas.
- b) El órgano u órganos administrativos responsables.
- c) El medio o medios de identificación utilizados por el proceso automatizado y el sello o sellos de firma, conforme a lo dispuesto en este Decreto.
- d) En su caso, las auditorías a realizar y su periodicidad.
- e) En su caso, la procedencia de la revisión prevista en este Decreto, así como la forma y plazo para solicitarla y el procedimiento para su realización.
- f) Los recursos que procedan contra las actuaciones automatizadas y el plazo para interponerlos.

²⁵ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

²⁶ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

- g) Las conclusiones del análisis de riesgos sobre la seguridad de la información.
- h) La forma en la que se elaborará la información prevista en el artículo 48.2 de este Decreto.

3. En la contratación que se realice para el desarrollo de herramientas que tengan una función central en las actuaciones comprendidas en el párrafo 4 del artículo 46 de este Decreto se exigirá la acreditación del cumplimiento de los requisitos y de las obligaciones de transparencia establecidos por el mismo, incluyéndose en el objeto del contrato la elaboración de la información prevista en el artículo 48.2, salvo que se realice de otro modo, y entre los criterios de adjudicación su potencial para conseguir la máxima transparencia y capacidad explicativa del sistema.

4. Cuando una actuación de las comprendidas en el párrafo 4 del artículo 46 de este Decreto por su naturaleza, alcance, contexto o fines, pueda suponer un riesgo elevado para los derechos de las personas físicas, se realizará, antes de su puesta en servicio, una evaluación del impacto en dichos derechos y, en su caso, se adoptarán las medidas que se consideren necesarias de acuerdo con la misma.

Artículo 48. Transparencia y control de la actuación automatizada.

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes dispondrán de medios para el control de las actuaciones administrativas automatizadas, con los siguientes objetivos:

- a) Conocer en todo momento cuándo una determinada actuación ha sido realizada por un empleado público o por un proceso automatizado.
- b) Cuantificar en qué medida dichas actuaciones condicionan las decisiones administrativas.
- c) Proteger los derechos de la ciudadanía y garantizar la máxima transparencia en el uso de la actuación automatizada.

2. Dichas actuaciones se incluirán en la sede, conteniendo, como mínimo, la siguiente información:

- a) La disposición prevista en el artículo 47.2 de este Decreto.
- b) Las tecnologías utilizadas por el sistema en que se base la actuación automatizada y las características más relevantes de las mismas.
- c) La explicación, suficientemente detallada, del funcionamiento de los programas y, siempre que sea posible, su código fuente.
- d) Si la herramienta se entrena con un conjunto de datos, su origen y características, las auditorías realizadas sobre el mismo y, siempre que sea posible, el acceso a su contenido íntegro.

3. El órgano administrativo responsable de una actuación administrativa automatizada realizará las comprobaciones precisas para asegurar su correcto funcionamiento antes de su puesta en servicio y, en su caso, con la periodicidad indicada en la disposición prevista en el artículo 47.2 de este Decreto. Dichas comprobaciones se realizarán también cuando lo solicite razonadamente una persona interesada o una entidad o asociación entre cuyos fines se encuentre la defensa de los derechos digitales de la ciudadanía, o cuando de la instrucción de un procedimiento de recurso se desprenda un posible funcionamiento incorrecto de los sistemas.

Artículo 49. Garantía de los derechos de las personas en las decisiones individuales automatizadas.

1. Cuando una actuación administrativa automatizada produzca efectos jurídicos en una persona, física o jurídica, o le afecte significativamente de modo similar, se considerará que es una decisión individual automatizada.

2. Siempre que la prestación de un servicio conlleve la adopción de una decisión individual automatizada se informará a las personas interesadas de la existencia de dicha decisión, así como de las consecuencias asociadas a la misma y se remitirá a la información obrante en el Inventario de actuaciones automatizadas.

3. Cuando así lo solicite la persona interesada, el órgano responsable de una decisión individual automatizada deberá revisarla mediando intervención humana salvo si la decisión es necesaria para la celebración o la ejecución de un contrato entre la persona interesada y el órgano responsable, está amparada en una norma legal o el consentimiento expreso de la persona interesada. En todo caso, el órgano responsable deberá establecer las medidas adecuadas para salvaguardar los derechos y libertades y los intereses legítimos de la persona interesada. Esta revisión no sustituirá a los recursos administrativos que procedan, cuyo plazo de interposición se iniciará una vez realizada la revisión y comunicado el resultado de la misma.

4. Los sistemas empleados para la adopción de decisiones individuales automatizadas deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Respetar las normas y directrices éticas establecidas por la Unión Europea para la inteligencia artificial, así como los principios y derechos digitales recogidos en la legislación y en la Carta de derechos digitales.
- b) Justificar sus decisiones en forma comprensible para la ciudadanía, haciendo uso de las técnicas de la inteligencia artificial explicable.
- c) Evitar la discriminación por género, origen racial, diversidad funcional o cualquier otra condición personal, territorial o socioeconómica que no forme parte expresamente de los criterios que deban tenerse en cuenta para la decisión. Cuando las decisiones se basen en un entrenamiento previo de la herramienta, la información utilizada para el mismo se auditará previamente para evitar la introducción de sesgos.

5. La adopción de decisiones individuales automatizadas relativas a una persona física mediante la utilización de categorías especiales de datos solo podrá realizarse previo el consentimiento expreso de la persona interesada o si se satisface un interés público esencial.

Capítulo IV. Actuación de los órganos colegiados.

Artículo 50. Sesiones virtuales.

1. Los órganos colegiados podrán celebrar sus sesiones a través de videoconferencia, entendiéndose celebrada la sesión en la sede física del órgano colegiado y, en su defecto, en la del órgano administrativo, organismo o entidad al que esté adscrito.

2. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón dispondrá de una plataforma de videoconferencia para uso propio y de sus organismos públicos vinculados o dependientes, que se deberá utilizar preferentemente, aunque también se podrán usar otras herramientas, siempre que garanticen la integridad, seguridad e interactividad de las comunicaciones, la participación igualitaria y sincrónica de todas las personas²⁷ que formen parte del órgano, así como, en su caso, la conservación del contenido de la sesión.

3. La convocatoria de las sesiones podrá realizarse mediante correo electrónico dirigido a la dirección que las personas que forman parte²⁸ hayan señalado a tal efecto, pudiéndose solicitar la emisión de un acuse de recibo por las personas destinatarias²⁹.

²⁷ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

²⁸ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

²⁹ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

4. La convocatoria de las sesiones contendrá el orden del día con la documentación relativa a los asuntos incluidos en el mismo, así como indicación expresa de la forma de celebración, los datos necesarios para la conexión y, en caso de que sean precisos recursos técnicos específicos, el acceso a los mismos.

5. Las personas que forman parte³⁰ del órgano colegiado serán identificados por quienes ejerzan la secretaría del mismo, que podrán exigir la exhibición del documento nacional de identidad u otro documento equivalente. En las sesiones públicas, las personas³¹ asistentes que no formen parte del órgano no estarán obligados a acreditar su identidad.

6. En su caso, la grabación de las sesiones se considerará un tratamiento de datos de carácter personal legitimado por ser necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público.

Título V. Medios y activos digitales

Capítulo I. Los activos digitales.

Artículo 51. Los activos digitales.

1. Los activos digitales de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes son aquellos que se hayan elaborados o adquiridos por ellos en el ejercicio de sus funciones tendrán la naturaleza de información pública, conforme a lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

2. Los activos digitales se generan, gestionan y conservan en los sistemas de información de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes, en su portal y portales asociados, en su sede y subsedes electrónicas, así como en las cuentas y perfiles de los que sean titulares en los diversos servicios de Internet y, en particular, en las redes sociales.

3. Los activos digitales deben ser compartidos por la totalidad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes y, en función de su interés público o privado, por la propia ciudadanía, debiendo maximizarse su reutilización.

4. La gestión de los activos digitales debe basarse en estándares que garanticen la homogeneidad semántica y sintáctica, así como los niveles adecuados de calidad para su uso .

5. La gestión de los activos digitales debe garantizar la autenticidad, integridad, confidencialidad, privacidad y disponibilidad de los mismos, permitiendo su alta, modificación, consulta y borrado de manera segura y con trazabilidad.

Artículo 52. Gobierno y gestión de los datos

1. La Unidad de gobierno de datos establecerá los criterios, estándares y reglas comunes para la gestión y uso de los datos en cada una de las etapas del ciclo de vida de los activos digitales , supervisará su cumplimiento y prestará apoyo a las distintas unidades para su adecuada aplicación.

2. La Plataforma de gobernanza de datos es el sistema de gestión e intercambio de datos para el conjunto de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

³⁰ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

³¹ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

3. La gestión de los conjuntos de datos, que se realizará conforme a los principios establecidos en las directrices de interoperabilidad y reutilización de datos, se basa en el principio de dato único y dato compartido, y tiene como objetivos su apertura en el punto de acceso de datos abiertos del Gobierno de Aragón, su compartición a través de la Plataforma de gobernanza de datos y el acceso por la persona interesada.

4. Quienes sean³² titulares de cada órgano serán las personas responsables³³ de los conjuntos de datos cuya gestión tengan asignada, debiendo responder de la veracidad e integridad de los mismos así como de los mínimos de calidad establecidos.

5. Quienes sean³⁴ titulares de cada órgano deberán designar a las personas con competencia y habilidades suficiente para ser responsables de la gestión y conservación de los diferentes conjuntos de datos, conforme a las siguientes categorías:

- a) Persona³⁵ Responsable de datos: titular del órgano administrativo que establece los procedimientos para la gestión del conjunto de datos y vela por sus mínimos de calidad y compartición.
- b) Persona³⁶ Responsable funcional: Se encarga de la aplicación al conjunto de datos de los criterios, estándares y reglas establecidos por la Unidad de gobierno de datos, y vela por su ejecución dentro del ámbito de sus datos, así como la compartición desde el punto de vista funcional.
- c) Persona³⁷ Responsable técnico: Se encarga de los aspectos técnicos asociados a la gestión, conservación y compartición del conjunto de datos.
- d) Persona usuaria³⁸ de negocio: Opera sobre el conjunto de datos, realizando las altas, modificaciones y borrado de los mismos, debiendo mantener en todo momento su veracidad, completitud, así como unos mínimos de calidad.

6. La conservación de los conjuntos de datos será responsabilidad de los órganos que tengan asignada su gestión.

Artículo 53. Tipos de datos

1. Los datos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes se dividen en las siguientes categorías:

- a) Datos estratégicos: Son los relacionados con aspectos fundamentales de la sociedad y que poseen un mayor potencial para generar un impacto económico y social significativo.
- b) Datos comunes: Son aquellos que, sin ser datos estratégicos, pueden ser utilizados por órganos administrativos distintos de aquel que gestiona el conjunto de datos.
- c) Datos internos: Son aquellos que una unidad administrativa utiliza únicamente para finalidades propias y que, en principio, no resultan de utilidad para otras unidades.

2. Todos los datos se considerarán comunes, salvo indicación expresa que deberá ser justificada.

³² Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

³³ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

³⁴ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

³⁵ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

³⁶ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

³⁷ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

³⁸ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

3. La Unidad de Gobierno de Datos será la encargada de establecer los criterios necesarios para llevar a cabo la clasificación de datos.

4. El portal de datos abiertos del Gobierno de Aragón publicará los datos estratégicos en todo caso, y los comunes cuando se consideren de interés para la ciudadanía, esta los solicite frecuentemente o sean susceptibles de reutilización.

Artículo 54. Los datos de las personas

1. Los datos de las personas no podrán tener la consideración de datos internos.

2. Los datos de las personas, tanto físicas como jurídicas, serán tratados de forma que cada titular tenga en todo momento el control de los mismos, debiéndose obtener el consentimiento expreso e informado para todos aquellos tratamientos que no queden legitimados por cualquier otra de las bases de licitud de tratamiento previstas en la normativa de protección de datos personales.

3. El espacio personal de relación con la ciudadanía contendrá las opciones y funciones necesarias para la realización por las personas de las operaciones necesarias para el control de sus datos y para la prestación de los consentimientos informados.

4. Se entenderá que una persona ha sido dada de alta en la Plataforma de gobernanza de datos del Gobierno de Aragón cuando haya sido identificada y registrada en el acceso a cualquiera de los servicios de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

Artículo 55. Calidad de los datos

1. Las personas titulares de los órganos administrativos son las³⁹ responsables la adopción de las medidas necesarias y la gestión de los metadatos que garanticen una adecuada calidad de los datos que obren en sus sistemas de información, conforme se establece en el artículo 44 de la Ley de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón.

2. Para garantizar la integridad de los datos, veracidad y exactitud de los datos, las personas titulares de los órganos administrativos:

a) Son las⁴⁰ responsables de realizar las acciones necesarias para adoptar las medidas de seguridad propuestas en los análisis de riesgos y las evaluaciones de impacto sobre los datos de carácter personal que se realicen sobre los sistemas de información.

b) Deberá mantener un adecuado sistema de versionado de los datos de forma que se identifiquen los conjuntos de datos que, sin tener vigencia, contienen hechos significativos y pueden ser almacenados para corregir un error a futuro o ante una petición de restauración.

c) Deberán asegurarse de que sus sistemas de información identifiquen tanto los datos como sus metadatos. Entre los metadatos se incluirán aquellos definidos en las normas técnicas que garanticen la trazabilidad del dato de forma que pueda identificarse el momento y el órgano responsable de su origen.

Artículo 56. Intercambio de datos

1. Las personas⁴¹ titulares de los órganos administrativos deberán compartir a través de la Plataforma de gobernanza de datos los conjuntos de datos estratégicos y comunes de los que sean responsables.

³⁹ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

⁴⁰ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

⁴¹ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

2. Previamente al inicio de un intercambio de datos los organismos o unidades implicados en el mismo deberán conocer y suscribir el correspondiente protocolo de intercambio, cuyo contenido será establecido por la Unidad de gobierno de datos.

3. Para poder suministrar a las personas información sobre el estado de tramitación de sus expedientes, los órganos o unidades gestoras que utilicen herramientas de gestión deberán proveer a la Plataforma de gobernanza de datos información pertinente y actualizada sobre las fases por las que pasan los expedientes, siguiendo el modelo que para esta finalidad establezca la Unidad de gobierno de datos.

4. Con el objeto de prestar un mejor servicio a la ciudadanía, y en particular para la elaboración del perfil previsto en el artículo 5 de este Decreto, todos los servicios deberán compartir los datos de las personas, a la mayor brevedad y conforme al modelo de datos único que será definido por la Unidad de gobierno de datos.

5. La dirección general competente en materia de administración electrónica podrá:

a) Habilitar mecanismos de acceso a los datos estratégicos y comunes necesarios para dar un adecuado servicio a la ciudadanía en caso de que no se pongan a disposición por los órganos responsables.

b) Suspender la integración con las herramientas corporativas de administración electrónica para los supuestos órganos responsables titulares de datos que no realicen una adecuada puesta a disposición de sus datos con las condiciones de calidad establecidas.

c) Suspender o cesar del acceso a las personas usuarias de datos que no realicen el acceso a los mismos en las condiciones establecidas por las plataformas de intermediación estatal o autonómica y pongan en riesgo el mantenimiento de los servicios de interoperabilidad.

6. Los intercambios de datos personales de categoría especial, deberán ser validados por el delegado de protección de datos del órgano responsable de los mismos.

Artículo 57. Los documentos y expedientes administrativos

1. Los procesos de gestión documental consistentes en la captura, registro, clasificación, descripción, acceso, valoración y calificación, conservación, transferencia y eliminación de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente administrativo y todos aquellos documentos con valor probatorio creados al margen de un procedimiento se realizarán conforme a lo dispuesto en la Política de gestión y archivo de documentos electrónicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus Organismos Públicos.

2. Los documentos y expedientes administrativos electrónicos se gestionan y conservan en el Gestor documental, recurso común al conjunto de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, bajo la responsabilidad de la dirección general de administración electrónica y sociedad de la información en coordinación con Aragonesa de Servicios Telemáticos .

Artículo 58. Acceso a los documentos y expedientes administrativos

1. Con carácter general, los expedientes conservados en el Gestor documental serán libremente accesibles a través de la sede electrónica, pudiéndose exigir, en su caso , la identificación de las personas que los consulten.

2. El acceso a los expedientes estará habilitado durante el tiempo establecido por la correspondiente Política de gestión y archivo de documentos electrónicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos y por los acuerdos de la Comisión de valoración de documentos administrativos.

3. La persona⁴² titular del órgano responsable o de la unidad gestora que haya formado el expediente definirá y actualizará las categorías de los expedientes, así como, en su caso,

⁴² Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

anonimizará los datos personales que procedan, en colaboración con su delegado de protección de datos, con acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Público: el expediente es libremente accesible, sin restricciones.
- b) Limitado: el expediente es solo accesible a las personas interesadas.
- c) Restringido: el acceso se limita a un conjunto de personas determinadas, que se indicarán en un listado elaborado por el órgano o unidad responsable.
- d) Secreto: el expediente únicamente es accesible a las personas autorizadas por la normativa aplicable.

4. Las categorías anteriores se asignarán considerando exclusivamente los límites al derecho de acceso establecidos en la legislación de transparencia y de forma proporcionada a su objeto y finalidad de protección, así como los criterios establecidos en la misma para la ponderación entre el interés público y la protección de los datos de carácter personal.

5. La categoría asignada a un expediente o documento deberá ser actualizada cuando se produzca un hecho que afecte a las limitaciones al acceso aplicadas, especialmente, la finalización del expediente o el transcurso de un plazo previsto por la normativa para la extinción de dichas limitaciones.

6. Los expedientes que tuvieran un acceso limitado durante su tramitación pasarán a ser de acceso público en el momento de su cierre .

Artículo 59. Intercambios externos de activos digitales

1. El departamento competente en materia de administración electrónica implementará, cuando así proceda, los canales de comunicación necesarios para el intercambio de los datos, documentos y expedientes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus organismos públicos vinculados o dependientes con las plataformas de intermediación de la Administración General de Estado y, en su caso, otras con las que se establezca legalmente la obligación del intercambio o bien este se acuerde por parte del Gobierno de Aragón.

2. La integración con los servicios proporcionados por la Administración General de Estado se hará, en todo caso, a través de las soluciones corporativas proporcionadas por el departamento competente en materia de administración electrónica.

Artículo 60. Programas y aplicaciones

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos vinculados o dependientes dispondrán de un catálogo de los programas y aplicaciones que utilicen o de los que sean titulares, que será gestionado por la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos.

2. El catálogo de los programas y aplicaciones que se utilicen debe tener la característica de ser suficiente y necesario para la gestión, administración, y uso de los datos como soporte a los servicios .

3. Cuando la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes dispongan del código fuente de un programa y de los derechos de propiedad intelectual sobre el mismo lo publicarán como código abierto dentro del marco de la Política de seguridad y de protección de datos personales .

4. Cuando no haya limitaciones en los derechos sobre los programas y aplicaciones que lo impidan, la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes permitirán su reutilización, aplicando las condiciones de licenciamiento previstas en el Esquema nacional de interoperabilidad y utilizando, preferentemente, la Licencia Pública de la Unión Europea.

5. Las personas usuarias⁴³ de los programas y aplicaciones deberán respetar la confidencialidad y seguridad de los datos personales y la información contenida en ellos .

⁴³ Se corrige conforme a lo establecido en el Informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género del proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

Capítulo II. Archivo

Artículo 61. Conservación de los activos digitales.

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes conservarán los activos digitales de forma que permita el desarrollo de las actividades y competencias que les son propias, durante el tiempo en que resulten necesarios para la finalidad para la que han sido generados y, en su caso, todo aquel que aconseje su interés público o para fines históricos, estadísticos o científicos.

2. El archivo de los expedientes y documentos administrativos, tanto electrónicos como en formato papel, se regirá por lo dispuesto en la Política de gestión y archivo de documentos electrónicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus organismos públicos y por el Decreto 12/1993, de 9 de febrero, por el que se crea el Archivo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y se regula su organización y funcionamiento.

3. La conservación de los documentos electrónicos deberá realizarse de forma que permita su acceso y comprenda, como mínimo, su identificación, contenido, metadatos, firma, estructura y formato. También será posible la inclusión de su información en bases de datos siempre que, en este último caso, consten los criterios para la reconstrucción de los formularios o modelos electrónicos origen de los documentos, así como para la comprobación de la identificación o firma electrónica de dichos datos. Los plazos de conservación de esta información están sujetos a los mismos plazos establecidos para los correspondientes documentos electrónicos.

4. La Unidad de gobierno de datos, establecerá los criterios para la conservación o destrucción de los datos incluidos en los sistemas de información de los órganos de la Administración Pública y órganos públicos dependientes que no conformen documentos ni expedientes administrativos. Asimismo, en colaboración con la Unidad de protección de datos, establecerá los criterios para el bloqueo de los datos personales .

Artículo 62. Archivo electrónico único

1. El archivo electrónico único de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón es el sistema integrado para la conservación del conjunto de los activos digitales y está formado por el Gestor documental, las herramientas que permiten el metadado de los documentos y expedientes y por los demás sistemas que se dispongan para la conservación de los activos digitales.

2. El departamento competente en materia de administración electrónica establecerá los procedimientos para el archivo de los activos digitales distintos de los expedientes o documentos y dispondrá los sistemas y medios necesarios para su conservación.

3. La gestión del archivo electrónico único garantizará la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los activos digitales almacenados, así como el acceso a los mismos, según lo dispuesto por los esquemas nacionales de interoperabilidad y seguridad, por la normativa de protección de datos personales y de transparencia, por la legislación de archivos y patrimonio cultural y por la normativa específica que sea de aplicación.

Capítulo III. Gobierno e impulso de los medios digitales.

Artículo 63. Comisión interdepartamental de administración electrónica.

1. La Comisión interdepartamental de administración electrónica es el órgano responsable de adoptar las medidas necesarias para el adecuado gobierno e impulso de los medios digitales conforme se establece en su normativa de creación y actúa como máximo órgano colegiado en materia de gobierno del dato.

Artículo 64. Unidades sectoriales y de apoyo .

1. La Dirección general con competencias en materia de administración electrónica es el órgano de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón competente para el impulso y la coordinación en la implementación de los medios digitales y actuará a través de:

- a) La Unidad del responsable de seguridad de la información.
- b) La Unidad de protección de datos.
- c) La Unidad de gobierno de datos.
- d) La Unidad de diseño de servicios.
- e) Las Unidades de apoyo de cada departamento y organismo autónomo.

2. La Unidad de gobierno de datos se integra dentro del departamento con competencias en materia de administración electrónica.

Artículo 65. Plan estratégico de servicios digitales.

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes dispondrán de un Plan estratégico de servicios digitales que será elaborado con carácter plurianual, y cuyo objetivo será establecer las acciones a desarrollar durante su periodo de vigencia para la implantación de los medios digitales.

2. El departamento competente en materia de administración electrónica elaborará el Plan estratégico de servicios digitales y, previo el visto bueno de la Comisión interdepartamental de administración electrónica, lo elevará al Consejo de Gobierno para su aprobación.

3. El Plan estratégico de servicios digitales incluirá indicadores y otros medios que permitan el seguimiento de su ejecución, el cual se realizará periódicamente, pudiéndose revisar sus contenidos cuando así lo aconsejen las conclusiones del seguimiento efectuado.

Artículo 66. Planificación y gobierno de la ciberseguridad y de la protección de datos de carácter personal.

La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes dispondrán de una norma que establezca las políticas de protección de datos personales y de seguridad de la información, que deberán ser seguidas por todos sus organismos, unidades y personas empleadas, así como por los encargados de tratamiento de datos personales y otros terceros en su prestación de servicios a la Administración .

Artículo 67. Normas Técnicas.

1. Se desarrollan las siguientes Normas Técnicas que serán de obligado cumplimiento por parte de la Administración Pública de Aragón y sus organismos públicos vinculados y dependientes

- a) Normas Técnicas de Política de identificación y firma en el ámbito de la Administración Pública de Aragón y sus organismos públicos vinculados y dependientes que recogerán las condiciones y requisitos, así como posibles adaptaciones de los sistemas recogidos en el Anexo de este Decreto.
- b) Normas Técnicas de calidad de los datos que recogerá de requisitos que tienen que tener los sistemas de información para garantizar la calidad de los datos.

2. La Dirección general competente en materia de administración electrónica, a propuesta de Comisión interdepartamental de administración electrónica será la competente para aprobar las Normas Técnicas, siendo objeto de publicación en el Boletín Oficial de Aragón.

3. Para la redacción y actualización de las normas técnicas indicadas en el apartado 1 y las futuras que pueda aprobar la Dirección general competente en materia de administración electrónica se constituirán los correspondientes grupos de trabajo en la Comisión interdepartamental de administración electrónica.

Artículo 68. Instrucciones.

Las Unidades de Seguridad de la información, Protección de Datos, Gobierno de Datos y Diseño de Servicios dependientes de la Dirección general competente en materia de administración electrónica podrán dictar Instrucciones en el ámbito de sus funciones para establecer criterios, estándares y reglas comunes, a todos los órganos administrativos y organismos públicos.

Artículo 69. Empleados públicos.

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes adoptarán las medidas precisas para contar en su plantilla con los perfiles profesionales necesarios para lograr un uso eficiente de los medios digitales.

2. El departamento competente en materia de administración electrónica establecerá las competencias y habilidades necesarias para la adecuada utilización de los medios digitales por parte de cada perfil profesional, las cuales deberán incorporarse en los procesos de selección y provisión, así como tenerse en cuenta en la planificación de las acciones formativas dirigidas a los empleados públicos.

3. Todas las unidades y órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes, así como sus empleados, deben contribuir a la definición y ejecución de las políticas establecidas por el Gobierno de Aragón para el impulso de los medios digitales y participarán en el diseño de los servicios, implementándose para ello mecanismos que permitan compartir el conocimiento y fomentar las soluciones innovadoras.

Artículo 70. Otros instrumentos para la implantación de los medios digitales.

1. La denominación Servicios Digitales de Aragón (SDA) identifica de forma conjunta a los servicios del departamento competente en materia de administración electrónica responsables del impulso y coordinación de la implantación de los medios digitales en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes y a las unidades de apoyo en medios digitales.

2. La Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST), bajo la dirección del departamento competente en materia de administración electrónica, presta servicios informáticos a Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes, debiendo cumplir con los niveles y requisitos de calidad establecidos en los acuerdos de nivel de servicio, así como las obligaciones como encargado de tratamiento de datos personales

Disposición adicional primera.

1. Se considera este Decreto el de creación de la sede electrónica y el registro electrónico de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón a los efectos previstos en la normativa estatal
2. La administración y gestión de la sede y del registro corresponden al departamento competente en materia de administración electrónica.
3. La sede electrónica será accesible a través de la dirección de Internet «aragon.es/tramites» y el registro a través de la sede.

Disposición adicional segunda

Se habilita al departamento competente en materia de administración electrónica para la elaboración de toda la normativa que resulte precisa para el desarrollo de lo previsto en este Decreto.

Disposición transitoria primera. Integración de los portales y las sedes electrónicas existentes de departamentos u organismos públicos .

1. En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de este Decreto los portales y sedes electrónicas se integrarán en el portal y la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, salvo que se den las circunstancias recogidas para su consideración como portales y sedes asociados y se apruebe la orden conjunta a la que se hace referencia en los artículos 38 y 39 de la Ley de organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón.
2. El acceso a los recursos electrónicos comunes de la Administración de la Comunidad Autónoma podrá condicionarse a la materialización efectiva de dicha integración.

Disposición transitoria segunda. Adaptación de los sistemas de identificación y firma

Los sistemas de identificación y firma existentes basado en claves concertadas se adaptarán a los sistemas corporativos en las condiciones que se establezcan en las Normas Técnicas de identificación y forma correspondientes.

Disposición transitoria tercera. Adaptación al Sistema de diseño DESY

Las webs puestas en producción de la Administración de la Comunidad Autónoma, sus organismos públicos vinculados o dependientes, se adaptarán al Sistema de diseño del Gobierno de Aragón, DESY, en el plazo de dos años a partir de la entrada en vigor de este Decreto.

Disposición derogatoria.

Quedan derogadas las siguientes disposiciones:

- a) Decreto 189/2013, de 17 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se crea el fichero de datos de "Usuarios de los servicios comunes de la administración electrónica del Gobierno de Aragón".
- b) Orden de 30 de diciembre de 2008, del Consejero de Presidencia, por la que se crea el Catálogo de modelos normalizados de solicitudes y comunicaciones dirigidas a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- c) Orden de 5 de octubre de 2011, del Consejero de Hacienda y Administración Pública, por la que se regula el sistema de notificaciones telemáticas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón
- d) Orden de 5 de octubre de 2011, del Consejero de Hacienda y Administración Pública,

por la que se regula el Servicio de copias y compulsas electrónicas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

- e) Artículo 4 del Decreto 325/2002, de 22 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el Portal de Servicios del Gobierno de Aragón en la red Internet.

Disposición final primera. Modificación del Decreto 7/2020, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento

En el Decreto 7/2020, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento, se introducen las siguientes modificaciones:

Uno. Se modifica el apartado dos, punto b), del artículo 1 con la siguiente redacción:

«b) El ejercicio de la competencia en materia de protección de datos personales y de gobierno del dato.»

Dos. Se modifica el apartado 1, punto l), del artículo 10 con la siguiente redacción:

«l) La elaboración y gestión de proyectos y programas para el gobierno de los datos y para el diseño y la coordinación de la apertura de datos en el Gobierno de Aragón y su implantación en colaboración con los diferentes Departamentos y organismos de la Administración autonómica. La dirección y gestión de la Plataforma de gobierno de datos como medio de intermediación de los datos internos y puesta a disposición de los mismos a las personas. La difusión de dichos datos abiertos a través del portal de datos abiertos del Gobierno de Aragón (opendata.aragon.es), con los objetivos de crear valor económico en el Sector TIC a través de la reutilización de la información pública, aumentar la transparencia en la Administración, fomentar la innovación, mejorar los sistemas de información de la Administración y generar interoperabilidad de datos entre webs del sector público; así como la Dirección de datos conforme a lo dispuesto en las directrices de interoperabilidad y reutilización de datos para su apertura en el punto de acceso de datos abiertos del Gobierno de Aragón, aprobadas por Decreto 90/2019, de 18 de junio, del Gobierno de Aragón o en las normas dictadas en esta materia»

Tres. Se añade el apartado 4 del artículo 11 con la siguiente redacción:

«Por último, en el Servicio de Diseño y Desarrollo de Servicios Públicos se integrará la Unidad de Gobierno del dato a través de la cual desarrollará las siguientes funciones:

- a) Establecer los criterios, estándares y reglas comunes para la gestión, clasificación, conservación, uso y destrucción de los datos en cada una de las etapas del ciclo de vida de los activos digitales, en los términos establecidos en este decreto.
- b) Definir el modelo de datos que posibilite compartir los datos de las personas.
- c) Proponer e impulsar las normas técnicas que determinaran los requisitos que tienen que tener los sistemas de información para garantizar la calidad de los datos.
- d) Coordinar a las diferentes unidades responsables de datos, así como de las Unidades de Apoyo a la Administración Electrónica y Gobernanza de los datos de los Departamentos y Organismos Autónomos en lo que a gobierno de datos se refiere»

Disposición final segunda. Entrada en vigor

Este Decreto entrará en vigor el x de xx de xxxxx

ANEXO

Política de identificación y firma de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes se acogen a la Política Marco de Firma Electrónica basada en Certificados en virtud del apartado II.5.1 de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Firma y Sello Electrónicos y de Certificados de la Administración y en el marco del artículo 18 del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

2. Sistemas de identificación y autenticación admitidos para personas externas no basados en certificados electrónicos aplicables en función de la Categoría del sistema de información y de acuerdo con Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad:

a) Sistemas de clave concertada existentes en la plataforma Cl@ve y en el Sistema Aragonés de Salud. La utilización del sistema de identificación y autenticación del Sistema Aragonés de Salud para procedimientos diferentes de los informados en el momento del registro requerirá el consentimiento expreso de la persona interesada antes de realizar dicho trámite.

b) Sistemas de videoidentificación con condiciones análogas a las establecidas en la Orden ETD/465/2021, de 6 de mayo, por la que se regulan los métodos de identificación remota por vídeo para la expedición de certificados electrónicos cualificados

c) Sistemas de identidad autosoberana o autogestionada.

3. Sistemas de firma admitidos no basados en certificados electrónicos para personas externas no basados en certificados electrónicos aplicables en función de la Categoría del sistema de información y de acuerdo con Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad:

a) Sistema de firma basada en los sistemas de identificación relacionados en el punto 1 y 2 de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y procedimientos en los cuales la normativa reguladora aplicable no disponga el uso de firma electrónica avanzada o basada en certificado electrónico.

b) Sistema de firma biométrica en las actuaciones presenciales ante la ciudadanía, para los documentos que las personas interesadas o sus representantes deban firmar en comparecencia presencial ante personal empleado público. La utilización de este sistema requerirá la verificación previa de la identidad de la persona por el personal empleado público.

4. Sistemas de identificación y firma del personal para los trámites y actuaciones internas que realice con la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón por razón de su condición de persona empleada pública.

1. Los sistemas de identificación y autenticación y firma descritos en el punto 1, 2 y 3 de esta Política.

2. Sistema de identificación y autenticación basado en la plataforma corporativa de gestión de autorizaciones de acceso a los sistemas de información.

3. Para los trámites y actuaciones que el personal realice con la Administración por razón de su condición de persona empleada pública, en particular los relativos a permisos y licencias, admitir la utilización del sistema de identificación del apartado anterior como sistema de firma electrónica, siempre que se acredite la autenticidad de la expresión de su voluntad y consentimiento, en los términos que se dispongan reglamentariamente para los sistemas de información que gestionen los

trámites y actuaciones de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica.