

Decreto xx/2024, de ... de..., de servicios a la ciudadanía.

INDICE

|                                                                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales .....                                                                                                  | 11 |
| Artículo 1. <i>Objeto</i> .....                                                                                                                   | 11 |
| Artículo 2. <i>Principios</i> .....                                                                                                               | 12 |
| Artículo 3. <i>Definiciones</i> .....                                                                                                             | 13 |
| Artículo 4. <i>Ámbito subjetivo de aplicación</i> .....                                                                                           | 15 |
| TÍTULO I. Los servicios a la ciudadanía .....                                                                                                     | 16 |
| Artículo 5. <i>Acceso a los servicios e información del estado de tramitación</i> .....                                                           | 16 |
| Artículo 6. <i>Recomendación proactiva de servicios a la ciudadanía</i> .....                                                                     | 17 |
| Artículo 7. <i>Contenido del Catálogo de Servicios</i> .....                                                                                      | 17 |
| Artículo 8. <i>Compromisos de calidad en el Catálogo de Servicios</i> .....                                                                       | 18 |
| Artículo 9. <i>Validez de la información del Catálogo de Servicios</i> .....                                                                      | 19 |
| Artículo 10. <i>Publicación de la información en el Catálogo de Servicios</i> .....                                                               | 19 |
| Artículo 11. <i>Discrepancias con la información en el Catálogo de Servicios</i> .....                                                            | 21 |
| Artículo 12. <i>Diseño de servicios centrado en las personas</i> .....                                                                            | 21 |
| Artículo 13. <i>Lenguaje claro</i> .....                                                                                                          | 22 |
| Artículo 14. <i>Modelos</i> .....                                                                                                                 | 23 |
| Artículo 15. <i>Sistema de diseño</i> .....                                                                                                       | 24 |
| Artículo 16. <i>Espacios controlados de pruebas</i> .....                                                                                         | 24 |
| TÍTULO II. Portal, sede electrónica y espacio personal de relación con la ciudadanía .....                                                        | 25 |
| CAPÍTULO I. Portal de internet .....                                                                                                              | 26 |
| Artículo 17. <i>Portal de internet</i> .....                                                                                                      | 26 |
| CAPÍTULO II. Sede electrónica .....                                                                                                               | 26 |
| Artículo 18. <i>Sede electrónica</i> .....                                                                                                        | 26 |
| Artículo 19. <i>Contenido mínimo de la sede electrónica</i> .....                                                                                 | 26 |
| Artículo 20. <i>Servicios de la sede electrónica</i> .....                                                                                        | 27 |
| Artículo 21. <i>Espacio personal de relación electrónica con la ciudadanía</i> .....                                                              | 28 |
| Artículo 22. <i>Responsabilidad sobre la sede electrónica</i> .....                                                                               | 29 |
| CAPÍTULO III. Disposiciones comunes al portal y la sede electrónica .....                                                                         | 29 |
| Artículo 23. <i>Requisitos para el diseño y gestión del portal y la sede electrónica</i> .....                                                    | 29 |
| TÍTULO III. Identificación y firma .....                                                                                                          | 30 |
| CAPÍTULO I. Identificación y firma electrónicas de la ciudadanía .....                                                                            | 30 |
| Artículo 24. <i>Principios de la identificación y firma electrónica de la ciudadanía</i> .....                                                    | 30 |
| Artículo 25. <i>Política de Identificación y Firma electrónicas de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos</i> ..... | 30 |
| Artículo 26. <i>Sistemas de identificación y firma electrónica de la ciudadanía en el acceso a los servicios</i> .....                            | 31 |
| Artículo 27. <i>Identificación y firma de la ciudadanía mediante sistemas no basados en certificados electrónicos</i> .....                       | 31 |
| Artículo 28. <i>Responsabilidad en el uso de los medios de identificación y firma electrónica</i> .....                                           | 32 |
| Artículo 29. <i>Asistencia a la ciudadanía en el uso de medios digitales</i> .....                                                                | 32 |
| Artículo 30. <i>Representación</i> .....                                                                                                          | 33 |
| CAPÍTULO II. Identificación y firma electrónicas de la Administración .....                                                                       | 33 |
| Artículo 31. <i>Identificación del portal y la sede electrónica</i> .....                                                                         | 33 |
| Artículo 32. <i>Identificación y firma electrónica de los órganos administrativos</i> .....                                                       | 34 |
| Artículo 33. <i>Identificación y firma electrónica de las empleadas y empleados públicos</i> .....                                                | 34 |
| CAPÍTULO III. Identificación, verificación y cotejo de los documentos y expedientes administrativos .....                                         | 35 |
| Artículo 34. <i>Código seguro de verificación</i> .....                                                                                           | 35 |

|                                                                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Artículo 35. <i>Identificación y autenticación en entornos cerrados de comunicación</i> .....                                                          | 35 |
| CAPITULO IV. Instrumentos para la gobernanza y utilización de los medios digitales de identificación y firma .....                                     | 36 |
| Artículo 36. <i>Política de Identificación y Firma</i> .....                                                                                           | 36 |
| Artículo 37. <i>Plataformas de firma y de validación de los medios de identificación y firma</i> .....                                                 | 36 |
| Artículo 38. <i>Registro de Funcionarios Habilitados de Aragón</i> .....                                                                               | 37 |
| TITULO IV. Tramitación y actuación administrativas .....                                                                                               | 37 |
| CAPÍTULO I. Medios para la interacción con la ciudadanía .....                                                                                         | 37 |
| Artículo 39. <i>Organización y funciones del Registro Electrónico General</i> .....                                                                    | 37 |
| Artículo 40. <i>Asiento registral</i> .....                                                                                                            | 38 |
| Artículo 41. <i>Justificante de la presentación</i> .....                                                                                              | 38 |
| Artículo 42. <i>Cómputo de plazos en el registro electrónico</i> .....                                                                                 | 39 |
| Artículo 43. <i>Presentación y transmisión de documentos en el registro electrónico</i> .....                                                          | 39 |
| Artículo 44. <i>Comunicaciones electrónicas internas en la Administración</i> .....                                                                    | 40 |
| Artículo 45. <i>Oficinas de asistencia en materia de registros y oficinas de información</i> .....                                                     | 40 |
| Artículo 46. <i>Notificaciones y comunicaciones electrónicas con la ciudadanía</i> .....                                                               | 41 |
| Artículo 47. <i>Pago de derechos económicos a favor de la Administración</i> .....                                                                     | 42 |
| CAPÍTULO II. Documentos y expedientes electrónicos.....                                                                                                | 42 |
| Artículo 48. <i>Requisitos de los documentos administrativos electrónicos</i> .....                                                                    | 43 |
| Artículo 49. <i>Copia electrónica auténtica de los documentos administrativos</i> .....                                                                | 44 |
| Artículo 50. <i>Órganos competentes para la emisión de copias auténticas de documentos</i> .....                                                       | 44 |
| Artículo 51. <i>Formación del expediente administrativo electrónico</i> .....                                                                          | 45 |
| Artículo 52. <i>Disposiciones comunes a documentos y expedientes administrativos</i> .....                                                             | 46 |
| CAPÍTULO III. Actuación administrativa automatizada.....                                                                                               | 46 |
| Artículo 53. <i>Concepto y tipos de actuación administrativa automatizada</i> .....                                                                    | 46 |
| Artículo 54. <i>Puesta en servicio de las actuaciones administrativas automatizadas</i> .....                                                          | 47 |
| Artículo 55. <i>Garantía de los derechos de las personas en las decisiones individuales automatizadas</i> .....                                        | 48 |
| Artículo 56. <i>Transparencia y control de la actuación administrativa automatizada</i> .....                                                          | 49 |
| CAPÍTULO IV. La actuación electrónica de los órganos colegiados .....                                                                                  | 50 |
| Artículo 57. <i>Convocatoria</i> .....                                                                                                                 | 50 |
| Artículo 58. <i>Sesiones</i> .....                                                                                                                     | 51 |
| TÍTULO V. Medios y activos digitales .....                                                                                                             | 51 |
| CAPÍTULO I. Los activos digitales .....                                                                                                                | 51 |
| Artículo 59. <i>Los activos digitales</i> .....                                                                                                        | 51 |
| Artículo 60. <i>Gobierno y gestión de los datos</i> .....                                                                                              | 52 |
| Artículo 61. <i>Tipos de datos</i> .....                                                                                                               | 53 |
| Artículo 62. <i>Los datos de las personas</i> .....                                                                                                    | 54 |
| Artículo 63. <i>Calidad de los datos</i> .....                                                                                                         | 54 |
| Artículo 64. <i>Intercambio de datos</i> .....                                                                                                         | 55 |
| Artículo 65. <i>Los documentos y expedientes administrativos</i> .....                                                                                 | 55 |
| Artículo 66. <i>Acceso a los documentos y expedientes administrativos</i> .....                                                                        | 56 |
| Artículo 67. <i>Intercambios externos de activos digitales</i> .....                                                                                   | 57 |
| Artículo 68. <i>Programas y aplicaciones</i> .....                                                                                                     | 57 |
| CAPÍTULO II. Archivo.....                                                                                                                              | 59 |
| Artículo 69. <i>Conservación de los activos digitales</i> .....                                                                                        | 59 |
| Artículo 70. <i>Archivo electrónico Único</i> .....                                                                                                    | 60 |
| CAPÍTULO III. Gobierno e impulso de los medios digitales.....                                                                                          | 60 |
| Artículo 71. <i>Órgano colegiado de carácter interdepartamental en materia de administración electrónica y prestación de servicios digitales</i> ..... | 60 |
| Artículo 72. <i>Unidades sectoriales y de apoyo</i> .....                                                                                              | 60 |
| Artículo 73. <i>Plan estratégico de servicios digitales</i> .....                                                                                      | 61 |
| Artículo 74. <i>Planificación y gobierno de la ciberseguridad y de la protección de datos personales</i> .....                                         | 62 |
| Artículo 75. <i>Normas Técnicas</i> .....                                                                                                              | 62 |
| Artículo 76. <i>Instrucciones</i> .....                                                                                                                | 62 |
| Artículo 77. <i>Personal al servicio de la Administración pública</i> .....                                                                            | 63 |
| Artículo 78. <i>Personal que realiza el desarrollo de las aplicaciones y herramientas</i> .....                                                        | 63 |

|                                                                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Artículo 79. <i>Otros instrumentos para la implantación de los medios digitales</i> .....                                                   | 63 |
| Disposición adicional primera. Creación de la sede y el registro electrónico.....                                                           | 64 |
| Disposición adicional segunda. Integración de los portales y las sedes electrónicas existentes de departamentos u organismos públicos ..... | 64 |
| Disposición adicional tercera. Adaptación de los sistemas de identificación y firma.....                                                    | 64 |
| Disposición adicional cuarta. Adaptación al Sistema de Diseño .....                                                                         | 65 |
| Disposición adicional quinta. Actuaciones para la creación de la Unidad de Gobierno del Dato.....                                           | 65 |
| Disposición adicional sexta. Especialidades en materia de contratación pública.....                                                         | 65 |
| Disposición adicional séptima. Incorporación de conjuntos de datos en la Plataforma de Gobernanza de Datos.....                             | 66 |
| Disposición adicional octava. Plataforma de informes sectoriales .....                                                                      | 66 |
| Disposición adicional novena. Directriz sobre política de datos .....                                                                       | 66 |
| Disposición derogatoria. Derogación expresa.....                                                                                            | 67 |
| Disposición final primera. Habilitación de desarrollo .....                                                                                 | 67 |
| Disposición final segunda. Habilitaciones específicas .....                                                                                 | 67 |
| Disposición final tercera. Entrada en vigor .....                                                                                           | 68 |
| ANEXO. Política de Identificación y Firma de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos .....                                | 69 |

# I

La Comunidad Autónoma de Aragón, conforme al artículo 71. 7ª del Estatuto de Autonomía, es titular de la competencia exclusiva sobre el procedimiento administrativo derivado de las especialidades de la organización propia. Así mismo ostenta competencias compartidas sobre protección de datos de carácter personal, sobre el desarrollo de las bases del Estado previstas en el artículo 149.1. 18.ª de la Constitución para las Administraciones Públicas aragonesas y sobre el régimen jurídico y procedimiento, de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con el artículo 75, apartados 5.ª, 11.ª y 12.ª, respectivamente.

Por otra parte, el artículo 71. 41ª del Estatuto de Autonomía le atribuye la competencia exclusiva en materia de innovación tecnológica, que comprende el fomento y desarrollo de las tecnologías para la sociedad de la información. Bajo este título se ampara la competencia para el desarrollo de la administración electrónica en la Comunidad Autónoma y de la plena incorporación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones a la prestación de los servicios públicos.

Igualmente, el propio Estatuto de Autonomía determina en el artículo 62.3 que la Administración Pública aragonesa ajustará su actividad a los principios de eficacia, eficiencia, racionalización, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos y el artículo 16.1 dedicado a los derechos en relación con los servicios públicos, dispone que las personas tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a unos servicios públicos de calidad. Conforme a dichas competencias y para hacer efectivas tales previsiones, respecto a la prestación de servicios a la ciudadanía por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos, se aprueba este decreto.

## II

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, aprobado por Acuerdo del Gobierno de Aragón de 26 de enero de 2022, 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. Conforme a ello el artículo 50 de la Ley 1/2021, de 11 de febrero, de simplificación administrativa determina que la Administración de la Comunidad Autónoma debe abordar el proceso de transformación digital aplicando medidas organizativas, estructurales y de rediseño de los servicios que pongan al ciudadano como centro del proceso. Por otra parte, la Ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón supone el marco general de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en el que se establecen un conjunto de medidas destinadas a evaluar la calidad de los servicios que preste a los ciudadanos.

Así este decreto tiene como finalidad principal crear un marco normativo adecuado para el logro de estos objetivos y también realizar una labor de armonización normativa, que resulta precisa al haberse incorporado al ordenamiento aragonés algunas leyes básicas mediante la reciente aprobación de leyes autonómicas, entre ellas la Ley 5/2021, de 29 de junio, de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón y, muy especialmente, la Ley 1/2021, de 11 de febrero, de simplificación administrativa y la Ley 2/2022, de 19 de mayo, de aplicación y desarrollo de la Ley 1/2021, de 11 de febrero, de simplificación administrativa, así como por la subsistencia de un buen número de disposiciones reglamentarias 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 para concretar el objeto del decreto 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 públicas únicamente pueden actuar utilizando los medios electrónicos, por lo que devienen innecesarios los calificativos “digital” y “electrónico”, por ser una característica intrínseca a la actuación de la Administración respecto a cualquier servicio.

## III

La norma se inicia con el Título Preliminar, en el que se concreta su objeto, los principios y las finalidades que se persiguen alcanzar con su aprobación y ejecución, su ámbito de aplicación, que queda limitado a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y a sus organismos públicos, incluyendo por tanto a los organismos autónomos y a las entidades de derecho público, recogiendo también unas definiciones que se entienden necesarias para una mejor comprensión y aplicación de la norma.

En el Título I se regulan los servicios a la ciudadanía, determinando que el diseño, desarrollo y prestación de los servicios deben realizarse siguiendo los principios que se establecen en ese Título preliminar, entre los que se encuentran la orientación a la ciudadanía, que conlleva la creación conjunta<sup>1</sup> 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 facilidad de uso<sup>2</sup>, la proactividad entendida como la capacidad de la Administración para anticiparse a las necesidades de las personas<sup>3</sup>, 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, 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 ciudadanía 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<sup>4</sup>. Asimismo, se establece que las disposiciones que regulan los servicios deben limitarse, en este aspecto, 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 I contempla la opción de utilizar entornos de prueba que permitan testear las innovaciones en los servicios antes de proceder a su implementación.

---

<sup>1</sup> Se modifica el término cocreación de acuerdo con el informe de la Dirección general de Servicios Jurídicos

<sup>2</sup> Se modifica el término usabilidad de acuerdo con el informe de la Dirección general de Servicios Jurídicos.

<sup>3</sup> Se aclara el término proactividad de acuerdo con el informe de la Dirección general de Servicios Jurídicos.

<sup>4</sup> Se elimina un párrafo que resultaba complejo en su comprensión de acuerdo con el informe de la Dirección general de Servicios Jurídicos.

El Título II regula la presencia en Internet de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus organismos públicos. 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 redundará en beneficio de las personas usuarias y favorecerá tanto la percepción por la ciudadanía de una imagen homogénea de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus organismos públicos, como la integración y coherencia de los contenidos publicados por esta en Internet.

En dicho título se regulan determinadas cuestiones de la sede electrónica de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Aragón que vienen a desarrollar la regulación ya recogida en el artículo 38 de la Ley 5/2021, de 29 de junio. Es importante destacar que en este Decreto se regulan los contenidos mínimos necesarios de la sede electrónica por lo que se considerara su norma de creación, a los efectos de lo regulado en el artículo 10 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo.

Especialmente importante para la comodidad de las personas es la unicidad del espacio personal de relación electrónica 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 en las relaciones con la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos, que se plantea en términos generales en el articulado, 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. 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 autentica que obra en los archivos de la Administración.

La actuación administrativa se regula en el Título IV, del que cabe destacar el Capítulo III, que se dedica a la regulación de 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 la asistencia a la ciudadanía que no constituyen actos administrativos. Se establecen por ello dos categorías diferentes y las garantías establecidas en el capítulo se aplican a las actuaciones que den lugar a actos 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 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 aprobación de una orden reguladora del procedimiento o, en su defecto, una resolución 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 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 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 como para permitir incluir tanto a aquellos que ya están recogidos ampliamente en la normativa actual (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. 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 personas 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 efectivo 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 expedientes 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 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, medida razonable por diversos motivos, entre ellos las obligaciones de publicidad derivadas de la normativa sobre transparencia y las posibles responsabilidades que se pueden derivar de su utilización.

En el capítulo II del Título V se regula el archivo de los activos digitales, el cual deberá realizarse dentro del archivo electrónico único de la Administración de la Comunidad Autónoma, formado por el Gestor documental, el sistema integral de gestión de archivo para el Gobierno de Aragón, 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, en el Título V 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 decisión de crear 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 a la Administración Electrónica y Gobernanza de los datos de los departamentos y de sus organismos autónomos, y que se identifica

con una filosofía y una metodología común que queda bien representada en los principios que inspiran este decreto.

#### IV

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 129.1, establece que «En el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria, las Administraciones Públicas actuarán de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia. En la exposición de motivos o en el preámbulo, según se trate, respectivamente, de anteproyectos de ley o de proyectos de reglamento, quedará suficientemente justificada su adecuación a dichos principios». Estos principios se reiteran en el artículo 44 del Texto refundido de la Ley del Presidente o Presidenta del Gobierno de Aragón, aprobado por Decreto Legislativo 1/2022, de 6 de abril. Los principios de necesidad y eficacia significan que la iniciativa debe estar justificada por una razón de interés general, basarse en una identificación clara de los fines perseguidos y ser el instrumento más adecuado para garantizar su consecución. En lo que respecta a la norma proyectada, en cuanto a la necesidad y oportunidad de su promulgación cabe establecer lo siguiente. El Decreto surge para dar respuesta a la necesidad de homogeneizar y complementar la regulación contenida en la 5/2021, de 29 de junio, de Organización y régimen jurídico del sector público autonómico de Aragón, y en 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.

Por otra parte, es necesario plantear de forma adecuada la necesidad de que la administración pusiera a las personas como centro de la actividad de la Administración. Está claro que, en todas las regulaciones sobre funcionamiento electrónico de la Administración o procedimiento administrativo de las Administraciones Públicas se habla de los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Sin embargo, era necesario una norma que realmente situara a la persona en el centro de la actividad de la Administración. Y que ese posicionamiento estuviera presente en todo el articulado como idea vertebradora de la estructura de la norma y de su contenido. La situación de la persona en el centro, obliga a cambiar la perspectiva. La Administración tramita procedimientos, pero presta servicios. El procedimiento es el cauce formal que tiene la administración para garantizar la salvaguarda de los derechos de la persona y la ausencia de discrecionalidad en su actuación y decisiones. Pero a la persona todo esto le resulta complejo y lo que quiere realmente es acceder al servicio que le presta la Administración. Por ello, la denominación del Decreto es de Servicios, de servicios a la ciudadanía. Ya que eso es lo que presta la Administración a las personas y lo que debe centrar el punto de vista de la regulación contenida en el articulado.

El grado de madurez de la actual Administración autonómica hace adecuado este momento para plantear esta norma. Si bien en un primer momento de cumplimiento de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común lo que se ha hecho es trasladar los procesos en papel al mundo electrónico a través del uso de herramientas de administración electrónica, se ha evidenciado claramente que esto no es suficiente. Que es necesario un adecuado rediseño de los procedimientos bajo la metodología del diseño de servicios a las personas para conseguir los objetivos de racionalización y simplificación de los procedimientos y garantizar no solo la satisfacción de los derechos de las personas sino una gestión proactiva de los servicios hacia ellas.

El principio de proporcionalidad requiere que la iniciativa que se proponga contenga la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir con la norma, tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos, o que impongan menos obligaciones a los destinatarios. En el caso del Decreto de prestación de servicios se pone a la persona en el centro de la actividad de la Administración por lo que todas las medidas que se adoptan van encomendadas a la salvaguarda de sus derechos sin imponer medidas restrictivas o limitativas. Las obligaciones que se imponen son hacia la propia Administración habiéndose ponderado su proporcionalidad para la adecuada prestación de los servicios a la ciudadanía.

Asimismo, el principio de eficiencia exige que la iniciativa evite cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionalizar, en su aplicación, la gestión de los recursos públicos. En esta línea, el Decreto tiene entre sus medidas el incremento de la eficiencia de la actividad administrativa sobre todo en lo relativo a la automatización y a la gestión adecuada de los datos de los que es titular o responsable la Administración.

El contenido de la regulación contenida en este Decreto evidencia que esta iniciativa recoge las medidas imprescindibles para atender los fines perseguidos, toda vez que no impone carga alguna a los destinatarios. En general, las medidas incluidas tienen como finalidad mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de servicios y en la atención a las personas usuarias.

De igual modo, respecto a la garantía del principio de transparencia, el preámbulo del proyecto define claramente los objetivos y su justificación.

El principio de seguridad jurídica exige que la iniciativa normativa se ejerza de manera coherente con el resto del ordenamiento jurídico, nacional y de la Unión Europea, para generar un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, que facilite su conocimiento y comprensión y, en consecuencia, la actuación y toma de decisiones de las personas y empresas. A este respecto, el proyecto responde al principio de seguridad jurídica, ya que las modificaciones previstas en su articulado se efectúan de forma coherente con la normativa aplicable. Asimismo, el Decreto desarrolla las previsiones contenidas en las disposiciones normativas mencionadas en el apartado segundo de esta parte expositiva, dotando de más detalle algunas previsiones que sólo aparecen apuntadas en estas y requieren de desarrollo para posibilitar su aplicación.

## V

La tramitación seguida para la elaboración del decreto ha sido la establecida en los artículos 42 y siguientes del texto refundido de la Ley del Presidente o Presidenta y del Gobierno de Aragón, aprobado por Decreto Legislativo 1/2022, de 6 de abril, del Gobierno de Aragón, habiéndose sometido al trámite de información pública y a audiencia de los diferentes departamentos y organismos públicos de esta Administración autonómica.

Asimismo, se ha sometido a los informes exigidos en el ordenamiento jurídico, entre otros, se ha emitido el informe de la Secretaría General Técnica del Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento, el informe de la Dirección general de Servicios Jurídicos y el dictamen del Consejo Consultivo de Aragón. Igualmente, se ha emitido informe de impacto de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género, el informe de evaluación del impacto por razón de discapacidad y se ha aprobado la Memoria Explicativa de igualdad.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Hacienda, Interior y Administración Pública, de acuerdo con /oído (nota: PENDIENTE DE CIERRE) el dictamen del Consejo Consultivo y previa deliberación del Gobierno de Aragón en su reunión del día (fecha de aprobación),

## DISPONGO:

### TÍTULO PRELIMINAR

#### **Disposiciones generales.**

##### *Artículo 1. Objeto.*

Este decreto tiene por objeto regular las medidas necesarias para la mejor prestación de servicios a la ciudadanía, mediante el desarrollo de los objetivos y principios de transformación digital en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes (en adelante, organismos públicos), especialmente a través de la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, desarrollando lo dispuesto en la legislación básica estatal, en la Ley 5/2021, de 29 de junio, de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón y en la Ley 1/2021, de 11 de febrero, de simplificación administrativa.

## Artículo 2. *Principios.*

1. El diseño, gestión y prestación de los servicios a la ciudadanía por la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos, se regirán por los principios establecidos en la legislación básica estatal y en la normativa reguladora de la organización y régimen jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón, siendo de aplicación los siguientes:

- a) Orientación a la ciudadanía. El objetivo de los servicios es satisfacer las necesidades de la ciudadanía, por lo que estas necesidades serán 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 lo posibilite<sup>5</sup> el ordenamiento jurídico, 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 facilidad de uso<sup>6</sup>. 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 de la Comunidad Autónoma.
- 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) Creación conjunta<sup>7</sup> 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) Carácter proactivo<sup>8</sup> y personalización. Se procurará que la ciudadanía aproveche plenamente los servicios para que desarrolle un ejercicio pleno y activo de todos sus

---

<sup>5</sup> Se aclara el término utilizado de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

<sup>6</sup> Se aclara el término utilizado de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

<sup>7</sup> Se aclara el término utilizado de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

<sup>8</sup> Se aclara el término utilizado de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

derechos, utilizándose los puntos de contacto con las personas para informarles, orientarles y promover, adelantándose a sus necesidades<sup>9</sup>, los servicios que fueran de su interés.

- h) Mejora continua de los servicios. Se realizará un diseño dinámico de los servicios con orientación a la ciudadanía, priorizando sus necesidades y expectativas, estableciendo un ciclo constante de trabajo conjunto<sup>10</sup> con la ciudadanía para identificar oportunidades de mejora. Se fomentará la innovación y el aprendizaje constante para adaptarse a los desafíos emergentes y se utilizarán datos y evidencias en la toma de decisiones, evaluando el impacto de los servicios en la calidad de vida de las personas y en el desarrollo sostenible de los servicios.
- i) 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.
- j) 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 cualquier discriminación hacia quienes no dispongan de las últimas tecnologías o no puedan acceder a ellas. Asimismo, se permitirá que la ciudadanía pueda optar por las distintas opciones tecnológicas sin que ello penalice su acceso a los servicios, en lo que habitualmente se denomina «neutralidad tecnológica»<sup>11</sup>.
- k) Seguridad. Los servicios serán seguros y protegerán la privacidad de las personas que los usen, conforme a la normativa sobre seguridad de la información y protección de datos personales.

2. Las operaciones y actuaciones que se recogen en este decreto se efectuarán con sujeción a las disposiciones aplicables en materia de seguridad de la información y protección de datos personales, realizándose solo cuando sean conformes a ellas, en la medida y con el procedimiento que permitan.

### Artículo 3. *Definiciones.*

A los efectos de lo previsto en este Decreto resultarán de aplicación las siguientes definiciones:

- a) Activo digital: recurso digital que contiene información en cualquier formato (por ejemplo, datos, documentos, expedientes, páginas web, programas y aplicaciones) y que debe ser formalizado y conservado durante un periodo de tiempo determinado.
- b) Certificado electrónico cualificado: certificados de firma o sello electrónicos emitidos como cualificados por un prestador cualificado de servicios de confianza y que cumplen los

<sup>9</sup> Se aclara el término utilizado de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

<sup>10</sup> Se aclara el término utilizado de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

<sup>11</sup> Se aclara el término utilizado de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

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 o los que puedan establecerse mediante la correspondiente norma en el futuro.

- c) Código seguro de verificación: cadena alfanumérica, única para cada documento auténtico y que se incorpora a las copias simples del mismo. Permite acceder al documento auténtico obrante en el archivo de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos, a través del punto de verificación disponible en la sede electrónica.
- d) Ciudadanía: todas aquellas personas, físicas y jurídicas y, en su caso, agrupaciones sin personalidad jurídica, a las que se dirigen los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos y se relacionan con ella.
- e) Dato origen: se considera dato origen el dato que representa la fuente primaria y auténtica de una información específica. Es la primera instancia en la que se generó o recopiló el dato, asegurando su integridad y validez.
- f) Entorno cerrado de comunicación: escenario de comunicaciones delimitado, controlado y protegido en el que los participantes se relacionan a través de medios electrónicos, según unas garantías y condiciones determinadas por el órgano competente que incluyen la relación de emisores y receptores autorizados, la naturaleza de los datos a intercambiar y las medidas de seguridad y protección de datos.
- g) Espacio personal de relación electrónica con la ciudadanía, MiA: espacio personalizado y único de relación electrónica existente en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón donde las personas pueden, entre otras cuestiones, gestionar los servicios en los que se encuentran interesados o los que se les ofrezcan de forma proactiva, consultar sus trámites, comunicaciones y notificaciones electrónicas y acceder a los datos que obran en poder de la Administración.
- h) Gestor documental corporativo: recurso común a toda la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos que permite la gestión documental de los documentos y expedientes electrónicos conforme a las garantías establecidas en las normas técnicas de interoperabilidad.
- i) *Hash* o huella digital: conjunto de caracteres de una longitud determinada generado por un algoritmo matemático que realiza una función criptográfica sobre un conjunto de datos determinado.
- j) Firma electrónica longeva: es una firma electrónica de larga duración ya que se le dota de validez a lo largo del tiempo. Para ello, se incluyen en la firma electrónica todos los certificados de la cadena de confianza y el resultado de la comprobación de validez de los mismos en el momento en el que se realizó la firma. También incluye un sello de tiempo, que

se actualiza periódicamente a través del resellado, para garantizar el momento exacto en el que se produjo la firma electrónica.

- k) Momento o hecho vital: situación de la vida de las personas a la que se encuentran vinculados uno o más servicios.
- l) 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 recomendársele.
- m) Plataforma de Gobernanza de Datos: entorno cerrado de comunicación e intercambio de datos entre órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos.
- n) Sello de tiempo: Asignación por medios electrónicos de una fecha y hora a un documento electrónico con la intervención de un prestador de servicios de certificación que asegure la exactitud e integridad de la marca de tiempo del documento.
- o) 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.
- p) Servicios: actuación de los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma 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.
- q) Sistema de diseño: conjunto de componentes y normas que se utilizan para construir productos y experiencias digitales o vinculadas a estas, de forma que se mejore la identificación y la facilidad de uso<sup>12</sup> de los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos, optimicen los recursos, se mantengan los estándares de accesibilidad y se asegure el correcto funcionamiento en todos los tipos de dispositivos y medios.
- r) Sistema de Identidad auto soberana o auto gestionada o cartera digital: modelo de identidad digital que permite a las personas almacenar sus credenciales e información de identidad en una cartera digital, y tener pleno control para elegir qué aspectos de su identidad, datos y certificados quieren compartir con terceros.
- s) 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.

---

<sup>12</sup> Se modifica el término usabilidad de acuerdo con el informe de la Dirección general de Servicios Jurídicos.

*Artículo 4. Ámbito subjetivo de aplicación.*

El ámbito subjetivo de aplicación de este Decreto comprende a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y a sus organismos públicos.

**TITULO I**

**Los servicios a la ciudadanía.**

*Artículo 5. 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 la información sobre las 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 y sus organismos públicos como un sujeto único, con apariencia y operatorias uniformes y dándose acceso a toda la información referente a cada servicio con los límites que pueda establecer el ordenamiento jurídico.

3. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos deberán informar a las personas interesadas del estado de tramitación de los servicios en su espacio personal de relación electrónica con la ciudadanía, MiA, 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 establecidas en materia de seguridad y protección de datos y de la normativa reguladora de cada procedimiento .

4. La Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos 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 personales y de la normativa reguladora de cada procedimiento, 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 en la Plataforma de Gobernanza de Datos el estado de tramitación de los servicios y sus datos de contacto, por medio de los cuales facilitarán, con las limitaciones que imponga el ordenamiento jurídico, información funcional de los servicios de los que sean responsables.

#### *Artículo 6. Recomendación proactiva de servicios a la ciudadanía.*

1. Cuando el órgano responsable de un servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos considere que una determinada persona puede beneficiarse del mismo de forma 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 personal de relación con la ciudadanía.

2. Para la identificación de los supuestos previstos en el apartado 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 diferentes órganos y unidades gestoras de los servicios, elaborará un mapa de derechos que servirá de base para los protocolos y prácticas de descubrimiento y recomendación de servicios.

#### *Artículo 7. Contenido del Catálogo de Servicios.*

1. El Catálogo de Servicios de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón (en adelante Catálogo de Servicios) contiene todos los servicios que prestan la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos, siendo su función principal aportar a la ciudadanía información completa, actualizada y comprensible sobre los mismos.

2. Se consideran servicios a efectos de su inclusión en el Catálogo de Servicios todas las actuaciones de los órganos de la Administración autonómica y sus organismos públicos que conllevan una interacción con las personas interesadas susceptibles de desarrollarse a través de la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón<sup>13</sup>.

3. El Catálogo de Servicios debe incluir para cada servicio, la siguiente información:

a) Un identificador único del servicio.

---

<sup>13</sup> Se suprime la referencia a la tramitación de procedimiento administrativo por generar confusión, de acuerdo con lo establecido en el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

- b) Descripción 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 la 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 trámites principales del procedimiento, los órganos responsables y los órganos encargados de la instrucción o gestión del mismo, las actuaciones automatizadas que se realicen que den lugar a actos administrativos sean de trámite o que pongan fin al procedimiento, el plazo de notificación de la resolución administrativa y los efectos que produzca el silencio administrativo así como las opciones existentes en el supuesto de que estos no se cumplan.
- i) Compromisos de calidad y sus indicadores con enlace a la Carta de Servicios correspondiente.
- j) Los datos de contacto donde las personas interesadas podrán obtener información del órgano responsable del servicio.

4. La información anterior deberá ser completa y se debe utilizar un lenguaje claro y sencillo, de forma que pueda ser comprensible por las personas interesadas. La dirección general competente en materia de administración electrónica podrá aplicar técnicas de lenguaje ciudadano a la información facilitada por los órganos gestores con carácter previo a la publicación del servicio, así como realizar auditorías sobre la información de los servicios ya publicados.

5. Los servicios del Catálogo de servicios deberán tener identificado el nivel de riesgo, de conformidad con lo regulado en el Esquema Nacional de Seguridad, así como si para la solicitud de su prestación se requiere o no identificación o firma electrónica de la ciudadanía. Por último, deberá señalarse si es posible su tramitación a través de personal funcionario habilitado.

*Artículo 8. Compromisos de calidad en el Catálogo de Servicios..*

1. En el Catálogo de Servicios se incorporará la información relevante sobre el compromiso de calidad de cada servicio y los indicadores que permitan evaluar su cumplimiento, de acuerdo con las Instrucciones que se dicten por la titular de la dirección general con competencias en materia de administración electrónica.

2. En el caso de que el servicio esté incluido en una Carta de Servicios, se incluirá un enlace a la misma.

3. En los niveles de calidad que de cada servicio deberá de incorporarse, además de lo establecido en el apartado anterior, los compromisos relativos a:

- a) El tiempo máximo de respuesta ante una consulta sobre la información del servicio.
- b) El tiempo máximo de respuesta ante una consulta sobre el estado de tramitación de una solicitud o expediente.
- c) El tiempo medio y el tiempo máximo de tramitación del servicio.
- d) Valoración media que otorga la ciudadanía al servicio prestado en una encuesta de satisfacción

4. El órgano responsable del servicio es el responsable de realizar el seguimiento de los indicadores y su nivel de cumplimiento, de acuerdo con lo establecido en la normativa de calidad de servicios en la Administración de la Comunidad Autónoma.

*Artículo 9. Validez de la información del Catálogo de Servicios..*

1. La información contenida en el Catálogo de Servicios se publicará en la sede electrónica de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Aragón.

2. El mantenimiento de información no incluida en el Catálogo de Servicios solo puede justificarse por la imposibilidad material de su incorporación en dicho Catálogo y tendrá el carácter de información adicional. En esta información deberán incluirse los enlaces a los espacios de tramitación electrónica de forma que las personas interesadas, además de encontrar la información asociada al servicio, puedan acceder a las opciones de tramitación correspondientes. En caso de discrepancias, la información del Catálogo de Servicios será considerada válida frente a terceros.

3. Las personas responsables de los órganos que presten cada servicio deberán aportar y mantener actualizada la información que sobre los mismos conste en el Catálogo de Servicios, respondiendo de su veracidad y adecuación con la normativa vigente. Se considerarán personas responsables de cada servicio las titulares del órgano definido como responsable en el Catálogo de Servicios.

Artículo 10. *Publicación de la información en el Catálogo de Servicios..*

1. El departamento competente en materia de administración electrónica gestiona el Catálogo de Servicios .

2. La incorporación, modificación y baja de los servicios en el Catálogo de Servicios se realizará exclusivamente en la aplicación informática que lo gestiona.

3. La publicación en el Catálogo de Servicios requiere de una identificación del servicio por parte del órgano responsable y una validación por parte de la secretaria general correspondiente coordinada con la unidad de apoyo. El órgano responsable debe definir el servicio dentro de la herramienta informática que gestiona el Catálogo de Servicios con el contenido establecido en este Decreto. Una vez definido, la secretaria general correspondiente deberá validar el contenido desde el punto de vista de su adecuación al ordenamiento jurídico. La unidad de apoyo del departamento u organismo deberá validarlo desde sus competencias en materia de simplificación administrativa, diseño y desarrollo de servicios, protección de datos personales y seguridad de la información, así como gobernanza de los datos. La publicación deberá realizarse de forma coordinada y de acuerdo con lo establecido en el apartado siguiente.

4. La definición del servicio 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 Gobernanza de Datos.
- b) Vulnere la normativa en materia de seguridad de la información, protección de datos personales o no incorpore las cláusulas informativas a las personas interesadas.
- c) No adopte un lenguaje claro o no apliquen los criterios de simplificación administrativa que se hayan adoptado.
- d) Vulneren la normativa reguladora del procedimiento administrativo en particular respecto a los derechos de las personas a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- e) En caso de servicios vinculados con modelos de solicitud desarrollados a través de un tramitador *on line*, cuando no se hayan realizado las pruebas previas oportunas por parte de los órganos responsables del servicio o no se haya remitido la información con la antelación suficiente para su puesta en funcionamiento con las debidas garantías para su uso por las personas destinatarias.
- f) Aquellas otras que se determinen mediante Resolución de la dirección general competente en materia de administración electrónica.

5. La publicación en el Catálogo de Servicios de un servicio debe ser previa a la publicación en el Boletín Oficial de Aragón de la normativa reguladora del procedimiento que se tramita para su prestación, debiendo verificarse este cumplimiento con carácter previo a la publicación en el Boletín Oficial de Aragón. A tal efecto, se deberá incluir en la herramienta electrónica que tramita las publicaciones en el Boletín Oficial de Aragón, justificación de la publicación en el Catálogo de Servicios.

#### *Artículo 11. Discrepancias con la información en el Catálogo de Servicios.*

1. Cuando la información aportada al Catálogo de Servicios por el órgano responsable de un servicio no se corresponda con la correspondiente convocatoria o la normativa que lo regule, la dirección general competente en materia de administración electrónica podrá dirigirse a aquél para que la corrija, adecúe la información al régimen jurídico aplicable o, en su caso, adopte las modificaciones que resulten necesarias en la normativa. Mientras no se produzca la debida corrección o modificación la dirección general competente en materia de administración electrónica podrá suprimir la información contradictoria o señalar la existencia de la discordancia. Asimismo, la dirección general competente en materia de administración electrónica en caso de que, a su juicio, considere que existen contenidos que entran en conflicto con la normativa sobre protección de datos personales, sobre seguridad de la información o sobre simplificación y racionalización de los procedimientos, también podrá retirar la información afectada, comunicándolo previamente al órgano responsable del servicio.

2. Todos los servicios disponibles en la sede deberán estar identificados en el Catálogo de Servicios. La dirección general competente en materia de administración electrónica podrá rectificar o eliminar los contenidos que no se ajusten a la información del Catálogo de Servicios o que puedan generar confusión en la ciudadanía comunicándolo previamente al órgano responsable del servicio.

#### *Artículo 12. Diseño de servicios centrado en las personas.*

1. La atención a una determinada necesidad o derecho de las personas no puede quedar fragmentada en varios servicios a la ciudadanía, 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. Para ello se deben diseñar los servicios de inicio a fin, pudiendo comprender cada servicio, cuando sea preciso, varios procedimientos administrativos<sup>14</sup>.

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

---

<sup>14</sup> Se aclara la redacción de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

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 las necesidades de las personas se utilizarán técnicas de investigación del campo de conocimiento del Diseño de Servicios<sup>15</sup>.

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 aspectos que mayor impacto puedan tener sobre la ciudadanía, y modificar aquellas características del servicio que se han contrastado como no adecuados para la prestación del servicio la ciudadanía .

5. El ciclo de vida de los servicios será iterativo y de mejora continua<sup>16</sup>. Su aceptación por la ciudadanía se evaluará utilizando métricas adecuadas basadas en los datos de su utilización real, publicándose los resultados obtenidos en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

6. 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 que 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. 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 o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración.<sup>17</sup>

7. En el diseño de los servicios se utilizarán las medidas previstas en el título IV de la Ley 1/2021, de 11 de febrero, o norma que la sustituya y otras metodologías que favorezcan su simplificación, especialmente en cuanto a los trámites a realizar por la ciudadanía.<sup>18</sup>

### Artículo 13. *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 persona: garantizar que la ciudadanía a la que va destinada la información del servicio encuentra lo que necesita, lo comprende de una forma fácil y que puede usar esa información.

---

<sup>15</sup> Se aclara la redacción de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

<sup>16</sup> Se aclara el término utilizado de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

<sup>17</sup> Se aclara la redacción de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

<sup>18</sup> Se aclara la redacción de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

2. La dirección general competente en materia de administración electrónica elaborará y mantendrá actualizada para su utilización por todos los servicios, guías de lenguaje claro con las siguientes características:

- a) Incluirán 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.
- b) Establecerán criterios para la elaboración de las notificaciones, formularios y documentos que vayan dirigidas a la ciudadanía, sea cual sea su soporte, de forma que sea cumplan los objetivos establecidos en el apartado primero.
- c) Serán de obligado cumplimiento para los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos en cuanto a las normas de aplicación directa y a la estructura de modelos que se incorporen.
- d) Se aprobarán por resolución de la persona titular de la dirección general con competencias en materia de administración electrónica previa audiencia de los departamentos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón.

3. El departamento competente en la elaboración de las directrices de técnica normativa incluirá dentro de la misma criterios vinculantes relativos al uso de lenguaje claro.

#### Artículo 14. *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 siendo los mismos de uso obligatorio.

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 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.

6. En el caso de servicios dirigidos a colectivos vulnerables de población migrante, el órgano responsable del servicio deberá facilitar los modelos y la información vinculada al trámite en los idiomas más utilizados.

7. Los modelos incluirán la información sobre la consulta de los datos que ya obran en poder de la Administración, la información sobre el ejercicio del derecho de oposición que se realizará a través del formulario específico y, en su caso y de forma excepcional y porque la normativa lo requiera de forma justificada, el consentimiento de la persona para el acceso a sus datos. Este consentimiento, así como el consentimiento para que los órganos de la Administración realicen las recomendaciones proactivas de servicios, podrá prestarse de forma genérica en MiA.

#### Artículo 15. *Sistema de diseño.*

1. La dirección general con competencias en materia de administración electrónica realizará la definición y gestión del Sistema de diseño de la Administración pública de Aragón y sus organismos públicos, DESY. DESY se aplicará a:

- a) Los elementos de interacción digital que use la ciudadanía en sus relaciones con los diferentes departamentos y organismos públicos de la Administración. Se entiende aquí comprendidos, al menos, el portal de internet, la sede electrónica, y los frontales públicos de aplicaciones desarrolladas para transmitir información o facilitar la relación electrónica con la ciudadanía.
- b) Las aplicaciones desarrolladas por los órganos responsables de los diferentes servicios de los departamentos y organismos públicos de la Administración que no se basen en software de terceros.
- c) Los elementos del espacio físico o del soporte papel vinculados con la coherencia, facilidad de uso y accesibilidad de los servicios disponibles en la sede electrónica.

2. La dirección general con competencias en materia de administración electrónica conjuntamente con la dirección general competente en materia de identidad corporativa, adoptarán 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 16. *Espacios controlados de pruebas.*

1. Los departamentos de la Administración autonómica y sus organismos públicos podrán crear espacios controlados de pruebas 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. Las condiciones para el desarrollo de los espacios controlados de pruebas se regularán por Orden conjunta de la persona titular del departamento competente en materia de administración electrónica y de la persona titular del departamento que quiera desarrollar el espacio de pruebas.

3. La Orden mencionada en el apartado anterior deberá publicarse en el Boletín Oficial de Aragón y en la sede electrónica de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Aragón antes de la puesta en funcionamiento del espacio controlado de pruebas, 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) El régimen jurídico aplicable a las pruebas 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 personas participantes.
- c) El análisis de los riesgos que el espacio controlado de pruebas 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 personas 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 incluidos en el espacio controlado de pruebas, 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. El desarrollo de un espacio controlado de pruebas podrá ser suspendido o finalizado en cualquier momento, informándose de esta circunstancia a las personas 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, el órgano competente en la materia del espacio controlado de pruebas 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.

## TITULO II

### **Portal, sede electrónica y espacio personal de relación con la ciudadanía.**

#### CAPÍTULO I

##### **Portal de internet.**

###### *Artículo 17. Portal de internet .*

1. El portal «[www.aragon.es](http://www.aragon.es)» es el punto de acceso en Internet a la información publicada por la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos y a su sede electrónica .

2. La titularidad del portal «[aragon.es](http://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 sociedad de la información.

#### CAPÍTULO II

##### **Sede electrónica.**

###### *Artículo 18. Sede electrónica.*

1. La sede electrónica de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Aragón es accesible a través de Internet en la dirección «[www.aragon.es/tramites](http://www.aragon.es/tramites)» y permite la interacción entre la ciudadanía y la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos.

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.

3. La administración y gestión de la sede electrónica corresponde al departamento competente en materia de administración electrónica.

4. La sede electrónica se integrará en el portal «[www.aragon.es](http://www.aragon.es)» .

###### *Artículo 19. 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 este Decreto como disposición de su 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 ciudadanía 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 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 subsede.
- k) La relación de las actuaciones automatizadas vinculadas a los servicios disponibles en la sede y el acceso a la información sobre las mismas.

#### Artículo 20. *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 electrónica con la ciudadanía, al Registro Electrónico General de la Administración Pública de Aragón 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 y de sus organismos públicos.

*Artículo 21. Espacio personal de relación electrónica con la ciudadanía .*

1. El espacio personal de relación electrónica con la ciudadanía, MiA, 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 , acceder a los datos 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 la condición de persona interesada, así como recibir las recomendaciones de *servicios* personalizados.

2. El espacio personal de relación electrónica 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 electrónica 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, con opción de obtener, cuando así proceda, certificaciones basadas en los mismos. Las personas titulares podrán prestar el consentimiento informado para su utilización con fines determinados y, si son personas físicas, ejercer los derechos de rectificación, supresión, oposición y limitación del tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas.

- c) El acceso a las notificaciones y comunicaciones de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos.
  - 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.
  - f) El acceso a los documentos emitidos por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos relativos al titular y, en particular, a los carnés y tarjetas personales para el acceso a servicios o la realización de actividades.
  - g) Un punto de verificación que, mediante un enlace expuesto a través de un código QR, permita verificar la validez de un carnet o certificado emitido por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos
  - h) Espacios tematizados por áreas de interés de la ciudadanía en los que ofrecer servicios personalizados
4. Los órganos o unidades de la Administración Pública y sus organismos públicos que suministren carnets a la ciudadanía, deberá proveer los datos necesarios para su generación a través de la Plataforma de Gobernanza de Datos.
5. Se considerarán auténticos los datos y documentos obrantes en el espacio personal de relación electrónica con la ciudadanía, en cuanto éste es un entorno cerrado de comunicación conforme a lo previsto en el artículo 27.

#### *Artículo 22. Responsabilidad sobre la sede electrónica.*

1. El órgano administrativo titular de la 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 órgano u organismo titular de la competencia sobre el correspondiente servicio será responsable del correcto funcionamiento de dichos servicios.
3. Cuando la sede electrónica enlace con otra sede o sede electrónica asociada, será el titular de la sede o sede asociada enlazada el responsable de la integridad, veracidad y actualización de la información o servicios que figuren en la misma.

### CAPÍTULO III

## **Disposiciones comunes al portal y la sede electrónica.**

### *Artículo 23. Requisitos para el diseño y gestión del portal y la sede electrónica.*

1. Tanto el portal «www.aragon.es» como la sede deberán cumplir 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 de seguridad y en la Política de Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información del Gobierno de Aragón.

2. El diseño del portal, de la sede y de las aplicaciones de gestión interna, que no se basen en software de terceros, se realizarán utilizando el Sistema de diseño de la Administración pública de Aragón y sus organismos públicos.

3. La navegación entre los contenidos del portal y la sede electrónica deberá ser fluida, de forma que cualquier persona pueda acceder a los contenidos de información y de tramitación de forma intuitiva y sin necesidad de conocimientos previos sobre la ubicación de cada uno de ellos.

## **TITULO III**

### **Identificación y firma.**

#### **CAPITULO I**

### **Identificación y firma electrónicas de la ciudadanía.**

### *Artículo 24. Principios de la identificación y firma electrónica de la ciudadanía..*

La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos impulsa la creación de sistemas de identificación y firma electrónica de acuerdo con los siguientes principios:

- a) El acceso de las personas a los servicios públicos.
- b) El acceso a la identificación y firma electrónica mediante servicios de fácil acceso y uso<sup>19</sup>.
- c) La proporcionalidad de los sistemas de identificación y firma en términos de seguridad y facilidad de uso<sup>20</sup> en relación con el servicio o trámite que las requieran.
- d) La coordinación interadministrativa.

---

<sup>19</sup> Se modifica el término usabilidad de acuerdo con el informe de la Dirección general de Servicios Jurídicos.

<sup>20</sup> Se modifica el término usabilidad de acuerdo con el informe de la Dirección general de Servicios Jurídicos.

*Artículo 25. Política de Identificación y Firma electrónicas de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos..*

1. La política de firma e identificación electrónicas de la ciudadanía en el ámbito de actuación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos se establece en el Anexo al presente Decreto.

2. El desarrollo de la misma se realizará a través de Normas Técnicas que determinarán las condiciones técnicas necesarias para implementar por los diferentes organismos los sistemas de identificación y firma electrónica propios.

*Artículo 26. Sistemas de identificación y firma electrónica de la ciudadanía en el acceso a los servicios.*

1. Todos los servicios admitirán como medios de identificación y firma electrónicas de la ciudadanía los certificados electrónicos cualificados establecidos en el artículo 9 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o normativa que la sustituya, así como los demás medios de identificación incorporados al sistema por parte de la Administración General del Estado.

2. Además de los medios a los que se refiere el apartado anterior serán admisibles los previstos en la Política de Identificación y Firma de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos (en adelante Política de Identificación y Firma) conforme a los criterios de uso establecidos en la misma, en el marco de la legislación básica estatal.

3. Se impulsará la identificación y firma de la ciudadanía mediante dispositivos electrónicos 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 y la tramitación electrónica se permitirá con los medios de identificación y firma más sencillos que resulten aplicables en función de su naturaleza, de la criticidad de la información o el servicio al que el ciudadano pretenda acceder y de los riesgos asociados al servicio.

*Artículo 27. Identificación y firma de la ciudadanía mediante sistemas no basados en certificados electrónicos..*

1. Para la identificación de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos se admiten sistemas que no requieren que la persona que se identifica tenga en su poder un certificado electrónico, de acuerdo con lo dispuesto en el punto segundo, apartado A, de la Política de Identificación y Firma incluida en el Anexo de este Decreto.

2. Para la relación de la ciudadanía con la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos a través de medios electrónicos se considerarán válidos a efectos de firma los sistemas basados en la identificación electrónica indicados en el en el punto segundo, apartado B, de la Política de Identificación y Firma incluida en el Anexo de este Decreto, de conformidad con los términos y condiciones indicados en el mismo.

*Artículo 28. Responsabilidad en el uso de los medios de identificación y firma electrónica..*

1. Las personas usuarias deberán utilizar los sistemas de identificación personalmente y de forma responsable. Salvo prueba en contrario, la Administración atribuirá validez a cualquier información facilitada directamente por los ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos. Especialmente, en el caso de la información proporcionada por las personas físicas, regirá la presunción de veracidad determinada por la normativa reguladora de la protección de datos personales.

2. Los medios de identificación y firma deben considerarse personales e intransferibles. A estos efectos, las personas deberán procurar que el acceso a sus medios personales de identificación por parte de terceros sólo se realizará cuando aquellos se encuentren debidamente autorizados.

*Artículo 29. Asistencia a la ciudadanía en el uso de medios digitales.*

1. Cuando las personas interesadas no dispongan de medios digitales de identificación y firma, estas operaciones podrán ser válidamente realizadas por personal funcionario habilitado en aquellos servicios en los que así se determine, con las siguientes condiciones:

- a) Podrán solicitar este servicio las personas no obligadas a relacionarse electrónicamente que quieran ejercer su derecho a la relación digital y aquellas obligadas por una disposición reguladora del procedimiento que acrediten no disponer de medios electrónicos de identificación y firma.
- b) Deberá en todo caso 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 públicos vinculados y dependientes.

2. La Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 5.7 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre o norma que la sustituya, podrán habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de las personas

interesadas, siendo de aplicación el régimen regulado en los apartados siguientes. En el caso de personas físicas que tengan la condición de empleados públicos se deberá garantizar la ausencia de conflictos de intereses y la fijación de salvaguardas de regímenes especiales de representación.

3. La habilitación requerirá la firma previa de un convenio entre el departamento u organismo público vinculado o dependiente competente y la organización o corporación de que se trate. El convenio deberá especificar, al menos, los procedimientos y trámites objeto de la habilitación, y las condiciones y obligaciones aplicables tanto a la entidad firmante del convenio, como a las personas físicas o jurídicas habilitadas y determinará la presunción de validez de la representación.

4. A estos efectos, podrá acordarse un modelo normalizado de convenio que permita dar soporte a esta habilitación en los términos y condiciones que las partes acuerden, y que incluya como anexo el modelo individualizado de adhesión al convenio que, previendo expresamente la aceptación de su contenido íntegro, deben suscribir las personas físicas o jurídicas miembros de las organizaciones o corporaciones firmantes que se adhieran al mismo.

#### Artículo 30. *Representación.*

1. Las personas podrán acreditar la representación por cualquiera de los instrumentos previstos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común, siendo los medios preferentes:

- a) El certificado electrónico 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) La manifestación de su inscripción en el Registro electrónico de apoderamientos de la Administración General del Estado para las personas físicas. En este caso la representación tendrá el alcance conste en dicho Registro.

2. La ciudadanía también podrá nombrar representantes para relacionarse con la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos mediante un apoderamiento apud acta. Este podrá ser:

- a) Presencial, que se realizará en las oficinas de asistencia en materia de registro. Este apoderamiento surtirá efectos desde la fecha en la que se produzca su inscripción en el Registro electrónico de apoderamientos de la Administración General del Estado.
- b) Electrónico, que se realizará en el Registro electrónico de apoderamientos de la Administración General del Estado o en los registros que se encuentren integrados en el mismo.

## CAPITULO II

### **Identificación y firma electrónicas de la Administración.**

#### *Artículo 31. Identificación del portal y la sede electrónica..*

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

#### *Artículo 32. 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 o credenciales de autenticación que lo identificará de forma exclusiva y estará vinculado al órgano administrativo responsable del mismo.

3. Los sellos electrónicos y los certificados de autenticación se crearán mediante resolución del órgano competente en cada caso 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 administrativas automatizadas 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 electrónicos y certificados de autenticación.

4. Las actuaciones administrativas automatizadas que se realicen sobre el sello de órgano se incluirá como Anexo de la resolución y la incorporación de nuevas actuaciones automatizadas se realizará mediante resolución del órgano titular del sello que actualice de forma completa el Anexo al que se hace referencia en el apartado anterior.

5. 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 33. Identificación y firma electrónica de las empleadas y empleados públicos..*

1. Los medios de identificación y firma a utilizar por los altos cargos y el personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus organismos públicos en el ejercicio de sus funciones, se definen en la Política de Identificación y Firma.

2. A los altos cargos y al personal definidos en el apartado anterior que precisen de la identificación o firma electrónica para el ejercicio de sus funciones se les dotará de certificados cualificados de firma electrónica. Estos certificados se utilizarán únicamente en el ejercicio de 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 resulte necesaria la sustitución de los datos identificativos por el número de identificación profesional.

4. El certificado electrónico de persona empleada pública con número de identificación profesional únicamente se utilizará en el ejercicio de las funciones que justifican su emisión, relativas a información clasificada, a la seguridad pública, a la defensa nacional o en el desempeño de aquellas otras funciones cuando resulte necesario preservar la identidad personal del empleado o empleada por concurrir circunstancias o hechos que aconsejen la adopción de esta medida y esté legalmente justificado el anonimato.

### **CAPITULO III**

#### **Identificación, verificación y cotejo de los documentos y expedientes administrativos.**

##### *Artículo 34. Código seguro de verificación..*

1. Los documentos y expedientes administrativos se identificarán y autenticarán en la sede electrónica a través de su Código Seguro de Verificación. La sede electrónica de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Aragón y MiA dispondrán de un servicio gratuito, mediante el cual se podrá acceder a los documentos electrónicos del archivo de gestión a través de su código seguro de verificación posibilitando cotejar el documento y verificar su autenticidad.

2. El código seguro de verificación debe ser único y 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 administrativo electrónico 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.

4. El proceso de cálculo de Códigos Seguros de Verificación se gestionará por la dirección general competente en materia de administración electrónica supervisando la Unidad de Seguridad de la Información el algoritmo de generación de códigos.

*Artículo 35. Identificación y autenticación en entornos cerrados de comunicación..*

1. Los documentos electrónicos transmitidos entre Administraciones Públicas a través de entornos cerrados de comunicación serán considerados válidos a efectos de autenticación e identificación de los emisores y receptores.

2. En el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos, las condiciones y garantías a que se refiere el apartado 2 del artículo 25 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos serán establecidas por dirección general con competencias en materia de administración electrónica a través de la Norma Técnica de Gobernanza de datos y las instrucciones técnicas de desarrollo.

#### CAPITULO IV

#### **Instrumentos para la gobernanza y utilización de los medios digitales de identificación y firma**

*Artículo 36. Política de Identificación y Firma.*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos 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. El desarrollo de los requisitos técnicos de los diferentes sistemas admitidos de identificación y firma se realizará mediante Normas técnicas aprobadas por resolución de la persona titular de la dirección general competente en materia de administración electrónica.

3. Ningún alto cargo o persona empleada de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón o de sus organismos públicos podrá utilizar en el ejercicio de sus funciones medios digitales de identificación y firma distintos de los previstos en la Política de Identificación y Firma.

4. No podrán desarrollarse por órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma o sus organismos públicos , aplicaciones que contemplen sistemas de identificación o firma diferentes a los establecidos en la Política de Identificación y Firma.

*Artículo 37. Plataformas de firma y de validación de los medios de identificación y firma..*

1. Los órganos y unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus organismos públicos utilizarán en sus programas y aplicaciones preceptivamente el sistema de firma e identificación y los servicios de firma electrónica, gestionados por el departamento competente en materia de administración electrónica, como mecanismos de identificación, autenticación, generación de firmas electrónicas longevas y su validación.

2. 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 38. Registro de Funcionarios Habilitados de Aragón..*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos dispondrán de un Registro de Funcionarios Habilitados propio en el que constará el funcionariado que estará habilitado para realizar las actuaciones consistentes en la identificación y firma electrónica y obtención de copias auténticas.

2. El Registro de Funcionarios Habilitados de Aragón se encuentra regulado en el artículo 53 de la Ley 1/2021, de 11 de febrero y su gestión será responsabilidad del departamento competente en materia de administración electrónica.

### **TITULO IV**

#### **Tramitación y actuación administrativas**

### **CAPÍTULO I**

#### **Medios para la interacción con la ciudadanía.**

#### *Artículo 39. Organización y funciones del Registro Electrónico General..*

1. El Registro Electrónico General de la Administración Pública de Aragón (en adelante el Registro Electrónico General) es un servicio único y central de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos autónomos vinculados o dependientes, 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 la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos.

3. La dirección general competente en materia de administración electrónica será responsable de la gestión técnica y organizativa Registro Electrónico General. 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.

4. La fecha y hora oficial del Registro Electrónico General de la Administración Pública de Aragón es la de su sede electrónica y cumple las determinaciones reguladas en el artículo 15.2 del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad, o norma que lo sustituya.

#### Artículo 40. *Asiento registral.*

1. Todas las peticiones de entrada y salida remitidas a través del Registro Electrónico General se inscribirán respetando el orden temporal 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 General se producirá automáticamente y el momento en que 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 41. Justificante de la presentación..*

1. El Registro Electrónico General 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 o huella digital, 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. El justificante se podrá sustituir por una copia electrónica auténtica del documento principal objeto de registro en el que aparezca la información de los datos registrales, siempre y cuando, en el documento principal, aparezca la relación de los documentos adjuntos aportados.

3. La falta de documentos justificativo de registro, no perjudicará la validez del asiento registral, siempre que éste se hubiera completado correctamente.

#### *Artículo 42. Cómputo de plazos en el registro electrónico..*

1. Las reglas para el cómputo de plazos en el Registro Electrónico General serán las establecidas en la legislación básica.

2. En el caso de documentos presentados en día inhábil para el registro Electrónico General, la fecha y hora de registro será la primera hora del primer día hábil siguiente.

3. El calendario de días inhábiles a efectos de cómputo de plazos de los trámites realizados a través del Registro Electrónico General de la Administración Pública de Aragón será el que se determine por Decreto del departamento competente y se publique en el Boletín Oficial de Aragón.

#### *Artículo 43. Presentación y transmisión de documentos en el registro electrónico..*

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 General, así como el tamaño máximo de los ficheros aceptados por el mismo.

2. La interrupción accidental del funcionamiento del Registro Electrónico General o la detección de anomalías de tipo técnico en la transmisión de un documento se pondrán inmediatamente 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 General 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 de ello a la persona que lo hubiera presentado y, en el supuesto de que dicho documento ya se hubiera 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, en las condiciones establecidas en el artículo 53 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Si se trata de originales o copias auténticas, la copia electrónica resultante tendrá la consideración de copia electrónica auténtica.

*Artículo 44. Comunicaciones electrónicas internas en la Administración..*

Las comunicaciones internas de los órganos de la Administración Pública y de sus organismos públicos, 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 45. Oficinas de asistencia en materia de registros y oficinas de información..*

1. Las oficinas de asistencia en materia de registros, con naturaleza de órgano administrativo<sup>21</sup>, realizan funciones de asistencia a la ciudadanía en sus relaciones electrónicas con la Administración y en el acceso a los servicios prestados por esta. En particular y vinculado a lo regulado en este Decreto, realizarán las siguientes:

- a) Digitalizar los documentos en soporte no electrónico presentados o recibidos en la oficina de acuerdo con lo establecido en el artículo 39 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. En ámbito de la Administración General de Aragón el repositorio de intercambio de ficheros para la puesta a disposición de documentos por referencia será el gestor documental corporativo.
- b) La identificación o firma electrónica de la persona interesada, cuando se trate de una persona no obligada a la relación electrónica con la Administración o acredite la ausencia de medios de identificación y firma electrónica, en los procedimientos administrativos para los que se haya previsto habilitación por parte de los órganos responsables.
- c) Gestionar la atención prestada a la ciudadanía a través del sistema de relación con la ciudadanía. En las labores de atención a la ciudadanía, el personal de las oficinas de asistencia en materia de registro podrá acceder a conocer el estado de tramitación de los expedientes y la trazabilidad de la atención suministrada, con las debidas garantías de protección de datos personales y seguridad de la información.

---

<sup>21</sup> Se incorpora esta previsión de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

- d) Informar y proveer a la ciudadanía de medios digitales de identificación y firma incluidos en la Política de Identificación y Firma de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos vinculados y dependientes; en particular los vinculados al sistema Cl@ve estatal y el otorgamiento de las credenciales propias del sistema de autenticación vinculado a la tarjeta sanitaria. Para ello, el departamento competente en materia de Sanidad habilitará los mecanismos necesarios para el acceso del personal de las Oficinas de Asistencia en materia de Registro a los mínimos datos necesarios para la provisión de este sistema de autenticación.
- e) 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.
- f) Inscripción de los apoderamientos «apud acta» presenciales en el Registro de Apoderamientos estatal.

2. El departamento competente en materia de formación del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma 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 pueden presentar especiales dificultades para relacionarse electrónicamente con la Administración.

3. La asistencia a la ciudadanía en el territorio es esencial por lo que el departamento competente en materia de inspección de servicios y función pública adoptará las medidas necesarias, realizando políticas de discriminación positiva, para garantizar la cobertura y la permanencia del personal en las oficinas de asistencia en materia de registro y de información ubicadas en las oficinas delegadas de carácter interdepartamental, oficinas comarcales agroambientales y delegaciones territoriales.

4. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos contará en la sede electrónica 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 los datos de las oficinas que dependan los mismos, contando claramente la dirección y datos de contacto .

5. 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 previsto en este Decreto<sup>22</sup>.

---

<sup>22</sup> Se aclara la redacción de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

*Artículo 46. Notificaciones y comunicaciones electrónicas con la ciudadanía..*

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

2. Los sujetos obligados a ser notificados electrónicamente y quienes hayan optado por este medio para comunicarse con la Administración de la Comunidad Autónoma, serán notificados mediante la puesta a disposición de las notificaciones en su espacio personal de relación electrónica 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 que la persona interesada haya comunicado. Conforme a lo regulado en la normativa básica estatal, la falta de práctica de este aviso de carácter meramente informativo, no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida<sup>23</sup>. Asimismo, las notificaciones se pondrán a disposición de las personas interesadas 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.

4. Cuando no sea preceptiva la práctica de la notificación individual en la relación electrónica con la ciudadanía, la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos, siempre que sea conforme con las disposiciones sobre protección de datos personales y procedimiento administrativo, podrá comunicarse 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 47. 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 y sus organismos públicos 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 o que el importe de la operación, en el caso de pago de impuestos, implique un coste desproporcionado para la Administración, 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 y sus organismos públicos.

---

<sup>23</sup> Se aclara la redacción de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

3. La presentación y pago de las autoliquidaciones y liquidaciones de los impuestos, las tasas y los precios públicos gestionados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como por sus organismos públicos 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 48. Requisitos de los documentos administrativos electrónicos..*

1. Se entiende por documento administrativo electrónico la información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico, según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado admitido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y normativa correspondiente, y que haya sido generada, recibida o incorporada por las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus funciones sujetas a Derecho administrativo<sup>24</sup>.

2. Cuando en el marco de un procedimiento administrativo tramitado por medios electrónicos el órgano actuante esté obligado a facilitar al interesado un ejemplar de un documento administrativo electrónico, dicho documento se podrá sustituir por la entrega de los datos necesarios para su acceso por medios electrónicos adecuados<sup>25</sup>.

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

- a) Contener información de cualquier naturaleza en forma electrónica archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado admitido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y normativa correspondiente.
- b) Haber sido generado, recibido o incorporado por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos en el ejercicio de sus funciones sujetas al Derecho administrativo.
- c) Disponer de los datos de identificación que permitan su individualización, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.
- d) Incorporar una referencia temporal del momento en que han sido emitidos.

---

<sup>24</sup> Se incorpora esta redacción de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

<sup>25</sup> Se incorpora esta redacción de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

- e) 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.
- f) Incorporar las firmas electrónicas que correspondan de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.

4. Con carácter general, los documentos electrónicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos que deban formar parte de un expediente administrativo o que deban ser objeto de conservación con las debidas garantías de interoperabilidad e integridad, deberán almacenarse en el Gestor Documental corporativo. Únicamente se exceptuarán los documentos electrónicos que por sus características de formato o volumen no lo hagan posible.

#### *Artículo 49. Copia electrónica auténtica 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 funcionaria 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 y de seguridad.

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 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 atribuyéndole el carácter de original.

4. Cuando el interesado presente en papel una copia de un documento público administrativo o de un documento privado para incorporarlo a un expediente administrativo, el proceso de digitalización por la Administración Pública generará una copia electrónica que tendrá el mismo valor que la copia presentada en papel<sup>26</sup>.

5. En relación a los tiempos de conservación y destrucción de los documentos, se seguirán los criterios establecidos en la normativa básica estatal y en la Política de gestión y archivo de

---

<sup>26</sup> Se incorpora esta redacción de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

documentos electrónicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus Organismos Públicos, en la normativa de archivos y de patrimonio cultural de Aragón<sup>27</sup>.

*Artículo 50. Órganos competentes para la emisión de copias auténticas de documentos. .*

1. En el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos, serán competentes para la expedición de copias electrónicas auténticas de documentos originales u otras copias auténticas, los siguientes órganos:

- a) Los órganos a los que corresponda la emisión de los documentos originales.
- b) Los órganos a los que corresponda la custodia y archivo de documentos.
- c) Los órganos que así lo tengan reconocido en una normativa específica.
- d) Las oficinas de asistencia en materia de registros, respecto de los documentos originales o copias auténticas presentados por las personas interesadas para que se remitan desde la Oficina a la unidad competente para su incorporación a un expediente administrativo.

2. Las unidades de personal de los departamentos y organismos públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón para la realización de 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.

3. Los titulares de los órganos definidos en los párrafos a) a d) del apartado primero, designarán al personal funcionario habilitado para la emisión de las copias electrónicas auténticas que se inscribirá en el Registro de Funcionarios Habilitados de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos.

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

*Artículo 51. Formación del expediente administrativo electrónico..*

1. Todo documento administrativo electrónico generado en la tramitación de un procedimiento administrativo deberá estar relacionado con uno o varios expedientes administrativos electrónicos.

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, con las siguientes características:

---

<sup>27</sup> Se incorpora esta redacción de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

- a) El índice electrónico podrá ser firmado mediante sello electrónico del órgano responsable del expediente si este se creara de forma automatizada o mediante sello electrónico del departamento competente en materia de administración electrónica en el caso de uso de la herramienta corporativa de gestión de expedientes.
  - b) El índice electrónico se generará automáticamente en los casos de intercambio de expedientes, cuando así lo indique alguna de las personas gestoras del expediente y, en todo caso, cuando se produzca la terminación o archivo del mismo.
  - c) El índice deberá tener el contenido que se describe en la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico.
3. Los expedientes electrónicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos deberán almacenarse en el Gestor Documental corporativo.

*Artículo 52. Disposiciones comunes a documentos y expedientes administrativos.*

1. Los documentos y los expedientes administrativos electrónicos deberán tener entre sus metadatos las condiciones de acceso a través del sistema de verificación y consulta y a través de MiA, incluyendo las personas interesadas o, en su caso, sus representantes.
2. 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, con las siguientes características:
  - a) El acceso al servicio de verificación de documentos electrónicos será libre y gratuito.
  - b) Se conservará constancia de las consultas realizadas y de su fecha, así como información sobre el acceso.
  - c) 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.
  - d) 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.

### CAPÍTULO III

#### **Actuación administrativa automatizada**

*Artículo 53. Concepto y tipos de actuación administrativa automatizada..*

1. Se entiende por actuación administrativa automatizada cualquier acto o actuación realizada íntegramente a través de medios electrónicos por la Administración pública en el marco de procedimiento administrativo y en la que no haya intervenido de forma directa un empleado público.
2. Las actuaciones administrativas automatizadas podrán ser:
  - a) De carácter simple: las actuaciones realizadas a partir de datos aportados, y con base en un algoritmo definido, elaboran un proceso, acto o actuación determinada.
  - b) De carácter complejo: las actuaciones realizadas igual que el anterior, pero la decisión que adopta el acto se basará en un algoritmo de aprendizaje, o un sistema que emula a una persona experta, y se producirá atendiendo a la experiencia de actuaciones anteriores u otras fuentes de conocimiento.
3. Las actuaciones administrativas 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 que pongan fin al procedimiento.
4. Las disposiciones de este capítulo se aplicarán a las actuaciones administrativas automatizadas:
  - a) Que den lugar a actos administrativos sean de trámite o que pongan fin al procedimiento.
  - b) Que den lugar a procesos o actuaciones no constitutivas de actos administrativos cuando su complejidad o posible impacto en los derechos de la ciudadanía así lo justifique.
  - c) 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.

*Artículo 54. Puesta en servicio de las actuaciones administrativas automatizadas..*

1. En el caso de que exista una orden reguladora del procedimiento administrativo correspondiente, esta deberá señalar los actos administrativos que se van a adoptar mediante actuación administrativa automatizada. En caso de que no exista esta disposición, la determinación de una actuación administrativa como automatizada se autorizará por resolución del titular del órgano administrativo competente por razón de la materia o del director o directora gerente del organismo o entidad de derecho público, según corresponda. En ambos casos se deberá reflejar:

- 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 competentes, según los casos, de dicha actuación, de la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad.
- c) El medio o medios de identificación utilizados por el proceso automatizado y el sello o sellos de órgano que se utilizan en el proceso automatizado.

2. En el caso de actuaciones administrativas automatizadas que realicen actos administrativos susceptibles de recurso, además de lo establecido en el apartado anterior, la orden reguladora o la resolución autorizatoria deberán reflejar:

- a) Las auditorías que van a realizarse para verificar el correcto funcionamiento del algoritmo definido y, en su caso, la ausencia de sesgos, así como su periodicidad.
- b) El órgano u órganos competentes para realizar las auditorías previstas, en su caso, de elaborar la evaluación de impacto y de elaborar la información prevista en el artículo siguiente.
- c) El órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación.
- d) Los recursos que procedan contra la actuación y plazo para interponerlos.
- e) En su caso, la evaluación de impacto realizada y las medidas adoptadas así como los órganos responsables de las mismas.

3. La resolución autorizatoria deberá actualizar el listado de actuaciones que se realizan con el sello de órgano correspondiente siendo objeto de publicación en la sede electrónica.

4. En la contratación pública que se realice para el desarrollo de herramientas que contemplen la realización de actuaciones administrativas automatizadas se exigirá la acreditación del cumplimiento de los requisitos y de las obligaciones de transparencia establecidos en este Decreto, y entre los criterios de adjudicación su potencial para conseguir la máxima transparencia y capacidad explicativa del sistema<sup>28</sup>.

5. Cuando una actuación administrativa automatizada por su naturaleza, alcance, contexto o fines, pueda suponer un riesgo elevado para los derechos de las personas físicas o jurídicas, 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 55. Garantía de los derechos de las personas en las decisiones individuales automatizadas..*

---

<sup>28</sup> Se aclara esta redacción de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

1. La Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos no podrán tramitar exclusivamente un procedimiento o prestar un servicio únicamente y en su totalidad sobre la base de actuaciones administrativas automatizadas<sup>29</sup>, cuando ello genere una decisión o un acto administrativo con efectos jurídicos en las personas interesadas o que le afecten significativamente.

2. Se excepcionan de lo establecido en el apartado anterior los supuestos en los que la decisión o acto sean necesarios para la celebración o la ejecución de un contrato entre la persona interesada y el órgano responsable, estén amparados en una norma legal o exista consentimiento expreso de la persona interesada. En estos casos, salvo en el caso de amparo legal, cuando así lo solicite la persona interesada, el órgano responsable de la decisión o el acto administrativo, deberá revisarlos mediando intervención humana.

3. En el caso de que se utilicen categorías especiales de datos personales, la excepción al apartado primero solo se produce en caso de previo el consentimiento expreso de la persona interesada o la satisfacción un interés público esencial y de acuerdo con lo establecido en la normativa reguladora de la protección de los datos personales.

4. En el desarrollo de las aplicaciones empleadas para la adopción de decisiones o actos administrativos basados exclusivamente en actuaciones administrativas automatizadas se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Respetar las normas y directrices éticas establecidas para la inteligencia artificial, así como los principios y derechos digitales recogidos en la legislación y en la Carta de derechos digitales de España de 2021 o normativa que la desarrolle o incorpore su finalidad y objetivos.
- b) Documentar de forma clara<sup>30</sup> y comprensible sobre los datos utilizados, la lógica de funcionamiento, los criterios de decisión y cualquier factor relevante que pueda influir en los resultados generados.
- 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 por el órgano responsable de la tramitación para evitar la introducción de sesgos y asegurar el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

5. La dirección general competente en materia de administración electrónica podrá adoptar códigos éticos y promoverá la realización de evaluaciones independientes de los algoritmos utilizados cuando se genere una decisión o un acto administrativo con efectos jurídicos en las personas interesadas o que le afecten significativamente. Estas evaluaciones podrán ser realizadas

---

<sup>29</sup> Se aclara esta redacción de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

<sup>30</sup> Se aclara esta redacción de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

por entidades especializadas externas a los órganos responsables de los algoritmos, con el fin de garantizar la imparcialidad y la verificación de la comprensibilidad de los mismos.

*Artículo 56. Transparencia y control de la actuación administrativa automatizada..*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos 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 una persona 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 administrativa automatizada.

2. Las actuaciones administrativas automatizadas se incluirán en la sede electrónica de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Aragón, conteniendo, como mínimo, respecto de cada una de ellas, la siguiente información:

- a) La orden o resolución por la que se autorizan
- b) Las tecnologías utilizadas por el sistema en que se base la actuación administrativa 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. La dirección general con competencias en materia de administración electrónica promoverá la adopción de estándares técnicos y metodológicos para la documentación y explicación de los algoritmos, con el fin de facilitar su comprensión por parte de la ciudadanía.
- 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 su orden o resolución autorizadora. 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.

CAPÍTULO IV  
**La actuación electrónica de los órganos colegiados.**

**Artículo 57. Convocatoria..**

1. Las convocatorias serán remitidas a los miembros del órgano colegiado a través de medios electrónicos con el contenido previsto en la legislación básica y autonómica aplicable, salvo que ello no resulte posible.
2. La convocatoria de las sesiones podrá realizarse mediante correo electrónico dirigido a la dirección que las personas que forman parte del órgano colegiado hayan señalado a tal efecto, solicitándose la emisión de un acuse de recibo por las personas destinatarias.
3. 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.

**Artículo 58. Sesiones..**

1. Los órganos colegiados se podrán constituir, celebrar sus sesiones, adoptar acuerdos y remitir actas tanto de forma presencial como a distancia, salvo que su reglamento interno recoja expresa y excepcionalmente lo contrario.
2. Para la celebración de sesiones a través de videoconferencia, la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dispondrá de una plataforma de videoconferencia gestionada por Aragonesa de Servicios Telemáticos para uso propio y de sus organismos públicos, que se deberá utilizar preferentemente. Se podrán usar otras herramientas, siempre que garanticen la integridad, seguridad e interactividad de las comunicaciones, la participación igualitaria y síncrona de todas las personas que formen parte del órgano, así como, en su caso, la conservación del contenido de la sesión.
3. Las personas que forman parte del órgano colegiado serán identificadas 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 personas asistentes que no formen parte del órgano no estarán obligados a acreditar su identidad.
4. 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 59. Los activos digitales..*

1. Los activos digitales de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos son aquellos que hayan elaborado o adquirido en el ejercicio de sus funciones. Estos activos tendrán la naturaleza de información pública, conforme a lo dispuesto en la normativa en materia de transparencia.

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, en su portal, en su sede, y 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 y, en función de su interés público o privado, con la propia ciudadanía, debiendo maximizarse su reutilización, en el marco de la normativa de protección de datos personales y seguridad de la información.

4. La gestión de los activos digitales se basará 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 60. Gobierno y gestión de los datos..*

1. La dirección general competente en materia de administración electrónica a través de la Unidad de Gobierno del Dato, 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.

3. La gestión de los conjuntos de datos, que se realizará conforme a los principios establecidos en las directrices y normas de interoperabilidad y reutilización de datos, se basa en el principio de dato único y dato compartido, y tiene como objetivos su compartición a través de la Plataforma de Gobernanza de Datos y el acceso por la persona interesada en el espacio personal de relación electrónica, MiA.

4. Quienes sean titulares de cada órgano administrativo o director o directora gerente del organismo autónomo o entidad de derecho público en el caso de organismos públicos:

- a) Serán las personas responsables de los conjuntos de datos cuya gestión tengan asignada, debiendo responder de la exactitud, la completitud, la consistencia, la credibilidad, y la actualidad de los datos de los mismos, así como de los mínimos de calidad establecidos.
- b) Designarán a una persona responsable para la interlocución con la Unidad de Gobierno del Dato de la dirección general competente en materia de administración electrónica que actuará como responsable de la gestión, conservación y compartición de los diferentes conjuntos de datos bajo su competencia.

5. Los criterios para definir los requisitos de calidad y de conservación de los datos se establecerán en la Norma Técnica de Gobernanza del dato y en las instrucciones que la desarrollen.

#### Artículo 61. *Tipos de datos..*

1. A los efectos de lo contenido en este decreto, los datos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos se dividen en las siguientes categorías:

- a) Datos estratégicos: Son los relacionados con aspectos fundamentales de la sociedad y la persona, y que poseen un mayor potencial para generar un impacto económico y social significativo, así como para la toma de decisiones. Estos datos son prioritarios a la hora de ser compartidos o intermediados debido a su impacto.
- b) Datos instrumentales: Son aquellos datos que un órgano administrativo utiliza únicamente para finalidades propias, que no tienen un carácter estratégico, pero que resultan de utilidad para otros órganos administrativos por su implicación en el procedimiento administrativo que gestionan, considerándose que tienen un carácter instrumental.
- c) Datos internos: Son aquellos que un órgano administrativo utiliza únicamente para finalidades propias y que no resultan de utilidad para otros órganos administrativos.
- d) Datos estandarizados. Son aquellos datos estratégicos o instrumentales normalizados que por su utilidad e interés pueden ser utilizados de acuerdo con esa categorización por el conjunto de órganos y unidades de la Administración

2. La dirección general competente en materia de administración electrónica a través de la Unidad de Gobierno del Dato será la encargada de establecer los criterios necesarios para llevar a cabo la clasificación de los datos, de acuerdo con lo establecido en el apartado primero, en las Normas Técnicas de Gobernanza del Dato y en las directrices y normas de interoperabilidad y reutilización de datos.

3. Todos los datos estratégicos e instrumentales deben ser almacenados en sistemas de información corporativos de acuerdo con un modelo de datos estable y normalizado y explotables a través de mecanismos interoperables.

#### Artículo 62. *Los datos de las personas..*

1. Los datos de las personas, tanto físicas como jurídicas, no podrán tener la consideración de datos internos. Se consideran datos de las personas aquellos que ellas aportan a la Administración y aquellos generados por las Administraciones Públicas que pueden formar parte de su identidad o afectar directamente a su esfera de derechos.

2. Los datos de las personas, tanto físicas como jurídicas, serán tratados de forma que su 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 electrónica con la ciudadanía contendrá las opciones y funciones necesarias para la realización por las personas titulares de los datos, 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 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. Los datos de identidad de las personas usuarias del Servicio Aragonés de Salud se tomarán como dato origen en la Plataforma de Gobernanza de Datos.

#### Artículo 63. *Calidad de los datos. .*

1. Las personas responsables de los datos deben adoptar las medidas necesarias 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 5/2021, de 29 de junio o norma que la sustituya.

2. Para garantizar la exactitud, la completitud, la consistencia, la credibilidad, y la actualidad de los datos, las personas responsables de los datos deberán:

- a) Realizar las acciones necesarias para adoptar las medidas de seguridad propuestas en los análisis de riesgos y las evaluaciones de impacto en los datos personales que se realicen

sobre los sistemas de información, así como las de calidad de los datos que se establezca en la Norma Técnica de Gobernanza del Dato y las instrucciones que la desarrollen.

- b) 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) Asegurar 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 64. *Intercambio de datos.*

1. Las personas responsables de los datos deberán compartir a través de la Plataforma de Gobernanza de Datos los conjuntos de datos estratégicos e instrumentales de los que sean responsables.

2. Previamente al inicio de un intercambio de datos, el responsable del conjunto de datos y el responsable del consumo del conjunto de datos, deberán conocer y suscribir el correspondiente protocolo de intercambio dentro de la Plataforma de Gobernanza de Datos.

3. Para poder suministrar a las personas información sobre el estado de tramitación de sus expedientes, los responsables de datos de los órganos o unidades gestoras que utilicen herramientas de gestión deberán proveer a la Plataforma de Gobernanza de Datos información pertinente y actualizada, siguiendo el modelo que para esta finalidad establezca la dirección general competente en materia de administración electrónica, a través de la Unidad de Gobierno del Dato.

4. Con el objeto de prestar un mejor servicio a la ciudadanía, todos los responsables de datos deberán compartir los datos de las personas, a la mayor brevedad y conforme al modelo de datos único que será definido por la dirección general competente en materia de administración electrónica, a través de la Unidad de Gobierno del Dato.

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

- a) Habilitar mecanismos de acceso a los datos estratégicos e instrumentales necesarios para dar un adecuado servicio a la ciudadanía en caso de que no se pongan a disposición por los órganos responsables, colaborando Aragonesa de Servicios Telemáticos en las peticiones de acceso que realice la dirección general competente en materia de administración electrónica.
- b) Suspender la integración con las herramientas corporativas de administración electrónica para los supuestos órganos responsables titulares de datos que no realicen una adecuada

gestión de la calidad de los datos o puesta a disposición de sus datos con las condiciones de calidad establecidas.

- c) Suspender o cesar del acceso a las personas usuarias de datos o al responsable del consumo de datos, en caso de que no se realice 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 la persona designada delegado de protección de datos del órgano responsable de los mismos.

#### *Artículo 65. Los documentos y expedientes administrativos..*

1. Los documentos y expedientes administrativos electrónicos se gestionan y conservan en el Gestor Documental corporativo. Los procesos de gestión documental consistentes en la captura, registro, clasificación, descripción, acceso, valoración y calificación, conservación, transferencia y eliminación de los documentos electrónicos 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. Si tuvieran que formar parte del expediente administrativo electrónico documentos que por sus características de volumen superen 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 relacionarse el documento con el expediente dentro del Gestor Documental se almacenará aquel externamente. A tal efecto, Aragonesa de Servicios Telemáticos, proporcionará un servicio de almacenamiento seguro, conforme a las instrucciones que se requieran por la dirección general competente en administración electrónica. En este caso, se incorpora un enlace en el expediente que debe garantizar unas condiciones de seguridad y restricción de accesos análogas a las previstas por el Gestor documental corporativo.

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

4. El Gestor Documental es responsabilidad de la dirección general con competencias en materia de Administración electrónica en coordinación con la Entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos .

#### *Artículo 66. Acceso a los documentos y expedientes administrativos..*

1. Con carácter general, los documentos y 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. La persona titular del órgano responsable o de la unidad gestora que haya formado el expediente definirá y actualizará las categorías de los documentos y expedientes, así como, en su caso, anonimizará los datos personales que procedan, en colaboración con la persona designada delegada de protección de datos, de 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) No permitido: el expediente únicamente es accesible a las personas autorizadas por la normativa aplicable.

3. La determinación de las condiciones de acceso de documentos y expedientes cumplirán las siguientes consideraciones:

- a) Se asignarán considerando exclusivamente los límites al derecho de acceso establecidos en la legislación de transparencia y en la normativa básica de procedimiento administrativo.
- b) La categoría asignada a un documento o expediente deberá ser actualizada cuando se produzca un hecho que afecte a las condiciones de acceso aplicadas, especialmente, la finalización del expediente o el transcurso de un plazo previsto por la normativa para la extinción de dichas limitaciones.
- c) Los expedientes que tuvieran un acceso limitado durante su tramitación pasarán a ser de acceso público en el momento de su cierre, con las adecuadas medidas de protección de los datos personales.

4. El acceso a los documentos y 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.

#### *Artículo 67. 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 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 68. 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. Este catálogo contendrá como mínimo la siguiente información que deberá ser comunicada por los responsables funcionales de los programas y aplicaciones:

- a) Código de la aplicación
- b) Descripción de la aplicación
- c) Unidad administrativa responsable de la información
- d) Identificación de la persona responsable a nivel funcional o de negocio, de la persona responsable a nivel técnico en Gobierno de Aragón, y del responsable técnico en el proveedor de mantenimiento de la aplicación designados por la persona responsable del sistema de información.
- e) Tecnología empleada
- f) Direcciones de acceso

4. Cuando la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos 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 de la Información y de Protección de Datos Personales.

5. 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 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.

6. La persona responsable del sistema de información que incluya estos programas y aplicaciones será la encargada de dar cumplimiento a las disposiciones de este artículo. Las personas usuarias de los programas y aplicaciones deberán respetar la confidencialidad y seguridad de los datos personales y la información contenida en ellos.

7. No podrá emitirse un informe favorable de viabilidad sobre un programa o aplicación por parte de Aragonesa de Servicios Telemáticos, cuando se de alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Coincidan la mayor parte de las funcionalidades requeridas con programas y aplicaciones existentes.
- b) No se incorporen dentro de los desarrollos previstos de la herramienta los desarrollos necesarios y las tareas de soporte al responsable de datos para asegurar su adecuada compartición en la Plataforma de Gobernanza de Datos y el acceso a los expedientes y documentos generados a través de MiA.
- c) No se de cumplimiento a las disposiciones de este Decreto, especialmente las relativas a la integración con herramientas corporativas y cumplimiento de la Política de Identificación y Firma y las Normas Técnicas que lo desarrollen.

## CAPÍTULO II

### Archivo

#### Artículo 69. *Conservación de los activos digitales..*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos 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, así como por la regulación y organización del Archivo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus organismos públicos.

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 serán los establecidos para los correspondientes documentos electrónicos.

4. La dirección general competente en materia de administración electrónica, a través de la Unidad de Gobierno del Dato, 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 70. 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 metadatado de los documentos y expedientes electrónicos 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 71. Órgano colegiado de carácter interdepartamental en materia de administración electrónica y prestación de servicios digitales..*

El órgano colegiado de carácter interdepartamental en materia de administración electrónica y prestación de servicios digitales será el órgano responsable de adoptar las medidas necesarias para el adecuado gobierno e impulso de los medios digitales conforme se establezca en su normativa de creación actuando como máximo órgano colegiado en materia de gobierno del dato.

*Artículo 72. 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 para lo que dispondrá de las siguientes unidades administrativas que desarrollarán las funciones establecidas en el decreto de estructura orgánica del departamento de adscripción y aquellas otras que pueda otorgarle el ordenamiento jurídico:

- a) La Unidad del responsable de Seguridad de la Información (CISO).
- b) La Unidad de Protección de Datos del Gobierno de Aragón.
- c) La Unidad de Gobierno del Datos.
- d) La Unidad de Diseño de Procedimientos y Servicios Digitales.

2. Bajo la dependencia funcional de la dirección general competente en materia de administración electrónica, se identificarán en el seno de cada departamento una Unidad de Apoyo de la Administración Electrónica y Gobernanza de los datos y además una Unidad de apoyo adicional por departamento para los organismos autónomos que tengan adscritos, con las siguientes funciones:

- a) La implementación de los procesos que posibiliten una adecuada transformación digital de los procedimientos y servicios gestionados por cada Departamento y la definición de nuevos servicios y procedimientos digitales.
- b) Las funciones de subdelegado de protección de datos que conlleven la colaboración asistencia y apoyo a la Unidad que ejerza las funciones de Delegado de Protección de Datos y a los responsables de los tratamientos de cada Departamento y sus Organismos Públicos en las tareas definidas por el Reglamento General de Protección de Datos, salvo que realicen tratamientos a gran escala de categorías especiales de datos personales con arreglo al artículo 9 del Reglamento General de Protección de Datos en cuyo caso, para este tipo de tratamientos, realizará las funciones de Delegado de protección de datos a propuesta de las unidades responsables de estos tratamientos.
- c) La adecuación de la información a los estándares de interoperabilidad, así como el resto de las funciones previstas 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.
- d) El apoyo en la implementación de medidas de seguridad lógica.
- e) La asistencia a los órganos administrativos competentes en materia de reutilización de la información y publicación de la misma de acuerdo a las necesidades de publicidad.
- f) Las vinculadas a la gobernanza de los datos que se describen en este Decreto y en la Norma Técnica de Gobernanza del Dato e instrucciones que la desarrollen.

- g) Cualesquiera otras vinculadas con los objetivos de implementar de forma adecuada la administración electrónica.

*Artículo 73. Plan estratégico de servicios digitales..*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos 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 lo elevará al Gobierno de Aragón para someterlo a su aprobación.

3. El Plan estratégico de servicios digitales incluirá indicadores y otros medios que permitan realizar el seguimiento de su ejecución, el cual se realizará por la dirección general con competencias en materia de administración electrónica, pudiéndose revisar sus contenidos cuando así lo aconsejen las conclusiones del seguimiento efectuado.

*Artículo 74. Planificación y gobierno de la ciberseguridad y de la protección de datos personales..*

La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos 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 75. Normas Técnicas..*

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

- a) Normas Técnicas de desarrollo de la Política de Identificación y Firma que recogerán las condiciones y requisitos de los sistemas recogidos en el anexo.
- b) Normas Técnicas de Gobernanza del Dato que recogerán las condiciones que tienen que tener los sistemas de información para garantizar la adecuada calidad, compartición y gobernanza de los datos.
- c) Las normas que fueran necesarias para precisar aspectos técnicos de cuestiones contempladas en este Decreto

2. La dirección general competente en materia de administración electrónica será la competente para aprobar las Normas Técnicas, siendo objeto de publicación en el Boletín Oficial de Aragón y en la sede electrónica.

#### *Artículo 76. Instrucciones.*

1. La dirección general con competencias en materia de administración electrónica, a propuesta de sus Unidades de Diseño de Servicios, Seguridad de la información, Protección de Datos y Gobierno de Datos dependientes podrá dictar Instrucciones en el ámbito de sus funciones para establecer criterios, estándares y reglas comunes, a todos los órganos administrativos y organismos públicos.

2. Estas instrucciones se publicarán en el espacio del portal del empleado público de Servicios Digitales de Aragón.

#### *Artículo 77. Personal al servicio de la Administración pública..*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos 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 colaborará con el departamento competente en función pública para la definición de 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, así como su personal, 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 78. Personal que realiza el desarrollo de las aplicaciones y herramientas..*

El personal de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos que participe, desarrolle, coordine o dirija el diseño técnico, desarrollo, implementación y mantenimiento de los programas y aplicaciones, deberá tener acceso a la formación específica relativa a gobernanza de datos, a la aplicación de criterios éticos propios de la Administración Pública en el desarrollo de actuaciones administrativas automatizadas y al cumplimiento de las políticas de seguridad de la información y protección de datos de carácter personal por defecto en los servicios que se prestan.

*Artículo 79. Otros instrumentos para la implantación de los medios digitales..*

1. La denominación Servicios Digitales de Aragón (SDA) identifica de forma conjunta a los servicios integrados en la estructura de la dirección general competente en materia de administración electrónica que tienen como funciones el diseño, desarrollo e implementación de procedimientos y servicios digitales en la Administración de la Comunidad Autónoma, así como a las Unidades de Apoyo a la Administración Electrónica y la Gobernanza de los datos de los Departamentos y sus Organismos Públicos.

2. La Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST), bajo la adscripción del departamento competente en materia de administración electrónica, deberá garantizar que los programas y aplicaciones que se desarrollen por los diferentes órganos y unidades cumplen con los objetivos, principios y medidas establecidas en este Decreto y en las disposiciones e instrucciones que lo desarrollen, así como la disponibilidad y rendimiento adecuado de los sistemas de acuerdo con sus compromisos de calidad.

*Disposición adicional primera. Creación de la sede y el registro electrónico..*

1. A los efectos previstos en la normativa estatal actualmente aplicable este decreto constituye la norma por la que se crea la sede electrónica de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Aragón y el Registro Electrónico General de la Administración Pública de Aragón.

2. La administración y gestión de la sede y del registro electrónico electrónico corresponden al departamento competente en materia de administración electrónica.

3. La sede electrónica de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Aragón será accesible a través de la dirección de Internet «[www.aragon.es/tramites](http://www.aragon.es/tramites)» y el Registro Electrónico General a través de la sede. Podrá modificarse la url de acceso mediante Orden del titular del departamento competente en materia de administración electrónica que se publicará en la sede electrónica.

*Disposición adicional segunda. 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 y sus organismos públicos, salvo que se den las circunstancias previstas 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. Una vez transcurrido el plazo previsto en el apartado anterior el acceso a los recursos electrónicos comunes de la Administración de la Comunidad Autónoma podrá condicionarse a la materialización efectiva de dicha integración.

3. En los supuestos excepcionales de pervivencia de portales o sedes asociadas se les aplicará, en lo que le corresponda, la regulación de este Decreto. La administración, gestión y responsabilidad sobre los contenidos de las sedes asociadas corresponderá a su órgano u organismo titular.

#### Disposición adicional tercera. Adaptación de los sistemas de identificación y firma..

Los sistemas de identificación y firma existentes no incluidos en la Política de Identificación y Firma, se adaptarán a los sistemas corporativos en el plazo de dos años a partir de la entrada de este Decreto.

#### Disposición adicional cuarta. Adaptación al Sistema de Diseño..

1. Los elementos de interacción digital que use la ciudadanía en sus relaciones con los diferentes departamentos y organismos públicos de la Administración puestos en producción por la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos, se adaptarán a DESY o a nuevas versiones del mismo, en el plazo de dos años a partir de la entrada en vigor de este decreto, formando parte dicha adaptación del desarrollo evolutivo ordinario. Se exceptúan los elementos que sean software propietario de terceros cuya adaptación suponga un coste desproporcionado para la administración<sup>31</sup>.

2. Las aplicaciones internas de los diferentes departamentos y organismos públicos de la Administración puestos en producción, que no se basen en software de terceros, se adaptarán a DESY o a nuevas versiones del mismo que supongan modificaciones, cuando realicen una modificación sustancial de sus funcionalidades.

Disposición adicional quinta. Actuaciones organizativas para ejecución de las medidas incluidas en el Decreto. .

1. El Decreto por el que se regula la estructura orgánica del Departamento con competencias en materia de administración electrónica recogerá las funciones derivadas de este Decreto tanto para la dirección general competente como para sus Unidades de Apoyo.

---

<sup>31</sup> Se modifica y se incorpora esta precisión de acuerdo con el informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

2. Por el departamento competente en materia de función pública se efectuarán las modificaciones en las relaciones de puestos de trabajo que sean precisas para la creación de la Unidad de Gobierno del Dato.

Disposición adicional sexta. Especialidades en materia de contratación pública..

1. Las licitaciones de los órganos de contratación del sector público autonómico se publicarán en los perfiles de contratante, de conformidad con la legislación básica en materia de contratación pública. En la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos se incluirá un enlace para acceder a la plataforma de contratación donde se encuentren alojados estos perfiles de contratante.

2. Las personas que participen en una licitación podrán relacionarse con los órganos de contratación a través de la plataforma donde se alojen sus perfiles de contratante, así como acceder a la información y estado de las licitaciones allí publicadas.

3. La presentación de ofertas, así como las subsanaciones, las repuestas a los requerimientos de aclaración sobre las ofertas y cualquier otra información o documento que se estime oportuno, se realizarán a través del medio indicado en los pliegos que rijan la contratación, atendiendo a los principios establecidos en la legislación básica en materia de contratación pública.

4. La integración con los servicios proporcionados por la Administración General del Estado se hará a través de las soluciones corporativas proporcionadas por la dirección general competente en materia de contratación pública.

5. La información en materia de contratación se integrará en el Portal de internet de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos.

Disposición adicional séptima. Incorporación de conjuntos de datos en la Plataforma de Gobernanza de Datos..

1. Los titulares de cada órgano administrativo o director o directora gerente del organismo o entidad de derecho público en el caso de organismos públicos, deberán poner a disposición los datos a los que se hace referencia en este Decreto en la Plataforma de Gobernanza de Datos en el plazo de dos años.

2. La incorporación de los conjuntos de datos será progresiva en función del impacto para la ciudadanía de los datos aportados y la operatividad del sistema de relación con la ciudadanía compartido regulado en este Decreto.

Disposición adicional octava. Plataforma de informes sectoriales..

1. Los informes sectoriales que se dirijan a órganos de los departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma o a sus organismos públicos deberán realizarse a través de la plataforma de informes incluida dentro del Gestor de expedientes corporativo.

2. No se solicitara informe si existe un conjunto de datos disponible en la Plataforma de Gobernanza de Datos con calidad suficiente que permitiera obtener la información necesaria para la resolución del procedimiento correspondiente.

Disposición adicional novena. Directriz sobre política de datos..

El Título V da cumplimiento a lo establecido en la disposición adicional séptima de la Ley 7/2023, de 23 de febrero, de medidas para la implantación y desarrollo en Aragón de tecnologías en la nube (tecnologías cloud), considerándose que este Decreto constituye la Directriz sobre Política del dato de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Disposición derogatoria. Derogación expresa..

Quedan derogadas las siguientes disposiciones:

- a) La 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
- b) La 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.
- c) El 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. Habilitación de desarrollo..

Se faculta a la persona titular del departamento competente en materia de administración electrónica para la aprobación de las disposiciones que sean necesarias para el desarrollo y ejecución de lo previsto en este decreto.

Disposición final segunda. Habilitaciones específicas.

La adaptación de la Política de Identificación y Firma recogida en el anexo, en función del progreso tecnológico que se vaya produciendo, se realizará por orden conjunta de las personas titulares de los departamentos competentes en materia de administración electrónica y de hacienda.

1. Se faculta a la persona titular del departamento competente en materia de administración electrónica para actualizar mediante orden las direcciones electrónicas, aplicaciones o denominaciones que se emplean en este decreto.

2. La persona titular de la dirección general con competencias en administración electrónica, podrá adoptar resoluciones en las que establezca criterios para la aplicación por parte de los diferentes organismos y unidades administrativas de los objetivos, principios y medidas de este decreto.

Disposición final tercera. 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**

#### **1. Política Marco.**

La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos se acogen a la Política Marco de Firma Electrónica basada en Certificados de ámbito estatal.

#### **2. Sistemas de identificación, autenticación y firma admitidos en las relaciones con la ciudadanía.**

##### **A. Los sistemas de identificación y autenticación.**

2. 1. Los sistemas de identificación y autenticación admitidos para la ciudadanía no basados en certificados electrónicos, aplicables en función de la categoría del sistema de información y de acuerdo con el Esquema Nacional de Seguridad, son los siguientes:

a) Sistemas de identificación 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, el cual se podrá recabar durante el mismo acto de inicio del mismo.

b) Sistemas de video identificación con condiciones análogas a las establecidas en la normativa estatal por la que se regulan los métodos de identificación remota por vídeo para la expedición de certificados electrónicos cualificados

c) Sistema de cartera digital de ámbito estatal con la capacidad de almacenar datos biométricos, certificados digitales y otros atributos de identidad.

d) Sistemas de identificación biométrica.

2. 2. Antes de activar el mecanismo de autenticación, el usuario reconocerá que las ha recibido y que conoce y acepta las obligaciones que implica su tenencia, en particular, el deber de custodia diligente, la protección de su confidencialidad y el deber de notificación inmediata en caso de pérdida.

## B. Los sistemas de firma

Los sistemas de firma admitidos para la ciudadanía no basados en certificados electrónicos aplicables en función de la categoría del sistema de información y de acuerdo con el Esquema Nacional de Seguridad son los siguientes:

a) Sistema de firma basada en los sistemas de identificación admitidos en esta Política y para 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, para aquellos 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.

### **3. Sistemas de identificación y firma admitidos para el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos.**

3.1. Los sistemas de identificación y firma del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos admitidos para los trámites y actuaciones internas que realicen, son los siguientes:

a) Los sistemas de identificación y autenticación y firma descritos en los puntos 1 y 2 de esta Política.

b) Sistema de identificación y autenticación basado en la plataforma corporativa de gestión de autorizaciones de acceso a los sistemas de información, con refuerzo mediante sistema de doble factor de autenticación cuando el acceso se produzca desde una zona de red no corporativa.

c) 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, se podrá admitir la utilización del sistema de identificación y autenticación basado en la plataforma corporativa de gestión de autorizaciones de acceso a los sistemas de información 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.

3.2. Estos sistemas de identificación y firma serán de aplicación a todo el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos, así como a los contratistas y subcontratistas, en virtud de una relación contractual.

3.3. Antes de activar el mecanismo de autenticación, el usuario reconocerá que las ha recibido y que conoce y acepta las obligaciones que implica su tenencia, en particular, el deber de custodia diligente, la protección de su confidencialidad y el deber de notificación inmediata en caso de pérdida.