



DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA

ORDEN de 7 de octubre de 2010, del Consejero de Presidencia, por la que se regula el procedimiento telemático de presentación de quejas y sugerencias sobre los servicios públicos gestionados por el Gobierno de Aragón.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce en su artículo 1 el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos, debiendo éstas, como obligación correlativa, habilitar diferentes canales y medios para la prestación de los servicios electrónicos, con el fin de facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por dichos medios.

El Decreto 228/2006, de 21 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se crea el Registro Telemático de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, se regula la tramitación de Procedimientos Administrativos por medios electrónicos y se establecen otras medidas en materia de administración electrónica, establece en su artículo 3, que el acceso a los servicios susceptibles de tramitación telemática se realizará a través del portal del Gobierno de Aragón en Internet.

Asimismo en el artículo 14 recoge las obligaciones de los Departamentos, bajo la coordinación del Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales (hoy Departamento de Presidencia) de la determinación y publicación en el «Boletín Oficial de Aragón» de los procedimientos de su competencia o de los organismos públicos y entidades a ellos adscritos, que sean susceptibles de tramitación telemática y la actualización permanente de la información puesta a disposición del público a través del portal en relación con los procedimientos susceptibles de tramitación por medios telemáticos.

En el marco de la Constitución Española de 1978, el Estatuto de Autonomía de Aragón y en aplicación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se aprueba por Gobierno de Aragón el Decreto 91/2001, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la tramitación de sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos gestionados por la Diputación General de Aragón, con el fin de facilitar la colaboración de los ciudadanos con la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón para mejorar y, en su caso, corregir las eventuales deficiencias de los servicios públicos de su competencia.

El Decreto 91/2001, de 8 de mayo, recoge la previsión de la utilización de medios electrónicos para la formalización de quejas y sugerencias, previa regulación de este medio para el desarrollo de su actividad.

Por ello, de conformidad con lo establecido en el Decreto 228/2006, de 21 de noviembre, del Gobierno de Aragón y las competencias atribuidas por el Decreto 224/2007, de 18 de septiembre, del Gobierno de Aragón, de estructura orgánica del Departamento de Presidencia, dispongo:

Artículo 1.—Objeto.

1. La presente Orden tiene por objeto regular el procedimiento telemático de presentación de quejas y sugerencias que puedan formular los ciudadanos en relación con el funcionamiento de los servicios públicos gestionados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y los organismos públicos y entidades a ellos adscritos.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior se entiende sin perjuicio del derecho del interesado a presentar las quejas y sugerencias en cualquiera de los registros a los que se refiere el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 2.—Ámbito de aplicación.

1. La presente Orden será de aplicación a la presentación de las quejas y sugerencias formalizadas telemáticamente por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, en los supuestos contemplados en los artículos 3 y 4 del Decreto 91/2001, de 8 de mayo.

2. Esta Orden no es de aplicación al resto de trámites regulados en el Decreto 91/2001, de 8 de mayo.

Artículo 3.—Presentación.

1. Los interesados podrán formalizar las quejas y sugerencias de forma telemática, utilizando el modelo normalizado de solicitud que se encuentra en la sede electrónica del Gobierno de Aragón en Internet en la dirección «www.aragon.es».

2. Para acceder al procedimiento previsto en esta Orden el solicitante deberá disponer del sistema de firma electrónica incorporado al Documento Nacional de Identidad o de cualquier otra firma electrónica reconocida, conforme a lo dispuesto en los artículos 6 y 16 del Decreto 228/2006, de 21 de noviembre.



Artículo 4.—Validez de la presentación

La presentación telemática de quejas y sugerencia que incluya firma electrónica reconocida, tendrá los efectos previstos en el artículo 17 del Decreto 228/2006, de 21 de noviembre por el que se crea el Registro Telemático de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Artículo 5.—Recibo electrónico.

1. El Registro Telemático de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, a la entrada de la queja o sugerencia, emitirá automáticamente un justificante de la recepción de los documentos electrónicos presentados por los interesados.

2. El recibo acreditativo de la recepción de la queja o sugerencia contendrá el número de registro de entrada, la fecha y hora de presentación, la identificación del interesado, el tipo de documento y la descripción sucinta del asunto que se registra, órgano destinatario de la solicitud y relación, en su caso, de los documentos anexos a la solicitud.

Artículo 6.—Documentación aportada.

1. La queja o sugerencia formalizada telemáticamente podrá ir acompañada de la documentación acreditativa de los hechos consignados en los formatos electrónicos admitidos y recogidos en el apartado tercero del anexo técnico, referido a la interoperabilidad.

2. Es de aplicación el párrafo segundo del artículo 35 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, en cuanto establece que los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada.

La Administración Pública podrá solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las copias y, con carácter excepcional, podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original.

La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.

3. La documentación que no pueda ser aportada por medios electrónicos con la queja o sugerencia telemática se deberá presentar en la forma prevista en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y se hará mención del justificante de confirmación de recepción telemática, generado por el Registro Telemático.

Artículo 7.—Información personalizada del estado de tramitación.

1. La información personalizada del estado de tramitación del expediente de la queja o sugerencia formalizados telemáticamente, conforme al párrafo 4-c) del artículo 14 del Decreto 228/2006, de 21 de noviembre, podrá ser consultada por los interesados accediendo a la sede electrónica del Gobierno de Aragón en Internet en la dirección «www.aragon.es».

2. Para acceder a la consulta regulada en el párrafo anterior, el solicitante deberá disponer del sistema de firma electrónica incorporado al Documento Nacional de Identidad o de cualquier otra firma electrónica reconocida, conforme a lo dispuesto en los artículos 6 y 16 del Decreto 228/2006, de 21 de noviembre.

Artículo 8.—Protección de datos.

Los datos de carácter personal que contenga los documentos objeto de la presentación de quejas y sugerencias serán incorporados al fichero de datos creado al efecto, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y normativa de desarrollo. La Dirección General competente en la materia, en cuanto órgano responsable del fichero, adoptará las medidas para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos de carácter personal. Asimismo, adoptará las medidas precisas para hacer efectivas las garantías, derechos y obligaciones reconocidos en la legislación sobre protección de datos de carácter personal, en particular, los derechos de acceso, rectificación y cancelación de datos que, en su caso, sean solicitados por los interesados.

Artículo 9.—Plazo de contestación.

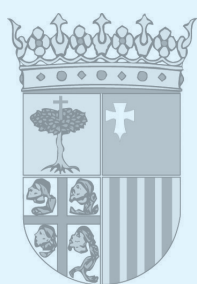
El plazo máximo para contestar y notificar la contestación de las quejas y sugerencias será el previsto en el artículo 10 del Decreto 91/2001, de 8 de mayo.

Disposición transitoria única.—Notificación telemática.

Las notificaciones y requerimientos a que dé lugar el procedimiento telemático de remisión de quejas y sugerencias se realizarán por escrito hasta que esté operativo el sistema de notificaciones seguras de la Administración de la Comunidad Autónoma regulado en el Decreto 228/2006, de 21 de noviembre.

Disposición derogatoria única- Derogación normativa.

Se deroga la Orden de 8 de septiembre de 2010, del Departamento de Presidencia, por la que se regula la remisión telemática de «Quejas y sugerencias sobre los servicios públicos gestionados por la Diputación General de Aragón»



Disposición final única.—Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Aragón.

Zaragoza, 7 de octubre de 2010.

**El Consejero de Presidencia,
JAVIER VELASCO RODRÍGUEZ**

ANEXO TÉCNICO

Primero.—Características técnicas del sistema informático.

1. El sistema se alojará en servidor seguro de la sede electrónica del Gobierno de Aragón, [www.aragon.es](http://portal.aragon.es) y estará incluido en el área dedicada a la tramitación electrónica (actualmente: <http://portal.aragon.es/portal/page/portal/DGA/ENLINEA>).

2. Para facilitar la presentación de solicitudes el usuario tendrá la posibilidad de almacenar en el perfil de usuario de la aplicación los datos de localización a efectos de notificación, de forma que podrá ser utilizada para las siguientes solicitudes.

3. Se almacenarán en este sistema informático las solicitudes presentadas al menos durante el tiempo de vigencia administrativa de las mismas o, como mínimo, siempre que haya sido accedida en un plazo de 6 meses. De las eventuales operaciones a realizar sobre las solicitudes presentadas se dará aviso a través de la dirección electrónica única del usuario o, en su defecto, del correo electrónico almacenado en su perfil.

4. El sistema permitirá la verificación de la información de firma electrónica y sellado temporal asociada a los documentos electrónicos o la exportación de dicha información para su verificación por parte de terceros.

Segundo.—Características técnicas del Acceso.

1. El sistema será accesible a través de navegador Web estándar y los requerimientos hardware y software mínimos serán los que determine el fabricante del mismo. Dicho navegador deberá permitir la instalación de los módulos de firma electrónica necesarios. La relación actualizada de los navegadores que permiten dicha instalación se encuentra en el área dedicada a la tramitación electrónica del portal del Gobierno de Aragón (actualmente <http://portal.aragon.es/portal/page/portal/DGA/ENLINEA>).

2. Será necesario que el navegador utilizado para la cumplimentación de la solicitud tenga instalado y debidamente configurado un plugin que permita la lectura y cumplimentación de formularios PDF conforme al estándar ISO/IEC- 32000-1:2008 (Pdf 1.7).

3. Los usuarios se autenticarán en el sistema mediante la utilización de certificados electrónicos reconocidos conformes a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, que se ajusten a la recomendación UIT X.509 versión 3 o superiores (ISO/IEC 9594-8 de 1997). No podrán utilizarse certificados electrónicos caducados o revocados para acceder al sistema. La relación de autoridades de certificación reconocidas estará disponible en la sede electrónica del Gobierno de Aragón, en el área dedicada a la tramitación electrónica accesible actualmente mediante la URL <http://portal.aragon.es/portal/page/portal/DGA/ENLINEA>.

4. En las solicitudes, documentos y recibos electrónicos se utilizará firma electrónica reconocida conforme al estándar ETSI TS 101 733 V1.7.3 (CAAdES), o versiones superiores del mismo, incluyendo referencia temporal cierta aportada por tercero de confianza (TimeStamp). Los recibos electrónicos correspondientes al registro electrónico de las solicitudes se adecuarán al estándar ISO 19005-1:2005 (PDF/A).

Tercero.—Interoperabilidad.

Se admitirán ficheros adjuntos en los formatos definidos en el catálogo de estándares «Esquema Nacional de Interoperabilidad» para las imágenes electrónicas de documentos y para documentos electrónicos de texto editables. Se podrán establecer limitaciones al tamaño máximo o al número máximo de estos ficheros adjuntos.

En tanto no se publique dicho catálogo de estándares, la documentación adjunta podrá realizarse en los siguientes formatos: pdf, jpg, doc, odf, txt.