

Texto consolidado del Reglamento por el que se Implantan Medios Electrónicos que facilitan el Acceso de los Ciudadanos a los Servicios Públicos de la Universidad Complutense de Madrid y se crea la sede electrónica, que incluye las modificaciones según los acuerdos de 23 de abril de 2015 y de 18 de julio de 2017, del Consejo de Gobierno de la Universidad Complutense de Madrid.

TÍTULO PRIMERO

De la sede electrónica

Artículo 1.

Sede electrónica

1. Este Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de la sede electrónica de la Universidad Complutense de Madrid (UCM), que será única, sin perjuicio de la creación, en su caso, de las sedes derivadas que establezca el Consejo de Gobierno.

2. La sede electrónica de la UCM será accesible en la dirección que se establezca por resolución rectoral. En todo caso, existirá un enlace a la sede en la página web principal de la Universidad (www.ucm.es).

3. La titularidad de la sede electrónica corresponde a la UCM.

4. En su funcionamiento se estará a lo dispuesto por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, desarrollada por el Real Decreto 1671/2009 y por el presente Reglamento.

5. La sede electrónica de la UCM posibilitará que los ciudadanos puedan ejercitar los derechos reconocidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y cualesquiera otros que se establezcan por los Órganos de Gobierno de esta Universidad.

Artículo 2

Principios

La sede electrónica de la UCM funcionará con arreglo a los principios de responsabilidad, integridad, accesibilidad, seguridad, veracidad, interoperabilidad, neutralidad, disponibilidad, calidad y actualización de la información y los servicios en los términos del artículo 10 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Artículo 3

Disponibilidad

1. La sede electrónica de la UCM estará disponible todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones técnicas que sean imprescindibles.

2. Las interrupciones serán comunicadas a los usuarios en la página web oficial de la Universidad.

Artículo 4

Puntos de Acceso Electrónico

Por resolución de Secretaría General se podrán crear puntos de acceso electrónico a la sede electrónica.

Artículo 5

Gestión y Administración

1. El órgano responsable de la gestión y seguridad de la sede electrónica es la Secretaría General. Igualmente, le corresponde la coordinación y supervisión de la implantación de las medidas jurídicas, tecnológicas y administrativas que señalan la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, el presente Reglamento y las resoluciones que se dicten en aplicación del mismo.

2. La Secretaría General de la Universidad garantizará la plena efectividad de los principios recogidos en el artículo 2, adoptando para ello las medidas jurídicas y tecnológicas que sean necesarias.

3. La Secretaría General ejercerá sus funciones en esta materia de acuerdo con las directrices señaladas por el Comité de Interoperabilidad e Impulso de la Administración Electrónica, para cuya composición y funcionamiento se estará a lo que dispone el Título segundo de este Reglamento.

4. Las tareas de administración material y mantenimiento de la sede electrónica, corresponde al Vicerrectorado competente en el Área de las Tecnologías de la Información. En especial, deben implantar las medidas de seguridad que garanticen la accesibilidad e integridad de la información y los servicios que se ofrecen en la sede.

5. Las condiciones y especificaciones técnicas de la sede electrónica de la UCM, que podrán ser modificadas por resolución de la Secretaría General, previo informe del Vicerrectorado competente en el Área de las Tecnología de la Información, son las establecidas en el Anexo I de este Reglamento.

TÍTULO SEGUNDO

Del Comité de Interoperabilidad e Impulso de la Administración Electrónica

Artículo 6

Comité de Interoperabilidad e Impulso de la Administración Electrónica

1. El Comité de Interoperabilidad e Impulso de la Administración Electrónica de la Universidad Complutense de Madrid será el órgano asesor de la Secretaría General en materia de interoperabilidad y desarrollo de la Administración Electrónica.

2. Ejercerá sus funciones de acuerdo con lo previsto en el capítulo II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en el Reglamento de Gobierno de la Universidad.

3. El Comité se reunirá, al menos, una vez al trimestre y será convocado por su Secretario a instancia del Presidente. La convocatoria se enviará a las direcciones de correo electrónico expresamente indicadas por sus miembros, con una antelación mínima de cinco días naturales, salvo que concurra razón de urgencia, en cuyo caso bastará con una antelación de dos días naturales.

Artículo 7

Composición del Comité

El Comité de Interoperabilidad e Impulso de la Administración Electrónica estará compuesto por:

- a) El Secretario General, que lo presidirá
- b) El Vicerrector competente en Tecnologías de la Información o persona en quien delegue.
- c) El Gerente o Vicegerente en quien delegue.
- d) El Decano de la Facultad de Informática o persona en quien delegue.
- e) El Director de la Asesoría Jurídica o letrado en quien delegue.
- f) El Director de Administración Electrónica o persona adscrita al servicio en quien delegue.
- g) El Director de los Servicios Informáticos o persona adscrita a los mismos en quien delegue.
- h) El Director de Archivo General y Protección de Datos o persona adscrita al servicio en quien delegue.
- i) Un funcionario adscrito a la Dirección de Administración Electrónica, que actuará de Secretario.

Asimismo, podrán asistir como invitados del Presidente a las sesiones del Comité, los responsables de las unidades administrativas cuando los puntos del orden del día estén relacionados con las funciones que desempeñan.

Artículo 8

Funciones del Comité

1. Corresponde al Comité asesorar a la Secretaría General sobre la implantación de la Administración Electrónica y velar por el cumplimiento de los principios y derechos de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y las previsiones del presente Reglamento.

2. En concreto, son funciones del Comité:

- a) Emitir informes acerca de los programas y aplicaciones gestoras utilizados o que se pretendan utilizar para la tramitación electrónica de los procedimientos y sobre la relación de estándares, herramientas y normas técnicas a adoptar por los diferentes procedimientos electrónicos, teniendo en cuenta el principio de neutralidad tecnológica del artículo 4. i) de la Ley 11/2007, así como los criterios establecidos en el capítulo V, sobre interoperabilidad técnica, y del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- b) Proponer las líneas de actuación que han de seguirse en la incorporación de nuevos procedimientos administrativos electrónicos, incluyendo un orden de prioridad para su implantación.
- c) Informar sobre la incorporación de nuevos procedimientos en la Sede electrónica.
- d) Promover la elaboración y actualización permanente del Inventario de Información Administrativa, que incluirá los procedimientos administrativos y servicios que se prestan, de forma clasificada y estructurados en familias, con indicación del nivel de informatización de los mismos, así como la información acerca de las interfaces al objeto de favorecer la interacción del usuario.
- e) Aprobar los planes y programas que sean necesarios para la adecuación de funcionamiento y de los sistemas de la Universidad Complutense de Madrid al Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas técnicas.
- f) Promover el establecimiento de acuerdos o convenios de transferencia de información y conocimientos con otras Administraciones Públicas y, en particular, con los nodos de interoperabilidad previstos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad, con el objetivo de simplificar la complejidad organizativa, sin menoscabo de las garantías jurídicas.
- g) Informar sobre las acciones necesarias para que se tenga presente la interoperabilidad de forma integral desde la concepción de los servicios y sistemas y a lo largo de su ciclo de vida: planificación, diseño, adquisición, construcción, despliegue, explotación, publicación, conservación y acceso o interconexión con los mismos.
- h) Cualesquiera otras funciones que le sean encomendadas por el Rector, el Secretario General o el Consejo de Gobierno.

Artículo 9

Grupos de Trabajo

1. El Comité podrá crear grupos de trabajo, determinando su composición y número. Los miembros de los grupos de trabajo podrán serlo a su vez del Comité.
2. Corresponde a estos grupos de trabajo la asistencia al Comité en la preparación y elaboración de documentos e informes, así como cualquier otra labor de apoyo al mismo.

TÍTULO TERCERO

Contenido de la sede electrónica

Artículo 10

Contenido

1. La sede electrónica de la UCM contendrá:
 - a) La información necesaria para la correcta utilización de la sede, incluyendo el mapa de la misma, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con la propiedad intelectual.
 - b) La información actualizada sobre la sede electrónica, en la que se incluirá su normativa reguladora, con identificación, de forma claramente visible, del órgano responsable de la gestión y administración de la misma. En este apartado se publicarán las resoluciones, informes y acuerdos a que se refiere el presente Reglamento.
 - c) El Registro Electrónico de la UCM y su norma de creación.
 - d) La información sobre la política de protección de datos y privacidad de la UCM, así como el enlace a la sede electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos.
 - e) Los instrumentos necesarios para el acceso por medios electrónicos a los servicios públicos, incluidos los precisos para firmar electrónicamente y comprobar la validez de los documentos firmados mediante este procedimiento. Por resolución del Secretario General se determinarán estos instrumentos.
 - f) Fecha y hora oficiales por las que se rige la sede electrónica de la UCM.
 - g) Los servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede.
 - h) Los sistemas de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.
 - i) Cualesquiera informaciones o servicios que se determinen mediante Resolución de la Secretaría General.

2. La sede electrónica dispondrá de los siguientes servicios a disposición de los ciudadanos:
 - a) El catálogo de procedimientos administrativos susceptibles de ser tramitados a través de medios electrónicos.
 - b) La relación de servicios disponibles y el acceso a los mismos.
 - c) La información general de los medios puestos a disposición de los ciudadanos para el acceso electrónico a los servicios públicos de la Universidad Complutense de Madrid, sobre las condiciones generales de su utilización, así como la relación de funcionarios habilitados para ejercer la representación de los ciudadanos ante aquélla.

Asimismo, se identificarán los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede con expresión, en su caso, de los teléfonos y oficinas a través de las cuales también puede accederse a los mismos.

- d) Una dirección de correo electrónico o formulario electrónico por medio de la cual los usuarios podrán formular las quejas y sugerencias, con indicación del órgano y órganos competentes para resolver en cada caso.
- e) Sistemas de acceso, en su caso, al estado de tramitación de los procedimientos.
- f) El Boletín Oficial de la UCM (BOUC).
- g) El Tablón Oficial de la UCM (TOUCM).
- h) La relación de sellos electrónicos utilizados por la UCM en la actuación administrativa automatizada, permitiendo su verificación.
- i) El perfil del contratante y demás servicios previstos por la normativa de contratos del sector público.
- j) Sistemas de comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por la UCM que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.

3. Desde la sede electrónica se podrá acceder mediante enlaces a información o servicios que no forman parte de la misma. En estos casos, el usuario será advertido expresamente cuando abandone la sede electrónica.

Artículo 11

Normativa y resoluciones

1. La sede electrónica de la UCM contendrá la normativa general y universitaria relativa a la tramitación electrónica de los procedimientos
2. Las resoluciones dictadas por los órganos competentes de la Universidad serán publicadas en la sede electrónica cuando se refieran a las materias reguladas en el presente Reglamento, en los términos previstos en el artículo 10.1.b) de este Reglamento.

Artículo 12

Catálogo de procedimientos administrativos electrónicos

1. El catálogo de procedimientos administrativos susceptibles de ser tramitados a través de medios electrónicos estará situado de forma claramente visible en la página de la sede electrónica.
2. En cada procedimiento se podrá acceder a la información general relativa al mismo, que en todo caso deberá contener las instrucciones generales para la tramitación, el órgano competente, los efectos del silencio administrativo y los recursos que proceden contra la resolución y órgano ante el que hubieran de interponerse, con indicación de los plazos.
3. Previamente a la inclusión de un procedimiento administrativo en el catálogo será necesario proceder a la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del mismo, garantizándose su ajuste a la legislación vigente y a los principios señalados en el artículo 2 de este Reglamento.
4. La incorporación o supresión de un nuevo procedimiento se establecerá mediante Resolución del Secretario General.

Artículo 13

Buzón electrónico de quejas y sugerencias

1. Se habilitará un formulario para que los usuarios puedan presentar sus quejas y sugerencias. El enlace a dicho formulario deberá figurar en la página de la sede.

2. Todas las consultas que se planteen sobre el acceso a través de medios electrónicos a los servicios de la Universidad serán contestadas en un plazo máximo de diez días; las consultas que versen sobre materias distintas serán reenviadas al órgano o unidad competente en cada caso, siendo informados los consultantes de esta circunstancia.

3. La presentación de una queja o sugerencia no supondrá, en modo alguno, el inicio de un procedimiento administrativo; esta circunstancia será advertida expresamente al interesado en el momento de su presentación, con indicación de la necesidad de utilizar los registros oficiales para la presentación de solicitudes administrativas.

TÍTULO CUARTO

Del Boletín Oficial de la Universidad Complutense de Madrid

Artículo 14

Boletín Oficial de la Universidad Complutense de Madrid

1. El Boletín Oficial de la Universidad Complutense de Madrid (BOUC), que tiene exclusivamente difusión en formato electrónico, se publicará en la sede electrónica de la Universidad.

2. La normativa específica que lo regule será publicada en el apartado de la sede electrónica que contiene la normativa relacionada con la Administración Electrónica.

TÍTULO QUINTO

Del Tablón Electrónico Oficial de la Universidad

Características del Tablón Electrónico Oficial

Artículo 15

Tablón Electrónico Oficial

1. La publicación de los acuerdos, resoluciones, comunicaciones y actos administrativos de los órganos y servicios de la Universidad Complutense de Madrid se llevará a cabo preceptivamente en el Tablón Electrónico Oficial de la Universidad (TEO), que estará disponible en la sede electrónica, de acuerdo con el artículo 12 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

2. La normativa específica que lo regule será publicada en el apartado de la sede electrónica que contiene la normativa relacionada con la Administración Electrónica.

3. Por resolución del Secretario General se podrán incorporar al Tablón Electrónico Oficial de la Universidad la publicación de los acuerdos, resoluciones, comunicaciones y actos administrativos de los centros y estructuras no centrales de la Universidad Complutense de Madrid.

Artículo 16

Eficacia Jurídica

1. La publicación electrónica de los acuerdos, resoluciones, comunicaciones y actos administrativos a los que se refiere el artículo 15, le conferirá el carácter oficial y auténtico, generando plenos efectos jurídicos.

2. Cualquier otro medio de publicación será meramente complementario, careciendo de valor jurídico.

3. La publicación de los acuerdos, resoluciones, comunicaciones y actos administrativos en el Tablón Electrónico Oficial de la Universidad Complutense de Madrid se podrá acreditar a efectos del cómputo de plazos.

Artículo 17

Terminales físicos

1. Sin perjuicio de que el Tablón Electrónico Oficial de la Universidad Complutense de Madrid sea accesible desde la sede electrónica, se garantizará, en todo caso, el acceso sencillo y gratuito al contenido del mismo mediante la instalación de terminales en las sedes de los servicios centrales y centros de la Universidad.

2. Mediante Resolución de la Secretaría General:

- a) Se podrán habilitar otros lugares en los que ubicar estos terminales.
- b) Se determinarán las características técnicas de dichos terminales, asegurando, en todo caso, el respeto a los principios de accesibilidad, igualdad y transparencia y publicidad del procedimiento.

TÍTULO SEXTO

De la identificación y autenticación

Artículo 18

Identificación de la sede

La sede electrónica de la Universidad Complutense de Madrid se identificará a través de un certificado específico, que contenga una referencia expresa a la misma y el nombre de dominio principal desde el que se encuentra accesible la sede electrónica. El certificado de sede electrónica tendrá como finalidad exclusiva la identificación de la misma.

Artículo 19

Sellos electrónicos

1. Cuando la actuación administrativa se realice de forma automatizada se utilizarán los siguientes sistemas de firma electrónica:

- a) Sello electrónico de la Universidad o del órgano administrativo que tenga atribuida la competencia para llevarla a cabo.
- b) Código seguro de verificación vinculado a la Universidad o al órgano administrativo correspondiente.

2. El sello electrónico para tramitación administrativa automatizada no incorporará referencia alguna a personas físicas.

3. La creación de sellos electrónicos o el uso de un código seguro de verificación para la tramitación administrativa automatizada se establecerán mediante Instrucción de la Secretaría General de la Universidad, previo informe del Comité. Dicha Instrucción habrá de señalar las características técnicas generales del sistema de firma y certificado, así como el servicio de validación para la verificación del certificado y las actuaciones y procedimientos en los que podrá ser utilizado.

Artículo 20

Identificación de los ciudadanos

1. Para acceder a los servicios ofrecidos desde la sede electrónica, los ciudadanos podrán utilizar cualquiera de los sistemas de firma electrónica avanzada basados en certificados electrónicos reconocidos incluidos en la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación" (TSL) establecidos en España, publicados en la sede electrónica del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

2. No obstante lo anterior, mediante Instrucción de la Secretaría General, previo informe preceptivo del Comité de Interoperabilidad e Impulso de la Administración Electrónica, podrá autorizarse la utilización de otras medidas de firma electrónica que no estén basadas en sistemas criptográficos, siempre que se garanticen la integridad y el no repudio de los documentos electrónicos.

3. Las personas físicas podrán utilizar el Documento Nacional de Identidad Electrónico en aquellos trámites y actuaciones que requieran asegurar la integridad y autenticidad de los documentos electrónicos.

4. Si la actuación o el trámite sólo exige la identificación del ciudadano, se podrán autorizar supuestos en los que baste utilizar sistemas alternativos basados en el registro previo o la aportación de información conocida por ambas partes.

Artículo 21

Representación

1. Las personas, físicas y jurídicas, podrán actuar a través de un representante que, en todo caso, habrá de utilizar su propia firma electrónica. En este supuesto, habrán de respetarse las normas específicas que resulten aplicables a cada modalidad de representación.

2. La representación deberá acreditarse mediante algunos de los siguientes mecanismos:

- a) La aportación por el representante del poder suficiente, en soporte electrónico original de acuerdo con las disposiciones vigentes.
- b) La inclusión del poder en el certificado de firma reconocido del representante, de acuerdo con la normativa vigente sobre firma electrónica.
- c) Cualquier otro no contemplado en los apartados anteriores que esté previsto en la normativa que sea de aplicación.

3. Igualmente, para las actuaciones y trámites que deben realizar las personas jurídicas podrán utilizarse los certificados a que se refiere el artículo 7 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, cuando así se haya establecido expresamente por el órgano competente.

4. Mediante una norma específica, que será publicada en la sede electrónica, se habilitará la posibilidad de que los ciudadanos puedan realizar trámites y actuaciones ante la Universidad Complutense de Madrid, utilizando medios electrónicos a través de funcionarios públicos debidamente habilitados a tal efecto, que, en todo caso, utilizarán el sistema de firma electrónica que allí se establezca.

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA

La Universidad Complutense de Madrid promoverá la formación del personal a cargo de la gestión electrónica de los procedimientos de manera que se pueda dar adecuado cumplimiento a las previsiones del presente Reglamento. Asimismo, la Universidad se dotará de los medios técnicos y humanos que sean necesarios para la aplicación de lo dispuesto en el presente Reglamento.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA

La publicación en la sede electrónica del Boletín Oficial de la Universidad Complutense de Madrid queda diferida hasta la aprobación de la normativa específica señalada en el título cuarto de este Reglamento.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA

En tanto no se desarrollen e implanten los programas y aplicaciones adecuados para que las publicaciones en el Tablón Electrónico Oficial reúnan todas las garantías legales y reglamentarias, éste no tendrá carácter sustitutivo sino complementario, continuando, por tanto, la publicación de los actos y resoluciones en los tabloneros físicos; de esta manera, coexistirán temporalmente ambos medios de publicación. Por Resolución de la Secretaría General, previo

informe favorable del Consejo de Administración Electrónica, se irán suprimiendo progresivamente los distintos tabloneros físicos, quedando la publicación electrónica como única válida a efectos legales y de cómputo de plazo.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor en el plazo de tres meses desde su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

ANEXO I

CONDICIONES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Identificación de los ciudadanos y autenticación de sus comunicaciones y documentos

Los servicios electrónicos publicados en la sede electrónica de la Universidad Complutense de Madrid facilitarán diferentes sistemas de identificación y autenticación de los ciudadanos, en función del nivel de seguridad exigido para cada uno de estos servicios. De esta forma se prevén los siguientes medios de acceso:

a) Firma electrónica reconocida basada en los certificados reconocidos de persona física incluidos en el Documento Nacional de Identidad Electrónico:

- Identificación comercial del prestador de servicios de certificación: Dirección General de Policía
- Nombre distinguido del prestador de servicios de certificación: ou=DNIE, o=DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA, c=ES
- Dominio del prestador de servicios de certificación: www.dnielectrónico.es

b) Firma electrónica avanzada basada en certificados electrónicos reconocidos incluidos en la lista de confianza de prestadores de servicios de certificación (TSL) establecidos en España, publicados en la sede electrónica del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

c) Firma electrónica basada en la utilización de claves concertadas entre la Universidad Complutense de Madrid y el ciudadano.

Identificación de la sede electrónica

La identificación de la sede electrónica se realizará a través de un certificado custodiado en un equipo que cumpla los requisitos de seguridad necesarios a tal efecto. El uso de dicho certificado es la identificación de la sede electrónica ante el ciudadano. Se dará publicidad a los datos contenidos en dicho certificado (número de serie, huella digital, fecha de emisión y expiración, etcétera) a través de la sede electrónica y las resoluciones rectorales necesarias para su renovación.

Seguridad de la sede electrónica

La autenticidad, integridad y confidencialidad de las comunicaciones establecidas entre un ciudadano y la sede electrónica de la Universidad Complutense de Madrid quedarán garantizadas mediante la utilización del Protocolo https.

Con el fin de garantizar una elevada disponibilidad, la configuración de los sistemas informáticos y de telecomunicación que soportan la sede electrónica de la Universidad Complutense de Madrid estarán dotados de equipos que aseguren la continuidad del suministro eléctrico, se aplicarán sistemas de cortafuegos y se restringirá el acceso físico a la sala donde se encuentren ubicados estos sistemas.

Accesibilidad y recomendaciones de navegación

La sede electrónica de la Universidad Complutense dispondrá de un listado actualizado para los requisitos “software” y “hardware” necesarios para utilizar la plataforma.

La sede electrónica dispondrá de, al menos, un nivel de accesibilidad AA.