

## **RESOLUCIÓN de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza**

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos cambia el marco básico de interacción entre los ciudadanos y las administraciones públicas, incorporando la utilización de las nuevas tecnologías e impulsando una nueva concepción de los medios y modos que han de regular las relaciones entre unos y otras, sobre la base del derecho de los ciudadanos a utilizar los medios de comunicación electrónica para relacionarse con la Administración y para ejercer sus derechos.

Así, el artículo 10 de la Ley concibe la sede electrónica como aquella dirección que cada administración, desde su respectivo ámbito competencial, pone a disposición del conjunto de los ciudadanos para facilitar su uso generalizado por ellos y, a través de la cual, se facilitarán las comunicaciones y los servicios a ellos dirigidos u ofertados.

Pero esta "puesta a disposición" no es un mero instrumento, que también, sino que su establecimiento conlleva una responsabilidad para la Administración ofertante: la de garantizar la integridad, veracidad y actualización de los servicios que a través de la Sede Electrónica ofrezca.

La Universidad de Zaragoza, cuyo camino en la investigación, difusión y utilización de nuevas tecnologías es público y bien conocido, ha acometido el esfuerzo de crear su Sede Electrónica y dotarla de contenido, de tal modo que con el establecimiento de esta y de los instrumentos auxiliares que la irán complementando (el Registro Electrónico o el Tablón Electrónico por poner dos ejemplos) espera ofrecer el marco básico de interacción requerido, con la proximidad y fluidez que las nuevas tecnologías permiten.

El instrumento de creación de la sede electrónica ha de ser, según se desprende del artículo 3.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, una resolución del titular del organismo público, lo que en el caso de nuestra Universidad habilita a que sea una resolución del rector.

En virtud de ello, se dicta la siguiente resolución:

### **Artículo 1. Objeto.**

1. Por la presente resolución se crea la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (en adelante e-SUZ), que se regirá por los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad establecidos en la legislación de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

2. La e-SUZ estará disponible para todos los ciudadanos de forma gratuita y permanente y posibilitará que puedan ejercitar sus derechos en la forma reconocida por la legislación vigente, sin perjuicio de las interrupciones técnicas que sean imprescindibles.

3. Las posibles interrupciones necesarias por razones técnicas indispensables serán comunicadas a los usuarios en la página web oficial de la Universidad de Zaragoza y en la propia e-SUZ, con la antelación que resulte posible.

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

1. El ámbito de aplicación de la e-SUZ es el de la propia Universidad de Zaragoza.

2. Se realizarán a través de la e-SUZ todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de los ciudadanos o de la Administración pública en sus relaciones con estos por medios electrónicos así como aquellos otros respecto de los que se decida su inclusión en la sede por razones de eficacia y calidad en la prestación de servicios.

3. Los miembros de la comunidad universitaria y los ciudadanos en general podrán comunicarse con la Universidad de Zaragoza utilizando medios electrónicos. La opción de servirse de ellos no vincula a los ciudadanos que, en cualquier momento, podrán optar por un medio diferente del que se había elegido inicialmente.

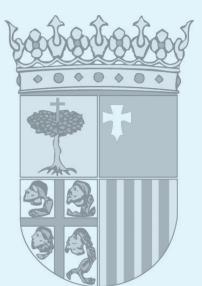
4. Mediante resolución del rector de la Universidad se podrá establecer la obligatoriedad de utilizar medios electrónicos cuando se trate de procedimientos dirigidos a la comunidad universitaria o a empresas que tengan relación contractual con la Universidad. La relación de estos procedimientos se publicará en la e-SUZ.

### **Artículo 3. Identificación de la sede**

La dirección electrónica de referencia de la sede será sede.unizar.es.

### **Artículo 4. Titularidad y gestión de la sede**

1. La titularidad de la sede electrónica corresponde a la Universidad de Zaragoza.



2. La gestión tecnológica de la sede será competencia del Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Zaragoza (en adelante SICUZ).

3. La gestión, contenidos y servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la e-SUZ será competencia del gerente de la Universidad de Zaragoza.

#### Artículo 5. *Canales de acceso*

Los canales disponibles de acceso a la e-SUZ serán:

- a) Acceso electrónico: a través de su dirección electrónica.
- b) Atención presencial y telefónica: en las dependencias del Centro de Información Universitaria y Reclamaciones (C.I.U.R.) de la Universidad de Zaragoza, cuyos números de teléfono y dirección de las oficinas se publicarán en la e-SUZ.

#### Artículo 6. *Condiciones de identificación y seguridad de las comunicaciones*

1. La información, servicios y procedimientos incluidos en la e-SUZ cumplirán los principios de uso y accesibilidad establecidos en la legislación vigente sobre acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

2. En la e-SUZ se publicará la relación de sistemas de firma electrónica admitidos para acceder a los servicios y procedimientos ofrecidos en ella. Dicha relación incluirá, como mínimo, información sobre los elementos de identificación utilizados así como, en su caso, las características de los certificados digitales admitidos, los prestadores de servicio que los expedían y las especificaciones de firma electrónica que pueden realizarse con dichos certificados.

3. No obstante lo previsto en el apartado anterior, mediante resolución del gerente, podrá autorizarse la utilización de otras modalidades de firma electrónica que no estén basadas en sistemas criptográficos, siempre que garanticen la integridad y el no repudio 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.

5. 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.

6. Los contenidos almacenados en la e-SUZ garantizarán la confidencialidad, disponibilidad e integridad de las informaciones que manejan y responderán a los criterios de interoperabilidad y seguridad establecidos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en el Esquema Nacional de Seguridad.

#### Artículo 7. *Actuación administrativa automatizada*

1. Cuando la actuación administrativa se realice de forma automatizada podrá utilizarse el sello electrónico correspondiente al órgano administrativo que tenga atribuida la competencia para llevarla a cabo.

2. En la e-SUZ estará disponible la relación de certificados electrónicos correspondientes a los sellos electrónicos utilizados, así como las medidas adecuadas para facilitar la verificación de los mismos.

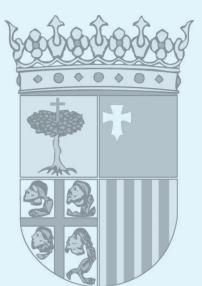
3. La creación de sellos electrónicos vinculados a órganos administrativos se realizará mediante resolución del rector de la Universidad. Dicha resolución habrá de señalar el órgano titular que será responsable de su utilización, las características técnicas generales del sistema de firma y certificado, el servicio de validación para la verificación del certificado y las actuaciones y procedimientos en los que podrá ser utilizado.

#### Artículo 8. *Representación por parte de terceros*

La Universidad de Zaragoza podrá habilitar con carácter general o específico, a personas físicas o jurídicas autorizadas para la presentación electrónica de documentos en representación de los interesados. Mediante resolución del rector se determinará las obligaciones y las condiciones a las que se comprometen los que así adquieran la condición de representantes y determinará la presunción de validez de representación, salvo que la normativa de aplicación prevea otra cosa.

#### Artículo 9. *Régimen de la representación habilitada ante la Universidad*

1. Las personas habilitadas para la presentación electrónica de documentos en representación de terceros deberán ostentar la representación necesaria para cada actuación.



2. La Universidad podrá requerir a las personas habilitadas la acreditación de la representación que ostenten en cualquier momento.

3.-La habilitación solo confiere la condición de representante para intervenir en los actos expresamente autorizados, requiriéndose asimismo habilitación expresa para recibir comunicaciones electrónicas de la Universidad en nombre del interesado, aun cuando estas fueran consecuencia del documento presentado.

#### *Artículo 10. Contenido de la sede electrónica*

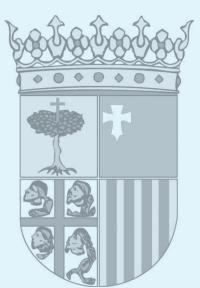
1. La e-SUZ contendrá y permitirá acceso a las siguientes informaciones y servicios:
  - a) Información actualizada sobre la e-SUZ y su normativa reguladora, con identificación de órgano titular y de los órganos responsables de la gestión y administración.
  - b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles así como la relacionada con la propiedad intelectual.
  - c) Información sobre el cumplimiento por la e-SUZ de los principios de uso y accesibilidad así como las declaraciones de conformidad y distintivos de seguridad e interoperabilidad obtenidos en cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad y del Esquema Nacional de Interoperabilidad.
  - d) Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede, incluyendo relación de preguntas frecuentes.
  - e) Catálogo de procedimientos administrativos susceptibles de ser tramitados a través de medios electrónicos y relación de los demás procedimientos y servicios disponibles en la sede así como de los formularios normalizados que puedan utilizarse para la presentación en registro telemático.
  - f) Relación de sistemas de autenticación y firma electrónica admitidos.
  - g) Sistema de verificación de los certificados y sellos electrónicos vinculados a órganos administrativos de la Universidad utilizados en la e-SUZ.
  - h) Servicio de comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos administrativos competentes de la Universidad de Zaragoza que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
  - i) Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente electrónico.
  - j) El Registro Electrónico de la Universidad de Zaragoza (e-RUZ) y el Tablón Oficial de la Universidad de Zaragoza (e-TOUZ), con indicación de la fecha y hora oficial a efectos de cómputo de plazos según lo establecido en la vigente legislación de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
  - k) Enlace de acceso al Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza, el perfil de contratante, y a la página web principal de la Universidad de Zaragoza.
  - l) Buzón general de sugerencias y quejas.
  - m) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal, incluyendo un enlace directo con ella y con la sede electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos.
  - n) Información de las noticias más relevantes de la sede: paradas, inclusión de nuevos procedimientos en el catálogo, etc.
  - o) Bandeja de firma digital de documentos.
  - p) Cualesquiera otros servicios o contenidos que el órgano competente de la Universidad de Zaragoza para la gestión de contenidos y servicios resuelva incorporar.
2. Desde la e-SUZ se podrá acceder mediante enlaces a información o servicios que por no reunir los requisitos establecidos en el artículo 2 de este Reglamento no forman parte de la misma. El usuario será advertido expresamente si la información o servicio al que accede corresponde a la propia e-SUZ o a un punto de acceso de la Universidad de Zaragoza que no tiene carácter de sede o a un tercero.

#### *Artículo 11. Catálogo de procedimientos y servicios*

1. El catálogo de procedimientos y servicios administrativos susceptibles de ser tramitados en la Universidad de Zaragoza estará situado de forma claramente visible en la página de la e-SUZ.

2. Respecto de cada procedimiento se facilitarán las instrucciones generales para la tramitación, así como la información relativa al 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. La incorporación o supresión de un nuevo procedimiento administrativo y de la aplicación informática que lo sustente precisarán de resolución del gerente. Para ello serán nece-



sarios los informes previos del órgano o unidad administrativa encargado de tramitar el expediente.

#### *Artículo 12. Procedimiento electrónico. Iniciación*

1. Los procedimientos administrativos para los que se haya previsto su tramitación electrónica se deberán iniciar mediante la presentación del modelo normalizado o la solicitud correspondiente que estará disponible, a tales efectos, en el catálogo de procedimientos y servicios publicado en la e-SUZ.

2. Con objeto de facilitar y promover su uso, los sistemas normalizados de solicitud podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras administraciones y ofrecer el formulario cumplimentado, en todo o en parte, con objeto de que el ciudadano verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.

3. Cuando se tengan que aportar documentos al expediente, las personas interesadas podrán aportar copias digitalizadas de dichos documentos cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica. Dichas copias carecerán del carácter de copia auténtica. Con posterioridad, el órgano encargado de la tramitación del procedimiento podrá requerir a la persona interesada la exhibición del documento original para su cotejo con la copia electrónica aportada.

4. Cuando esos documentos no estén disponibles en formato electrónico y, por su naturaleza, no sean susceptibles de aportación utilizando el procedimiento de copia digitalizada previsto, podrá hacer entrega de los mismos por vía no electrónica presentándolos en el plazo máximo de cinco días hábiles, en soporte papel, en cualquiera de las oficinas de Registro presencial indicando el número de registro de entrada asignado por el Registro Electrónico a la solicitud o escrito a la que debe acompañar.

#### *Artículo 13. Procedimiento electrónico. Instrucción y terminación*

1. Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se vaya a tramitar en su totalidad por medios electrónicos, la unidad competente podrá reproducir en soporte papel las solicitudes, escritos o comunicaciones electrónicas, a fin de continuar con la tramitación del expediente. En cualquier caso, se ha de asegurar el archivo de los documentos electrónicos originales.

2. La persona interesada ha de poder conocer el estado de la tramitación de los procedimientos tramitados electrónicamente a través de un servicio de información electrónica de acceso restringido, de conformidad con lo previsto en el artículo 37 de la Ley 11/2007.

3. El procedimiento íntegramente tramitado por medios electrónicos finalizará con un acto administrativo en soporte electrónico que ha de garantizar la identidad del órgano que lo ha dictado, así como el resto de requisitos y condiciones previstos en las normas.

#### *Artículo 14. Documento electrónico.*

1. Los documentos administrativos electrónicos deberán haber sido expedidos y firmados electrónicamente mediante los sistemas de firma previstos en la presente resolución, y ajustarse a los requisitos de validez previstos en la normativa aplicable.

2. Los documentos electrónicos deberán contener los metadatos necesarios para su tramitación automatizada. A los efectos de la presente resolución, se entenderá por metadato cualquier tipo de información en forma electrónica asociada a un documento electrónico, de carácter instrumental e independiente de su contenido, destinada al conocimiento inmediato y automatizable de alguna de sus características, con la finalidad de garantizar la autenticidad, integridad, disponibilidad, el acceso, la conservación y la interoperabilidad del propio documento.

3. Para determinar una referencia temporal que evidencie de manera electrónica la asignación de fecha y hora a los documentos electrónicos la sincronización de la fecha y la hora se realizará con el Real Instituto y Observatorio de la Armada.

#### *Artículo 15. Copias electrónicas de documentos originales en papel.*

1. Los documentos en soporte de papel que forman parte de los expedientes administrativos pueden ser objeto de copia en soporte electrónico mediante su digitalización y compulsa electrónica.

2. La compulsa electrónica supone un procedimiento de digitalización de la documentación en soporte papel y su comprobación con el original por parte de la Universidad, produciendo una copia en soporte electrónico a partir del documento con los requisitos de autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación necesarios para su validez.



3. Las copias realizadas utilizando medios electrónicos de documentos emitidos originalmente por dichas entidades en soporte papel tendrán la consideración de copias auténticas, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:
  - a) Que se haya comprobado su autenticidad.
  - b) Que se añada la firma electrónica del funcionario o autoridad que realice la compulsa, mediante los sistemas de firma electrónica previstos en esta normativa para la actuación administrativa.
  - c) Que los funcionarios que lleven a cabo las actividades señaladas en el apartado a) y b) estén expresamente autorizados por el secretario general.
4. La compulsa electrónica puede ser válida para el concreto procedimiento en el que se ha realizado o en cualquier otro procedimiento de la Universidad que se tramite por medios electrónicos.

#### *Artículo 16. Sistemas de código seguro de verificación de documentos*

1. La Universidad de Zaragoza utilizará sistemas de código seguro de verificación de documentos en el desarrollo de actuaciones automatizadas, de tal manera que la versión imprimible de los mismos permita su cotejo con el original en formato electrónico.

2. El código seguro de verificación deberá garantizar en todo caso:
  - a) El carácter único del código generado para cada documento.
  - b) Su vinculación con el documento generado y con el firmante.

3. En la e-SUZ se habilitará un procedimiento directo y gratuito para la verificación por parte de los ciudadanos. El acceso a los documentos originales se realizará de acuerdo con las condiciones y límites que establece la legislación de protección de datos de carácter personal así como el régimen general de acceso a la información administrativa.

4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, cualquier persona podrá acceder al procedimiento directo y gratuito al que se refiere dicho apartado con objeto de comprobar la veracidad e integridad de un certificado electrónico expedido por la Universidad de Zaragoza.

5. Las copias realizadas en soporte papel o en versión imprimible con el correspondiente código seguro de verificación de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas.

6. Se adoptarán las medidas necesarias para garantizar la constancia de la autenticación, integridad, confidencialidad y disponibilidad de los documentos con posterioridad al vencimiento del plazo de disponibilidad del sistema de verificación, a los efectos de su posterior archivo.

#### *Artículo 17. Archivo y conservación de documentos electrónicos.*

1. La Universidad de Zaragoza archivará los documentos electrónicos de manera que se pueda garantizar su integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, disponibilidad e irrefutabilidad. Atal fin, llevará a cabo las copias auténticas y los cambios de formato que considere oportunos para facilitar su archivo, sin alteración del contenido sustantivo, y proteger los documentos frente a la obsolescencia, su adecuación al Esquema Nacional de Interoperabilidad u otras circunstancias técnicas.

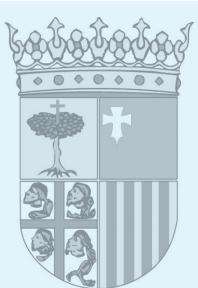
2. El archivo de documentos electrónicos se realizará de acuerdo con la normativa vigente en materia de gestión documental, respecto al cuadro de clasificación, normas generales de descripción documental y calendario de conservación.

3. Los medios o soportes en los que se almacenen los documentos electrónicos contarán con las medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados y, en particular, la identificación de los usuarios y el control de acceso a los mismos.

4. El Archivo Universitario será el responsable de la custodia y conservación de los documentos y archivos electrónicos de la Universidad, velando para evitar su destrucción o la imposibilidad de acceso a ellos por razones de obsolescencia. En ningún caso, la obsolescencia de los sistemas de archivo será excusa válida para impedir el acceso por los interesados a los expedientes administrativos.

5. La Comisión de Archivos de la Universidad de Zaragoza, de acuerdo con el procedimiento administrativo de que se trate, establecerá los períodos mínimos de conservación de los documentos electrónicos, con la excepción establecida en las normas generales sobre la destrucción de documentos en papel copiados electrónicamente y la conservación del patrimonio documental con valor histórico.

6. Para preservar la conservación, el acceso y la legibilidad de los documentos electrónicos archivados, podrán realizarse operaciones de migraciones, emulaciones y conversión



de los documentos electrónicos, de acuerdo con las normas sobre copiado de dichos documentos contenidos en la presente normativa.

7. Los funcionarios responsables del archivo podrán emitir y transmitir por medios electrónicos copias compulsadas de los documentos originales que obren en el mismo.

8. La Universidad de Zaragoza promoverá las herramientas tecnológicas y normativas para garantizar, de acuerdo con el Esquema Nacional de Interoperabilidad, la custodia de los documentos electrónicos en el Archivo de la Universidad.

9. La Universidad de Zaragoza podrá establecer convenios o acuerdos con otras entidades para el archivo definitivo de sus documentos electrónicos, siempre que se cumplan las garantías señaladas en los párrafos anteriores.

#### *Artículo 18. Destrucción de originales.*

1. Los documentos originales y las copias auténticas en papel o cualquier otro soporte no electrónico admitido por la ley como prueba, de los que se hayan generado copias electrónicas auténticas, podrán destruirse en los términos y condiciones que se determinen en la normativa de aplicación de la Universidad, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

a) Acuerdo adoptado por la Comisión de Archivos de la Universidad de Zaragoza, previo el oportuno expediente de eliminación, en la que se determinen la naturaleza específica de los documentos susceptibles de destrucción, los procedimientos administrativos afectados, las condiciones y garantías del proceso de destrucción, y la especificación de las personas u órganos responsables del proceso.

b) Que no se trate de documentos con valor histórico, artístico o de otro carácter relevante que aconseje su conservación y protección, o en el que figuren firmas u otras expresiones manuscritas o mecánicas que confieran al documento un valor especial.

2. Se realizará un estudio de los riesgos que conlleve la destrucción del documento, haciendo explícita mención a las garantías de conservación de la copia electrónica y del cumplimiento de las condiciones de seguridad que, en relación con el archivo y conservación, establezca el Esquema Nacional de Seguridad.

#### *Artículo 19. Expediente electrónico.*

1. El expediente administrativo electrónico estará formado por el conjunto de documentos administrativos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, ajustándose a las siguientes reglas:

a) Los expedientes electrónicos dispondrán de un código que permita su identificación inequívoca, así como de los dispositivos o medios tecnológicos que permitan certificar la trazabilidad de los accesos efectuados tanto por la Administración como por el interesado.

b) El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado electrónicamente.

c) Los expedientes electrónicos estarán integrados por documentos electrónicos, pudiendo incluir asimismo otros expedientes electrónicos si así lo requiere el procedimiento. Excepcionalmente, cuando la naturaleza o la extensión de determinados documentos a incorporar al expediente no permitan o dificulten notablemente su inclusión, deberán incorporarse al índice del expediente sin perjuicio de su aportación separada.

d) Cuando un documento electrónico deba formar parte de más de un expediente, el citado documento se podrá incorporar al expediente mediante la realización de una copia electrónica del documento o, cuando tecnológicamente sea viable, a través de la inclusión de referencias y vínculos electrónicos en cada uno de los expedientes a los que pertenezca.

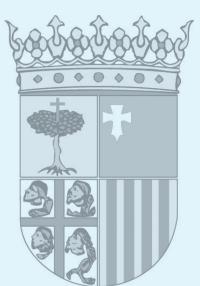
e) Los documentos que se integran en el expediente electrónico se ajustarán al formato o formatos de larga duración, accesibles mediante herramientas de uso gratuito al alcance de todos los posibles usuarios, en los términos que determine el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

f) Con el fin de garantizar la interoperabilidad de los expedientes, tanto su estructura y formato como las especificaciones de los servicios de remisión y puesta a disposición se sujetarán a lo que se establezca al respecto por el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

2. El interesado tendrá derecho a obtener copia de los documentos electrónicos del expediente en los términos establecidos en las leyes.

#### *Artículo 20. Notificación electrónica.*

1. La utilización de medios electrónicos para las notificaciones requerirá que los ciudadanos lo hayan solicitado o consentido de forma expresa y previa a su empleo, en la iniciación



del procedimiento, en cualquier momento de su tramitación o en el desarrollo de la actuación administrativa.

2. La práctica de notificaciones por medios electrónicos podrá efectuarse de alguna de las formas siguientes:

- a) Mediante la puesta a disposición del documento electrónico a través de la dirección electrónica habilitada por la Universidad en el sistema corporativo de notificación a tales efectos.
- b) Mediante comparecencia electrónica en la e-SUZ.
- c) A través de otros medios de notificación electrónica que puedan establecerse, siempre que quede constancia de la entrega al interesado.

3. Las notificaciones a través de medios electrónicos serán válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de las mismas.

4. Cuando, existiendo constancia de la puesta a disposición, transcurrieran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada, salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material de acceso.

5. Durante la tramitación del procedimiento, el interesado tendrá derecho a modificar la elección de la notificación electrónica inicialmente indicada o requerir al órgano correspondiente que las sucesivas notificaciones no se practiquen por medios electrónicos. El cambio de medio a efectos de las notificaciones se hará efectivo para aquellas notificaciones que se realicen a partir de la recepción de la solicitud de modificación.

#### *Artículo 21. Notificación por comparecencia electrónica.*

El acceso por el interesado, debidamente identificado, al contenido de la actuación administrativa correspondiente a través de la e-SUZ podrá producir los efectos de notificación si:

- a) Con carácter previo al acceso a su contenido, el interesado visualiza un aviso del carácter de notificación de la actuación administrativa que tendrá dicho acceso.
- b) El sistema de información correspondiente deja constancia de dicho acceso con indicación de fecha y hora.

#### *Artículo 22. Cambios en los medios de relación, comunicación y notificación.*

1. La elección de relacionarse con unos u otros medios, sean o no electrónicos, no vincula al interesado, quien en cualquier momento podrá optar por un medio distinto del inicialmente elegido. Si la revocación del consentimiento a utilizar medios electrónicos tuviera lugar una vez iniciada la tramitación del procedimiento, el interesado deberá comunicarlo así al órgano o unidad competente y señalar su domicilio a efectos de notificaciones.

2. El cambio de medio de relación será efectivo para las notificaciones y comunicaciones que se realicen a partir del día siguiente al de la recepción de la solicitud de modificación por el órgano, unidad o entidad competente para tramitar el procedimiento.

#### *Artículo 23. Medios para la formulación de sugerencias y quejas*

1. Se habilitará un formulario para que los usuarios puedan presentar las quejas y sugerencias que estimen oportunas y estén relacionadas con la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos o con el funcionamiento de cualquier otra unidad u órgano de la Universidad de Zaragoza. El enlace a dicho formulario deberá figurar en la página principal de la Sede. Dicho formulario podrá entregarse también por medio presencial en cualquiera de los lugares expresados en la ficha del procedimiento disponible en el catálogo de procedimientos de dicha sede.

2. No se considerarán medios para la formulación de quejas y sugerencias los servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede, sin perjuicio de su obligación -cuando existan- de atender los problemas que susciten los ciudadanos.

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

#### *Artículo 24. Pago electrónico.*

La Universidad de Zaragoza establecerá un sistema de pago electrónico que permita a los ciudadanos el ingreso de tasas, precios públicos y otros ingresos.



**Artículo 25. *Comunicaciones administrativas.***

Los órganos y unidades administrativas utilizarán preferentemente medios electrónicos para sus comunicaciones internas. Se suscribirán los convenios necesarios para promover las comunicaciones electrónicas con otras Administraciones Pùblicas.

**Disposición adicional.**

Se faculta al secretario general para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para la correcta aplicación de esta norma.

**Disposición final. *Entrada en vigor.***

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

Zaragoza, 12 de julio de 2012.— El Rector, Manuel José López Pérez.