



# **Ordenanza municipal reguladora del uso de la Administración electrónica**

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

En los últimos años se han producido cambios tecnológicos muy significativos que han supuesto la irrupción de nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones. En el ámbito de las administraciones públicas, estos cambios se ven reflejados en la necesidad de incorporar estas tecnologías al funcionamiento cotidiano de la misma, tanto desde una perspectiva interna como de cara al propio ciudadano que se relaciona con la administración pública.

Nuestro ordenamiento jurídico ha incorporado paulatinamente preceptos en este sentido. Así, el art. 45 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, contenía la obligación para administraciones públicas de impulsar «el empleo y la aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos» para el desarrollo de su actividad y ejercicio de sus competencias.

La Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, introdujo en la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local, un nuevo art. 70 bis, cuyo apartado 3 contiene un mandato dirigido especialmente a los municipios para el impulso de la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos, y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, vino a reconocer el derecho de la ciudadanía a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, desarrollando la obligación de las Administraciones Públicas de utilizar las tecnologías de la información de acuerdo con las previsiones de esta ley, asegurando el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ámbito de sus competencias.

La nueva regulación contemplada en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de 1 de octubre, y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, supone un paso decisivo en el camino hacia una Administración moderna y plenamente integrada en la sociedad de la información. Propone un nuevo paradigma en la relación de la ciudadanía con las Administraciones Públicas basando su regulación en la utilización de los medios de comunicación electrónica para relacionarse con las Administraciones Públicas.

El eje central de esta disposición legal es el reconocimiento de un derecho general de la ciudadanía a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas, que a su vez deben adaptarse convenientemente para hacer efectivo el mismo con todas las garantías que se exigen.

El Ayuntamiento de Torralba de Calatrava, en ejercicio de su potestad autoorganizativa y reglamentaria, reconociendo los profundos cambios que están produciendo la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la vida cotidiana de las personas y en aras al cumplimiento de los objetivos y principios establecidos en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de 1 de octubre, como marco normativo actual, considera necesario y adecuado la aprobación de una ordenanza que regule dicho uso de la administración electrónica en el ámbito de este Ayuntamiento bajo los aspectos básicos recogidos en la nueva regulación.

Igualmente, esta ordenanza constituye la culminación de la estrategia impulsada por la Corporación en materia de impulso de la Sociedad de la Información, y supone un paso adelante en la implantación paulatina de una verdadera Administración Electrónica, que ha de ser, sobre todo, accesible, sencilla, útil,



cómoda, ágil, segura, confidencial y adaptada a los nuevos entornos tecnológicos.

En base a esto se habilitan todos los elementos y servicios necesarios que van a permitir a la ciudadanía relacionarse plenamente con este Ayuntamiento por vía electrónica, una vez culmine la incorporación paulatina de procedimientos administrativos por vía telemática.

La presente ordenanza, de conformidad con el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, cumple con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia.

La ordenanza se estructura en cinco títulos, tres disposiciones adicionales, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y cuatro disposiciones finales.

En el título preliminar se definen el objeto y el ámbito de aplicación de la ordenanza, así como los principios generales de la administración electrónica.

El título primero recoge los derechos de la ciudadanía en relación con la administración electrónica y los sistemas de acceso a los servicios electrónicos.

El título segundo, principal contenido de la ordenanza, dedicado al régimen jurídico de la administración electrónica, regula aspectos tan trascendentales como la sede electrónica del Ayuntamiento indicando el contenido de la misma y la información que debe ponerse a disposición de los ciudadanos, así como los sistemas de identificación de los ciudadanos y de la Administración municipal, el registro electrónico del Ayuntamiento y los requisitos y eficacia de las notificaciones electrónicas.

El título tercero aborda los documentos y archivos electrónicos.

El título cuarto tiene por objeto las relaciones electrónicas con otras Administraciones Públicas.

En el título quinto se regula el procedimiento administrativo electrónico.

## **TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES**

### **CAPÍTULO I. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

#### **Artículo 1. Objeto**

1. La presente ordenanza regula la utilización de los medios electrónicos en el ámbito de la Administración municipal del municipio de Torralba de Calatrava, con el fin de permitir a los ciudadanos el ejercicio de los derechos reconocidos por la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de 1 de octubre, y la implantación efectiva de la administración electrónica.

2. Como consecuencia de ello, esta ordenanza tiene por objeto:

- Determinar los principios generales necesarios para el desarrollo de la administración electrónica en el ámbito del Ayuntamiento de Torralba de Calatrava, de conformidad con lo dispuesto en la legislación estatal y autonómica reguladora de la materia.



- Establecer los derechos y deberes que rigen las relaciones establecidas por medios electrónicos entre los ciudadanos y la administración municipal.
- Regular las condiciones y efectos de la utilización de los medios electrónicos en el ámbito de la actividad administrativa, y en especial en la tramitación de los procedimientos administrativos.

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

1. La presente ordenanza será de aplicación a todos los órganos y al personal de toda clase que integren la Administración municipal, así como de las entidades y organismos dependientes que actúen en régimen de derecho público.

El Ayuntamiento de Torralba de Calatrava promoverá que esta ordenanza sea adoptada por el resto de los organismos y entidades de toda clase en que esté representado, y en todo caso, cuando se ejerzan potestades administrativas.

2. La ordenanza será asimismo aplicable a los ciudadanos, entendiéndose como tales a las personas físicas y jurídicas de toda clase, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Torralba de Calatrava y con el resto de las entidades y organismos referidos en el apartado 1 anterior, y al resto de las Administraciones Públicas en sus relaciones con el Ayuntamiento de Torralba de Calatrava.

## **Artículo 3. Ámbito de aplicación objetivo**

1. Esta ordenanza se aplicará a las actuaciones en que participe la Administración municipal que se lleven a cabo por medios electrónicos, y concretamente a las siguientes

- Las relaciones de carácter jurídico-administrativo entre los ciudadanos y la administración municipal.
- La consulta por parte de los ciudadanos de la información pública administrativa y de los datos administrativos que estén en poder de la Administración municipal.
- La realización de los trámites y procedimientos administrativos incorporados para su tramitación electrónica, de conformidad con lo previsto en esta ordenanza.
- El tratamiento de la información obtenida por la Administración municipal en el ejercicio de sus potestades.

2. Los principios establecidos en la presente ordenanza resultarán asimismo de aplicación:

- A las relaciones por medios electrónicos entre la Administración municipal y las demás Administraciones Públicas.
- A las comunicaciones entre los ciudadanos y la Administración municipal no sometidas al Derecho Administrativo.
- A las comunicaciones de avisos e incidencias, presentación de quejas, formulación de sugerencias, la realización de preguntas a los órganos municipales y a las peticiones y otras formas de participación no reguladas específicamente.



## CAPÍTULO II. PRINCIPIOS GENERALES

### Artículo 4. Principios generales de la administración electrónica

La actuación de la Administración municipal de este Ayuntamiento en general, y la referida al impulso de la administración electrónica en particular, deberá estar informada por las previsiones contenidas en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de 1 de octubre, y los siguientes principios generales:

- Principio de servicio a la ciudadanía, pues impulsará la incorporación de información, trámites y procedimientos a la administración electrónica para posibilitar la proximidad de su actividad a los ciudadanos, así como la mejora continua en la consecución del interés general.
- Principio de simplificación administrativa, en tanto aprovechará la eficiencia que comporta la utilización de técnicas de administración electrónica, en particular eliminando todos los trámites o actuaciones que se consideren no relevantes y rediseñando los procesos y los procedimientos administrativos, de acuerdo con la normativa de aplicación, utilizando al máximo las posibilidades derivadas de las tecnologías de la información y la comunicación para lograr una mayor eficacia y eficiencia en su actividad administrativa con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones.
- Principio de impulso de los medios electrónicos al establecer incentivos para fomentar la utilización de los medios electrónicos entre los ciudadanos.
- Principio de neutralidad tecnológica toda vez que garantizará la realización de las actuaciones reguladas en esta ordenanza con independencia de los instrumentos tecnológicos utilizados, de manera que sean la misma evolución tecnológica y la adopción de las tecnologías dentro de la sociedad las que determinen la utilización de los medios tecnológicos que, en cada momento, sean más convenientes.
- Principio de interoperabilidad al asegurar la adopción de los estándares de interoperabilidad y velará, respetando los criterios de seguridad, adecuación técnica y economía de medios, para que los sistemas de información utilizados por ella sean compatibles y se reconozcan con los de los ciudadanos y los de otras administraciones. La Administración municipal promoverá el uso de software de código abierto en la administración electrónica.
- Principio de confidencialidad, seguridad y protección de datos. En este sentido se garantizará, el respeto al derecho a la protección de la confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal de la ciudadanía, de conformidad con los términos definidos en la normativa sobre protección de datos y en las demás normas relativas a la protección de la confidencialidad de los datos de los ciudadanos. Serán objeto de especial protección los datos personales de los ciudadanos y toda la información común que deban usar los diferentes departamentos y entidades integrantes de la Administración municipal, los cuales estarán obligados a comunicar los datos necesarios para mantenerla debidamente documentada y actualizada.
- Principio de transparencia y publicidad pues facilitará en el uso de medios electrónicos la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas del procedimiento y la que conste en sus archivos, de conformidad con el resto del ordenamiento jurídico y los principios establecidos en esta ordenanza.



- Principios de eficacia, eficiencia y economía en la implantación de los medios electrónicos en la Administración municipal. En particular, se realizará según los siguientes criterios:
  - El impacto y la utilización, por parte de la ciudadanía, de los servicios municipales afectados.
  - Los colectivos de población a los cuales se dirige.
  - Las mejoras alcanzables por la prestación del servicio.
  - La integración de los sistemas de relación con los ciudadanos, con el resto de la organización y con los sistemas de información municipal.
  - La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.
  - El nivel de esfuerzo técnico, organizativo y económico requerido y la racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas.
  - La madurez y disponibilidad de las tecnologías.
- Principio de cooperación, en el sentido de que con el objetivo de mejorar el servicio a los ciudadanos y la eficiencia en la gestión, la Administración municipal establecerá convenios, acuerdos y contratos con los colegios profesionales, asociaciones y otras entidades, para facilitar la relación con sus asociados y clientes.
- Principio de participación, pues promoverá el uso de los medios electrónicos en el ejercicio de los derechos de participación, en especial el derecho de petición, los derechos de audiencia e información pública, la iniciativa ciudadana, las consultas y la presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias. Asimismo, la Administración municipal promoverá el debate público y la expresión de ideas y opiniones, a través de diferentes tipos de instrumentos propios de los medios electrónicos, considerando en todo caso los principios de buena fe y de utilización responsable.

#### **Artículo 5. Principios generales de la difusión de la información administrativa electrónica**

La difusión por medios electrónicos de la información administrativa de interés general y de la información que la Administración municipal está obligada a hacer pública se llevará a cabo de conformidad con los siguientes principios:

- Principio de accesibilidad y usabilidad, pues con sistemas sencillos que permitan obtener información de interés ciudadano de manera rápida, segura y comprensible se potenciará el uso de criterios unificados en la búsqueda y visualización de la información que permitan de la mejor manera la difusión informativa, siguiendo los criterios y los estándares internacionales y europeos de accesibilidad y tratamiento documental. Asimismo, la Administración municipal pondrá a disposición de los ciudadanos con discapacidades o con especiales dificultades los medios necesarios para que puedan acceder a la información administrativa a través de medios electrónicos, siguiendo los criterios y estándares generalmente reconocidos.
- Principio de completitud y exactitud de la información que publique la Administración municipal al garantizar, en el acceso a la información por medios electrónicos, la obtención de documentos con el contenido exacto y fiel al equivalente en soporte papel o en el soporte en que se haya emitido el documento original. La disponibilidad de la información en formato electrónico no debe impedir o dificultar la atención personalizada en las oficinas públicas o por otros medios tradicionales.



- Principio de actualización. Los diferentes órganos de la Administración municipal mantendrán actualizada la información administrativa que sea accesible a través de canales electrónicos. En las publicaciones electrónicas constarán las fechas de actualización.
- Principio de consulta abierta de los recursos de información de acceso universal y abierto al asegurar la obtención de la información administrativa que, de conformidad con las disposiciones legales sea de acceso general, sin exigir ninguna clase de identificación previa.

#### **Artículo 6. Principios generales del procedimiento administrativo electrónico**

La realización electrónica de trámites administrativos en el marco de la Administración municipal debe estar informada por los siguientes principios generales:

- Principio de no discriminación por razón del uso de medios electrónicos. El uso de los medios electrónicos no podrá comportar ninguna discriminación o restricción para los ciudadanos en sus relaciones con la Administración municipal. En este sentido, los sistemas de comunicación electrónica con la Administración sólo se podrán configurar como obligatorios y exclusivos en aquellos casos en que una norma con rango legal así lo establezca, en las relaciones interadministrativas, en las relaciones jurídico-tributarias y en las relaciones de sujeción especial, de conformidad con las normas jurídicas de aplicación.
- Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos. Se establecerán sistemas y procedimientos adecuados y comprensibles de trazabilidad, que permita a la ciudadanía conocer en todo momento, y a través de medios electrónicos, las informaciones relativas al estado de la tramitación y el historial de los procedimientos y documentos administrativos, sin perjuicio de la aplicación de los medios técnicos necesarios para garantizar la intimidad y la protección de los datos personales de las personas afectadas.
- Principio de intermodalidad de medios. En los términos previstos en esta ordenanza y sus normas de desarrollo, un procedimiento iniciado por un medio se podrá continuar por otro diferente, siempre y cuando se asegure la integridad y seguridad jurídica del conjunto del procedimiento. Los trámites y procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica se podrán llevar a cabo por los canales y medios electrónicos que se hayan determinado en el proceso de incorporación, de acuerdo con lo previsto en el capítulo décimo de la ordenanza.

#### **Artículo 7. Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación interadministrativa en materia de administración electrónica**

La cooperación interadministrativa en el marco de la Administración municipal debe estar informada por los siguientes principios generales:

- Principio de cooperación y colaboración interadministrativas. El Ayuntamiento impulsará la firma, con el resto de las Administraciones Públicas todos aquellos convenios y acuerdos que sean necesarios para hacer posibles y aplicables las previsiones incluidas en esta ordenanza en particular y, entre otros, los que tengan por objeto la fijación de estándares técnicos y el establecimiento de mecanismos para intercambiar y compartir información, datos, procesos y aplicaciones. El Ayuntamiento publicará todos aquellos convenios firmados con el resto de Administraciones Públicas relativos a esta materia.



- Principios de acceso y disponibilidad limitada. La Administración municipal facilitará el acceso de las demás Administraciones Públicas a los datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad e integridad y disponibilidad de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo. La disponibilidad de tales datos se limitará estrictamente a aquellos que son requeridos a la ciudadanía por las restantes Administraciones Públicas para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos. El acceso a dichos datos estará condicionado en el caso de datos de carácter personal a que se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, ya mencionada o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos o documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.

## **TÍTULO PRIMERO. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

### **Artículo 8. Derechos de los ciudadanos en el marco de la administración electrónica. Deber municipal de asistencia electrónica**

1. Sin perjuicio de los derechos enumerados en los arts. 14 y 53 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de 1 de octubre, en el marco del acceso y la utilización de la administración electrónica, los ciudadanos tienen los siguientes derechos:

- A dirigirse a la Administración municipal a través de medios electrónicos, presentar documentos, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimientos, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar trámites y procedimientos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que les reconoce el ordenamiento jurídico administrativo, con total validez y seguridad.
- A exigir de la Administración municipal que se dirija a ellos a través de estos medios y obtener documentos a través de formatos electrónicos.
- A no presentar datos y documentos que se encuentren en poder de la Administración municipal.
- A disfrutar de contenidos electrónicos de calidad, accesibles, transparentes y comprensibles.
- A acceder a la información administrativa, registros y archivos a través de medios electrónicos.
- A acceder a la administración electrónica y utilizarla independientemente de las herramientas tecnológicas utilizadas, de las disminuciones físicas, sensoriales o psíquicas y disponer de formación y ayuda para su utilización.
- A participar en los procesos de mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos, y a recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.
- A la confidencialidad y protección de sus datos personales y al resto de los derechos que le concede la normativa de protección de datos, en especial el derecho a que la información personal entregada





no pueda ser destinada a ninguna otra finalidad.

- A la privacidad y seguridad de sus comunicaciones con la Administración municipal y de aquellas comunicaciones que pueda hacer el Ayuntamiento en las que consten los datos de los ciudadanos.
- A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.
- A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte del procedimiento en los que tenga la condición de interesado.
- A la conservación en formato electrónico por la Administración municipal de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

2. El ejercicio de estos derechos se llevará a cabo según lo previsto en la normativa aplicable y en las previsiones de esta ordenanza.

3. En particular el Ayuntamiento deberá garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración municipal a través de medios electrónicos, para lo que pondrá a su disposición los canales de acceso que sean necesarios, así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

4. El Ayuntamiento asistirá en el uso de medios electrónicos a los interesados que no tengan obligación de relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.

Asimismo, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. En este caso, será necesario que el interesado que carezca de los medios electrónicos necesarios se identifique ante el funcionario y preste su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

#### **Artículo 9. Deberes de los ciudadanos en el marco de las relaciones administrativas realizadas a través de medios electrónicos**

1. En el marco de la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa y en sus relaciones con la Administración municipal, y para garantizar el buen funcionamiento y gestión de la información, las comunicaciones, los procesos y las aplicaciones de la administración electrónica, la actuación de los ciudadanos debe estar presidida por los siguientes deberes:

- Utilizar los servicios y procedimientos de la administración electrónica de acuerdo con el principio de buena fe.
- Facilitar a la Administración municipal, en el ámbito de la administración electrónica, información veraz, completa y precisa, adecuada a los fines para los que se solicita.
- Identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración





municipal, cuando éstas así lo requieran.

- Deber de custodiar los elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración municipal.
- Respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.

2. De conformidad con el art. 14 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de 1 de octubre, las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con el Ayuntamiento podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

- Las personas jurídicas.
- Las entidades sin personalidad jurídica.
- Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
- Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.

El Ayuntamiento podrá establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

3. La Administración municipal velará por el cumplimiento de estos deberes, en el marco de lo previsto en la normativa aplicable y en las previsiones de esta ordenanza.

#### **Artículo 10. Sistemas de acceso a los servicios electrónicos**

La Administración municipal garantizará el acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos a través de un sistema de varios canales que cuente, al menos, con los siguientes medios:

- Las oficinas de atención presencial que se determinen, las cuales pondrán a disposición de la



ciudadanía de forma libre y gratuita los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en la presente ordenanza debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.

- Puntos de acceso electrónico, en forma de sede electrónica creada y gestionada por los distintos órganos y organismos y entidades dependientes y disponibles para los ciudadanos a través de redes de comunicación.
- El punto de acceso general a través del cual los ciudadanos pueden, en sus relaciones con la Administración municipal y sus organismos y entidades, acceder a toda la información y a los servicios disponibles será el siguiente: *www.torralbadecalatrava.es*
- Servicios de atención telefónica que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a la ciudadanía el acceso a las informaciones y servicios electrónicos a los que se refieren los apartados anteriores.

## **TÍTULO SEGUNDO. RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

### **CAPÍTULO I. SEDE ELECTRÓNICA**

#### **Artículo 11. Sede electrónica general**

1. Se crea la sede electrónica del Ayuntamiento de Torralba de Calatrava, disponible en la dirección de Internet [www.torralbadecalatrava.sedelectronica.es](http://www.torralbadecalatrava.sedelectronica.es), como punto de acceso electrónico general de los ciudadanos a todos los órganos que engloban la Administración municipal.

La sede electrónica se ubicará así en el portal de internet del Ayuntamiento de Torralba de Calatrava, entendido como el punto de acceso electrónico titularidad del mismo que permite el acceso a través de internet a la información publicada y a la propia sede electrónica.

2. La titularidad de la sede electrónica es del Ayuntamiento. Corresponde a la Alcaldía Presidencia la decisión sobre la incorporación de organismos o entidades dependientes a la sede electrónica.

3. El Ayuntamiento y cada organismo o entidad serán responsables de la integridad, veracidad y actualidad de la información incorporada y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma, inspirándose en los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

4. En todo caso en la sede electrónica se identificará el órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

#### **Artículo 12. Calidad, usabilidad y accesibilidad**

1. El Ayuntamiento velará por la calidad de toda la información puesta a disposición en su sede electrónica, identificando debidamente y mencionando el origen de la obtenida de fuentes externas.

2. El Ayuntamiento no se hace responsable de la información que se pueda obtener a través de fuentes externas que no dependan de ellas, ni tampoco de las opiniones que puedan expresar, a través de la sede electrónica municipal, las personas no vinculadas a las entidades y organismos integrantes de la



Administración municipal.

3. El Ayuntamiento velará por que el diseño de su sede electrónica y la estructura de los menús facilite su uso por la ciudadanía, siguiendo las normas y aplicando las metodologías definidas para la mejora de la usabilidad de los sitios web.

4. La sede municipal cumplirá los estándares de accesibilidad, uso y calidad recomendados para las Administraciones Públicas y garantizará en la medida de lo posible que los servicios, informaciones, trámites, procedimientos y transacciones objeto de esta ordenanza sean accesibles por configurarse como estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

5. Los servicios de la sede electrónica estarán operativos las 24 horas del día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevé que la sede electrónica o algunos de sus servicios puedan no estar operativos, se informará de ello con antelación suficiente a los usuarios indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponible.

### **Artículo 13. Información administrativa disponible**

1. En la sede electrónica se pondrá a disposición de los ciudadanos, la relación de servicios y el modo de acceso a los mismos, debiendo mantenerse coordinado, al menos, con los restantes puntos de acceso electrónico de la Administración municipal y sus organismos y entidades.

2. El contenido y los servicios incluidos en la sede electrónica estarán disponibles en castellano, debiendo disponer de documentos electrónicos normalizados en dicho idioma.

3. A través de la sede electrónica los ciudadanos tendrán acceso libre y permanente a la siguiente información:

- Información sobre la organización y los servicios de interés general, en concreto sobre:
  - La organización y sus competencias, y la identificación de sus responsables, las normas básicas de su organización y funcionamiento y las modificaciones que se operen en dicha estructura.
  - Los servicios que tengan encomendados o asumidos.
  - Los datos de localización, como son la dirección postal, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico.
  - Mapa de la sede electrónica.
  - Otras informaciones que se consideren de interés general o sean exigidas legal o reglamentariamente.
- Información administrativa contenida en el portal municipal de transparencia, de conformidad al menos con las exigencias de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Información sobre la administración electrónica, en particular sobre:
  - Los procedimientos administrativos que tramitan por medios electrónicos, con indicación de



los requisitos esenciales y de los plazos de resolución y notificación, así como del sentido del silencio.

- Relación de los derechos de acceso electrónico que puedan ejercerse sobre unos y otros, en especial, los medios y canales electrónicos que pueda utilizar la ciudadanía.
- Relación de sistemas de firma electrónica avanzada admitidos en la sede electrónica.
- Registro electrónico con indicación de la fecha y hora oficial de la sede electrónica, así como la disposición o disposiciones de su creación, con indicación del órgano responsable del mismo, documentos que se pueden presentar, así como derechos ejercitables electrónicamente en dicho registro por parte de la ciudadanía.
- La vía para la presentación y tramitación telemática de quejas y sugerencias.
- Cláusulas obligatorias de responsabilidad, protección de datos y de calidad, en relación con el titular de la sede electrónica y con la información que figure en ésta.
- Enlaces a otras sedes o direcciones electrónicas en Internet, de interés relevante en relación con el ámbito competencial del titular de la sede electrónica.
- Buscadores y servicio de consultas más frecuentes (FAQ).
- Información sobre accesibilidad y estándares visuales.

#### **Artículo 14. Tablón de edictos electrónico**

1. La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deba llevarse a cabo en el tablón de edictos municipal, podrá ser sustituida o complementada por su publicación en el tablón de edictos electrónico.

2. El acceso al tablón de edictos electrónico no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad del ciudadano.

3. El tablón de edictos electrónico se publicará en la sede electrónica del Ayuntamiento.

4. El tablón de edictos electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad de su contenido. A los efectos del cómputo de los plazos que corresponda, se establecerá el mecanismo que garantice la constatación de la fecha y hora de publicación de los edictos.

5. El tablón de edictos electrónico estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la sede electrónica municipal. Cuando por razones técnicas se prevea que el tablón de edictos electrónico puede no estar operativo, se deberá informar de ello a los usuarios con antelación suficiente, indicando cuáles son los medios alternativos de consulta del tablón que estén disponible.

#### **Artículo 15. La carpeta ciudadana**

1. La sede electrónica del Ayuntamiento dispondrá de una zona denominada «carpeta ciudadana», de acceso restringido a su titular, quien para su acceso deberá identificarse autenticando la personalidad del usuario por medio de alguno de los sistemas de firma reconocidos en la sede electrónica.



2. A través de la carpeta ciudadana las personas físicas, así como sus representantes registrados, podrán utilizar sistemas y procesos telemáticos como medio de comunicación para entre otros servicios:

- Acceder a la información particular de esa persona, registrada en las bases de datos de la Administración municipal.
- Acceder de forma personalizada, a información de carácter general de la Administración municipal.
- Realizar operaciones y cumplir trámites administrativos de procedimientos que progresivamente la Administración municipal vaya incorporando a la carpeta ciudadana.

3. El acceso y utilización de la carpeta ciudadana atribuye la condición de usuario de la misma, y presupone la previa lectura y aceptación de las normas y condiciones publicadas en la sede electrónica del Ayuntamiento. El acceso y utilización de la carpeta ciudadana implica que la persona usuaria acepta de forma expresa, plena y sin reservas, el contenido de todas y cada una de las normas y condiciones de uso en la versión publicada en la sede electrónica en el momento del acceso.

4. Si el Ayuntamiento modificara las normas y condiciones de uso de la carpeta ciudadana, deberá dar publicidad a esta modificación en la sede electrónica. Si el ciudadano no estuviese de acuerdo con el contenido de las nuevas normas y condiciones de uso de la carpeta ciudadana tendrá que abandonar ese medio de comunicación con la Administración municipal.

#### **Artículo 16. Ventanilla única**

1. En la sede electrónica se pondrá a disposición de los ciudadanos una ventanilla única en la que los prestadores de servicios puedan obtener la información y formularios necesarios para el acceso a una actividad y su ejercicio.

2. En esta ventanilla se pondrá en conocimiento a los prestadores de servicio las resoluciones y el resto de comunicaciones de las autoridades competentes en relación con sus solicitudes.

#### **Artículo 17. Acceso a los contenidos de la sede electrónica**

1. El Ayuntamiento incorporará en su sede electrónica un mecanismo de búsqueda documental adecuado para su consulta por los ciudadanos de los documentos electrónicos relativos a procedimientos administrativos ya terminados.

Cuando, de acuerdo con la normativa aplicable, un determinado documento no sea inmediatamente accesible, el ciudadano podrá generar automáticamente una solicitud de acceso documental que se dirigirá de inmediato a los servicios municipales responsables del documento.

2. Los ciudadanos, en los términos establecidos en la normativa aplicable a las Administraciones Públicas podrán consultar libremente los documentos electrónicos almacenados por el Ayuntamiento que hagan referencia a procedimientos finalizados en la fecha de la consulta. Para garantizar el ejercicio cuidado y no abusivo del derecho de consulta descrito, será necesario que los ciudadanos se identifiquen a través de los medios electrónicos que determine el Ayuntamiento y que permitan dejar constancia de la identidad del solicitante y de la información solicitada.

3. El acceso a los documentos de carácter nominativo, a los documentos que contengan datos relativos a



la intimidad de las personas y a los expedientes no finalizados queda reservado a las personas que acrediten las condiciones previstas por la normativa aplicable a las Administraciones Públicas en cada caso. Para garantizar que el derecho de consulta sea ejercido por los ciudadanos que se encuentran legalmente habilitados para ello, los servicios municipales exigirán su identificación por medio de cualquier procedimiento electrónico de identificación seguro, entre los especificados en esta ordenanza.

4. El acceso de los interesados a la información sobre los expedientes no terminados se realizará a través de su carpeta ciudadana. Se permitirá el acceso inmediato a los documentos integrantes de los expedientes cuando sea posible de acuerdo con lo dispuesto en la presente ordenanza, y, en caso contrario, el usuario podrá generar una solicitud de acceso que se dirigirá de inmediato al órgano o unidad responsable del expediente.

5. El derecho de acceso no podrá llevarse a cabo en los expedientes que así se establezca en la normativa aplicable a las Administraciones Públicas. El acceso a archivos y documentos que de conformidad con la normativa aplicable se rija por disposiciones específicas quedará reservado a aquellas personas que acrediten las condiciones exigidas por la legislación vigente en cada caso.

6. El acceso, a través de la sede electrónica, a cualquier información distinta de la incluida en los párrafos anteriores será libre para la ciudadanía, sin necesidad de identificación alguna. En concreto, será de libre de acceso para los ciudadanos, sin necesidad de identificación, la información relacionada en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

El Ayuntamiento podrá requerir datos que no tengan carácter personal en las operaciones de acceso a la información de su sede electrónica, a efectos meramente estadísticos o para la mejora de los servicios municipales, sin que en ningún caso la aportación de estos datos condicione el acceso a la información municipal.

### **Artículo 18. Seguridad**

1. Se garantizará la seguridad de la sede electrónica para la autenticidad e integridad de la información expuesta.

2. La sede electrónica dispondrá de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias. En todo caso se utilizará, para identificarse y garantizar una comunicación segura, certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio web o medio equivalente.

3. Los datos que el ciudadano aporte para facilitar sus relaciones con la Administración municipal, tales como números de teléfonos, correos electrónicos y otros, así como las preferencias que seleccione para que el Ayuntamiento le informe sectorialmente, contarán con las garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su normativa de desarrollo.

4. Los mecanismos de seguridad deberán estar siempre activados en las conexiones con el tablón de anuncios para garantizar la autenticidad e integridad del contenido del mismo, así como las conexiones con la carpeta del ciudadano, en las cuales será además preciso disponer de cifrado de confidencialidad.

## **CAPÍTULO II. IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN**

### **Artículo 19. Sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento**

1. El Ayuntamiento está obligado a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo, mediante la comprobación de su nombre y apellidos o denominación o razón social, según



corresponda, que consten en el Documento Nacional de Identidad o documento identificativo equivalente.

2. Los interesados podrán identificarse electrónicamente ante el Ayuntamiento a través de cualquier sistema que cuente con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad. En particular, serán admitidos, los sistemas siguientes:

- Sistemas basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación». A estos efectos, se entienden comprendidos entre los citados certificados electrónicos reconocidos o cualificados los de persona jurídica y de entidad sin personalidad jurídica.
- Sistemas basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de sello electrónico expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».
- Sistemas de clave concertada y cualquier otro sistema que el Ayuntamiento considere válido, en los términos y condiciones que en su caso se establezca por el mismo y en todo caso cuando sea aceptado por parte de la Administración General del Estado.

#### **Artículo 20. Sistemas de firma admitidos por las Administraciones Públicas**

1. Los interesados podrán firmar a través de cualquier medio que permita acreditar la autenticidad de la expresión de su voluntad y consentimiento, así como la integridad e inalterabilidad del documento.

2. En el caso de los interesados que se relacionen con el Ayuntamiento a través de medios electrónicos, se considerarán válidos a efectos de firma:

- Sistemas de firma electrónica reconocida o cualificada y avanzada basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación». A estos efectos, se entienden comprendidos entre los citados certificados electrónicos reconocidos o cualificados los de persona jurídica y de entidad sin personalidad jurídica.
- Sistemas de sello electrónico reconocido o cualificado y de sello electrónico avanzado basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de sello electrónico incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».
- Cualquier otro sistema que el Ayuntamiento considere válido, en los términos y condiciones que se establezcan que en su caso se establezca por el mismo. En particular se procurará la admisión de los sistemas de identificación contemplados en el artículo anterior como sistema de firma cuando permitan acreditar la autenticidad de la expresión de la voluntad y consentimiento de los interesados.

3. Cuando los interesados utilicen un sistema de firma de los previstos en este artículo, su identidad se entenderá ya acreditada mediante el propio acto de la firma.

#### **Artículo 21. Uso de medios de identificación y firma en el procedimiento administrativo**





1. Con carácter general, para realizar cualquier actuación prevista en el procedimiento administrativo, será suficiente con que los interesados acrediten previamente su identidad a través de cualquiera de los medios de identificación previstos.

2. El Ayuntamiento sólo requerirá a los interesados el uso obligatorio de firma para:

- Formular solicitudes.
- Presentar declaraciones responsables o comunicaciones.
- Interponer recursos.
- Desistir de acciones.
- Renunciar a derechos.

## **Artículo 22. Registros electrónicos de apoderamientos**

1. El Ayuntamiento dispondrá de un registro electrónico general de apoderamientos, en el que deberán inscribirse, al menos, los de carácter general otorgados apud acta, presencial o electrónicamente, por quien ostente la condición de interesado en un procedimiento administrativo a favor de representante, para actuar en su nombre ante la Administración municipal. También deberá constar el bastanteo realizado del poder.

El registro general de apoderamientos no impedirá la existencia de registros particulares en cada organismo o entidad dependiente donde se inscriban los poderes otorgados para la realización de trámites específicos en el mismo. Cada organismo o entidad dependiente podrá disponer de su propio registro electrónico de apoderamientos.

2. Los registros electrónicos generales y particulares de apoderamientos del Ayuntamiento deberán ser plenamente interoperables entre sí, de modo que se garantice su interconexión, compatibilidad informática, así como la transmisión telemática de las solicitudes, escritos y comunicaciones que se incorporen a los mismos.

Los registros electrónicos generales y particulares de apoderamientos permitirán comprobar válidamente la representación de quienes actúen ante la Administración municipal en nombre de un tercero, mediante la consulta a otros registros administrativos similares, al registro mercantil, de la propiedad, y a los protocolos notariales, al ser interoperables con los primeros.

3. Los asientos que se realicen en los registros electrónicos generales y particulares de apoderamientos deberán contener, al menos, la siguiente información:

- Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del poderdante.
- Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del apoderado.



- Fecha de inscripción.
- Período de tiempo por el cual se otorga el poder.
- Tipo de poder según las facultades que otorgue.

4. Los poderes que se inscriban en los registros electrónicos generales y particulares de apoderamientos deberán corresponder a alguna de las siguientes tipologías:

- Un poder general para que el apoderado pueda actuar en nombre del poderdante en cualquier actuación administrativa y ante cualquier Administración.
- Un poder para que el apoderado pueda actuar en nombre del poderdante en cualquier actuación administrativa ante la Administración municipal y organismo o entidad dependiente concreto.
- Un poder para que el apoderado pueda actuar en nombre del poderdante únicamente para la realización de determinados trámites especificados en el poder.

En todo caso dichos poderes se adecuarán a los modelos de poderes inscribibles que se determinen por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

5. El apoderamiento «apud acta» se otorgará mediante comparecencia electrónica en la correspondiente sede electrónica haciendo uso de los sistemas de firma electrónica previstos en esta ordenanza, o bien mediante comparecencia personal en las oficinas de asistencia en materia de registros.

6. Los poderes inscritos en el registro tendrán una validez determinada máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción. En todo caso, en cualquier momento antes de la finalización de dicho plazo el poderdante podrá revocar o prorrogar el poder. Las prórrogas otorgadas por el poderdante al registro tendrán una validez determinada máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción.

7. Las solicitudes de inscripción del poder, de revocación, de prórroga o de denuncia del mismo podrán dirigirse a cualquier registro, debiendo quedar inscrita esta circunstancia en el registro del Ayuntamiento u organismo o entidad dependiente ante la que tenga efectos el poder y surtiendo efectos desde la fecha en la que se produzca dicha inscripción.

### **Artículo 23. Sistemas de identificación de la Administración municipal**

1. El Ayuntamiento se identificará mediante el uso de un sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica. Estos certificados electrónicos incluirán el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente, así como, en su caso, la identidad de la persona titular en el caso de los sellos electrónicos de órganos administrativos. La relación de sellos electrónicos utilizados por el Ayuntamiento, incluyendo las características de los certificados electrónicos y los prestadores que los expiden, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos, debiendo el Ayuntamiento adoptar las medidas adecuadas para facilitar la verificación de sus sellos electrónicos.

2. Se entenderá identificado el Ayuntamiento respecto de la información que se publique como propia en su portal de internet.

### **Artículo 24. Sistemas de firma para la actuación administrativa automatizada**



1. Se entiende por actuación administrativa automatizada, cualquier acto o actuación realizada íntegramente a través de medios electrónicos por el Ayuntamiento en el marco de un procedimiento administrativo y en la que no haya intervenido de forma directa un empleado público.

2. En caso de actuación administrativa automatizada deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes, según los casos, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación.

3. En el ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada, el Ayuntamiento determinará los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:

- Sello electrónico de Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, basado en certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
- Código seguro de verificación vinculado a la Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de Derecho Público, en los términos y condiciones establecidos, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente.

#### **Artículo 25. Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas**

1. Con carácter general la actuación del Ayuntamiento, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del titular del órgano o empleado público.

2. El Ayuntamiento determinará los sistemas de firma electrónica que debe utilizar su personal, los cuales podrán identificar de forma conjunta al titular del puesto de trabajo o cargo y al órgano en la que presta sus servicios. Por razones de seguridad pública los sistemas de firma electrónica podrán referirse sólo el número de identificación profesional del empleado público.

3. El Ayuntamiento facilitará a los cargos electos y al personal municipal de toda clase que precise de mecanismos de identificación y autenticación para el ejercicio de sus funciones el certificado electrónico correspondiente para personal al servicio de la administración local.

### **CAPÍTULO III. EL REGISTRO ELECTRÓNICO**

#### **Artículo 26. Creación, gestión y régimen general de funcionamiento del Registro Electrónico general**

1. A los efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el art. 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se crea el registro electrónico general del Ayuntamiento, con el fin de que pueda ser utilizado por los ciudadanos o por los propios órganos de la Administración municipal, para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones que se realicen por vía telemática.

2. En el registro electrónico general se anotará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano del Ayuntamiento. También se anotará en el mismo la salida de los documentos oficiales dirigidos a otros órganos o particulares.



3. Los organismos o entidades dependientes podrán disponer de su propio registro electrónico plenamente interoperable e interconectado con el registro electrónico general del Ayuntamiento, que funcionará como un portal que facilitará el acceso a los registros electrónicos de cada organismo o entidad dependientes.

4. Tanto el registro electrónico general del Ayuntamiento como los registros electrónicos de cada organismo o entidad dependientes cumplirán con las garantías y medidas de seguridad previstas en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

5. El registro electrónico estará permanentemente disponible en la sede electrónica municipal. El registro telemático permitirá la entrada de documentos electrónicos a través de redes abiertas de telecomunicación todos los días del año durante las veinticuatro horas, sin perjuicio de las interrupciones necesarias por razones técnicas, de las que se informará en la propia sede electrónica. Asimismo, en casos de interrupción no planificada en el funcionamiento de la unidad registral telemática, se visualizará un mensaje en el cual se comunique esta circunstancia, siempre que sea posible.

6. Los formularios electrónicos y, en su caso, las aplicaciones informáticas que se faciliten a los ciudadanos para la iniciación de procedimientos de competencia municipal podrán enlazar directamente con el mismo, siempre que se respeten todas las garantías y requisitos formales en la entrega de la documentación y en la recepción del correspondiente acuse de recibo.

En la sede electrónica de acceso al registro electrónico figurará la relación actualizada de trámites que pueden iniciarse en el mismo.

7. Corresponde a la Alcaldía Presidencia la dirección e impulso del registro electrónico, promoviendo las acciones que resulten necesarias para mantenerlo y adaptarlo a futuras innovaciones tecnológicas.

#### **Artículo 27. Funciones del Registro Electrónico**

El registro electrónico del Ayuntamiento realizará las siguientes funciones:

- Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones remitidas a la Administración municipal u otras Administraciones Públicas, en los términos del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Expedición de los recibos acreditativos de la presentación por parte de los ciudadanos de las solicitudes, escritos y comunicaciones que éstos presenten, recibos que generará el propio sistema informático de modo automático.
- Expedición de los avisos de notificación que comuniquen a los interesados la puesta a su disposición, en la carpeta ciudadana, de comunicaciones y notificaciones telemáticas que los órganos y entidades de la Administración municipal emitan.
- Remisión de escritos y comunicaciones por parte de los órganos de la Administración municipal a los interesados.
- Mantenimiento y conservación de un archivo informático de los asientos de entradas y salidas de solicitudes, escritos y comunicaciones telemáticas, correspondientes a cada año natural.

#### **Artículo 28. Funcionamiento del Registro Electrónico**



1. El registro electrónico garantizará la constancia, en cada asiento que se practique, de un número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha y hora de su presentación, identificación del interesado, órgano administrativo remitente, si procede, y persona u órgano administrativo al que se envía y, en su caso, referencia al contenido del documento que se registra.

Para ello, se emitirá automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del documento de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro, así como un recibo acreditativo de otros documentos que, en su caso, lo acompañen, que garantice la integridad y el no repudio de los mismos.

Estos recibos se harán llegar al destinatario a través de la carpeta ciudadana en la sede electrónica del Ayuntamiento, en el momento inmediatamente posterior al que tenga lugar el asiento del documento recibido.

2. Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de los documentos, e indicarán la fecha del día en que se produzcan. Concluido el trámite de registro, los documentos serán cursados sin dilación a sus destinatarios y a las unidades administrativas correspondientes desde el registro en que hubieran sido recibidas.

3. En los términos del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el registro electrónico deberá ser plenamente interoperable con el resto de registros electrónicos de las otras Administraciones Públicas, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

4. Los documentos presentados de manera presencial ante el Ayuntamiento, deberán ser digitalizados, de acuerdo con lo previsto en la presente ordenanza y demás normativa aplicable, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por el Ayuntamiento de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

5. Si alguno de los sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento presentara su solicitud presencialmente, será requerido para que la subsane a través de su presentación electrónica. A estos efectos, se considerará como fecha de presentación de la solicitud aquella en la que haya sido realizada la subsanación.

#### **Artículo 29. Autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación del contenido de los asientos electrónicos**

1. El sistema informático soporte del registro electrónico garantizará la autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación de los asientos practicados, mediante la utilización de la firma electrónica avanzada.

2. En la remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones que se realicen a través del registro electrónico a los órganos competentes para la tramitación de los mismos o desde éstos hacia los interesados, se adoptarán las medidas de seguridad necesarias para evitar la interceptación y alteración de las comunicaciones, los accesos no autorizados, y para garantizar la protección de los datos de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y las disposiciones que la desarrollan.

3. Asimismo, el sistema informático soporte del registro electrónico informará a todos aquellos órganos municipales y a los ciudadanos que deseen acceder al mismo, que la presentación de escritos, solicitudes



y comunicaciones de forma telemática supone la comunicación de sus datos personales a los órganos administrativos o entidades competentes para su recepción y tramitación.

### **Artículo 30. Cómputo de plazos en el registro electrónico**

1. El Ayuntamiento publicará los días y el horario en el que deban permanecer abiertas las oficinas que prestarán asistencia para la presentación electrónica de documentos, garantizando el derecho de los interesados a ser asistidos en el uso de medios electrónicos.
2. El registro electrónico se registrará a efectos de cómputo de los plazos, por la fecha y hora oficial de la sede electrónica de acceso, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar de modo accesible y visible.

El cómputo de plazos en el registro electrónico se registrará por las siguientes reglas:

- Permitirá la presentación de documentos todos los días del año durante las veinticuatro horas.
  - A los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles, y en lo que se refiere al cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.
  - Los documentos se considerarán presentados por el orden de hora efectiva en el que lo fueron en el día inhábil. Los documentos presentados en el día inhábil se reputarán anteriores, según el mismo orden, a los que lo fueran el primer día hábil posterior.
  - El inicio del cómputo de los plazos que haya de cumplir el Ayuntamiento vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el registro electrónico municipal. En todo caso, la fecha y hora efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada a quien presentó el documento.
3. En la sede electrónica se determinará, atendiendo al ámbito territorial del municipio y al calendario laboral oficial, los días que se considerarán inhábiles a los efectos previstos en este artículo.

## **CAPÍTULO IV. DE REQUISITOS Y EFICACIA DE LAS NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS**

### **Artículo 31. Condiciones generales para la práctica de las notificaciones electrónicas**

1. Las notificaciones se practicarán preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía. No obstante lo anterior, el Ayuntamiento podrá practicar las notificaciones por medios no electrónicos en los siguientes supuestos:
  - Cuando la notificación se realice con ocasión de la comparecencia espontánea del interesado o su representante en las oficinas municipales y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.
  - Cuando para asegurar la eficacia de la actuación administrativa resulte necesario practicar la



notificación por entrega directa de un empleado público de la Administración notificante.

Con independencia del medio utilizado, las notificaciones serán válidas siempre que permitan tener constancia de su envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro, y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma. La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente.

Los interesados que no estén obligados a recibir notificaciones electrónicas, podrán decidir y comunicar en cualquier momento al Ayuntamiento, mediante los modelos normalizados que se establezcan al efecto, que las notificaciones sucesivas se practiquen o dejen de practicarse por medios electrónicos.

El Ayuntamiento podrá establecer la obligación de practicar electrónicamente las notificaciones para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

Adicionalmente, el interesado podrá identificar un dispositivo electrónico y/o una dirección de correo electrónico que servirán para el envío de los avisos regulados en el apartado sexto de este artículo, pero no para la práctica de notificaciones.

2. En ningún caso se efectuarán por medios electrónicos las siguientes notificaciones:

- Aquellas en las que el acto a notificar vaya acompañado de elementos que no sean susceptibles de conversión en formato electrónico.
- Las que contengan medios de pago a favor de los obligados, tales como cheques.

3. En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará por el medio señalado al efecto por aquel. Esta notificación será electrónica en los casos en los que exista obligación de relacionarse de esta forma con la Administración.

Cuando no fuera posible realizar la notificación de acuerdo con lo señalado en la solicitud, se practicará en cualquier lugar adecuado a tal fin, y por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado.

4. Cuando el interesado o su representante rechace la notificación de una actuación administrativa, se hará constar en el expediente, especificándose las circunstancias del intento de notificación y el medio, dando por efectuado el trámite y siguiéndose el procedimiento.

5. Con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, el Ayuntamiento enviará un aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que éste haya comunicado, informándole de la puesta a disposición de una notificación en la sede electrónica del Ayuntamiento o en la dirección electrónica habilitada única. La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

6. Cuando el interesado fuera notificado por distintos cauces, se tomará como fecha de notificación la de aquella que se hubiera producido en primer lugar.

### **Artículo 32. Práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos**





1. Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán mediante comparecencia en la sede electrónica municipal, a través de la dirección electrónica habilitada única o mediante ambos sistemas.

A tales efectos, se entiende por comparecencia en la sede electrónica, el acceso por el interesado o su representante debidamente identificado al contenido de la notificación.

2. Las notificaciones por medios electrónicos se entenderán practicadas en el momento en que se produzca el acceso a su contenido.

Cuando la notificación por medios electrónicos sea de carácter obligatorio, o haya sido expresamente elegida por el interesado, se entenderá rechazada cuando hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido.

3. Se entenderá cumplida la obligación municipal de cursar la notificación en el plazo máximo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado con la puesta a disposición de la notificación en la sede electrónica municipal o en la dirección electrónica habilitada única.

4. Los interesados podrán acceder a las notificaciones desde el Punto de Acceso General electrónico de la Administración, que funcionará como un portal de acceso.

### **Artículo 33. Práctica de la notificación a través de la dirección electrónica**

La práctica de la notificación a través de la dirección electrónica se realizará del siguiente modo:

- A través del registro electrónico se enviará por correo electrónico a la dirección facilitada a la Administración municipal por el interesado, un aviso de notificación de carácter informativo, que comunicará al interesado la existencia de una notificación dirigida al mismo, así como a la dirección de la página web a la que debe acceder para poder obtenerla.
- El interesado podrá acceder a la página de notificación electrónica previa su identificación personal a través del certificado de usuario.
- A través de esta página de notificación electrónica tendrá acceso al contenido de la notificación, la cual comprenderá la designación del órgano administrativo o entidad que efectúa la notificación, la referencia al tipo de documento que se notifica, el número de expediente al que se refiere, y la fecha y registro de salida.
- Una vez haya accedido a la página de notificación se mostrará en el equipo del interesado la información más relevante del contenido de la notificación a realizar, a fin de que pueda comprobar los datos de la misma antes de proceder a su aceptación. Esta información se suministrará a través de un documento electrónico que se denominará «documento de entrega de notificación», el cual tendrá un formato imprimible para que el interesado pueda conservarlo a efectos informativos.
- Si el interesado acepta la notificación accederá a los documentos objeto de la misma, que también tendrán formato imprimible.
- Se dejará constancia en el expediente administrativo de la aceptación o rechazo de la notificación



electrónica, produciendo los efectos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### **Artículo 34. Notificación por comparecencia electrónica**

1. La notificación por comparecencia electrónica consiste en el acceso por el interesado, debidamente identificado, al contenido de la actuación administrativa correspondiente a través de la sede electrónica del Ayuntamiento.

2. Para que la comparecencia electrónica produzca los efectos de notificación, se requerirá que reúna las siguientes condiciones:

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

### **CAPÍTULO V. LOS DOCUMENTOS Y LOS ARCHIVOS ELECTRÓNICOS**

#### **Artículo 35. Documentos electrónicos**

1. Se entiende por documentos públicos administrativos municipales los válidamente emitidos por los órganos de la Administración municipal. El Ayuntamiento emitirá generalmente los documentos administrativos por escrito, a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia.

2. Para ser considerados válidos, los documentos electrónicos administrativos deberán:

- Contener información de cualquier naturaleza archivada en un soporte electrónico según un formato determinado susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- Disponer de los datos de identificación que permitan su individualización, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.
- Incorporar una referencia temporal del momento en que han sido emitidos.
- Incorporar los metadatos mínimos exigidos.
- Incorporar las firmas electrónicas que correspondan de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.

Se considerarán válidos los documentos electrónicos, que cumpliendo estos requisitos, sean trasladados a



un tercero a través de medios electrónicos.

3. No requerirán de firma electrónica, los documentos electrónicos emitidos por el Ayuntamiento o las otras Administraciones Públicas que se publiquen con carácter meramente informativo, así como aquellos que no formen parte de un expediente administrativo. En todo caso, será necesario identificar el origen de estos documentos.

### **Artículo 36. Validez y eficacia de las copias realizadas por las Administraciones Públicas**

1. El Ayuntamiento determinará los órganos que tengan atribuidas las competencias de expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos o privados.

Las copias auténticas de documentos privados surten únicamente efectos administrativos. Las copias auténticas realizadas por una Administración Pública tendrán validez en las restantes Administraciones.

El Ayuntamiento mantendrá actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde constarán los funcionarios habilitados para la expedición de copias auténticas que deberán ser plenamente interoperables y estar interconectados con los de las restantes Administraciones Públicas, a los efectos de comprobar la validez de la citada habilitación.

2. Tendrán la consideración de copia auténtica de un documento público administrativo o privado las realizadas, cualquiera que sea su soporte, por el Ayuntamiento en las que quede garantizada la identidad del órgano que ha realizado la copia y su contenido.

Las copias auténticas tendrán la misma validez y eficacia que los documentos originales.

3. Para garantizar la identidad y contenido de las copias electrónicas o en papel, y por tanto su carácter de copias auténticas, el Ayuntamiento deberá ajustarse a lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad, el Esquema Nacional de Seguridad y sus normas técnicas de desarrollo, así como a las siguientes reglas:

- Las copias electrónicas de un documento electrónico original o de una copia electrónica auténtica, con o sin cambio de formato, deberán incluir los metadatos que acrediten su condición de copia y que se visualicen al consultar el documento.
- Las copias electrónicas de documentos en soporte papel o en otro soporte no electrónico susceptible de digitalización, requerirán que el documento haya sido digitalizado y deberán incluir los metadatos que acrediten su condición de copia y que se visualicen al consultar el documento.
- Se entiende por digitalización el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en un fichero electrónico que contiene la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.
- Las copias en soporte papel de documentos electrónicos requerirán que en las mismas figure la condición de copia y contendrán un código generado electrónicamente u otro sistema de verificación, que permitirá contrastar la autenticidad de la copia mediante el acceso a los archivos electrónicos del órgano u organismo público emisor.



- Las copias en soporte papel de documentos originales emitidos en dicho soporte se proporcionarán mediante una copia auténtica en papel del documento electrónico que se encuentre en poder de la Administración o bien mediante una puesta de manifiesto electrónica conteniendo copia auténtica del documento original.

A estos efectos, el Ayuntamiento hará públicos, a través de la sede electrónica correspondiente, los códigos seguros de verificación u otro sistema de verificación utilizado.

4. Los interesados podrán solicitar, en cualquier momento, la expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos que hayan sido válidamente emitidos por el Ayuntamiento. La solicitud se dirigirá al órgano que emitió el documento original, debiendo expedirse, salvo las excepciones derivadas de la aplicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en el plazo de quince días a contar desde la recepción de la solicitud en el registro electrónico de la Administración municipal u organismo o entidad dependiente.

Asimismo, el Ayuntamiento estará obligado a expedir copias auténticas electrónicas de cualquier documento en papel que presenten los interesados y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo.

5. Cuando el Ayuntamiento expida copias auténticas electrónicas, deberá quedar expresamente así indicado en el documento de la copia.

6. La expedición de copias auténticas de documentos públicos notariales, registrales y judiciales, así como de los diarios oficiales, se regirá por su legislación específica.

### **Artículo 37. Documentos aportados por los interesados al procedimiento administrativo**

1. Los interesados deberán aportar al procedimiento administrativo los datos y documentos exigidos por el Ayuntamiento de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable. Asimismo, los interesados podrán aportar cualquier otro documento que estimen conveniente.

2. Los interesados no estarán obligados a aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración, con independencia de que la presentación de los citados documentos tenga carácter preceptivo o facultativo en el procedimiento de que se trate, siempre que el interesado haya expresado su consentimiento a que sean consultados o recabados dichos documentos. Se presumirá que la consulta u obtención es autorizada por los interesados salvo que conste en el procedimiento su oposición expresa o la ley especial aplicable requiera consentimiento expreso.

En ausencia de oposición del interesado, el Ayuntamiento deberá recabar los documentos electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

Cuando se trate de informes preceptivos ya elaborados por un órgano administrativo distinto al que tramita el procedimiento, éstos deberán ser remitidos en el plazo de diez días a contar desde su solicitud. Cumplido este plazo, se informará al interesado de que puede aportar este informe o esperar a su remisión por el órgano competente.

3. El Ayuntamiento no exigirá a los interesados la presentación de documentos originales, salvo que, con carácter excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario.

Asimismo, el Ayuntamiento no requerirá a los interesados datos o documentos no exigidos por la



normativa reguladora aplicable o que hayan sido aportados anteriormente por el interesado a cualquier Administración. A estos efectos, el interesado deberá indicar en qué momento y ante que órgano administrativo presentó los citados documentos, debiendo el Ayuntamiento recabarlos electrónicamente a través de sus redes corporativas o de una consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto. Se presumirá que esta consulta es autorizada por los interesados, salvo que conste en el procedimiento su oposición expresa o la ley especial aplicable requiera consentimiento expreso, debiendo, en ambos casos, ser informados previamente de sus derechos en materia de protección de datos de carácter personal. Excepcionalmente, si el Ayuntamiento no pudiera recabar los citados documentos, podrán solicitar nuevamente al interesado su aportación.

4. Cuando con carácter excepcional, el Ayuntamiento solicitara al interesado la presentación de un documento original y éste estuviera en formato papel, el interesado deberá obtener una copia auténtica, según los requisitos indicados en la presente ordenanza, con carácter previo a su presentación electrónica. La copia electrónica resultante reflejará expresamente esta circunstancia.

5. Excepcionalmente, cuando la relevancia del documento en el procedimiento lo exija o existan dudas derivadas de la calidad de la copia, el Ayuntamiento podrá solicitar de manera motivada el cotejo de las copias aportadas por el interesado, para lo que podrán requerir la exhibición del documento o de la información original.

6. Las copias que aporten los interesados al procedimiento administrativo tendrán eficacia, exclusivamente en el ámbito de la actividad de las Administraciones Públicas.

7. Los interesados se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presenten.

#### **Artículo 38. Archivo electrónico de documentos**

1. El Ayuntamiento deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados, en los términos establecidos en la normativa reguladora aplicable.

2. Los documentos electrónicos deberán conservarse en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento, así como su consulta con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión. Se asegurará en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones. La eliminación de dichos documentos deberá ser autorizada de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable.

3. Los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad, de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad, que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, asegurarán la identificación de los usuarios y el control de accesos, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos, así como la recuperación y conservación a largo plazo de los documentos electrónicos producidos por las Administraciones Públicas que así lo requieran, de acuerdo con las especificaciones sobre el ciclo de vida de los servicios y sistemas utilizados.

4. Los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares deberán conservarse en soportes de esta naturaleza, ya sea en el mismo formato a partir del que se originó el documento o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo. Se asegurará en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.

### **TÍTULO IV. RELACIONES ELECTRÓNICAS CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



### **Artículo 39. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación**

1. Los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicaciones establecidos entre el Ayuntamiento y otras Administraciones Públicas serán considerados válidos a efectos de autenticación e identificación de los emisores y receptores.
2. Cuando los participantes en las comunicaciones pertenezcan al Ayuntamiento, éste determinará las condiciones y garantías por las que se registrará que, al menos, comprenderá la relación de emisores y receptores autorizados y la naturaleza de los datos a intercambiar.
3. Cuando los participantes pertenezcan a distintas Administraciones Públicas, las condiciones y garantías citadas se establecerán mediante convenio suscrito entre aquellas.
4. En todo caso deberá garantizarse la seguridad del entorno cerrado de comunicaciones y la protección de los datos que se transmitan.

### **Artículo 40. Aseguramiento e interoperabilidad de la firma electrónica**

1. El Ayuntamiento podrá determinar los trámites e informes que incluyan firma electrónica reconocida o cualificada y avanzada basada en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica.
2. Con el fin de favorecer la interoperabilidad y posibilitar la verificación automática de la firma electrónica de los documentos electrónicos, cuando el Ayuntamiento utilice sistemas de firma electrónica distintos de aquellos basados en certificado electrónico reconocido o cualificado, para remitir o poner a disposición de Administraciones Públicas la documentación firmada electrónicamente, podrá superponer un sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado.

### **Artículo 41. Transmisiones de datos entre Administraciones Públicas**

1. De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo, el Ayuntamiento deberá facilitar el acceso de las restantes Administraciones Públicas a los datos relativos a los interesados que obren en su poder, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad.
2. La disponibilidad de tales datos estará limitada estrictamente a aquellos que son requeridos a los interesados por las restantes Administraciones Públicas para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia, de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos.
3. El Ayuntamiento adoptará las medidas necesarias e incorporarán en su respectivo ámbito las tecnologías precisas para posibilitar la interconexión de sus redes con el fin de crear una red de comunicaciones que interconecte los sistemas de información de las Administraciones Públicas y permita el intercambio de información y servicios entre las mismas, así como la interconexión con las redes de las instituciones de la Unión Europea y de otros Estados Miembros.
4. En particular, el Ayuntamiento habrá de tener en cuenta el Esquema Nacional de Interoperabilidad, entendido como el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones.



5. Igualmente se atenderá al Esquema Nacional de Seguridad a fin de una política de seguridad en la utilización de medios electrónicos, con pleno respeto a los principios básicos y requisitos mínimos que garanticen adecuadamente la seguridad de la información tratada.

#### **Artículo 42. Reutilización de sistemas y aplicaciones**

1. El Ayuntamiento pondrá a disposición de cualquier otra Administración Pública que lo solicite las aplicaciones, desarrolladas por sus servicios o que hayan sido objeto de contratación y de cuyos derechos de propiedad intelectual sean titulares, salvo que la información a la que estén asociadas sea objeto de especial protección por una norma, todo ello sin perjuicio de la repercusión del coste de adquisición o fabricación de las aplicaciones cedidas y de su declaración como fuentes abiertas, cuando de ello se derive una mayor transparencia en el funcionamiento de la Administración Pública o se fomente con ello la incorporación de los ciudadanos a la Sociedad de la información.

2. El Ayuntamiento, con carácter previo a la adquisición, desarrollo o al mantenimiento a lo largo de todo el ciclo de vida de una aplicación, tanto si se realiza con medios propios o por la contratación de los servicios correspondientes, deberán consultar en el directorio general de aplicaciones de la Administración General del Estado si existen soluciones disponibles para su reutilización, que puedan satisfacer total o parcialmente las necesidades, mejoras o actualizaciones que se pretenden cubrir, y siempre que los requisitos tecnológicos de interoperabilidad y seguridad así lo permitan.

En el caso de existir una solución disponible para su reutilización total o parcial, el Ayuntamiento estará obligado a su uso, salvo que la decisión de no reutilizarla se justifique en términos de eficiencia conforme al artículo 7 de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.

#### **Artículo 43. Transferencia de tecnología entre Administraciones**

El Ayuntamiento mantendrá directorios actualizados de aplicaciones para su libre reutilización, de conformidad con lo dispuesto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad. Estos directorios deberán ser plenamente interoperables con el directorio general de la Administración General del Estado, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión.

### **TÍTULO V. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO**

#### **Artículo 44. Expediente electrónico**

1. Se entiende por expediente administrativo electrónico el conjunto ordenado de documentos y actuaciones de dicha naturaleza que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla.

2. Los expedientes tendrán formato electrónico y se formarán mediante la agregación ordenada de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias deban integrarlos, así como un índice electrónico numerado de todos los documentos que contenga cuando se remita. Asimismo, deberá constar en el expediente copia electrónica certificada de la resolución adoptada.

El índice numerado garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

3. La remisión de expedientes será sustituido por la puesta a disposición del expediente electrónico, teniendo la persona interesada derecho a obtener copia del mismo.





4. Cuando en virtud de una norma sea preciso remitir el expediente electrónico, se hará de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en las correspondientes Normas Técnicas de Interoperabilidad, y se enviará completo, foliado, autenticado y acompañado de un índice, asimismo autenticado, de los documentos que contenga. La autenticación del citado índice garantizará la integridad e inmutabilidad del expediente electrónico generado desde el momento de su firma y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

5. No formará parte del expediente administrativo la información que tenga carácter auxiliar o de apoyo, como la contenida en aplicaciones, ficheros y bases de datos informáticas, notas, borradores, opiniones, resúmenes, comunicaciones e informes internos o entre órganos o entidades administrativas, así como los juicios de valor emitidos por las Administraciones Públicas, salvo que se trate de informes, preceptivos y facultativos, solicitados antes de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento.

#### **Artículo 45. Iniciación del procedimiento administrativo**

1. Los procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía electrónica se podrán iniciar a través de medios electrónicos a instancia de parte, mediante la presentación de solicitud normalizada en el registro electrónico regulado en esta ordenanza.

2. Las solicitudes electrónicas mencionadas en el apartado anterior deberán contener la firma electrónica requerida y todos los demás requisitos establecidos en el artículo 70 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. Los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos que sean necesarios o estimen oportunos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada. El Ayuntamiento podrá en cualquier momento requerir al interesado la exhibición del documento o de la información original o solicitar del correspondiente archivo, el cotejo del contenido con las copias aportadas. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.

4. 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 Públicas e, incluso, ofrecer el formulario cumplimentado en todo o en parte, con objeto de que el interesado verifique la información y, en su caso, la modifique y/o complete.

#### **Artículo 46. Tramitación por vía electrónica de los procedimientos**

1. Los programas, aplicaciones y sistemas de información que en cada caso se aprueben para la realización por medios electrónicos de los trámites administrativos deberán garantizar el control de los plazos, la constancia de la fecha y hora y la identificación de las personas responsables de las actuaciones, además de respetar el orden de tramitación de los expedientes.

2. Los órganos administrativos deberán garantizar que los derechos de audiencia a los interesados y de información pública a la ciudadanía se puedan ejercer a través de medios electrónicos, cuando proceda.



3. La persona interesada podrá solicitar y obtener información sobre el estado de la tramitación mediante las modalidades establecidas en los trámites incorporados.

4. El Ayuntamiento podrá remitir al interesado avisos sobre el estado de la tramitación, a las direcciones electrónicas de contacto que éste le haya indicado.

#### **Artículo 47. Instrucción del procedimiento administrativo**

1. Cualquier actuación del interesado y los actos administrativos correspondientes en un procedimiento administrativo tramitado electrónicamente habrán de reunir los requisitos de validez legalmente establecidos con carácter general, así como ser emitidos o recibidos a través del registro electrónico que se regula en la presente ordenanza.

2. Cuando se utilicen medios electrónicos para la participación de los interesados en la instrucción del procedimiento, a los efectos del ejercicio de su derecho a presentar alegaciones en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución o en la práctica del trámite de audiencia cuando proceda, se emplearán los medios de comunicación y notificación previstos en la presente ordenanza.

3. Tanto en el caso de certificados electrónicos y documentos electrónicos como en el de transmisiones de datos, su expedición, tratamiento y efectos se regirán por lo dispuesto en esta ordenanza, con estricta sujeción a la normativa de protección de datos de carácter personal, así como al resto de la normativa aplicable al procedimiento administrativo.

Para la sustitución de un certificado en papel por la transmisión de los datos correspondientes, el titular de éstos tiene que haber consentido expresamente la realización de la transmisión, de acuerdo con lo que establece la normativa de protección de datos de carácter personal, excepto en los casos previstos en una norma con rango de ley. Si no presta su consentimiento, el interesado deberá solicitar y aportar el certificado correspondiente.

4. La aportación en papel u otro soporte físico de documentos que estén relacionados con un procedimiento administrativo electrónico, deberá dejar constancia del número o código de registro individualizado correspondiente a aquel procedimiento en el registro electrónico.

5. El Ayuntamiento promoverá la sustitución de la aportación de documentos acreditativos del cumplimiento de requisitos por una declaración responsable del interesado que exprese la concurrencia de dichos requisitos y el compromiso de aportar los justificantes, a requerimiento de la Administración.

#### **Artículo 48. Terminación del procedimiento administrativo**

1. La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos garantizará la identidad del órgano que, en cada caso, esté reconocido como competente.

2. El acto o resolución que ponga fin a un procedimiento electrónico cumplirá con los requisitos previstos la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, e ir acompañado de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente para dictar el acto o resolución.



## **DISPOSICIONES ADICIONALES**

### **Disposición Adicional Primera. Habilitación para aplicación y desarrollo y puesta en funcionamiento**

1. Se habilita a la Alcaldía Presidencia para que pueda adoptar las instrucciones que procedan en orden a la efectiva aplicación y desarrollo de la presente ordenanza.
2. Se habilita a la concejalía responsable en materia de nuevas tecnologías para la realización de cuantas gestiones resulten precisas para la habilitación de las aplicaciones y programas electrónicos que hayan de ser utilizados para la puesta en funcionamiento y aplicación de lo dispuesto en la presente ordenanza.

### **Disposición Adicional Segunda. Superior gestión y dirección por la Secretaría General**

Corresponde a la Secretaría General del Ayuntamiento la superior gestión y dirección de la efectiva implantación de la administración electrónica en el Ayuntamiento y en particular en los aspectos relativos a la sede electrónica, el tablón de edictos electrónico, el registro electrónico de apoderamientos, el registro electrónico, las notificaciones electrónicas y los documentos electrónicos, por estar directamente relacionados con el desempeño de la fe pública municipal, reservada a funcionarios de la Administración Local con habilitación de carácter nacional.

### **Disposición Adicional Tercera. Formación del personal y campaña ciudadana**

1. El Ayuntamiento promoverá la formación del personal a su servicio en la utilización de medios electrónicos para el desarrollo de sus actividades.
2. El Ayuntamiento llevará a cabo las campañas de información que resulten necesarias para la puesta en conocimiento de los ciudadanos de las previsiones de la presente ordenanza.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

### **Disposición Transitoria Primera. Incorporación de trámites y procedimientos a la administración electrónica**

1. El Ayuntamiento incorporará progresivamente los trámites y procedimientos administrativos municipales a la tramitación por vía electrónica, conforme al procedimiento de incorporación y a los principios generales de actuación previstos en esta ordenanza y en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de 1 de octubre.
2. En todo caso incorporación habrá de haberse producido antes de la entrada en vigor de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de 1 de octubre, en lo que concierne al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico.

### **Disposición Transitoria Segunda. Procedimientos en tramitación**

Esta ordenanza no se aplicará a los procedimientos iniciados con anterioridad a su entrada en vigor, los cuales se regirán por la normativa anterior.

## **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**



### **Disposición Derogatoria Única. Derogación**

A la entrada en vigor de esta ordenanza quedarán derogadas las disposiciones municipales en todo lo que se oponga o contradiga a lo dispuesto en la presente ordenanza.

## **DISPOSICIONES FINALES**

### **Disposición Final Primera. Nuevos trámites y procedimientos**

A partir de la entrada en vigor de esta ordenanza, cualquier regulación que se efectúe de nuevos procedimientos y trámites administrativos, o modificación de los existentes, deberá su tramitación por medios electrónicos y se ajustará a las condiciones y requisitos previstos en esta ordenanza.

### **Disposición Final Segunda. Adaptación normativa**

El Ayuntamiento se compromete a adaptar su normativa municipal para la puesta en marcha efectiva esta ordenanza, lo que se producirá en función de las disponibilidades presupuestarias municipales.

### **Disposición Final Tercera. Aplicación de la legislación en materia de procedimiento administrativo común**

La aplicación de las previsiones de la presente ordenanza se llevará a cabo sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de 1 de octubre, y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y en la normativa que en desarrollo de las mismas pueda dictarse.

### **Disposición Final Cuarta. Entrada en vigor**

La presente ordenanza entrará en vigor a partir del día siguiente al de su completa publicación en el Boletín Oficial de la Provincia, previo cumplimiento del plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local.

**Nota. Ordenanza publicada en el BOP nº 141 de fecha 26 de julio de 2017**