



IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTOS

DE LLANES

ANUNCIO relativo a la aprobación definitiva de la ordenanza reguladora de administración electrónica del Ayuntamiento de Llanes.

No habiéndose presentado reclamación o alegación alguna durante el período de información pública, el Acuerdo de aprobación provisional del Pleno de la corporación, de fecha 3 de marzo de 2010, por el que se aprobó la "Ordenanza reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Llanes", se eleva a definitivo, por lo que se procede a la publicación de su texto íntegro:

Contra el citado acuerdo municipal, de carácter definitivo, que pone fin a la vía administrativa, puede formular recurso de reposición ante el Pleno, en el plazo de un mes, o bien interponer directamente recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de esta jurisdicción de Oviedo, en el plazo de dos meses, contados a partir de la fecha de notificación de la presente. Si en el plazo de un mes desde la fecha de interposición del recurso de reposición no recae resolución expresa, se entenderá desestimado, contra cuya denegación podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de esta jurisdicción de Oviedo, en el plazo de seis meses, contado a partir del día siguiente a aquel en que se deba entender desestimado el recurso de reposición, sin perjuicio de cualquier otro recurso que estime procedente ejercitar.

En Llanes, a 14 de mayo de 2010.—La Alcaldesa.—13.713.

ORDENANZA REGULADORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE LLANES

Artículo 1.—Objeto:

1. La presente Ordenanza regula la utilización de medios electrónicos en el ámbito del Ayuntamiento y de sus organismos y entidades dependientes, para hacer posible la consecución más eficaz de los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a la ciudadanía que se derivan del artículo 103 de la Constitución y de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

2. En consecuencia, tiene por objeto regular las condiciones y los efectos jurídicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones públicas, así como en las relaciones de la ciudadanía con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos y, en especial, la regulación de las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos.

3. Establecer los derechos y los deberes que deben regir las relaciones por medios electrónicos de los ciudadanos y las ciudadanas con la Administración municipal.

4. También es objeto de esta Ordenanza la fijación de los principios reguladores de la incorporación de los trámites y de los procedimientos administrativos municipales a la tramitación por vía electrónica, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en adelante LAECSP.

5. La Ordenanza se dicta al amparo de la potestad reglamentaria y de autoorganización municipal reconocida en el artículo 4 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y en virtud de lo que dispone el artículo 45.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el artículo 70 bis 3 de la Ley 7/ 1985 de 2 de abril, RBRL, introducido por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local y disposición final Tercera de la Ley 11/2007, de 23 de junio, LAECSP.

Artículo 2.—Ámbito de aplicación subjetivo:

1. Esta Ordenanza será de aplicación a las entidades que, de aquí en adelante, serán denominadas conjuntamente como Administración municipal:

- a. Los órganos administrativos integrantes del Ayuntamiento.
- b. Los organismos autónomos que estén vinculados al Ayuntamiento.
- c. Las entidades públicas empresariales que estén vinculadas al Ayuntamiento.
- d. El resto de entidades vinculadas o dependientes del Ayuntamiento y los consorcios donde sea mayoritaria, directa o indirectamente, la representación del Ayuntamiento, cuando ejerciten potestades administrativas.
- e. Las sociedades y las entidades concesionarias de servicios públicos municipales, cuando así lo disponga el título concesional o lo aprueben sus órganos de gobierno, en sus relaciones con el Ayuntamiento y con los ciudadanos,



en el marco de la prestación de servicios públicos municipales y en el ejercicio de potestades administrativas de su competencia.

- f. El Ayuntamiento promoverá que esta Ordenanza sea adoptada por el resto de organismos y entidades donde esté representado.

2. Esta Ordenanza será asimismo aplicable a los ciudadanos, entendiéndose como tales las personas físicas y jurídicas, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento y con el resto de entidades referidas al apartado 1 anterior.

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:

- a. Las relaciones con los ciudadanos y las ciudadanas que tengan carácter jurídico-administrativo.
- b. La consulta por parte de los ciudadanos y las ciudadanas de la información pública administrativa y de los datos administrativos que estén en poder de la Administración municipal.
- c. La realización de los trámites y procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía electrónica, de conformidad con lo previsto en esta Ordenanza.
- d. El tratamiento de la información obtenida por la Administración municipal en el ejercicio de sus potestades.

2. Los principios generales contenidos en esta Ordenanza son aplicables a las comunicaciones de los ciudadanos y las ciudadanas no sometidas al ordenamiento jurídico administrativo, y de manera especial la comunicación de avisos y de incidencias, la presentación de reclamaciones y quejas, y la formulación de sugerencias.

3. Esta Ordenanza define los principios que deben regir las relaciones de la Administración municipal con otras administraciones realizadas a través de medios electrónicos.

4. A efectos de lo que dispone esta Ordenanza, se entiende por medio electrónico cualquier mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.

Artículo 4.—Derechos de los/as ciudadanos/as en el marco de la administración electrónica:

1. En el marco del acceso y la utilización de la administración electrónica municipal, los/as ciudadanos/as tienen los siguientes derechos que se exponen de forma indicativa y sin carácter limitativo respecto a los reconocidos por la Ley:

- a) Derecho a relacionarse con la Administración municipal a través de medios electrónicos, presentar documentos, hacer trámites y procedimientos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que les reconoce el ordenamiento jurídico administrativo, con total validez y seguridad, excepto en los casos en que una norma con rango de ley establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico.
- b) Derecho a exigir de la Administración Municipal que se dirija a ellos/as a través de estos medios y obtener documentos a través de formatos electrónicos, y a elegir, entre aquéllos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos.
- c) Derecho a no presentar documentos que se encuentren en poder de la Administración Municipal o del resto de las Administraciones Públicas con las que el Ayuntamiento haya firmado un Convenio de intercambio de información.
- d) Derecho a disfrutar de contenidos electrónicos de calidad, accesibles, transparentes y comprensibles.
- e) Derecho a acceder a la información administrativa, registros y archivos a través de medios electrónicos.
- f) Derecho a participar en los procesos de toma de decisiones y en la mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos, y a recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.
- g) Derecho a acceder a la administración electrónica y utilizarla independientemente de las disminuciones físicas o psíquicas.
- h) Derecho a disponer de formación y ayuda en la utilización de la administración electrónica.
- i) Derecho a acceder a la administración electrónica y utilizarla independientemente de las herramientas tecnológicas utilizadas.
- j) Derecho 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.
- k) Derecho 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/as ciudadanos/as.
- l) Derecho a no utilizar los medios electrónicos.



- m) A conocer, por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información.
- n) Derecho a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios.
- o) A la conservación en formato electrónico por la Administración municipal de los documentos que formen parte de un expediente electrónico.

2. El ejercicio de estos derechos se llevará a cabo según lo previsto en la normativa aplicable y en las previsiones de esta Ordenanza, teniendo en cuenta lo dispuesto en las disposiciones transitorias.

Artículo 5.—Deberes de los/as ciudadanos/as en el marco de las relaciones administrativas establecidas 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/as ciudadanos/as debe estar presidida por los siguientes deberes:

- a) Deber de utilizar los servicios y procedimientos de la administración electrónica de buena fe y evitando su abuso.
- b) Deber de 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.
- c) Deber de identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración Municipal, cuando éstas así lo requieran.
- d) Deber de custodiar los elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración Municipal.
- e) Deber de respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.

2. 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.

La Administración municipal, en el marco de la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa, está sujeta a los principios enunciados en la normativa básica estatal aplicable al acceso electrónico de los ciudadanos y las ciudadanas a los servicios públicos, que, para el ámbito de esta Ordenanza, se concretan en los enunciados siguientes.

Artículo 6.—Principios organizativos de la administración electrónica:

La actuación de la Administración Municipal en general, y la referida al impulso de la administración electrónica en particular, deberá estar informada por los siguientes principios generales:

- a) Principio de servicio al ciudadano/a:

La Administración Municipal impulsará la incorporación de información, trámites y procedimientos a la administración electrónica para posibilitar la consecución más eficaz de los principios constitucionales de transparencia administrativa, proximidad y servicio a los/as ciudadanos/as.

- b) Principio de simplificación administrativa:

La Administración Municipal, con el objetivo de alcanzar una simplificación e integración de los procesos, procedimientos y trámites administrativos, 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.

- c) Principio de impulso de los medios electrónicos:

La Administración Municipal impulsará de forma preferente el uso de los medios electrónicos en el conjunto de sus actividades y, en especial, en las relaciones con los ciudadanos, por lo que deberá aplicar los medios personales y materiales pertinentes y adoptar las medidas necesarias para su efectividad.

La Administración Municipal podrá establecer incentivos para fomentar la utilización de los medios electrónicos entre los/as ciudadanos/as.

- d) Principio de neutralidad tecnológica:

La Administración Municipal garantizará la realización de las actuaciones reguladas en este Reglamento 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.

- e) Principio de interoperabilidad:



La Administración Municipal garantizará la adopción de los estándares de interoperabilidad, de acuerdo con el Esquema Nacional 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/as ciudadanos/as y los de otras administraciones. A estos efectos se promoverá la utilización de estándares abiertos y de forma complementaria, de estándares que sean de uso generalizado por los/as ciudadanos/as.

f) Principio de confidencialidad, seguridad y protección de datos:

La Administración Municipal, en el impulso de la administración electrónica, garantizará la protección de la confidencialidad y seguridad de los datos de los/as ciudadanos/as, 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/as ciudadanos/as. Serán objeto de especial protección los datos personales de los/as ciudadanos/as 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.

También se garantizará la seguridad de los datos mediante la adopción de las medidas técnicas que sean oportunas y proporcionales al nivel de sensibilidad de los datos y a los medios del Ayuntamiento. En todo caso se estará a lo dispuesto en el Esquema nacional de Seguridad.

g) Principio de transparencia y publicidad:

La Administración Municipal facilitará la máxima difusión, publicidad y la transparencia establecida en la Ley, de la información que conste en sus archivos y de las actuaciones administrativas, de conformidad con el resto del ordenamiento jurídico y con los principios establecidos en esta Ordenanza.

h) Principios de eficacia, eficiencia y economía:

La implantación de los medios electrónicos en la Administración Municipal estará presidida por los principios de eficacia, eficiencia y economía. En particular, se realizará según los siguientes criterios:

- * El impacto y la utilización, por parte de los/as ciudadanos/as, 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/as ciudadanos/as, con el resto de la organización y con los sistemas de información municipales.
- * El nivel de esfuerzo técnico, organizativo y económico requerido.
- * La madurez y disponibilidad de las tecnologías.

i) Principio de cooperación:

Con el objetivo de mejorar el servicio al ciudadano/a y la eficiencia en la gestión, la Administración Municipal establecerá Convenios, acuerdos y contratos con los colegios profesionales, cámaras de comercio, asociaciones y otras entidades, para facilitar la relación de sus asociados/as, colegiados/as o clientes con la Administración Municipal.

j) Principio de participación:

La Administración Municipal 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 quejas, reclamaciones y sugerencias.

k) Principio de proporcionalidad.

Sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones. Asimismo sólo se requerirán a los ciudadanos aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten. (IC, art. 36 in fine).

l) Principio de custodia y conservación.

Se promoverán actuaciones para la custodia, la conservación y el control de acceso a los documentos electrónicos que garanticen de forma permanente o, en su caso, hasta el momento de su prevista eliminación, fiabilidad y disponibilidad de los documentos creados o recibidos por este medio.

Artículo 7.—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:

a) Principio de accesibilidad y usabilidad:

La Administración Municipal garantizará el uso de sistemas sencillos que permitan obtener información de interés ciudadano de manera rápida, segura y comprensible.

La Administración Municipal 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.



La Administración Municipal intentará poner a disposición de los/as ciudadanos/as 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.

b) Principio de completitud y exactitud de la información que publique la Administración Municipal:

La Administración Municipal garantizará, 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.

c) Principio de no discriminación:

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.

d) Principio de actualización:

Los diferentes órganos de la Administración Municipal mantendrán todo lo actualizada que sea posible la información administrativa que sea accesible a través de canales electrónicos. En las publicaciones electrónicas constarán las fechas de actualización.

e) Principio de garantía de protección de los datos de carácter personal:

La Administración Municipal aprovechará la tecnología disponible en cada momento para garantizar los derechos inherentes a la protección de los datos personales, así como las medidas de seguridad que impidan cualquier trazabilidad personal no amparada por la finalidad o el consentimiento.

f) Principio de consulta abierta de los recursos de información de acceso universal y abierto:

La Administración Municipal garantizará el acceso a la información administrativa que, de conformidad con la legislación sea de acceso general, sin exigir ninguna clase de identificación previa.

Artículo 8.—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:

a) Principio de no discriminación por razón del uso de medios electrónicos:

El uso de los medios electrónicos no podrá comportar ninguna discriminación o perjuicio para los/as ciudadanos/as en sus relaciones con la Administración Municipal.

En particular la Administración Municipal se establece la obligatoriedad del uso de medios electrónicos para las comunicaciones que con ella realicen las personas jurídicas o las personas físicas en los siguientes casos: Gestorías administrativas o fiscales, agencias inmobiliarias, arquitectos/as, ingenieros/as, o titulados/as medios o superiores colegiados/as en sus respectivos colegios profesionales. A estos efectos, mediante acto administrativo y previo Convenio, en los casos en que la Administración Municipal lo estime conveniente, se determinará el inicio de la vigencia de esta obligación.

Por lo que se refiere a la organización interna, será obligatorio el uso de medios electrónicos para los/as empleados/as públicos burocráticos y personal político o representativo de cualquier clase. Para que tal obligación sea efectiva, la Administración Municipal habrá de garantizar las ayudas o medios necesarios y la formación necesaria. Dicha obligación no afectará a los/as empleados/as que no realicen funciones burocráticas o que por sus tareas se estime innecesaria en función de las circunstancias de cada momento.

b) Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos:

La Administración Municipal, de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias, llevará a cabo las acciones necesarias para establecer sistemas y procedimientos adecuados y comprensibles de trazabilidad, que permitan a los ciudadanos 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.

En particular, la Administración Municipal introducirá sistemas de firma electrónica reconocida para empleados/as públicos que intervengan en la tramitación burocrática de los expedientes administrativos.

c) 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 y la voluntad de los/as interesados/as.

Artículo 9.—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:

a) Principio de cooperación y colaboración interadministrativas:



Con el objetivo de mejorar el servicio al ciudadano/a y la eficiencia en la gestión de los recursos públicos, el Ayuntamiento impulsará la firma electrónica mediante acciones propias y la firma de Convenios y acuerdos que sean necesarios para hacer posibles y aplicables las previsiones incluidas en esta Ordenanza y en la Ley.

b) Principios de acceso y disponibilidad limitada:

La Administración Municipal deberá facilitar el acceso de las demás Administraciones Públicas a los datos en soporte electrónico que tenga sobre los/as interesados/as y especificar las condiciones, los protocolos y los criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad e integridad.

La disponibilidad de los datos mencionados en el apartado anterior se limitará estrictamente a los que las Administraciones Públicas requieran, en el ejercicio de sus funciones, para la tramitación y resolución de los procedimientos que sean de su competencia. El acceso a dichos datos estará condicionado al hecho de que el/la interesado/a haya dado su consentimiento o que una norma con rango legal así lo prevea.

Artículo 10.—*Identificación de la sede electrónica:*

La sede electrónica municipal es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de las redes de telecomunicaciones, cuya titularidad, gestión y administración corresponde al Ayuntamiento.

Siempre que sea posible, se dispondrán mecanismos de redireccionamiento necesarios para garantizar el acceso a la nueva sede de quienes accedan a la anterior por desconocimiento o error.

Artículo 11.—*Creación de la sede electrónica:*

Cualquier modificación de la dirección de la sede electrónica municipal, podrá ser acordada por Resolución de la Alcaldía, dándose la máxima difusión y publicidad de dicho cambio, que no comportará la obligación de modificar la presente Ordenanza.

La norma deberá publicarse en el Boletín Oficial. La sede electrónica tendrá accesible su instrumento de creación, directamente o mediante enlace a su publicación en el Boletín Oficial.

El Ayuntamiento determina las condiciones de creación y funcionamiento de su sede electrónica, la cual debe someterse a los principios de integridad, veracidad y actualización de los contenidos de la sede electrónica; publicidad oficial; responsabilidad; calidad; seguridad; disponibilidad; accesibilidad y usabilidad; neutralidad tecnológica e interoperabilidad.

Artículo 12.—*Contenido de la Sede Electrónica:*

El ámbito de aplicación de la sede electrónica de la Administración Municipal, es el definido en la presente Ordenanza.

El titular de dicha sede electrónica es el Ayuntamiento.

Los órganos responsables de la gestión de los servicios puestos a disposición del ciudadano, son el Alcalde y los Concejales-Delegados.

El canal de acceso a los servicios disponibles será la sede electrónica de la Administración Municipal.

La sede electrónica del Ayuntamiento utilizará para identificarse y garantizar una comunicación segura, sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivos seguros o medio equivalente.

Artículo 13.—*Información sobre la organización y los servicios de interés general:*

1. La Administración Municipal facilitará por medios electrónicos, como mínimo a través de la página web del Ayuntamiento, información sobre:

- a) Su organización y sus competencias.
- b) Los servicios que tenga encomendados o asumidos, con la indicación de las prestaciones concretas y la disponibilidad de cada uno de los servicios.
- c) Los procedimientos administrativos que pueden tramitarse tanto electrónicamente como presencial, indicando de estos la forma de inicio, el órgano gestor, plazo de presentación, plazo de resolución y notificación, efectos del silencio administrativo, recursos, en definitiva, la información que al ciudadano le resulte útil en sus relaciones con la administración municipal.
- d) Los datos de localización, como son la dirección postal, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico.
- e) Los datos relativos a las sedes electrónicas.

2. Se podrá difundir a través de medios electrónicos cualquier otra información relativa a asuntos o cuestiones de interés general para los/as ciudadanos/as, incluida la que pueda contribuir a una mejor calidad de vida de los/as ciudadanos/as y tenga una especial incidencia social.

3. En la información facilitada se harán constar el órgano administrativo proveedor de la información y las fechas de actualización.



Artículo 14.—*Información administrativa:*

La Administración Municipal facilitará a través de medios electrónicos toda la información administrativa que por prescripción legal o resolución judicial se tenga que hacer pública, y se especificará en todos los casos el órgano administrativo autor del acto o disposición publicados. A modo de ejemplo, la Administración Municipal hará pública la siguiente información:

- a) El extracto de los acuerdos de los órganos de gobierno.
- b) Las Ordenanzas y Reglamentos Municipales.
- c) El Presupuesto municipal.
- d) El PGOU y las figuras de planeamiento urbanístico.
- e) Anuncios de información pública.
- f) Los procedimientos de contratación.
- g) Los procedimientos de contratación de personal.
- h) Acceso a normativa, ordenándola por temática de interés para los ciudadanos.
- i) Formularios de los trámites municipales.

Artículo 15.—*Calidad y seguridad en la sede electrónica:*

1. Los servicios de la web municipal estarán operativos las 24 horas del día, todos los días del año.

Cuando por razones técnicas se prevea que la web o algunos de sus servicios pueden no estar operativos, se deberá informar de ello a las personas usuarias con la máxima antelación posible indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponibles.

2. Se garantizará la seguridad de las páginas web de las entidades incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza, para garantizar la autenticidad e integridad de la información digital que recogen.

3. La web municipal cumplirá los estándares de accesibilidad y calidad recomendados para las Administraciones Públicas, y en particular se garantizará que los servicios, informaciones, trámites y procedimientos objeto de esta Ordenanza sean accesibles desde los principales navegadores y sistemas operativos de código abierto.

4. Las entidades incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza se comprometen a velar por la calidad de la información contenida en las páginas web de su titularidad, si bien no se considerarán responsables en ningún caso 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 las páginas web municipales, las personas no vinculadas a dichas entidades.

5. La Alcaldía podrá dictar las Resoluciones necesarias para la aprobación de los programas y aplicaciones, así como para la aprobación de los procedimientos, trámites, solicitudes, escritos y comunicaciones que progresivamente se vayan implantando en el Ayuntamiento. Estas Resoluciones se publicarán en la sede electrónica.

Artículo 16.—*Tablón de edictos electrónico:*

1. El tablón de edictos electrónico permitirá el acceso por medios electrónicos a la información que, en virtud de una norma jurídica o resolución judicial, se deba publicar o notificar mediante edictos. El acceso al tablón de edictos electrónico no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad de la ciudadanía.

2. El tablón de edictos electrónico se podrá consultar a través de la sede electrónica, en su caso desde terminales instalados en la sede del Ayuntamiento o desde otros puntos de acceso electrónico que ubicados en la red de equipamientos de acceso público y gratuito (Centros de Dinamización tecnológica, etc.) garantizarán un acceso igualatorio a los/as ciudadanos/as independientemente de sus medios, conocimientos o distribución geográfica con el fin de evitar brechas digitales. En todo caso, se garantizará el acceso a todas las personas, así como la ayuda necesaria para lograr una consulta efectiva.

3. El tablón de edictos electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad de su contenido, en los términos previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

4. El tablón de edictos electrónico estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la web municipal. Cuando por razones técnicas se prevea que el tablón de edictos electrónico puede no estar operativo, se deberá informar de ello a los/as usuarios/as con la máxima antelación posible, indicando cuáles son los medios alternativos de consulta del tablero que estén disponibles.

Artículo 17.—*Publicación oficial:*

1. La difusión de información y documentación por medios electrónicos no sustituye la publicidad de las disposiciones normativas y los actos que deban ser publicados en un Boletín Oficial, conforme a las leyes. A pesar de ello, la difusión de información y documentación por medios electrónicos puede complementar la publicidad realizada en boletines oficiales en soporte papel, en aquellos supuestos en que, por las limitaciones de este medio, no sea obligatorio publicar el contenido completo de las disposiciones o actos objeto de publicación.



Artículo 18.—Incorporación de contenidos a la información administrativa accesible por medios electrónicos:

La incorporación de contenidos a la información administrativa accesible por medios electrónicos se realizará conforme a los principios establecidos en esta Ordenanza, y se dará en todo caso prioridad a la publicación de la información administrativa que por ley o por resolución judicial deba ser publicada.

Artículo 19.—Instrumentos de identificación y acreditación de la voluntad de los/as ciudadanos/as:

1. La identificación y/o autenticación de la voluntad de los/as ciudadanos/as, de las personas jurídicas o de los entes sin personalidad jurídica en las relaciones con la Administración Municipal se podrá producir a través de los siguientes mecanismos, según los casos:

- a) DNI electrónico o firma electrónica reconocida, en todo caso, salvo que una norma específica añada requisitos adicionales para la identificación y la acreditación de la voluntad de los/as ciudadanos/as.
- b) Otros tipos de firma electrónica avanzada admitidos por el Ayuntamiento. A efectos de admisión se estará, en orden de preferencia, a lo dispuesto en la normativa municipal que lo regule, a lo establecido para la administración de la Comunidad Autónoma, y en su defecto a lo regulado en la Orden HAC/1181/2003 o norma que la sustituya.
- c) En los casos admitidos y regulados por la Administración municipal la identificación y autenticación a través de representante en la forma prevista en el art. 23 de la Ley 11/2007.

2. En lo que sea aplicable, lo dispuesto en el apartado anterior se entenderá referido a los certificados de persona jurídica.

3. El Ayuntamiento, directamente o a través de Convenios, acuerdos o contratos con otras entidades, podrá suministrar los mecanismos de identificación y acreditación de la voluntad a los/as ciudadanos/as que lo soliciten, después de haber comprobado su identidad de manera específica.

4. La Administración Municipal promoverá la utilización de los medios de identificación electrónica más extendidos en el ámbito social y establecerá acuerdos con las entidades de certificación correspondientes.

5. El Ayuntamiento publicará la relación de sistemas de firma electrónica admitidos en sus relaciones con los ciudadanos y las ciudadanas. Esta relación incluirá, al menos, información sobre los elementos de identificación utilizados, así como, si procede, las características de los certificados electrónicos admitidos, los prestadores que los expiden y las especificaciones de la firma electrónica que puede realizarse con los certificados mencionados.

Artículo 20.—Requisitos de identificación en el acceso de los/as ciudadanos/as a la información administrativa electrónica:

1. Será de libre acceso para los/as ciudadanos/as, sin necesidad de identificación, la siguiente información:

- a) Información sobre la organización municipal y los servicios de interés general.
- b) Consultas de disposiciones generales e información normativa.
- c) Información incluida en el tablón de edictos electrónico.
- d) Publicaciones oficiales del Ayuntamiento.
- e) Anuncios y edictos de expedientes sometidos a información pública.
- f) Perfil del contratista e información contractual de acceso público.
- g) Otra información de acceso general.

Sin perjuicio del derecho de acceso libre y anónimo que ampara a los/as ciudadanos/as que quieran acceder a la información referida en este apartado, la Administración Municipal podrá, para la mejora de los servicios municipales o a efectos estadísticos, solicitar a los ciudadanos datos que no tengan carácter personal, para la posible mejora del servicio o de cara a resultados estadísticos.

2. De conformidad con los apartados 2, 3, 5 y 6 del artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el acceso a los documentos nominativos, a los documentos que contengan datos relativos a la intimidad de las personas, a los expedientes no finalizados y a los expedientes y archivos referidos a los apartados 5 y 6 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, queda reservado a las personas que acrediten las condiciones previstas por la Ley en cada caso.

Artículo 21.—Requisitos de identificación y de acreditación de la voluntad de los/as ciudadanos/as en la presentación de escritos:

1. La utilización de firma electrónica será requisito suficiente para identificar y entender acreditada la voluntad de los/as ciudadanos/as que presenten escritos en cualquier procedimiento o trámite incorporado a la tramitación por vía electrónica a través del procedimiento previsto en esta Ordenanza.

2. En este procedimiento de incorporación se podrán establecer otros tipos de firma electrónica que permitan garantizar la seguridad y la integridad en la identificación y la acreditación de la voluntad de la ciudadanía, atendiendo a los siguientes criterios:



- * Las características de los canales electrónicos que se hayan habilitado para la realización del trámite.
- * La proporcionalidad entre el requisito impuesto y la trascendencia que pueda tener el trámite en concreto, en la esfera jurídica de los/as ciudadanos/as.
- * La exigencia formal de firma del escrito presentado por el/la ciudadano/a, en la normativa de procedimiento administrativo general.
- * El nivel de seguridad jurídica, en función de los riesgos asociados a la operativa.
- * La disponibilidad de la tecnología y los recursos del Ayuntamiento.

3. Los escritos y documentos electrónicos que presenten los/as ciudadanos/as deberán incorporar el mecanismo de identificación y acreditación de la voluntad de el/la ciudadano/a que en cada caso se defina, de conformidad con el apartado 2 anterior.

4. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Administración Municipal requerirá de los particulares la enmienda de cualquier defecto formal ocasionado por el incumplimiento de los requisitos de identidad, integridad y autenticidad previstos en este artículo.

Artículo 22.—*Exigencia y acreditación de representación:*

1. Los/as ciudadanos/as podrán actuar por medio de representantes en los procedimientos y trámites administrativos que se realicen frente a la Administración Municipal por medios electrónicos, de acuerdo con lo que prevé la legislación general y el art. 23 de la Ley 11/2007 y lo que establece esta Ordenanza. En estos supuestos, la validez de las actuaciones realizadas estará sujeta a la acreditación de la representación, salvo que se ejercite mediante firma electrónica reconocida que incorpore el correspondiente atributo en el caso de personas jurídicas.

Artículo 23.—*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 los/as responsables de las actuaciones, además de respetar el orden de tramitación de los expedientes. (I.C. en el art. 30).

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

3. El interesado podrá consultar telemáticamente el estado de tramitación de sus expedientes, independientemente de que la forma de inicio fuese a través del registro electrónico o presencial, siempre que la tramitación sea en formato digital.

4. La relación actualizada de procedimientos que se podrán tramitar electrónicamente será accesible a través de la sede electrónica.

5. La tramitación de un procedimiento administrativo por medios electrónicos no podrá suponer ninguna merma en el mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los particulares ante las Administraciones Públicas establecidas en el Ordenamiento Jurídico y, en particular, en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 24.—*Firma electrónica mediante medios de autenticación personal:*

De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 de la Ley 11/2007, la identificación de los trabajadores públicos y de los órganos administrativos se hará mediante firma electrónica reconocida.

El personal al servicio de la Administración Municipal y de sus organismos públicos vinculados o dependientes utilizará los sistemas de firma electrónica que se determinen en cada caso, entre los siguientes:

- a) Firma basada en el Documento Nacional de Identidad electrónico.
- b) Firma basada en certificado de empleado público.

De igual forma, los órganos de la administración municipal actuarán electrónicamente mediante sellos de órgano en los casos en los que resulte necesario y en particular en los casos de tramitación automatizada.

Artículo 25.—*Iniciación de procedimientos administrativos por vía electrónica:*

1. En las condiciones establecidas en esta Ordenanza, 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 en el registro electrónico regulado en esta Ordenanza.

2. Las solicitudes electrónicas mencionadas en el apartado anterior deberán contener la firma electrónica reconocida de la persona interesada o cualquier otro mecanismo de identificación y de acreditación de la voluntad del ciudadano o la ciudadana que establezcan las normas de desarrollo de esta Ordenanza, de conformidad con lo previsto en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC.

3. El Ayuntamiento pondrá a disposición de las personas interesadas en la iniciación de un procedimiento administrativo por medios electrónicos los correspondientes modelos o sistemas electrónicos de solicitud en la sede electrónica que serán accesibles sin otras restricciones tecnológicas que las derivadas de la utilización de estándares y criterios de comunicación y seguridad de acuerdo con las normas y protocolos nacionales e internacionales.



4. Las interesadas e interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica reconocida. La Administración municipal podrá solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo y con carácter excepcional, podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración municipal para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.

Artículo 26.—*Actos administrativos:*

1. Los actos administrativos y las resoluciones dictados por la Administración municipal y las comunicaciones con los ciudadanos y las ciudadanas que se hagan por medios electrónicos deberán cumplir los requisitos de seguridad, integridad y conservación previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como los previstos en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

2. Las previsiones contenidas en este artículo no serán aplicables a las comunicaciones que se produzcan al margen de los procedimientos administrativos, cuya regulación corresponda al Ayuntamiento, y donde no sea necesario garantizar los requisitos mencionados anteriormente, teniendo en cuenta la sensibilidad de la comunicación realizada.

3. Se considerarán válidos los documentos emitidos por los particulares en sus relaciones con la Administración que hayan sido producidos por medios electrónicos, siempre y cuando se acredite su autenticidad, integridad y conservación, de conformidad con los términos previstos en esta Ordenanza y con las normas que la desplieguen. La Administración municipal promoverá la utilización de formatos estándar internacionalmente reconocidos.

4. La Administración Municipal establecerá los mecanismos necesarios para la emisión por medios electrónicos de documentos administrativos a los que se refiere el art. 46 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que producirán idénticos efectos que los expedidos en soporte papel, siempre que incorporen una o varias firmas electrónicas tal y como se establece en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica. El contenido de éstos se podrá imprimir en soporte papel y la firma manuscrita será sustituida por un código de verificación generado electrónicamente, que permitirá comprobar su autenticidad accediendo electrónicamente al servicio disponible en la oficina virtual del órgano emisor.

Artículo 27.—*Comunicaciones y Notificaciones electrónicas:*

1. Las comunicaciones y notificaciones a los ciudadanos, en los procedimientos administrativos y trámites incorporados a la tramitación por vía electrónica, tal y como establece el artículo 28 de la LAE, podrán practicarse a través de medios, soportes y aplicaciones informáticas cuando los interesados hayan elegido éstos como medios preferentes, o expresen su consentimiento a su utilización. En los procedimientos administrativos electrónicos iniciados a instancia de parte, se presumirá la existencia de la aceptación, salvo que la misma persona interesada haya manifestado lo contrario a través de los medios telemáticos que el Ayuntamiento le facilite.

Reglamentariamente, podrá establecerse la obligatoriedad de comunicarse con la Administración utilizando sólo medios electrónicos, cuando los interesados se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón e su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos.

2. Los ciudadanos podrán elegir en cualquier momento el modo de comunicarse con la Administración Municipal, sin quedar vinculados por dicha decisión que podrán variar optando por otro medio distinto del inicialmente elegido, incluso durante la tramitación de un mismo procedimiento. No obstante, la Administración Municipal se reserva el derecho de limitar sucesivos cambios en el medio elegido en la tramitación de un mismo procedimiento, en caso de que se aprecie un uso abusivo de este derecho.

3. Las comunicaciones y notificaciones efectuadas por medios electrónicos se considerarán válidas siempre que quede acreditado:

- La identificación fidedigna del remitente y del destinatario.
- La constancia de la transmisión y recepción, la fecha y hora en que se produce la recepción en la dirección electrónica del interesado.
- El acceso por el interesado al contenido de la comunicación enviada.

En su caso, el sistema habrá de acreditar al remitente las causas técnicas que hayan podido imposibilitar la entrega válida de la comunicación.

4. En las comunicaciones y notificaciones dirigidas a particulares, éstas se entenderán practicadas a todos los efectos legales, en el momento en el que se produzca el acceso a su contenido en la dirección electrónica de referencia (buzón de notificaciones).

Si la comunicación o notificación ha sido puesta a disposición del interesado en la dirección electrónica designada y transcurren 10 días naturales sin que quede constancia de que haya accedido a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada, teniéndose por cumplido el trámite, de conformidad con lo establecido en el artículo 28.3 de la LAECSP, con relación al artículo 59.4 de la LRJyPAC. Dicha circunstancia se hará constar en el expediente, especificando las circunstancias del intento de la notificación y se tendrá por efectuado el trámite, siguiéndose el procedimiento, salvo que a instancia del interesado se acredite fehacientemente la imposibilidad técnica o material de acceso.

5. A estos efectos podrá utilizarse cualquier otro método de notificación segura, como el sistema de SMS siempre y cuando incorpore las garantías legalmente exigidas, salvo en los casos de avisos de cortesía que sólo se realizarán en los



casos autorizados por la persona interesada mediante la facilitación del correspondiente número de contacto. (IC, art. 30)

Artículo 29.—Violación de la exclusividad del sistema de comunicaciones telemáticas:

Si la Administración Municipal detectara o tuviera conocimiento a través del usuario del sistema, que la exclusividad del sistema de comunicaciones electrónicas ha quedado comprometida, procederá a suspender el servicio y remitir las comunicaciones por medios alternativos que permitan acreditar su recepción.

Las notificaciones que hasta la fecha consten como recibidas en el buzón electrónico de notificaciones del ente se tendrán por recibidas por éste, excepto si hubiera prueba en sentido contrario.

Artículo 30.—Continuación del procedimiento administrativo electrónico por medios tradicionales:

Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se pueda tramitar totalmente en soporte electrónico se procederá por parte del órgano competente a la reproducción en soporte papel de las solicitudes, comunicaciones u otros documentos electrónicos, para poder continuar con la tramitación de expedientes, asegurándose en cualquier caso el archivo seguro de los documentos electrónicos originales.

En todo caso para garantizar la concordancia entre los documentos electrónicos originales y los reproducidos en papel en toda copia se hará constar la diligencia del funcionario competente que acredite la correspondencia y exactitud con el documento original. Dichos documentos tendrán la consideración de copias auténticas, a los efectos previstos en el artículo 46 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 31.—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 los/as 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/as interesados/as y de información pública a los/as ciudadanos/as 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.

Artículo 31. bis.—Acceso del interesado a la información sobre el estado de la tramitación de los procedimientos. Consulta de Expedientes:

El interesado podrá comprobar a través de las nuevas herramientas informáticas el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad por medios electrónicos de los que sea interesado principal.

Accediendo a la Sede Electrónica e identificándose correctamente, el ciudadano podrá visualizar la relación de expedientes en los cuales sea interesado; así como la fecha de solicitud, fecha de apertura y el estado del expediente.

Una vez que se accede al detalle del expediente concreto que se quiere ver, se podrá visualizar la relación de actos y trámites realizados, el estado de los mismos, y la fecha de inicio y fin.

Posteriormente accediendo al detalle de los trámites, se podrán visualizar otros campos de información, una breve descripción y el documento, si lo hubiera.

Artículo 32.—Certificados administrativos electrónicos y transmisión de datos:

1. De acuerdo con los principios de simplicidad administrativa e interoperabilidad entre administraciones, el Ayuntamiento promoverá la eliminación de certificados y, en general, de documentos en papel, que serán sustituidos, siempre que sea posible, por certificados y documentos electrónicos o por transmisiones de datos.

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.

2. En el marco de los principios regulados en esta Ordenanza, el Ayuntamiento promoverá el establecimiento de convenios con las entidades públicas o privadas tanto emisoras como receptoras de certificados o documentos administrativos, para simplificar la obtención, la transmisión y, si es el caso, la convalidación de documentos o certificados electrónicos por transmisiones de datos. La aportación de certificados que prevén las normas reguladoras vigentes de procedimientos y actuaciones administrativas se podrá realizar a través de certificados electrónicos, con plena validez y eficacia, de acuerdo con las siguientes precisiones:

- a. En el marco de un procedimiento administrativo, el Ayuntamiento, como responsable del trámite, podrá solicitar electrónicamente la transmisión de datos en poder de otras administraciones que sean necesarias para el ejercicio de sus competencias.
- b. Para la sustitución de un certificado en papel por la transmisión de los datos correspondientes, la persona 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 o la interesada deberá solicitar y aportar el certificado correspondiente.



- d. Cualquier transmisión de datos, ya sea hecha por el Ayuntamiento o por otras administraciones conveniadas, se efectuará a solicitud del órgano o entidad tramitadora, y en ella se identificarán los datos requeridos y a sus titulares, así como la finalidad para la que se requieren. En la solicitud debe constar que se dispone del consentimiento expreso de las personas titulares afectadas, de la manera prevista en el apartado anterior, salvo que este consentimiento no sea necesario, en virtud de una norma con rango de ley.
- e. Se dejará constancia de la petición y la recepción de los datos en el expediente, por parte del órgano u organismo receptor.
- f. Para garantizar la identidad de la Administración peticionaria y la de la Administración emisora, así como la integridad, autenticidad y confidencialidad de los datos transmitidos, tanto la petición como la transmisión de datos deberán ir acompañadas de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente.

3. El Ayuntamiento establecerá los mecanismos necesarios para la elaboración de certificados administrativos electrónicos, que producirán idénticos efectos que los expedidos en soporte papel. El contenido de éstos se podrá imprimir en soporte papel y la firma manuscrita será sustituida por un código de verificación generado electrónicamente, que permitirá comprobar su autenticidad accediendo electrónicamente a los archivos del órgano u organismo emisor.

- a. El Ayuntamiento emitirá certificados electrónicos sobre los datos que figuran en su poder, a petición de los ciudadanos o las ciudadanas. Este trámite se incluirá en el catálogo de trámites incorporados a la Administración Electrónica, regulado en esta Ordenanza.
- b. Las ciudadanas y ciudadanos, en sustitución de los certificados en papel, podrán presentar a la Administración Municipal certificados en soporte electrónico de otras administraciones obtenidos electrónicamente o bien mediante la copia electrónica del certificado en papel.

Artículo 33.—*Finalización:*

1. Los procedimientos que se tramiten y se finalicen en soporte electrónico garantizarán la identificación y el ejercicio de la competencia por parte del órgano que en cada caso esté reconocido como competente.

2. El acto o resolución que ponga fin a un procedimiento electrónico deberá cumplir los requisitos que prevé el artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, e ir acompañado de los sistemas de firma electrónica previstos en esta Ordenanza.

3. Podrá adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así esté previsto y con los requisitos establecidos en esta Ordenanza.

Artículo 34.—*Creación de registros electrónicos:*

1. Se crea el Registro Electrónico del Ayuntamiento que bajo la dependencia de la alcaldía será gestionado por la Oficina de atención ciudadana dependiente de la Secretaría General.

2. Las entidades dependientes del Ayuntamiento podrán establecer la utilización del Registro telemático municipal previo establecimiento de condiciones organizativas y técnicas específicas.

3. El acceso al Registro Electrónico se hará a través de la sede electrónica y en la misma figurará el texto íntegro de la presente Ordenanza o de cualquier otra disposición de creación de este tipo de Registros, la relación actualizada de procedimientos que admiten tramitación electrónica y dentro de cada uno información sobre los documentos normalizados que pueden ser presentados electrónicamente y la fecha y hora oficiales por las que se rige.

4. El Registro Telemático se integrará con todos los efectos en el Registro General de la Corporación y tendrá carácter voluntario para los/as administrados/as, excepto los supuestos de utilización obligatoria establecidos por esta Ordenanza u otras disposiciones o actos de cumplimiento obligatorio o por las normas de creación de futuros procedimientos telemáticos en que se regule la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones a través del registro referido.

Artículo 35.—*Funciones:*

El Registro Electrónico del Ayuntamiento desarrollará las siguientes funciones en lo que se refiere a las solicitudes, escritos y comunicaciones relacionados con los procedimientos y actuaciones de su competencia.

- a) La recepción de escritos, solicitudes y comunicaciones.
- b) La anotación de asientos de entrada o salida de escritos, solicitudes y comunicaciones.
- c) La remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones a las personas, órganos o unidades destinatarios.

Artículo 36.—*Efectos de la presentación de documentos en el Registro Electrónico:*

1. La presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones en el registro telemático tendrá los mismos efectos que la presentación efectuada por el resto de los medios admitidos por el artículo en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, pero dichos efectos se restringen a los escritos dirigidos al Ayuntamiento y no a otras entidades dependientes del mismo con personalidad jurídica diferenciada, o a otras Administraciones Públicas.

2. Las restricciones establecidas en el apartado anterior quedarán sin efecto si, para las entidades dependientes, se habilita la utilización del Registro en la forma prevista en la presente Ordenanza, o en los casos de Convenio con otras Administraciones Públicas que permita la presentación de escrito o documentos a ellas dirigidos, con los efectos previstos en tales instrumentos.



3. Sólo se admitirá la presentación electrónica de solicitudes, escritos y comunicaciones relativos a los procedimientos administrativos y trámites que se especifiquen en esta Ordenanza o que en lo sucesivo se incorporen al mismo. En la dirección electrónica de acceso al registro figurará la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que pueden presentarse en aquél.

4. El sistema informático soporte del Registro Electrónico del Ayuntamiento garantizará la autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación de los asientos practicados.

5. En la remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones que se realicen a través de las unidades registrales electrónicas a los órganos competentes para la tramitación de lo mismos o desde éstos hacia los interesados o interesadas, 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 Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre que la desarrolla.

Asimismo, el sistema informático de soporte del Registro Electrónico del Ayuntamiento informará a todos aquellos órganos de la administración y a los ciudadanos y ciudadanas que deseen acceder al mismo, que la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones de forma electrónica supone la comunicación de sus datos personales a los órganos administrativos o entidades competentes para su recepción y tramitación.

6. En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos personales recogidos para los distintos trámites serán incorporados en el fichero "Expedientes".

El órgano responsable del fichero es el Ayuntamiento y la dirección donde los interesados podrán ejercer su derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la sede de la Casa Consistorial. (IC, art. 43).

Artículo 37.—*Justificante del Registro Electrónico:*

El Registro Electrónico generará para los trámites electrónicos un justificante en el que quedará constancia de:

- La identidad del remitente.
- Fecha y hora efectiva del registro electrónico.
- Código del Registro electrónico (pre-asiento).
- Datos correspondientes a la solicitud.
- Listados de la documentación aportada, en su caso.

Tanto en el caso de que no se haya podido realizar el registro, como si se realizó el registro pero no se pudiera generar el justificante, generará un error al usuario en el que se le comunica las actuaciones correspondientes.

Artículo 38.—*Fechas, horas y cómputo de plazos:*

1. El acceso al Registro Electrónico se podrá realizar durante las 24 horas del día, todos los días del año. La fecha de entrada y/o de salida se acreditará mediante un servicio de consignación electrónica de fecha y hora. A los efectos del cómputo de plazos, la recepción de documentos en un día inhábil se entenderá efectuada en el primer día hábil siguiente. El registro telemático se registrará por la fecha y la hora oficiales vigentes en el Municipio.

2. El calendario y la hora de referencia serán los oficiales vigentes en el Municipio, indicados por el sistema de información que dé soporte al Registro electrónico. Tendrán la consideración de días inhábiles a efectos del Registro Telemático del Ayuntamiento los señalados con este carácter en el calendario oficial de fiestas laborales en el Estado, en la Comunidad Autónoma y en el Municipio. Por lo que se refiere a la hora se estará a hora peninsular oficial española.

3. A efectos del cómputo de plazos, la presentación de un documento en un día inhábil para el Ayuntamiento se entenderá efectuada en la primera hora del día hábil siguiente, aunque en el asiento constará la fecha y hora en que efectivamente se haya recibido el documento presentado, cuando el escrito vaya dirigido al Ayuntamiento en el ámbito de sus competencias, en todo caso.

En ningún supuesto la presentación telemática de los documentos a los que se refiere esta Ordenanza implica la ampliación de los plazos establecidos por el ordenamiento jurídico.

No se dará salida a ningún documento o comunicación en día inhábil.

Sólo cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo podrá interrumpirse, por el tiempo imprescindible la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones. La interrupción deberá anunciarse a los potenciales usuarios del Registro Electrónico, con la antelación que, en su caso, resulte posible. En los supuestos de interrupción no planificada en el funcionamiento del Registro Electrónico y siempre que sea posible, la persona usuaria visualizará un mensaje en que se comunique tal circunstancia.

Artículo 39.—*Documentos electrónicos que tienen acceso al registro electrónico:*

1. Las disposiciones que aprueben la incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica determinarán qué documentos y formatos tendrán entrada en el registro electrónico, así como sus condiciones de funcionamiento.

2. De acuerdo con lo dispuesto en el art. 24.2.b de la Ley 11/2007, el Registro Electrónico, admitirá la presentación de cualquier escrito o solicitud destinada al Ayuntamiento que sea firmada con firma electrónica reconocida o con otro tipo de firma electrónica en los casos admitidos siempre que se presenten en los formatos establecidos en esta Ordenanza. Estos escritos serán registrados electrónicamente emitiéndose el correspondiente recibo acreditativo electrónico.



En el caso de que no existiera formulario concreto para el documento que se quisiera presentar existirá procedimientos genéricos de presentación de solicitudes y documentos.

El usuario o la usuaria deberá ser advertido de que de la no recepción del recibo acreditativo de los documentos electrónicos que haya presentado o, en su caso, la recepción de un mensaje de indicación de error o deficiencia de la transmisión implica que no se ha producido la recepción, debiendo realizar la presentación en otro momento o utilizando otros medios.

Artículo 40.—*Funcionamiento del Registro Electrónico:*

1. En el Registro Electrónico los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de los documentos.

2. Los asientos de entrada especificarán para cada documento presentado, al menos:

- a) Un número o código de registro individualizado correlativo.
- b) La fecha y hora de presentación, proporcionada por el sistema en que reside el Registro Electrónico.
- c) La fecha y hora de recepción, de conformidad con cómputo de plazos al que hace referencia el artículo 33.
- d) El órgano al cual se dirige el documento electrónico.
- e) El procedimiento o trámite.
- f) El extracto, reseña o breve referencia del contenido del documento registrado.

3. El Registro Electrónico emitirá automáticamente el justificante de la recepción del trámite, regulado en el art. 37 de esta ordenanza.

4. Podrán aportarse documentos que acompañen a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad.

5. Los justificantes de la recepción se configurarán de forma que puedan ser impresos o archivados electrónicamente por la persona interesada y que garantice la identidad del registro, teniendo el valor de recibo de presentación a efectos de lo dispuesto en el artículo 70.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

6. La no recepción por la persona interesada del justificante de recepción o, en su caso, la recepción de un mensaje de indicación de error o deficiencia de la transmisión no implica que no se ha producido la recepción; en ese caso, la persona interesada deberá comprobar, en el apartado correspondiente a consulta de tramitaciones si la entrada se ha producido, descargando la información correspondiente; si constase la recepción el trámite estará correctamente realizado; en otro caso, deberá realizar la presentación en otro momento o utilizando otros medios.

7. Concluido el trámite de registro, los documentos serán cursados sin dilación a sus destinatarios/as y a las unidades administrativas correspondientes desde el Registro.

Si la solicitud presentada se refiere a uno de los procedimientos que se resuelve de forma automática, se avisará al interesado de que tiene una notificación en el buzón, cuando el proceso automático finalice.

Si se trata de un procedimiento normal, se seguirá la LRJyPAC, en cuanto al cumplimiento de los sucesivos plazos y trámites.

8. Los asientos de salida especificarán para cada documento, al menos, los siguientes datos:

- a) Un número de referencia.
- b) La fecha y hora de registro.
- c) El órgano o servicio de procedencia.
- d) La persona a la que se dirige.
- e) El extracto, reseña o breve referencia del contenido del documento registrado.

9. En aquellos casos en los que se detecten anomalías de tipo técnico en la transmisión telemática del documento, la citada circunstancia debe ponerse en conocimiento de la persona interesada por el mismo sistema, mediante los correspondientes mensajes de error, para que sean corregidos.

Artículo 41.—*Archivo y acceso a documentos:*

1. La Administración municipal podrá archivar por medios electrónicos todos los documentos que se produzcan en el ejercicio de sus funciones, de manera que se cumplan los términos previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 10/2001, de 13 de julio, de Archivos y Documentos.

2. La Administración municipal debe garantizar la conservación de los documentos electrónicos originales, recibidos, producidos y gestionados en el desarrollo de sus procesos administrativos, y a lo largo de su ciclo de vida.

3. El archivo de documentos electrónicos se hará de acuerdo con la normativa vigente en materia de gestión documental en cuanto al cuadro de clasificación, método de descripción y calendario de conservación.



4. El Ayuntamiento podrá establecer convenios o acuerdos con otras entidades para el archivo definitivo de sus documentos electrónicos, siempre y cuando cumplan las garantías del apartado anterior.

5. El acceso a los documentos almacenados por medios o en soportes electrónicos, informáticos o telemáticos se regirá por lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre y, en su caso, por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como en aquellas normas de desarrollo que sean aplicables.

6. Los medios o soportes en que se almacenen documentos deberán contar con medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, aseguran la identificación de los/as usuarios/as y el control de accesos, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos.

7. Todos los documentos almacenados son accesibles mediante un código de validación electrónica, que es único para cada documento, garantizándose que los documentos firmados no hayan sido modificados a posteriori.

8. En los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad electrónicamente, el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición de la persona interesada un servicio electrónico de acceso restringido donde éste pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados.

9. En el resto de los procedimientos se habilitarán igualmente servicios electrónicos de información del estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

10. El Servicio municipal que tenga atribuidas funciones en materia de informática será el órgano responsable de la seguridad, integridad, protección y conservación de todos los documentos del registro y transacciones electrónicas.

Artículo 42.—*Normativa aplicable al Registro Electrónico:*

El funcionamiento del Registro Electrónico del Ayuntamiento se regirá, además de por lo previsto en la presente Ordenanza, por lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre; en la Ley 11/2007, de 22 de junio; en el Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado; en el Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, que regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devoluciones de originales y el régimen de las oficinas de registro; así como en las demás normas que les sean aplicables.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición transitoria primera

Esta Ordenanza no será de aplicación a los procedimientos iniciados con anterioridad a su entrada en vigor, y lo dispuesto en ella se aplicará de forma gradual en atención al estado de la tecnología y a su disponibilidad por la Administración municipal, así como a la capacidad económica de esta última.

Los trámites y procedimientos disponibles para su tratamiento administrativo por vía electrónica, formarán el Catálogo de Trámites y Procedimientos Electrónicos de la Administración Municipal. Dicho Catálogo será aprobado por la Alcaldía en el momento de entrada en vigor de esta Ordenanza, conforme establece la disposición final segunda, y será actualizado con la incorporación de nuevos trámites y procedimientos electrónicos. El Catálogo de Trámites y Procedimientos Electrónicos estará disponible en la Sede electrónica municipal y el acceso al mismo será libre.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera

1.—De conformidad con lo dispuesto en los artículos 56.1, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, la publicación y entrada en vigor de esta Ordenanza se producirá de la siguiente forma:

- a) El acuerdo de aprobación definitiva de la presente Ordenanza se comunicará a la Administración del Estado y al Principado de Asturias.
- b) Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, el acuerdo y la Ordenanza se publicarán en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias* y en el *Boletín Municipal del Ayuntamiento*.

Disposición final segunda

El Ayuntamiento habilitará el acceso al registro electrónico, para los procedimientos y trámites que lo requieran, en el momento de la aprobación de los decretos de incorporación en el catálogo de trámites y procedimientos electrónicos.

Disposición final tercera

Una vez aprobada la ordenanza el Ayuntamiento la difundirá por medios electrónicos, haciéndola llegar a toda la población.



El desarrollo de esta Ordenanza preverá las acciones de difusión y de formación específica que garantice conocimientos actualizados de las condiciones de seguridad de la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa, así como de protección de los datos de carácter personal, respeto a la propiedad intelectual e industrial y gestión de la información para el personal al servicio de la Administración Municipal

Disposición final cuarta

El Ayuntamiento se compromete a adaptar la normativa municipal a las previsiones de esta ordenanza.

Anexo I

12.1.1.—Definiciones técnicas.

- a) Certificado electrónico: Según el artículo 6 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad».
- b) Ciudadano: Cualesquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las Administraciones Públicas.
- c) Dirección electrónica: Identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.
- d) Documento electrónico: Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- e) Firma electrónica: Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante».
- f) Firma electrónica avanzada: Un conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que permite identificar a la persona firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada a la misma de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que la persona firmante puede mantener bajo su exclusivo control
- g) Firma electrónica reconocida: Una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.
- h) Formulario electrónico: Un documento electrónico estructurado, con campos de información predefinidos, que sirve de soporte para la carga de las solicitudes, escritos y comunicaciones referidas a trámites o procedimientos administrativos susceptibles de recepción y remisión mediante registro electrónico y que se encuentra disponible a tal efecto en el portal o la intranet corporativos de la Administración.
- i) Identificación electrónica: Un conjunto de datos en forma electrónica que, consignados junto a otros o asociados con ellos, pueden ser utilizados como medio para acreditar la identidad de la persona usuaria.
- j) Identificación electrónica con contraseña: Una identificación electrónica compuesta por un código de usuario/a y una contraseña previamente facilitados por el Servicio competente en materia de atención ciudadana o, en su caso, por el órgano titular del registro electrónico de que se trate.
- k) Identificación electrónica con certificado: Una identificación electrónica compuesta por los datos recogidos en un certificado de firma electrónica acreditado por la Administración en aplicación de sus políticas de validación.
- l) Medio telemático: Un mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite transmitir datos y documentos electrónicos u otro tipo de información mediante técnicas telemáticas.
- m) Actividad de servicio: Cualquier actividad económica por cuenta propia, prestada normalmente a cambio de una remuneración.
- n) Prestador de actividad de servicio: Cualquier persona física o jurídica que ofrezca o preste una actividad de servicio.
- o) Sistema informático: Un programa o conjunto de programas informáticos que tienen por objeto el tratamiento electrónico de información.
- p) Sistema de firma electrónica: Conjunto de elementos intervinientes en la creación de una firma electrónica. En el caso de la firma electrónica basada en certificado electrónico, componen el sistema, al menos, el certificado electrónico, el soporte, el lector, la aplicación de firma utilizada y el sistema de interpretación y verificación utilizado por el receptor del documento firmado.
- q) Soporte informático: Objeto sobre el que es posible grabar y recuperar datos o documentos electrónicos.