



Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE POLLENÇA

9470

Aprobación electrónica OM medios electrónicos

Puesto que los interesados, durante el trámite de información/exposición pública, no han presentado ninguna reclamación, objeción y/u observación contra la aprobación inicial de la Ordenanza municipal para el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos mediante la utilización de medios electrónicos (expediente núm. 5749), aprobada inicialmente por el Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria celebrada el día 26 de febrero de 2014, la mencionada Ordenanza ha resultado definitivamente aprobada según lo que dispone el artículo 102 c) de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Illes Balears, y por este motivo, puesto que se cumple lo que dispone el artículo 103 de la mencionada Ley, se publica íntegramente su texto normativo:

ORDENANZA MUNICIPAL PARA EL ACCESO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

Índice de contenido

Exposición de motivos

Capítulo 1.- Objeto, principio y derechos

Artículo 1.- Objeto.

Artículo 2.- Ámbito subjetivo.

Artículo 3.- Ámbito objetivo.

Artículo 4.- Principios generales.

Artículo 5.- Derechos de la ciudadanía.

Artículo 6.- Obligatoriedad en el uso de medios electrónicos.

Artículo 7.- Consentimiento para el tratamiento de datos de carácter personal.

Artículo 8.- Cualificación de los documentos que contengan datos de carácter personal.

Artículo 9.- Clases de actuaciones.

Artículo 10.- Automatización de actuaciones que impliquen una clasificación o valoración.

Artículo 11.- Sello del órgano.

Capítulo 2.- Sede electrónica

Artículo 12.- Sede electrónica municipal.

Artículo 13.- Acceso universal y multicanalidad.

Artículo 14.- Gestión de la sede electrónica.

Artículo 15.- Calidad y uso.

Artículo 16.- Seguridad.

Artículo 17.- Ámbito de la sede electrónica.

Artículo 18.- Contenidos relativos a los derechos políticos.

Artículo 19.- Contenidos relativos a los servicios municipales.

Artículo 20.- Tablón municipal electrónico.

Artículo 21.- Publicaciones oficiales periódicas del Ayuntamiento.

Artículo 22.- Carpeta ciudadana.

Artículo 23.- Operatoria para la validación de copias verificables.

Artículo 24.- Acceso a los contenidos de la sede electrónica.

Capítulo 3.- Interoperabilidad, identificación, autenticación y representación

Artículo 25.- Condiciones para la interoperatividad.

Artículo 26.- Intercambio seguro de datos.

Artículo 27.- Medios de identificación y autenticación.





- Artículo 28.- Identificación y autenticación.
- Artículo 29.- Sellos electrónicos.
- Artículo 30.- Entornos cerrados de telecomunicación.
- Artículo 31.- Utilización de certificados reconocidos.
- Artículo 32.- Otros medios de identificación y autenticación.
- Artículo 33.- Identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía por un empleado municipal.
- Artículo 34.- Representación.
- Artículo 35.- Registro de representantes.
- Artículo 36.- Subsanación de defectos.
- Artículo 37.- Documento electrónico.
- Artículo 38.- Datos.
- Artículo 39.- Documentos electrónicos auténticos aportados por la ciudadanía.
- Artículo 40.- Formatos.

Capítulo 4.- Firma electrónica del personal al servicio de la administración municipal

- Artículo 41.- Firma personal municipal.
- Artículo 42.- Funciones reservadas habilitados de carácter nacional

Capítulo 5 - Registro electrónico

- Artículo 43.- Creación y naturaleza del registro electrónico.
- Artículo 44.- Gestión del registro electrónico.
- Artículo 45.- Información a los usuarios.
- Artículo 46.- Requisitos para la admisión de los documentos.
- Artículo 47.- Cómputo de plazos.
- Artículo 48.- Registro de entrada de documentos.
- Artículo 49.- Registro de salida de documentos.
- Artículo 50.- Denegación del registro.

Capítulo 6 - Acceso a los expedientes y documentos electrónicos

- Artículo 51.- Acceso a los expedientes y documentos electrónicos.

Capítulo 7 – Comunicaciones y notificaciones telemáticas

- Artículo 52.- La comunicación electrónica.
- Artículo 53.- Condiciones para la comunicación telemática.
- Artículo 54.- Práctica de la notificación electrónica.

Capítulo 8 - Tramitación electrónica de procedimientos

- Artículo 55.- Formación de expedientes electrónicos.
- Artículo 56.- Requisitos de los procedimientos administrativos electrónicos.
- Artículo 57.- Información a las personas interesadas.
- Artículo 58.- Iniciación de procedimientos electrónicos a instancia de parte.
- Artículo 59.- Instrucción de procedimientos electrónicos modelizados.
- Artículo 60.- Instrucción de procedimientos electrónicos no modelizados.
- Artículo 61.- Elaboración de notificaciones.
- Artículo 62.- Finalización de procedimientos electrónicos.

Disposición final. Entrada en vigor.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, desarrollada parcialmente por el Real Decreto 1671/2009, de 22 de junio, establece el derecho de los ciudadanos, no la obligación excepto en los supuestos que permita la normativa, de relacionarse con las administraciones por medios electrónicos y consiguientemente la obligación de éstas de asumir el carácter obligatorio de sus disposiciones y de facilitar los medios para el ejercicio del citado derecho.



Esta Ley, visto su carácter básico en una gran parte de su articulado, no agota la necesidad de regulación de todos los aspectos del acceso electrónico a los servicios públicos. La distribución de las competencias en nuestro ordenamiento jurídico permite, e incluso obliga, a las administraciones, a un proceso de auto-regulación y auto-organización propio, que cierre y complete el marco regulador de los servicios electrónicos.

No obstante, esta potestad autónoma de la regulación, esta capacidad legal para la diferencia, no excluye la posibilidad voluntaria y de convergencia de prácticas para conseguir un entorno normativo lo más armónico y coherente posible. El derecho a tener normas diferentes no implica el deber de ser original en todos los aspectos de la regulación de la administración electrónica. De hecho, y puesto que las necesidades, la tecnología, los métodos y los componentes de la administración electrónica son los mismos, o prácticamente los mismos, en todas las administraciones, es difícil y arriesgado desarrollar una normativa muy diferente a las otras.

Un texto que intenta servir de modelo que ahorre trabajo y colabore en la coherencia normativa de las administraciones locales de las Illes Balears en materia de administración y acceso electrónico tiene, como primer objetivo, determinar el alcance material del desarrollo normativo, es decir, el elenco de materias o servicios que son susceptibles de ser regulados.

El segundo objetivo es proponer cierta arquitectura normativa y algunos principios básicos para la elaboración de normas, empezando por el agrupamiento de los contenidos normativos sobre temas específicos que consiste en el criterio de simplificación administrativa, evitando la dispersión de elementos normativos que dificultan su lectura y aplicación.

Así mismo, es fundamental subrayar que la utilización de los medios electrónicos por la administración implicará, necesariamente, no-discriminación respecto al ordenamiento lingüístico, gratuidad, voluntariedad y cumplimiento de la Ley de protección de datos de carácter personal.

Igualmente, debe darse por garantizado que las administraciones locales de las Illes Balears adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar la autenticidad, integridad, disponibilidad, confidencialidad y conservación de la información y de los documentos electrónicos.

Una ventaja con la que se cuenta para redactar el presente modelo de ordenanza de referencia es la existencia del Decreto 107/2006, de 15 de diciembre, de regulación de uso de la firma electrónica en el ámbito de la administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, así como el Decreto 14/2007, de 9 de marzo, por el que se regulan los registros telemáticos y las notificaciones telemáticas de la administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, que sirven de obligada inspiración para las propuestas en estas materias.

El impulso de las administraciones electrónicas encuentra, además, un especial fundamento en el artículo 70 bis, 3r de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, que modificó la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, y el artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común que, al mismo tiempo, establece el régimen jurídico de los medios electrónicos en el ámbito de las administraciones públicas.

Es muy importante mantener los datos de los que disponen las administraciones públicas con las mayores garantías de confidencialidad, lo que exige el estricto cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y su desarrollo normativo, mediante el reglamento aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 2 de diciembre, teniendo en cuenta el ejemplo que nos da la Resolución de 18 de marzo de 2010 de la Agencia Española de la Protección de Datos, por la que se crea la sede electrónica de dicha agencia.

No hay que olvidar la potestad reglamentaria de las entidades que integran la administración local que le concede el artículo 4 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local.

CAPÍTULO PRIMERO.- OBJETO, PRINCIPIOS Y DERECHOS

Artículo 1. Objeto.

La presente Ordenanza, en el marco de lo que dispone la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos municipales, regula la utilización de los medios electrónicos por la administración de este Ayuntamiento en sus relaciones con los ciudadanos y las otras administraciones públicas, así como el desarrollo de su actividad administrativa a través de los trámites y procedimientos pertinentes y el registro electrónico del Ayuntamiento, y garantiza la igualdad en el acceso a estos medios, la protección de datos de carácter personal, la autenticidad, la integridad, la disponibilidad, la confidencialidad y la conservación de los datos y documentos en forma digital.

La utilización de estos medios electrónicos, excepto que alguna norma legal o reglamentaria establezca lo contrario, tendrá carácter





voluntario para los ciudadanos.

Artículo 2. Ámbito subjetivo.

1. Esta Ordenanza se aplicará a las relaciones desarrolladas a través de medios electrónicos entre este Ayuntamiento y la ciudadanía, que son las personas físicas y jurídicas, privadas y públicas, usuarias de sus servicios.
2. Los organismos autónomos, las entidades públicas empresariales, las sociedades y fundaciones del sector público en el que sea mayoritaria, directa o indirectamente, la representación de este Ayuntamiento, así como las sociedades y las entidades concesionarias de servicios públicos de titularidad municipal, en el marco de la prestación de los servicios citados o en el ejercicio de potestades administrativas delegadas, deberán adoptar medidas necesarias para la prestación de sus servicios a través de medios electrónicos y deberán atenerse a la presente Ordenanza en lo que sea aplicable a la misma.

Artículo 3. Ámbito objetivo.

1. La presente Ordenanza se aplicará a las actuaciones realizadas por este Ayuntamiento a través de medios electrónicos y, en particular, a:
 - a) Las relaciones de carácter jurídico-administrativo y la tramitación de los procedimientos administrativos.
 - b) El acceso de la ciudadanía a la información en poder del Ayuntamiento.
 - c) El trato de la información obtenida por el Ayuntamiento en el ejercicio de sus potestades.
2. Esta Ordenanza también será de aplicación en las comunicaciones con la ciudadanía no sometidas a derecho administrativo y, especialmente, a la comunicación de avisos e incidencias, la recepción de reclamaciones y quejas, la formulación de sugerencias, la realización de preguntas a los órganos municipales, las peticiones y otras formas de participación, siempre que estas últimas no sean objeto de una regulación específica.

Artículo 4. Principios generales.

La utilización de medios electrónicos por parte del Ayuntamiento se regirá por los principios siguientes:

- a) Se mantendrán en todo caso las garantías jurídicas establecidas en la legislación administrativa de general aplicación.
- b) Las garantías y medidas de seguridad exigidas en cada supuesto se adecuarán a la naturaleza y circunstancias de éste. Así mismo, únicamente se requerirá a la ciudadanía la aportación de la información que sea estrictamente necesaria de acuerdo a la finalidad para la que se pida. No se requerirá la aportación de documentos o datos que ya se encuentren en el Ayuntamiento o en las entidades a las que se refiere el artículo 2 de esta Ordenanza.
- c) Se aprovecharán las posibilidades que los medios electrónicos ofrezcan para mejorar la cantidad y calidad de la información aportada a la **ciudadanía sobre la actuación municipal**.

Artículo 5. Derechos de la ciudadanía.

1. Además de los derechos enumerados en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, la ciudadanía tendrá los siguientes derechos de carácter general en el ámbito regulado por esta Ordenanza:
 - a) Derecho a disponer de contenidos electrónicos de calidad, accesibles y comprensibles, que informen sobre el Ayuntamiento y sus servicios, y el acceso por medios electrónicos a la información generada en el conjunto de las actividades del municipio, en los términos que se establecen en la reglamentación elaborada al efecto.
 - b) Derecho a participar, en los términos que establece el artículo 69 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, en los procesos de toma de decisiones y en la mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos, sin menoscabar las facultades de decisión que correspondan a los órganos representativos.
 - c) Derecho a recibir justificante de recepción de los escritos que presente con especificación de la unidad que los tramita, plazo de resolución y sentido del silencio administrativo, y a obtener respuesta a las peticiones y consultas formuladas.
 - d) Derecho a la protección de los datos personales y, en especial, a que la información con datos de carácter personal no pueda ser destinada a una finalidad diferente de aquella para la que se consintió el tratamiento.
2. En lo referente a los medios utilizados en su relación con el Ayuntamiento, la ciudadanía disfrutará de los siguientes derechos:
 - a) Derecho a escoger el medio a utilizar en las relaciones con el Ayuntamiento, entre los que se encontrarán los electrónicos, y derecho a exigir al Ayuntamiento la comunicación a través de estos mismos medios.
 - b) Derecho a que la elección de cualquiera de los medios disponibles para relacionarse con el Ayuntamiento no comporte discriminación o perjuicio.





3. En lo relativo a los procedimientos tramitados por medios electrónicos, la ciudadanía disfrutará de los siguientes derechos:

- a) Derecho a que el Ayuntamiento establezca los medios necesarios para que los interesados puedan conocer en todo momento, de manera comprensible y a través de medios electrónicos, la información relativa al estado de la tramitación y al historial de los procedimientos, así como, cuando no haya causa legal que lo impida, el contenido de los documentos administrativos.
- b) Derecho a no presentar documentos que se encuentren en poder del Ayuntamiento, siempre y cuando se haya otorgado el correspondiente consentimiento para la utilización de los datos personales y que se facilite la información que sea necesaria para la localización del documento. También se disfrutará de este derecho respecto a la información y documentación que haya en otras administraciones públicas, siempre que la administración municipal haya firmado con éstas un convenio de intercambio de información. No será necesario ningún convenio para la transmisión de datos autorizada por Ley.
- c) Derecho a obtener en todo momento copias de los documentos electrónicos, en formato electrónico o en soporte papel, cuando haya un interés legítimo y durante el período previsto en esta Ordenanza y en la legislación administrativa de general aplicación.
- d) Derecho a disponer de medios de soporte y ayuda para la utilización de los servicios regulados en esta Ordenanza, para lo que el Ayuntamiento utilizará las herramientas que resulten apropiadas de acuerdo con el estado de la técnica, destinando a ello los recursos de acuerdo con su capacidad.

Artículo 6. Obligatoriedad en el uso de los medios electrónicos.

1. La utilización de medios electrónicos será obligatoria en las relaciones interadministrativas que se mantengan con las personas físicas o jurídicas siguientes:

- a) Los licitadores y contratistas y, en general, las empresas que presten servicios al Ayuntamiento.
- b) Las grandes empresas que, por razón de su actividad, realicen comunicaciones frecuentes con el Ayuntamiento.
- c) Los solicitantes y beneficiarios de subvenciones otorgadas por el Ayuntamiento, excepto que justifique no poder disponer de estos medios.
- d) Los solicitantes y concesionarios de servicios y dominio públicos.
- e) El personal al servicio del Ayuntamiento en el ejercicio de las funciones públicas.
- f) Las asociaciones o colegios profesionales y sus miembros, en particular aquellos que, en el ejercicio de su actividad, realicen actos de comunicación con el Ayuntamiento en representación de otros ciudadanos o ciudadanas.

2. La obligatoriedad de utilizar medios electrónicos para los colectivos incluidos en la letra f) del párrafo anterior se establecerá mediante decreto de alcaldía, siendo el Ayuntamiento el encargado de informar con carácter previo a los afectados a través de sus colegios o asociaciones profesionales y otorgar un plazo de adaptación adecuado antes de implantar plenamente la obligatoriedad del uso de medios electrónicos.

Artículo 7. Consentimiento para el tratamiento de datos de carácter personal.

1. Siempre que el Ayuntamiento solicite de la ciudadanía datos de carácter personal incluirá en los formularios la información prevista por el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y en particular informará de la posibilidad de ejercicio de los derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación y el órgano o unidad administrativa ante la que los pueden ejercer.

2. Los formularios en los que se soliciten datos de carácter personal con la finalidad de tramitar y resolver un procedimiento administrativo concreto o proveer un determinado servicio, incluirán el consentimiento expreso del interesado o interesados para el tratamiento de los datos aportados con esta finalidad. Cuando por este mismo fin sea necesario utilizar datos contenidos en ficheros o expedientes del Ayuntamiento vinculados a otra finalidad, u obtener datos personales de otras administraciones públicas o entidades, se incluirá también en el formulario el consentimiento expreso del interesado para utilizar u obtener los datos de carácter personal que resulten estrictamente necesarios, especificando en la medida que sea posible las comunicaciones de datos a realizar. En todos estos casos la firma del documento por parte del interesado se considerará garantía suficiente del consentimiento otorgado.

3. El Ayuntamiento también podrá requerir en sus formularios el consentimiento de los interesados para utilizar los datos de carácter personal solicitados para la tramitación y la resolución de ulteriores procedimientos y para la futura provisión de servicios, siempre y cuando éstos estén relacionados con los que dieron lugar a la cesión originaria de los datos. De la misma manera se podrá requerir el consentimiento para ceder los datos a otras administraciones públicas, cuando éstas los necesiten para la tramitación de procedimientos en el ámbito de sus competencias. En estos casos, el formulario debe contener una casilla en la que se consienta expresamente cada uno de los mencionados usos; el consentimiento otorgado caducará en el plazo de diez años.

4. El Ayuntamiento deberá disponer de un apartado en la carpeta ciudadana en el que se pueda otorgar y revocar el consentimiento para la utilización de los datos de carácter personal del titular que hay en el Ayuntamiento para la tramitación y la resolución de procedimientos en los que disfrute de la condición de interesado y la prestación de servicios a éste, así como para la cesión de los mencionados datos a otras administraciones públicas, cuando éstas los necesiten para la tramitación de procedimientos en el ámbito de sus competencias. El





consentimiento otorgado no podrá ser en ningún caso de carácter genérico, y deberá referirse, como mínimo, a conjuntos concretos de datos como los del padrón municipal o los relacionados con las obligaciones tributarias.

Sin perjuicio de lo que disponen los párrafos anteriores, el Ayuntamiento podrá comunicar a otras administraciones públicas datos de carácter personal que consten en su poder, siempre que éstas los necesiten para la tramitación de procedimientos de su competencia y se acredite de manera suficiente que el titular de los datos ha dado su consentimiento para la cesión.

5. Únicamente cuando haya una causa justificada el Ayuntamiento podrá pedir el consentimiento de la ciudadanía para la comunicación de datos a entidades privadas, y deberá haber en el modelo o formulario una casilla en la que éste se de expresamente.

Artículo 8. Cualificación de los documentos que contengan datos de carácter personal

1. En cada documento electrónico se indicará si éste contiene datos de carácter personal y, en caso de ser así, el nivel de las medidas de seguridad les son aplicables, según lo que dispone el Reglamento de desarrollo de la Ley orgánica de protección de datos, aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre. Cuando, vista la naturaleza y función de un procedimiento o de una clase de documentos, se puedan prever estos aspectos, el contenido a asignar a los datos correspondientes se determinará en el catálogo unificado de procedimientos.

2. En los casos en los que el valor de la información de un documento no quede fijado en el catálogo de procedimientos y tampoco se le haya atribuido de forma expresa, el valor asignado por defecto debe ser tal que impida los accesos indebidos a información de carácter personal. No obstante, el Ayuntamiento deberá obrar con la debida diligencia para evitar que la aplicación de este principio deje sin efecto los derechos de consulta y de acceso a la información administrativa por parte de la ciudadanía previstos en esta Ordenanza.

Artículo 9. Clases de actuaciones.

1. El Ayuntamiento podrá utilizar medios electrónicos para lleva a cabo actuaciones de las clases siguientes:

- a) Actuaciones personales.- Son aquellas en las que el contenido es elaborado por uno o diversos empleados municipales quienes se hacen responsables.
- b) Actuaciones de mero trámite o de comunicación de datos automatizadas.- Éstas consisten únicamente en trasladar a la ciudadanía una información que se halla en los sistemas de información municipales, o las que tienen un contenido unívocamente definido en esta Ordenanza, como es la elaboración del justificante de recibo de un documento presentado en el registro electrónico.
- c) Actuaciones automatizadas que impliquen una clasificación o valoración.- Son aquellas cuyo contenido se elabora de manera automatizada utilizando herramientas informáticas que, sobre la base del conocimiento previamente aportado, realicen una labor de clasificación o valoración, asignando una consecuencia jurídica en función de los datos de partida que hayan sido aportados.

2. Los actos administrativos del Ayuntamiento podrán ser dictados de forma automatizada siempre y cuando su naturaleza lo permita y se cumplan los requisitos establecidos en esta Ordenanza y en la normativa administrativa de general aplicación.

Artículo 10. Automatización de actuaciones que impliquen una clasificación o valoración

1. La utilización de cualquier sistema para la realización de actuaciones automatizadas que impliquen una clasificación o valoración por parte del Ayuntamiento requerirá el oportuno decreto de alcaldía, que deberá contar con el contenido mínimo siguiente:

- a) La identificación del órgano o unidad administrativa responsable del sistema.
- b) La información sobre la naturaleza del sistema empleado y la descripción del conocimiento que se haya aportado como base para su funcionamiento, en una medida suficientemente expresiva para la ciudadanía de los fundamentos de su actuación y su adecuación al derecho.
- c) La identificación de la entidad independiente que auditará el funcionamiento del sistema, la periodicidad de las auditorías previstas y los criterios en los que se basarán éstas.

2. En todo caso, el Ayuntamiento velará para que la implantación de sistemas para la realización de actuaciones automatizadas que impliquen una clasificación o valoración se practique con la mayor transparencia posible sobre su funcionamiento y con el máximo respeto a los derechos de la ciudadanía.

Artículo 11. Sello del órgano.

1. Recogido en la Ley 11/2007 como sistema de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada, el sello del órgano sirve para atender la necesidad de la firma automatizada de documentos y, por tanto, exige la identificación y la autenticación del ejercicio de la competencia mediante certificado electrónico o un código seguro de verificación. El Ayuntamiento lo creará mediante acuerdo de Pleno, que se publicará en la sede electrónica, además, hará constar el organismo titular responsable del sello y su utilización y procedimientos en los que será aplicado.



2. La administración del Ayuntamiento podrá utilizar en las actuaciones automatizadas que sean procedentes un sistema de código seguro para verificar los documentos, que vinculará al órgano y que permitirá en todos los casos la comprobación de la identidad del documento mediante el acceso a la sede electrónica. El sistema de código seguro deberá reunir un conjunto mínimo de características, como:

- a) Cada código incorporado a un documento será rigurosamente único.
- b) El código estará vinculado al órgano que lo firma y al contenido del documento.
- c) Será verificable en todos los casos a petición del interesado durante el plazo fijado en la resolución que crea el sello del órgano.

3. Cada informe o certificado deberá llevar la firma electrónica del empleado del Ayuntamiento que lo haya creado. En todo caso, se respetará la atribución a la expedición de certificados de los funcionarios de habilitación de carácter nacional, sin perjuicio de las delegaciones que puedan realizar.

4. El sello del órgano, referente a la firma automatizada, se podrá usar en los casos siguientes:

- a) En la comunicación o declaración de un hecho, acto o acuerdo preexistente.
- b) En la constatación de los requerimientos previstos en la normativa aplicable y en la posterior declaración, si procede, de la consecuencia jurídica por defecto en ésta.

5. A los efectos previstos en los párrafos anteriores se podrán utilizar, si así se resuelve por decreto de alcaldía, los sellos de tiempo emitidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda, así como por cualesquiera otros prestadores de servicios de sellado de tiempo que disfruten de fiabilidad suficiente.

CAPÍTULO SEGUNDO.

SEDE ELECTRÓNICA

Artículo 12. Sede electrónica municipal.

1. Se crea la sede electrónica del Ayuntamiento, como conjunto sistematizado de información y operatorias accesibles a través de protocolos web, disponible en la dirección de Internet: www.....es.

2. La titularidad de la sede electrónica corresponde al Ayuntamiento, que será responsable de la integridad, veracidad y actualidad de sus contenidos.

3. La incorporación de contenidos en la sede electrónica del Ayuntamiento se hará conforme a lo que establece esta Ordenanza, en todo caso se dará prioridad a la publicación de la información preceptiva por mandato de la Ley o de una resolución judicial.

Artículo 13. Acceso universal y multicanalidad.

1. El Ayuntamiento garantizará a toda la ciudadanía la posibilidad de acceso a su sede electrónica, para lo que dispondrá de los plazos instalados en las sedes físicas del Ayuntamiento y en cualesquiera otras ubicaciones que se determinen.

2. La sede electrónica del Ayuntamiento será accesible a través de los terminales con un uso generalmente extendido entre la ciudadanía de acuerdo con el estado de la técnica en cada momento, incluidos en particular los ordenadores y los teléfonos móviles.

3. El Ayuntamiento velará por la accesibilidad de todos los contenidos de su sede electrónica con plenitud de funcionalidades a través de modelos navegadores de Internet generalmente utilizados por la ciudadanía.

4. En todo caso los medios de acceso electrónico serán los que permita el desarrollo de los sistemas electrónicos del Ayuntamiento, de acuerdo con los medios técnicos humanos y presupuestarios de los que disponga.

Artículo 14. Gestión de la sede electrónica.

1. El Ayuntamiento dispondrá de una unidad específica para la gestión y soporte técnico de su sede electrónica, que será la que ha sido responsable de la web municipal.

2. La unidad responsable de la sede electrónica coordinará las diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento para se incorporen a la misma información relativa a su ámbito competencial, y establecerá las directrices necesarias a este efecto. Cada unidad administrativa será responsable de la integridad, veracidad y actualidad de la información incorporada, sin perjuicio de la potestad de supervisión de todos los contenidos de la sede electrónica a cargo de la unidad que sea responsable de ello.





3. El Ayuntamiento podrá recurrir a las fórmulas contractuales para la gestión indirecta de servicios públicos admitidas en derecho para encargar a terceros la gestión y administración de la sede, y deberá mantener sus responsabilidades sobre ésta.

Artículo. 15. Calidad y uso.

1. El Ayuntamiento velará por la calidad de toda la información que se ponga en su sede electrónica, y deberá identificar debidamente y mencionar el origen de lo que ha obtenido de fuentes externas.
2. El Ayuntamiento velará para que el diseño de su sede electrónica y la estructura de los menús facilite su uso a la ciudadanía, para lo que deberá seguir las normas y aplicar las metodologías definidas para mejorar la uso de las páginas web. La web ha de ser "accesible".
3. Los servicios puestos a disposición en la sede electrónica serán operativos en todo momento. Cuando, por razones técnicas, se prevea la imposibilidad de acceso a la sede electrónica o a alguno de sus servicios, este hecho deberá anunciarse a los usuarios con la máxima antelación posible, indicando, si procede, los medios alternativos disponibles.
4. En todo caso se dará la información que señala el artículo 45.1 de esta Ordenanza.

Artículo 16. Seguridad.

1. La sede electrónica del Ayuntamiento se identificará y cifrará sus comunicaciones mediante un certificado de dispositivo seguro.
2. Los mecanismos de seguridad deberán estar siempre activados a las conexiones con el tablón de anuncios para garantizar la autenticidad e integridad del 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, así como las conexiones con la carpeta ciudadana, en las que será, además, necesario disponer de cifrado de confidencialidad.

Artículo. 17. Ámbito de la sede electrónica.

1. El Ayuntamiento incluirá en su sede electrónica todos los contenidos directamente relacionados con los servicios públicos prestados a la ciudadanía y, en particular, la información sobre su naturaleza, los medios y procedimientos necesarios para acceder a ella y, si procede, los requisitos técnicos y jurídicos exigibles.
2. Así mismo, la sede electrónica del Ayuntamiento incluirá toda aquella información sobre el Ayuntamiento y su funcionamiento que posibilite el ejercicio de los derechos políticos de la ciudadanía, ya sea a través de un mejor conocimiento de la institución como potenciando la transparencia de su funcionamiento.
3. Según el parecer de los responsables de su gestión, la sede electrónica del Ayuntamiento podrá incluir la información relacionada con los servicios prestados o promovidos por el Ayuntamiento que resulte de interés para la ciudadanía y, en particular, la relacionada con la salud, la cultura, la educación, los servicios sociales, el medio ambiente, el transporte, el comercio o los deportes.
4. Toda la información publicada en la sede electrónica especificará la unidad administrativa de procedencia y la fecha de la última actualización.

Artículo 18. Contenidos relativos a los derechos políticos.

1. Entre los contenidos de la sede electrónica orientados a facilitar que la ciudadanía ejerza sus derechos políticos se incluirán, como mínimo, los siguientes:
 - a) La composición del Pleno del Ayuntamiento y del gobierno municipal.
 - b) Información sobre la organización y las competencias municipales.
 - c) La normativa propia de la Corporación.
 - d) Los acuerdos y resoluciones del Pleno del Ayuntamiento.
 - e) El presupuesto municipal y las memorias de gestión del Ayuntamiento.
 - f) Un listado de documentación e información administrativa accesible al público.
 - g) Un canal para la formulación de quejas y sugerencias.

2. El Ayuntamiento publicará en su sede electrónica cualquier otra información que pueda potenciar la transparencia sobre su actuación, siempre que sus recursos y las Leyes lo permitan.

3. El Ayuntamiento deberá incorporar en la sede electrónica mecanismos de participación ciudadana, con el objetivo de aprovechar las tecnologías de la información y la comunicación como medio para potenciar el carácter democrático de la actuación municipal.





4. Toda la información a la que se refiere este artículo y, en particular, la de carácter económico y financiero, deberá ser publicada de manera que resulte fácilmente comprensible para la ciudadanía.

Artículo 19. Contenidos relativos a los servicios municipales.

Entre los contenidos relativos a la prestación de los servicios municipales se incluirán, como mínimo, los siguientes:

- a) Los servicios propios o asumidos por el Ayuntamiento, con indicación de la disponibilidad de cada uno de ellos y de sus prestaciones concretas.
- b) Los procedimientos administrativos tramitados total o parcialmente por medios electrónicos, con indicación de los requisitos esenciales para la tramitación, los plazos de resolución y notificación y el sentido del silencio, así como los recursos o acciones que sean procedentes, incluyendo los impresos y formularios asociados.
- c) Las personas que, según lo que dispone el artículo 6 de esta Ordenanza, estén obligadas a utilizar medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento.
- d) Los registros integrantes del sistema registral del Ayuntamiento, con expresión de los documentos que se puedan presentar, su régimen de funcionamiento, los sistemas de acceso y comunicación, horarios y cualesquiera otras circunstancias relevantes.
- e) La dirección de las sedes físicas municipales y otros datos de localización, como los números de teléfono o las direcciones de correo electrónico habilitados para la atención a la ciudadanía.
- f) Los miembros del personal municipal habilitados para suplir a la ciudadanía en la identificación y autenticación realizada por medios electrónicos.
- g) Los medios de identificación y autenticación admitidos en las relaciones del Ayuntamiento con la ciudadanía, incluyendo las clases de certificados electrónicos admitidas y los prestadores de servicios de certificación que los emiten.
- h) Los sellos de tiempo utilizados por el Ayuntamiento, con sus características principales.
- i) Los convenios de intercambio de documentos e información firmados con otras administraciones públicas, a los efectos previstos en la letra b) del párrafo tercero del artículo 5 de esta Ordenanza.
- j) El perfil del contratante regulado en el artículo 53 del RDL 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de contratos del sector público.
- k) La oferta de ocupación y la información relativa a los procedimientos de selección de personal.
- l) Las convocatorias de subvenciones y los actos relacionados con los procedimientos de otorgamiento.
- m) Los instrumentos de planeamiento urbanístico, así como un enlace al sistema de información urbanística regulado a la disposición adicional primera del Real Decreto Legislativo 2 / 2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo.
- n) Cualesquiera otros exigidos por esta Ordenanza o por la legislación aplicable, si procede.

Artículo 20. Tablón municipal electrónico.

1. El Ayuntamiento dispondrá de un tablón municipal electrónico de edictos y anuncios en su sede electrónica, destinado a la publicación preceptiva de normas, acuerdos, resoluciones, comunicaciones y cualquier otra información de interés municipal.
2. A efectos del cómputo de plazos, en el momento de la publicación se generará el correspondiente sello de tiempo, que será accesible mediante un enlace situado en el lateral de cada documento publicado.
3. El Ayuntamiento podrá publicar en el tablón municipal electrónico las comunicaciones recibidas de terceros.

Artículo 21. Publicaciones oficiales periódicas del Ayuntamiento.

1. Los diarios o boletines oficiales del Ayuntamiento serán publicados en su sede electrónica, y esta publicación tendrá plenos efectos legales.
2. El formato utilizado para la publicación del correspondiente diario o boletín tendrá que garantizar su integridad y accesibilidad.

Artículo 22. Carpeta ciudadana.

1. La sede electrónica del Ayuntamiento dispondrá de una zona denominada "carpeta ciudadana" de acceso restringido a su titular o titulares, quienes deberán identificarse utilizando un certificado electrónico antes de acceder a ella.
2. Siempre que sea técnicamente factible para el Ayuntamiento, se incorporará a la carpeta ciudadana toda la información relativa a su titular que se encuentra en el Ayuntamiento, y deberá indicar expresamente la utilización que haga de ella el Ayuntamiento en nuevos procedimientos o la cesión a otras administraciones públicas que haya sido consentida; esta opción se podrá modificar.
3. Como mínimo se incluirán en la carpeta ciudadana los datos del titular y de su unidad familiar que consten en el padrón, la información sobre las obligaciones tributarias municipales satisfechas, pendientes y futuras, y el estado de tramitación de los expedientes en los que disfrute de la condición de interesado.



4. La práctica de las notificaciones por medios electrónicos se realizará en la carpeta ciudadana.

Artículo 23. Operatoria para la validación de copias verificables.

La sede electrónica del Ayuntamiento dispondrá de una operatoria que, mediante el código de verificación incorporado a una copia verificable, permitirá acceder al documento electrónico auténtico del que se obtuvo ésta, y que informará de la validez de la firma o firmas electrónicas del mencionado documento.

Artículo 24. Acceso a los contenidos de la sede electrónica.

1. El Ayuntamiento incorporará a su sede electrónica un mecanismo de búsqueda documental adecuado y de fácil uso para la consulta ciudadana de los documentos electrónicos relativos a procedimientos administrativos ya acabados. Cuando, conforme a la normativa aplicable, un determinado documento no sea inmediatamente accesible, el ciudadano podrá generar automáticamente una solicitud de acceso documental que dirigirá inmediatamente a la unidad responsable del documento.

2. El acceso de los interesados a la información sobre los expedientes no acabados se hará a través de su carpeta ciudadana. Se permitirá el acceso inmediato a los documentos integrantes de los expedientes cuando sea posible según lo que dispone esta Ordenanza; en caso contrario, el usuario podrá generar una solicitud de acceso que se dirigirá inmediatamente al órgano o unidad responsable del expediente.

3. El acceso a la información de la sede electrónica diferente a la incluida en los párrafos anteriores será libre para la ciudadanía, sin necesidad de ninguna identificación.

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

CAPÍTULO TERCERO.

INTEROPERABILIDAD, IDENTIFICACIÓN, AUTENTIFICACIÓN Y REPRESENTACIÓN

Artículo 25. Condiciones para la interoperatividad

1. Los datos y documentos en formato electrónico de los que disponga el Ayuntamiento estarán a disposición de todos sus departamentos, excepto los restringidos de manera expresa por la normativa vigente.

2. Los datos y documentos en formato electrónico de los que disponga el Ayuntamiento estarán, con las debidas garantías de comunicación segura a través de convenios firmados por las partes, a disposición del resto de administraciones que los puedan necesitar como documentación complementaria para la tramitación y evitar la reiteración entre administraciones para la solicitud y recopilación de esta información.

3. Corresponde al Ayuntamiento buscar y recopilar los datos del resto de administraciones que puedan aportar documentación necesaria para la tramitación de sus expedientes.

Artículo 26. Intercambio seguro de datos.

1. El Ayuntamiento firmará los convenios y acuerdos necesarios con la Oficina de Administración Electrónica de las Illes Balears, y con el resto de administraciones públicas, y establecerá los sistemas tecnológicos necesarios para conseguir de forma electrónica y segura la documentación necesaria para completar la tramitación de sus expedientes sin exigir o que tenga que exigirse a los interesados la misma documentación acreditativa exigida por los procedimientos y en poder de la administración, para facilitar que las otras administraciones firmantes de los respectivos convenios puedan hacer lo mismo con su tramitación a partir de los datos de las bases en poder del Ayuntamiento y con capacidad de certificación.

2. Para materializar el intercambio de datos en el conjunto de las administraciones de las Illes Balears, el Ayuntamiento se sumará, si así lo acuerda el Pleno, al esquema de interoperabilidad que determine el Govern de les Illes Balears en sus planes de promoción y desarrollo de la administración electrónica, para lo que se incluirá un mapa de interoperabilidad entre administraciones de las Illes Balears, un esquema de convenios y un inventario de documentos a intercambiar.

3. Se suscribirán los convenios oportunos para garantizar la interoperabilidad y el intercambio de datos.

Artículo 27. Medios de identificación y autenticación.





1. El Ayuntamiento utilizará certificados de identificación de webs y sellos electrónicos como medios de identificación y autenticación basados en la firma electrónica avanzada.
2. Cuando se produzca un intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación que reúnan las debidas condiciones de seguridad, se podrá tener por identificada a la entidad proveedora de la información y reconocer a ésta el carácter de auténtica, en los términos dispuesto en esta Ordenanza.

Artículo 28. Identificación y autenticación.

1. La autenticidad y la integridad de la información y de los documentos en los que tengan que utilizarse medios electrónicos, informáticos y telemáticos se garantizarán mediante de la firma electrónica reconocida, en los términos previstos en la presente Ordenanza.
2. El Ayuntamiento adoptará las medidas de seguridad necesarias para:
 - a) Prevenir alteraciones o pérdidas de los datos.
 - b) Proteger los sistemas de información y los datos que contienen ante la interceptación, manipulación y acceso no autorizados.
3. Igualmente el Ayuntamiento garantizará:
 - a) La utilización restringida por las personas autorizadas de los sistemas de información y de los datos que contengan.
 - b) La transmisión cifrada de las comunicaciones realizadas por Internet.

Artículo 29. Sellos electrónicos.

1. Los actos administrativos del Ayuntamiento realizados de forma automatizada se autenticarán mediante una firma electrónica avanzada apoyada por un sello electrónico.
2. La Alcaldía, mediante decreto, establecerá los certificados para la actuación administrativa automatizada del Ayuntamiento y de las entidades recogidas en el artículo 2 de esta Ordenanza, teniendo en cuenta lo que dispone la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
3. Igualmente la Alcaldía, mediante decreto, establecerá la política y dispondrá de los medios para generar y utilizar las claves privadas correspondientes a los sellos en condiciones seguras y de manera que se garantice la eficiencia de las operaciones de firma electrónica.
4. Así mismo la Alcaldía establecerá, mediante decreto y previo informe elaborado por los servicios jurídicos municipales, el número de sellos a utilizar por el Ayuntamiento, atendiendo a criterios de distribución de riesgos, de eficacia, de la función a la que se destina el sello y del grado de detalle con el que sea necesario determinar la identidad del órgano o unidad administrativa de la que emana un determinado acto, tanto a efectos del derecho de información de la ciudadanía como del control por la propia entidad de la actuación de sus órganos.

Artículo 30. Entornos cerrados de telecomunicación.

1. La Alcaldía establecerá, mediante decreto, los supuestos en los que el acceso a datos y documentos a través de entornos cerrados de telecomunicación será válido como medio de identificación y garantía de autenticidad, y determinará la información que podrá ser autenticada y la denominación y características básicas del entorno cerrado de telecomunicación por el que podrá acceder.
2. En los supuestos en los que la información puesta a disposición en un entorno cerrado de telecomunicación proceda de otras administraciones públicas se hará lo que disponen los correspondientes convenios.
3. Cuando se transcriba manualmente un documento con información obtenida a través de un entorno cerrado de telecomunicación, se hará constar la fuente y la fecha de obtención e incorporación de la mencionada información.

Artículo 31. Utilización de certificados reconocidos.

1. La utilización de firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido será suficiente para identificar a los ciudadanos, así como para entender acreditada su voluntad, cuando es presenten por vía electrónica documentos electrónicos relativos a cualquier procedimiento o servicio.

2. El Ayuntamiento admitirá en todas sus operatorias y trámites la utilización del DNI electrónico.
3. El Ayuntamiento indicará en la sede electrónica los prestadores de servicios de certificación reconocidos.

Artículo 32. Otros medios de identificación y autenticación.





En sus relaciones por medios electrónicos, el Ayuntamiento podrá disponer de la utilización por parte de la ciudadanía de cualquier otro medio de firma electrónica, siempre y cuando se garantice la seguridad en la identificación y, si procede, la acreditación de la voluntad, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a) La proporcionalidad entre el requisito de identificación y autenticación impuesto y la trascendencia de la relación en la esfera jurídica de la ciudadanía.
- b) La exigencia formal de firma de los documentos intercambiados según la normativa reguladora del procedimiento administrativo en cuestión.
- c) El nivel de seguridad técnica y jurídica adecuado a los riesgos asociados a la relación.
- d) La disponibilidad de tecnología y las prioridades en el uso de los recursos del Ayuntamiento.

Artículo 33. Identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía por parte de un empleado municipal.

1. En los supuestos en los que un ciudadano no disponga de los medios electrónicos de identificación o acreditación de la voluntad necesarios para la realización de un determinado trámite ante el Ayuntamiento, un empleado municipal podrá suplir esta falta utilizando sus propios medios de identificación y autenticación. Previamente, el ciudadano deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, del que deberá quedar constancia.

2. La Alcaldía determinará los miembros del personal al su servicio que estarán habilitados para suplir a la ciudadanía en las operaciones de identificación y autenticación, de acuerdo con lo que prevé este artículo.

Artículo 34. Representación.

1. La acreditación de la representación para realizar actuaciones por vía electrónica con el Ayuntamiento a favor de terceros se podrá llevar a cabo mediante cualquiera de los siguientes procedimientos:

- a) Utilización de firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido de cargo o representación, siempre que éste sea de una clase aceptada por el Ayuntamiento.
- b) Declaración del apoderamiento por parte del representante y la posterior comprobación de la representación en el registro de representantes del Ayuntamiento.

2. El Ayuntamiento podrá requerir al apoderado que justifique su apoderamiento en cualquier momento.

Artículo 35. Registro de representantes.

1. El Ayuntamiento dispondrá de un registre de representantes en el que constarán las relaciones de apoderamiento comprobadas y que será utilizado en todos aquellos trámites y procedimientos en los que tenga que validarse una determinada representación. Su incorporación al registro se hará con:

- a) La presentación de los documentos acreditativos del apoderamiento, ya sea en soporte papel o electrónico.
- b) La declaración del apoderamiento por parte del representante y la comprobación de su condición en los registros dispuestos a este efecto por cualesquiera otras administraciones públicas o entidades, siempre que estas proporcionen suficiente fiabilidad y una vez se haya firmado el correspondiente instrumento de colaboración.
- c) Cualquier otro sistema de acreditación de la representación habilitado por el Ayuntamiento en el marco de esta Ordenanza y de la normativa aplicable.

2. El registro de representantes contendrá información sobre el tipo de cargo o apoderamiento y su plazo de vigencia, y conservará así mismo una copia del documento o documentos acreditativos de la representación para poder valorar la suficiencia de los mismos para cada caso concreto.

3. Cuando se incorpore una representación al registro de representantes, se advertirá al representante que tiene la obligación de comunicar inmediatamente al Ayuntamiento el cese de la representación.

Artículo 36. Subsanación de deficiencias.

1. La presentación de una declaración responsable o de una comunicación incompleta o con ausencia de los requisitos establecidos al efecto no es jurídicamente eficaz, y obliga a paralizar la actividad sin perjuicio de las responsabilidades a las que de lugar. En todo caso, la orden de paralización deberá ir precedida de un trámite de subsanación si la omisión no afecta un requisito esencial.

2. Así mismo, la resolución que declare la anterior situación podrá determinar la obligación del interesado de restituir la situación jurídica al momento previo al ejercicio del derecho al ejercicio de la actividad correspondiente, así como la imposibilidad de instar un nuevo



procedimiento con el mismo objeto durante un período de tiempo determinado, siempre de acuerdo con los términos establecidos en las normas sectoriales que resulten de aplicación.

3. 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, el Ayuntamiento requerirá a la ciudadanía que subsane cualquier defecto formal ocasionado por el incumplimiento de los requisitos de identidad, integridad y autenticidad previstos en esta Ordenanza.

Artículo 37. Documento electrónico.

1. Se entiende por documento electrónico cualquier representación de texto, imagen, sonido o vídeo, o las combinaciones de todos o algún de estos elementos, que haya sido codificada mediante el uso de un programa usado para su generación u otro equivalente, y es susceptible de tratamiento individualizado.

2. Se entiende por documento electrónico "original" cualquier documento electrónico de nueva creación, y por duplicados las copias totalmente idénticas a éste, que serán equivalentes a todos los efectos.

3. Se entiende por documento electrónico "auténtico" aquel que lleva incorporada una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido, y un sello de tiempo o mecanismo equivalente que da fe del momento de incorporación de la signatura.

4. Se entiende por "copia electrónica auténtica" aquel documento electrónico auténtico que reproduce el contenido de un documento original, electrónico o en soporte papel, y el carácter de copia se indica en los datos.

5. Se entiende por "copia verificable" de un documento electrónico auténtico aquel documento, electrónico o en soporte papel, que guarda plena identidad visual con el primero y lleva incorporado un código de verificación que permite comprobar su autenticidad accediendo al documento electrónico auténtico que se encuentra en un archivo.

6. Se entiende por documento electrónico "preservado" aquel documento electrónico auténtico destinado a su conservación en el archivo municipal, y que servirá como referencia para validar las ulteriores copias del documento.

7. Se entiende por documento "de archivo" aquel que ha finalizado su trámite y que debe ser conservado mientras mantenga su vigencia administrativa y, si procede, en virtud de su valor como fuente histórica.

Artículo 38. Datos.

1. Cada documento electrónico tendrá asignado un conjunto de datos descriptivos de su contenido y de otros aspectos de este.

2. El Ayuntamiento elaborará un catálogo de datos que será de uso obligatorio para todos los órganos y unidades municipales y que se ajustará a lo que dispone el Esquema Nacional de Interoperabilidad, al menos en los mínimos preceptivos.

3. Entre los datos de cada documento electrónico figurarán necesariamente los siguientes:

- a) Un identificador único que será constante a lo largo de toda la vida del documento.
- b) Descriptores indicativos del carácter de original o copia del documento y, en este último caso, del tipo de copia, de su autor o responsable y de la naturaleza jurídica del documento copiado.
- c) La denominación y, si procede, el código de la unidad administrativa responsable del documento.
- d) La posibilidad de acceso inmediato de los interesados a su contenido en el expediente al que se refiere.
- e) La posibilidad de libre consulta una vez acabado el procedimiento al que se refiere o, en caso contrario, las causas aplicables para restringir el acceso.

4. Deberá guardarse constancia, durante toda la vida del documento, de los datos que se le han asignado en cada momento.

5. Sin perjuicio de un eventual procedimiento de corrección de errores, se impedirá la modificación de los datos siguientes:

- a) Los identificativos del documento.
- b) Los relativos a la originalidad del documento y, si procede, al tipo de copia, a su autor o responsable y a la naturaleza jurídica del documento copiado.
- c) Los relativos a las firmas del documento.
- d) Los asociados a la trazabilidad y al control de los accesos a la información exigidos por la normativa de protección de datos para los datos a los que se aplica el nivel alto de las medidas de seguridad.

Artículo 39. Documentos electrónicos auténticos aportados por la ciudadanía.





1. El Ayuntamiento aceptará que la ciudadanía aporte documentos electrónicos auténticos generados por terceros.
2. La validez de la firma o firmas de los documentos electrónicos auténticos generados por terceros y aportados por la ciudadanía será verificada en el momento de su incorporación a la plataforma de tramitación o al archivo electrónico municipal, y en los datos se hará constar el origen del documento.

Artículo 40. Formatos.

1. El Ayuntamiento mantendrá un catálogo actualizado de los formatos admitidos para presentar documentos electrónicos, que se publicará en la sede electrónica y que se atenderá a lo que dispone el esquema nacional de interoperabilidad.
2. Cuando se presente un documento electrónico en un formato no preservado su firma se realice a través de la operatoria del registre electrónico del Ayuntamiento, el documento electrónico será objeto de migración a un formato preservable antes de ser firmado, eso si las posibilidades técnicas del Ayuntamiento lo permiten.
3. Entre los formatos admitidos en las relaciones con la ciudadanía se preferirán aquellos definidos como estándares abiertos por los organismos internacionales de normalización, y así mismo serán admisibles aquellos que sean generalmente utilizados por la ciudadanía.
4. Sin perjuicio de lo que dispone el párrafo anterior, el Ayuntamiento podrá exigir la entrega de los documentos en un único formato de entre los más utilizados cuando se trate de documentos de carácter técnico generalmente manejados por determinados colectivos profesionales.

Los formatos utilizados en el si del Ayuntamiento se basarán en estándares abiertos siempre que sea posible.

5. En la comunicación de sus documentos electrónicos a la ciudadanía, el Ayuntamiento deberá utilizar formatos para la lectura, comprobación de firmas y, si procede, descifrado, que existan o sean facilitados por el Ayuntamiento, y herramientas o utilidades gratuitas.

CAPÍTULO CUARTO.

FIRMA ELECTRÓNICA DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Artículo 41. Firma personal municipal.

El conjunto de empleados públicos del Ayuntamiento que tenga que participar en la gestión administrativa por medios electrónicos dispondrá de firma electrónica, y lo podrá hacer a través de su DNI electrónico, pero también podrá disponer de firma basada en un certificado de empleado público proporcionado por el mismo Ayuntamiento. En este último caso el sistema de firma electrónica deberá reunir una serie de características:

1. Las firmas electrónicas proporcionadas a los empleados públicos deberán cumplir las garantías y los requisitos que establece la política de firmas de la institución.
2. Las firmas electrónicas de los empleados públicos sólo podrán ser utilizadas en el desarrollo de sus funciones y en el ejercicio de las potestades propias del cargo que ocupan, estando reflejadas en el directorio de la organización. Se puede dar el caso de que un empleado público tenga más de una identidad digital, en este caso deberá elegir con que identidad quiere firmar.
3. La firma electrónica del empleado público contendrá como mínimo la siguiente información:
 - a) Descripción del tipo de certificado.
 - b) Nombre y apellidos del titular.
 - c) Número de DNI.
 - d) Organismo público en el que el titular presta su servicio de certificación.
4. Corresponde al Ayuntamiento desempeñar las labores de identificación y comprobación de las circunstancias necesarias para la emisión del certificado correspondiente de su personal. Igualmente le corresponde instar la supresión o revocación de los mencionados certificados cuando proceda.
5. Corresponde a los empleados públicos que tengan firma electrónica desempeñar las siguientes funciones:
 - a) Custodiar la firma y los certificados electrónicos, así como sus soportes.
 - b) Usar de manera adecuada estos certificados exclusivamente en el ejercicio de sus funciones y en lo referente a los requisitos y límites determinados.



6. Identificación y autenticación del usuario por parte del funcionario público. En el caso de que para realizar cualquier operación por medios electrónicos se requiera la identificación o autenticación del usuario, ésta podrá ser validada por personal público habilitado mediante el uso de firma electrónica. El ciudadano deberá identificar y prestar su consentimiento expreso dejando constancia de ello en el caso de discrepancia o litigio. El Ayuntamiento mantendrá un registro de personal habilitado para la identificación, autenticación y apoyo al usuario.

Artículo 42. Funciones reservadas a los funcionarios de habilitación de carácter nacional

Lo que dispone el artículo 40 deberá respetar las funciones que la legislación vigente otorga a los funcionarios de habilitación de carácter nacional, para lo que se procederá a adoptar las fórmulas legales que permitan a estos funcionarios poder delegar atribuciones.

CAPÍTULO QUINTO. REGISTRO ELECTRÓNICO

Artículo 43. Creación y naturaleza del registro electrónico.

1. Se crea, como registro auxiliar del registro general, el registro electrónico del Ayuntamiento.
2. El registro electrónico del Ayuntamiento estará permanentemente disponible en su sede electrónica. Los formularios electrónicos y, si procede, las aplicaciones informáticas que se faciliten a la ciudadanía para la iniciación de procedimientos de competencia municipal podrán enlazar directamente al mismo, siempre y cuando se respeten todas las garantías y requisitos formales en la entrega de la documentación y en la recepción del correspondiente justificante de recepción.
3. El acceso al registro electrónico del Ayuntamiento se realizará, en todo caso, bajo la cobertura del certificado de identificación de sede electrónica, de manera que resulte suficientemente garantizada la confidencialidad de los documentos transmitidos.
4. El registro electrónico del Ayuntamiento estará exclusivamente habilitado para la recepción de documentos electrónicos dirigidos a órganos y unidades administrativas del Ayuntamiento, así como para el envío de documentos electrónicos a la ciudadanía por parte de estos órganos o unidades.
5. No obstante lo que dispone el apartado anterior, se establecerán las condiciones organizativas y técnicas que posibiliten la interconexión del registro electrónico del Ayuntamiento con otros registros administrativos, para dar cumplimiento a lo que establece, respecto a la ventanilla única, el artículo 18 de la Ley 17 / 2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y a su ejercicio, así como a los eventuales convenios que el Ayuntamiento pueda firmar con otras administraciones públicas.

Artículo 44. Gestión del registro electrónico.

Las unidades administrativas a cargo del sistema de registro serán responsables de la supervisión de los documentos recibidos en el registro electrónico u, si procede, de la clasificación, asignación de destino, incorporación de metadatos y otras operaciones que sea preciso realizar, con el apoyo en los aspectos técnicos del órgano competente en materia de tecnología.

Artículo 45. Información a los usuarios.

1. En la operatoria para el acceso al registro electrónico del Ayuntamiento se informará a la ciudadanía, directamente o mediante enlaces a otras zonas de la sede electrónica donde se recoja la información, de los siguientes aspectos:
 - a) La fecha y hora oficial.
 - b) Los requisitos técnicos para el acceso y la utilización del registro electrónico.
 - c) Los sistemas de firma electrónica y clases de certificados electrónicos admitidos por el Ayuntamiento y los prestadores de servicios de certificación que los expiden.
 - d) La relación actualizada de procedimientos y trámites electrónicos disponibles, sus formularios correspondientes y los documentos susceptibles de ser presentados.
 - e) El estado de funcionamiento del sistema y, si procede, las paradas técnicas previstas. En los supuestos de interrupción no planificada, y siempre que sea posible, el usuario visualizará un mensaje en el que se comunique esta circunstancia.

2. En los casos en los que se exija a los usuarios el uso de determinados formularios o programas informáticos, éstos serán accesibles desde la operatoria de acceso al registro. En particular, cuando se aporten documentos electrónicos en un formato no preservativo se proporcionarán servicios para su transformación a un formato preservable de forma previa a la entrega, siempre que les posibilidades técnicas del Ayuntamiento lo permitan.





Artículo 46. Requisitos para la admisión de los documentos.

1. En cada presentación ante el registro electrónico del Ayuntamiento deberá figurar como mínimo un documento de presentación, que estará firmado mediante una o diversas firmas electrónicas avanzadas, que deberán tener el apoyo de certificados que hayan sido admitidos por el Ayuntamiento para su uso en los procedimientos administrativos electrónicos de su competencia, de acuerdo con lo que dispone esta Ordenanza. La validez de estas firmas, verificada en el momento de la recepción, será un requisito necesario para la admisión de los documentos presentados.
2. El documento de presentación podrá ir acompañado de otros documentos electrónicos anexos, y deberá hacerse constar expresamente en el documento de presentación el compromiso sobre su autenticidad en el caso de que éstos no sean documentos electrónicos auténticos.
3. Cuando se aporten a través del registro electrónico documentos cuyo destino sea un expediente ya iniciado, el número de expediente deberá constar en el documento de presentación o, en el caso de no saberlo, el número de registro obtenido en la presentación que dio inicio al expediente.

Artículo 47. Cómputo de plazos.

1. A efectos del cómputo de plazos y para su cumplimiento por parte de las personas interesadas, serán considerados días inhábiles los así declarados para todo el territorio nacional, para la Comunidad Autónoma y para el municipio.
2. El inicio del cómputo de plazos que afecten al Ayuntamiento vendrá determinado por la fecha y hora de presentación de cada documento en el registro electrónico del Ayuntamiento.

Artículo 48. Registro de entrada de documentos.

1. En cada acto de presentación documental, y previa comprobación de la firma o firmas electrónicas del documento de presentación y la validez de los certificados que las apoyen, el registro electrónico admitirá los documentos practicando el oportuno asentamiento de entrada. La operatoria del registro comprobará también las firmas de los documentos electrónicos auténticos anexos al documento de presentación, si los hay. Se conservarán todas las firmas con los certificados que las apoyen y las diligencias de validación obtenidas en la consulta al directorio de certificados revocados del prestador de servicios de certificación.
2. A continuación se generará un justificante de recepción, firmado con el sello electrónico del registro, que contendrá una copia del documento de presentación, el número de entrada en el registro electrónico, la fecha y hora de la presentación efectiva del documento, los datos de identificación del firmante o firmantes del documento de presentación y, si procede, la relación de los documentos anexos. El justificante de recepción será puesto inmediatamente a disposición de la persona que lo presente, que podrá descargarse una copia verificable del mismo.
3. Cuando en la presentación se utilice un formulario, se podrá incluir en el justificante de recepción la identificación del tipo de documento presentado, la del órgano o unidad administrativa de destino y la descripción sucinta del procedimiento al que se refiere. Si el escrito da inicio a un nuevo procedimiento, se podrá dar más información sobre los plazos para la tramitación, el sentido del silencio administrativo y, si se asigna en el mismo acto, el número de expediente.
4. Cuando el documento pueda ser asignado a alguna de las categorías predefinidas en el catálogo unificado de procedimientos, se completarán los metadatos con los valores definidos en éste. En caso contrario las cumplimentará el personal del registro, quien designará también el órgano o la unidad de destino.
5. Una vez completados los metadatos, automáticamente o con la intervención del personal del registro, se reenviarán inmediatamente los documentos admitidos a sus destinatarios.

Artículo 49. Registro de salida de documentos.

1. Las unidades administrativas del Ayuntamiento presentarán en el registro electrónico los documentos electrónicos auténticos que deban ser enviados a otras administraciones públicas o a la ciudadanía, y aquellos otros que disponga la normativa administrativa.
2. El registro electrónico comprobará las firmas electrónicas de los documentos presentados y la validez de los certificados que las apoyen, y practicará el oportuno asentamiento de salida.
3. Una vez puesto un documento electrónico a disposición de los destinatarios, en el caso de la notificación por medios electrónicos, o del correspondiente servicio de notificaciones, en los otros casos, se enviará al remitente un justificante de este hecho, firmado con el sello



electrónico del registro electrónico y que contendrá el número de salida, la fecha y hora de la puesta a disposición, la forma de comunicación o notificación, los datos de identificación del destinatario y del firmante o firmantes del documento y, si procede, la relación de los documentos anexos.

Artículo 50. Denegación del registro.

1. El registro electrónico del Ayuntamiento rechazará toda presentación que no esté protegida por una firma electrónica válida, según los criterios definidos en esta Ordenanza, así como aquellas que contengan ficheros cuyo formato no se ajuste a las especificaciones técnicas del registro o que presumiblemente puedan contener un código malicioso o cualquier otro mecanismo que pueda provocar anomalías o fallos en el funcionamiento del registro, o que suponga un riesgo para la integridad o seguridad de los sistemas de información municipales.
2. En los casos previstos en el párrafo anterior, así como cuando se detecten anomalías técnicas en la transmisión telemática de los documentos electrónicos, el registro electrónico del Ayuntamiento no admitirá ningún dato, y pondrá esta circunstancia en conocimiento de quien lo ha presentado mediante los correspondientes mensajes de error, para que se proceda a la subsanación del envío, conservándose un registro de la incidencia en un fichero a este efecto.

CAPÍTULO SEXTO.

ACCESO A LOS EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Artículo 51. Acceso a los expedientes y documentos electrónicos.

1. Los miembros de la unidad administrativa responsable de un documento o expediente estarán autorizados para el acceso a su contenido y serán los únicos habilitados para llevar a cabo operaciones en el mismo.
2. Cuando los documentos electrónicos pertenezcan a expedientes no acabados, se permitirá el acceso a todas las unidades que puedan intervenir en su tramitación.
3. El acceso de los interesados a los documentos electrónicos correspondientes a expedientes no acabados podrá ser automático cuando en los metadatos del documento conste que se puede permitir el acceso inmediato. Cuando los datos correspondientes no hayan sido cumplimentados o indiquen la no-procedencia del acceso inmediato al documento, el órgano o unidad responsable del documento deberá cursar la oportuna solicitud para su resolución.
4. Los documentos electrónicos relativos a procedimientos ya acabados, siempre que no se vean afectados por las limitaciones previstas en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, podrán ser objeto de libre acceso por la ciudadanía. Siempre que los recursos del Ayuntamiento lo permitan, se establecerán los medios para que los datos de los documentos electrónicos informen de la presencia o ausencia de restricciones para el acceso, de manera que en el segundo caso la consulta del documento por parte de la ciudadanía pueda ser inmediata.
5. Sin perjuicio de lo que disponen los párrafos anteriores, la ciudadanía y las otras administraciones públicas podrán solicitar el acceso a un documento o expediente electrónicos a la unidad administrativa que sea responsable de ello. Cuando la solicitud sea aceptada, y en los casos en los que el citado artículo 37 de la Ley 30/1992 reserve el acceso a las personas que cumplan determinadas condiciones, se podrá poner el documento o expediente electrónicos a disposición por medios electrónicos, pero se requerirá siempre la previa identificación de quien realice el acceso.
6. Los órganos y unidades administrativas con funciones de información a la ciudadanía y de inspección podrán acceder a los documentos y expedientes en la medida que resulte necesario para el ejercicio de sus competencias. Así mismo cuando haya una causa legítima, la unidad responsable podrá permitir a otras unidades administrativas del Ayuntamiento la consulta del expediente o documento.
7. Para dar valor por defecto en un tipo de documentos a los datos a los que se refieren los párrafos 3 y 4 de este artículo se utilizarán las cualificaciones contenidas en el catálogo unificado de procedimientos, según lo que dispone el artículo 8 de esta Ordenanza.

CAPÍTULO SÉPTIMO.

COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES TEMÁTICAS

Artículo 52. La comunicación electrónica.

Las personas interesadas podrán elegir el canal telemático para sus comunicaciones con la administración municipal, y podrán cambiar nuevamente a otro canal a voluntad, excepte en los procedimientos en los que, por norma expresa, se determine la obligatoriedad de un canal



determinado.

Artículo 53. Condiciones para la comunicación telemática.

1. El Ayuntamiento habilitará un sistema de notificaciones telemáticas mediante el envío a una dirección electrónica segura que contenga la actuación administrativa que deba ser comunicada y desde la que la persona interesada pueda responder con la seguridad de un documento electrónico. Durante la tramitación de un procedimiento la persona interesada podrá cambiar el medio de notificación.
2. Para hacer efectivo, a plenos efectos jurídicos, un sistema de notificación telemática con un interesado concreto, previamente éste deberá señalar y dar su consentimiento expreso a la utilización de este medio e identificar, en cada caso, la dirección electrónica correspondiente. El consentimiento del interesado deberá expresarse específicamente para cada procedimiento; tanto la indicación de la preferencia de uso de medios electrónicos como el consentimiento se podrán emitir y solicitar por medios electrónicos.
3. Para que el sistema de notificación telemática sea válido deberá reunir los requisitos siguientes:
 - a) Acreditar la fecha y hora en las que se produce la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación.
 - b) Acreditar el momento de acceso a su contenido.
 - c) Poseer mecanismo de autenticación para garantizar la exclusividad de su uso y la identidad del usuario.
 - d) Los prestadores del servicio de comunicaciones por los medios electrónicos que se determinen podrán solicitar la validez de sus servicios para que estos asuntos sean considerados medios válidos de notificación electrónica.

Artículo 54. Práctica de la notificación electrónica.

1. A través del registro telemático correspondiente se enviará por correo electrónico a la persona interesada, a la dirección electrónica que haya facilitado, un aviso de notificación de carácter informativo que comunique la existencia de una notificación dirigida a ella, así como la dirección de la página web a la que tenga que acceder para obtenerla.

Si no es posible efectuar este aviso de notificación a la dirección electrónica facilitada por la persona interesada deberá intentarse efectuar utilizando otras vías ordinarias de notificación. En este aviso de notificación deberán señalarse los datos básicos que permitan la identificación de la notificación que se ponga a disposición de la persona usuaria (órgano competente y emisor del asunto y número de expediente administrativo). Además, deberá especificarse que una vez transcurridos diez días naturales a partir de la fecha de recepción del aviso sin haber accedido a su obtención, se considerará rechazada la notificación a los efectos previstos en la normativa vigente, excepto que, de oficio o a instancias del destinatario, se compruebe la imposibilidad técnica o material de acceso.

2. La persona interesada podrá acceder a la página concreta de notificación telemática a través de la página web con su identificación personal, a través del certificado digital y, una vez firmado el correspondiente justificante de recepción, mediante firma electrónica reconocida. La firma electrónica del justificante de recepción implica la aceptación de la notificación.
3. El acceso al contenido de la notificación se entenderá producido en el momento en el que esta notificación se acepta y el sistema genera un justificante de recepción con la fecha y hora de la recepción, el cual dejará constancia de la recepción por parte del interesado. Esta justificación de recepción podrá acreditar la notificación a todos los efectos legales. Inmediatamente la persona interesada tendrá acceso al texto completo de la notificación, que deberá tener formato imprimible.
4. Se dejará constancia en el expediente administrativo de la aceptación o rechazo del procedimiento telemático y se producirá a efectos de lo que prevé el artículo 59 de la Ley 30/92. La fecha y la hora de la recepción de la notificación que conste en el correspondiente justificante electrónico de recepción de la notificación será válido para el cómputo de plazos, a los efectos que en cada caso prevea la norma reguladora del procedimiento administrativo correspondiente.

CAPÍTULO OCTAVO.

TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE PROCEDIMIENTOS

Artículo 55. Formación de expedientes electrónicos.

1. Los documentos correspondientes a un determinado procedimiento se agruparán en un expediente electrónico, al que se unirán secuencialmente según sean generados o recibidos por el Ayuntamiento.
2. Los expedientes electrónicos dispondrán de un conjunto de metadatos, entre los que habrá un código identificativo único que será constante a lo largo de toda la vida del expediente.
3. Todos los expedientes electrónicos dispondrán de un índice electrónico al que se incorporarán todos los documentos que se hayan

adjuntado por estricto orden de llegada, y su autenticidad e integridad se garantizarán mediante una firma electrónica avanzada realizada con un sello electrónico del Ayuntamiento.

4. Una vez incorporado un documento electrónico auténtico a un expediente electrónico, éste no podrá ser modificado o eliminado bajo ningún concepto.

Artículo 56. Requisitos de los procedimientos administrativos electrónicos.

1. En los procedimientos tramitados en soporte electrónico se garantizará la identificación y el ejercicio de la competencia por parte del órgano reconocido como competente en cada caso.

2. Los actos administrativos y las resoluciones dictadas por el Ayuntamiento y las comunicaciones con la ciudadanía realizadas 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.

3. La plataforma de tramitación debe garantizar el control de los plazos, la constancia de la fecha y la hora de las actuaciones y la identificación de sus responsables, así como el respeto al orden de tramitación de los expedientes.

4. La plataforma de tramitación avisará a sus usuarios del transcurso de los plazos correspondientes al procedimiento, y no podrá realizar ninguna acción de forma automatizada después de su vencimiento.

5. La plataforma de tramitación distinguirá los perfiles de usuario que sean necesarios para la adecuada ordenación de las funciones de las personas que intervengan en la tramitación, y delimitará en función de éstos las operaciones a realizar sobre los expedientes.

6. Los órganos administrativos deberán garantizar que los derechos de audiencia a los interesados y de información pública se puedan ejercer, cuando sea procedente, a través de medios electrónicos.

Artículo 57. Información a las personas interesadas.

1. Las personas interesadas, después de identificarse, podrán obtener información electrónica sobre el estado de tramitación de los procedimientos administrativos en los que sean parte. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá, en todo caso, la relación de los actos de trámite realizados, con indicación de su contenido y de la fecha en la que se dictaron. Cuando los datos de los documentos electrónicos del expediente así lo indiquen, de acuerdo con lo que dispone esta Ordenanza, se permitirá además el acceso a su contenido.

2. El Ayuntamiento podrá enviar a la persona interesada avisos sobre el estado de la tramitación a través de los medios de comunicación previstos en esta Ordenanza.

Artículo 58. Iniciación de procedimientos electrónicos a instancia de parte.

1. Los procedimientos administrativos podrán ser iniciados a instancia de parte mediante la presentación en el registro electrónico de un documento de iniciación, que podrá ser una solicitud, comunicación o declaración responsable. A este efecto, el Ayuntamiento pondrá a disposición de las personas interesadas los formularios correspondientes en los diferentes procedimientos definidos en el catálogo unificado de procedimientos, según lo que dispone esta Ordenanza, y, para los otros casos, un formulario de carácter genérico denominado instancia general.

2. La instancia general deberá firmarse siempre con una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido. En los otros formularios se podrán utilizar otros medios de identificación y de acreditación de la voluntad, en función de lo que establece el catálogo unificado de procedimientos, y siempre que se cumpla lo previsto en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Artículo 59. Instrucción de procedimientos electrónicos modelizados.

1. Se entiende por procedimientos electrónicos modelizados aquellos cuya definición se ha introducido en la plataforma de tramitación, de manera que ésta contiene el flujo básico del procedimiento, con todos sus trámites y los plazos correspondientes, así como las plantillas de los informes y resoluciones relativas al procedimiento.

2. El documento de iniciación de un procedimiento modelizado requerirá la aportación de todos los documentos necesarios, aunque se podrá tramitar incluso faltando algunos, siempre y cuando éstos no sean requisito imprescindible para la admisión. En este supuesto la plataforma



informará a quien los tramite de que faltan documentos para requerir al ciudadano la correspondiente subsanación. Así mismo, se podrá incluir un aviso en el justificante de recepción que se expida con la relación de los documentos que falten, aunque éste no tendrá efectos de notificación.

3. Una vez admitido el documento de iniciación, cuando el procedimiento lo permita en función de lo dispuesto en el catálogo unificado de procedimientos, el procedimiento se iniciará automáticamente, y la plataforma de tramitación asignará un número al expediente, completará los datos correspondientes y enviará el escrito de iniciación y los documentos que lo acompañan al órgano o unidad administrativa competente para la instrucción. El número de expediente se podrá incluir en el justificante de recepción expedido a la persona que lo presente, comunicando en caso contrario dicho número a las personas interesadas en el primer acto de comunicación al que de lugar el procedimiento.

4. El expediente será asignado a uno de los miembros de la unidad administrativa competente que se encargará de la realización del trámite. Una vez éste se de por finalizado, el responsable de la unidad u otro miembro competente de esta firmará, con una firma electrónica avanzada, el acto o resolución correspondiente al trámite, que será conservado en el expediente, y la tramitación seguirá automáticamente el flujo previamente definido que empezará el siguiente paso a la unidad administrativa correspondiente.

5. En el caso de que el órgano o unidad administrativa competente considere necesario añadir alguna tarea al procedimiento modelizado, podrá hacerlo a través de la propia plataforma de tramitación, de lo que deberá quedar constancia en éste.

Artículo 60. Instrucción de procedimientos electrónicos no modelizados.

1. Los procedimientos no modelizados son aquellos en los que no hay una definición previa de trámites, documentos y otros aspectos esenciales de éstos. En estos procedimientos el documento de presentación permitirá anexar todos los documentos que el presentante considere oportunos, y deberá etiquetarlo con una descripción expresiva de su naturaleza y contenido.

2. Una vez recibido el documento de presentación, el personal del registro lo examinará y lo asignará a la unidad administrativa que a su parecer resulte competente.

3. Una vez cualificada la naturaleza del procedimiento, el órgano o unidad administrativa competente lo iniciará, para lo que le asignará un número de expediente y completará los datos del mismo. Cuando el documento de presentación no de lugar al inicio de un procedimiento y no proceda realizar ninguna tarea en virtud de éste, se archivará directamente. En el caso de que proceda la realización de una o más tareas, éstas se ejecutarán y se archivará su resultado, indicando expresamente a la plataforma de tramitación la finalización de las tareas derivadas del documento cuando ésta se produzca.

4. Para la tramitación del expediente se procederá de la manera prevista en el punto 4 del artículo anterior, y una vez finalizado un trámite se definirá manualmente el siguiente.

Artículo 61. Elaboración de notificaciones.

1. Cuando sea preciso notificar un acto del procedimiento, se efectuará la notificación sobre la base de las plantillas contenidas en la plataforma de tramitación. Esta plataforma incluirá automáticamente como destinatarios de la notificación a los interesados en el procedimiento en cuestión, y se podrán añadir más destinatarios si así se considera oportuno.

2. Una vez efectuada la notificación, la plataforma de tramitación la enviará al registro y será puesta a disposición de los destinatarios por medios electrónicos o bien enviada al correspondiente servicio de notificaciones, según corresponda de acuerdo a lo que dispone esta Ordenanza.

3. Cuando la notificación se efectúe por vía postal o de manera presencial, se incorporará al expediente electrónico la copia electrónica auténtica del documento justificante en soporte papel, y cuando se efectúe por medios electrónicos se unirá el justificante de recepción electrónico firmado por el destinatario.

4. Sin perjuicio de lo que establecen el párrafo cuarto del artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, y el párrafo tercero del artículo 28 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en los supuestos de rechazo la notificación se podrá recurrir a su publicación en el tablón de edictos electrónico del Ayuntamiento.

5. Cuando la notificación de una determinada actuación municipal no sea legalmente exigible, el Ayuntamiento podrá comunicarse con los interesados utilizando los medios previstos en esta Ordenanza.



Artículo 62. Finalización de procedimientos electrónicos.

1. El procedimiento electrónico acabará en el caso de que haya una resolución que le ponga fin, por desistimiento o renuncia del interesado o por caducidad del expediente. En todo caso, la finalización debe hacerse constar expresamente en la plataforma de tramitación y en los datos del expediente, a los efectos previstos en esta Ordenanza y, en particular, para la apertura del acceso de la ciudadanía al expediente y para el cómputo del plazo para su traslado al archivo.
2. Cuando sea preceptivo el traslado de documentos del expediente y, en particular, de los que deban figurar en los libros de resoluciones y en los libros de actas, éste se practicará mediante el envío de notificaciones por medios electrónicos a los órganos, unidades o administraciones públicas destinatarias.

DISPOSICIÓN FINAL

Esta Ordenanza entrará en vigor a los seis meses de su publicación íntegra en el Boletín Oficial de las Illes Balears (BOIB), no pudiéndose efectuar hasta que se hayan cumplido los plazos que prevé el artículo 103, en relación con el 113, ambos de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Illes Balears.

No obstante, la efectiva prestación de los servicios mediante los procedimientos y trámites indicados en esta Ordenanza utilizando los medios electrónicos que se prevén en la misma, dependerá del desarrollo de los medios de los que disponga el Ayuntamiento, por lo que se anunciará en el BOIB, sede electrónica, tablón de edictos y, si se considera oportuno, en la prensa local.

Contra este acuerdo se puede interponer directamente recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de las Illes Balears en el plazo de dos meses, a contar a partir del día siguiente al de la publicación de la presente Ordenanza.

No obstante lo anterior, se puede ejercitar, si se da el caso, cualquier otro recurso que se estime pertinente.

Todo ello de conformidad con la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa y de la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 25 de noviembre de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Pollença, a 2 de mayo de 2014

EL ALCALDE
Bartomeu Cifre Ochogavia

