

Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE SANTA MARGALIDA

18463

Aprobación definitiva del Reglamento municipal para el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos mediante la utilización de medios electrónicos

No habiendo presentado por los interesados, durante el plazo de exposición al público, ninguna reclamación contra el acuerdo adoptado por el Ayuntamiento Pleno en la sesión de día 26 de octubre de 2015, de aprobación inicial del Reglamento municipal para el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos mediante la utilización de medios electrónicos, ha resultado definitivamente aprobado, y por este motivo, se publica el texto íntegro del mencionado reglamento, que es el siguiente:

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

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

Artículo 7.- Calificación de los documentos que contengan datos de carácter personal.

Artículo 8.- Clases de actuaciones.

Artículo 9.- Automatización de actuaciones que impliquen una clasificación o valoración.

Artículo 10.- Sello del órgano.

Capítulo 2. Sede electrónica.

Artículo 11.- Sede electrónica municipal.

Artículo 12.- Acceso universal y multicanalidad.

Artículo 13.- Gestión de la sede electrónica.

Artículo 14.- Calidad y usabilidad.

Artículo 15.- Seguridad.

Artículo 16.- Ámbito de la sede electrónica.

Artículo 17.- Contenidos relativos a los derechos políticos.

Artículo 18.- Contenidos relativos a los servicios municipales.

Artículo 19.- Tablón municipal electrónico.

Artículo 20.- Publicaciones Oficiales periódicas del Ayuntamiento.

Artículo 21.- Carpeta ciudadana.

Artículo 22.- Operatoria para la validación de copias verificables.

Artículo 23.- Acceso a los contenidos de la sede electrónica.

Capítulo 3.- Interoperabilidad, identificación, autenticación y representación

Artículo 24.- Condiciones para la interoperatividad.

Artículo 25.- Intercambio seguro de datos.

Artículo 26.- Medios de identificación y autenticación.

Artículo 27.- Identificación y autenticación.

Artículo 28.- Sellos electrónicos.

Artículo 29.- Entornos cerrados de telecomunicación.

Artículo 30.- Utilización de certificados reconocidos.

Artículo 31.- Otros medios de identificación y autenticación.

Artículo 32.- Identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía por parte de un empleado municipal.

Artículo 33.- Representación.

Artículo 34.- Subsanación de defectos.





Artículo 35.- Documento electrónico.

Artículo 36.- Datos.

Artículo 37.- Documentos electrónicos auténticos aportados por la ciudadanía.

Artículo 38.- Formatos.

Capítulo 4.- Firma electrónica del personal al servicio de la Administración Municipal.

Artículo 39.- Firma personal municipal.

Artículo 40.- Funciones reservadas habilitados de carácter estatal.

Capítulo 5 - Registro Electrónico.

Artículo 41.- Creación y naturaleza del Registro electrónico.

Artículo 42.- Gestión del Registro electrónico.

Artículo 43.- Información a los usuarios.

Artículo 44.- Requisitos para la admisión de los documentos.

Artículo 45.- Cómputo de plazos.

Artículo 46.- Registro de entrada de documentos.

Artículo 47.- Registro de salida de documentos.

Artículo 48.- Denegación del registro.

Capítulo 6 - Realización de copias.

Artículo 49.- Copias electrónicas auténticas de documentos en soporte papel.

Artículo 50.- Realización de copias electrónicas auténticas de documentos electrónicos auténticos.

Artículo 51.- Obtención de copias verificables de documentos electrónicos auténticos.

Artículo 52.- Finalidad de las copias y competencia para su realización.

Capítulo 7 - Conservación y destrucción de documentos.

Artículo 53.- Destrucción de documentos originales en soporte papel.

Artículo 54.- Conservación y destrucción de los documentos electrónicos.

Capítulo 8 - Acceso a los expedientes y documentos electrónicos.

Artículo 55.- Acceso a los expedientes y documentos electrónicos.

Disposición final. Entrada en vigor.

CAPÍTULO I **OBJETO, PRINCIPIOS Y DERECHOS**

Artículo 1. Objeto.

La presente Ordenanza, en el marco de lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos municipales, regula la utilización por la administración de este Ayuntamiento de los medios electrónicos en sus relaciones con los ciudadanos y las demás Administraciones Públicas, así como el desarrollo de su actividad administrativa a través de los trámites y procedimientos pertinentes, así como 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, salvo que 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 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 dichos servicios o en el ejercicio de potestades administrativas delegadas, deberán adoptar medidas necesarias para la prestación de sus servicios a través de medios electrónicos, ateniéndose a la presente Ordenanza en el que ésta sea aplicable.



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 que hay en poder del Ayuntamiento.
- c) El tratamiento de la información obtenida por el Ayuntamiento en el ejercicio de sus potestades.

2. Esta Ordenanza también será de aplicación a las comunicaciones con la ciudadanía no sometidas a derecho administrativo y, en especial, 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 para el Ayuntamiento se regirá por los siguientes principios:

- 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 del mismo. Asimismo, únicamente se requerirá a la ciudadanía la aportación de la información que sea estrictamente necesaria de acuerdo con la finalidad para la que se solicite.
- 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 la presente 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 establezcan en la reglamentación elaborada al efecto.
- b) Derecho a participar, en los términos establecidos en el artículo 69 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en los procesos de toma de decisiones y en la mejora de gestión municipal a través de medios electrónicos.
- c) Derecho a recibir acuse de recibo de los escritos que presente con especificación de la Unidad que los tramita, plazo de resolución y sentido del silencio administrativo, ya 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 un fin diferente de aquella para la que se consintió el tratamiento.

2. En relación con los medios utilizados en su relación con el Ayuntamiento, la ciudadanía disfrutará de los siguientes derechos:

- a) Derecho a elegir 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 conlleve discriminación o perjuicio.

3. En cuanto 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 forma comprensible ya través de medios electrónicos, la información relativa al estado de la tramitación y el 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 encuentran en poder del Ayuntamiento, siempre que se haya otorgado el correspondiente consentimiento para la utilización de los datos personales y que se facilite la información que fuera necesaria para la localización del documento. También habrá este derecho respecto a la información y documentación que hay en otras administraciones públicas, siempre que la Administración municipal haya firmado con las mismas un convenio de intercambio de información. No requerirá convenio la transmisión de datos autorizada por ley.
- c) Derecho a obtener en todo momento copias de los documentos electrónicos, en formato electrónico o en papel, cuando exista 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 apoyo y ayuda para la utilización de modelos y servicios regulados en esta Ordenanza,





utilizando para ello el Ayuntamiento las herramientas que resultan apropiadas de acuerdo con el estado de la técnica y destinando los recursos de acuerdo con su capacidad.

Artículo 6. Consentimiento para el tratamiento de datos de carácter personal.

1. Siempre que el Ayuntamiento pida a 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 pueden ejercitarse.

2. Los formularios en los que se soliciten datos de carácter personal con el fin de la tramitación y resolución de un concreto procedimiento administrativo o la provisión de un determinado servicio, incluirán el consentimiento expreso del interesado o interesados para el tratamiento de las datos aportados a tal fin. Cuando por este mismo fin sea necesario utilizar datos que hay archivos 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 de lo posible las comunicaciones de datos a realizar. En todos estos casos la firma por el interesado del documento 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 en él solicitados para la tramitación y la resolución de ulteriores procedimientos y para la futura provisión de servicios, siempre que estos estén relacionados con aquellos que dieron lugar a la cesión originaria de los datos. Del mismo modo se podrá requerir el consentimiento para ceder los datos a otras administraciones públicas, cuando éstas son necesarias 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 dichos usos y caducarán el consentimiento otorgado en el plazo de diez años.

4. 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 existir en el modelo o formulario una casilla en que éste se dé expresamente.

Artículo 7. Calificación 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 aplicables a los mismos, según lo dispuesto en el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre. Cuando, dada la naturaleza y función de un procedimiento o de una clase de documentos, puedan prever estos aspectos, el contenido a asignar a los correspondientes datos se determinará en el catálogo unificado de procedimientos.

2. En los casos en que el valor de la información de un documento no quede fijado en el catálogo de procedimientos y tampoco se le hayan atribuido expresamente, el valor asignado por defecto debe ser tal que impida los accesos indebidos a información de carácter personal. Sin embargo, 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 8. Clases de actuaciones.

1. El Ayuntamiento podrá utilizar medios electrónicos para realizar actuaciones de las siguientes clases:

a) Actuaciones personales: son aquellas que el contenido es elaborado por uno o varios empleados municipales, los cuales se hacen responsables del mismo.

b) Actuaciones de simple trámite o de comunicación de datos automatizados: son aquellas consistentes únicamente en trasladar a la ciudadanía una información que se encuentra en los sistemas de información municipales, o aquellas con un contenido unívocamente definido en esta Ordenanza, como la elaboración del acuse de recibo de un documento presentado en el Registro electrónico.

c) Actuaciones automatizadas que impliquen una clasificación o valoración: son aquellas que el contenido se elabora de manera automatizada utilizando herramientas informáticas que, sobre la base de conocimiento previamente aportado, realizan una tarea de clasificación o valoración, asignando una consecuencia jurídica en función de los datos de partida que les hayan sido aportados.

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

Artículo 9. 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 siguiente contenido mínimo:

- 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 aportado al mismo como base para su funcionamiento, en una medida bastante expresiva para la ciudadanía de los fundamentos de su actuación y la adecuación de los mismos 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 que se basarán las mismas.

2. En todo caso, el Ayuntamiento velará por 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 10. Sello del órgano.

1. Recogido en la Ley 11/2007 como sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada, el sello de órgano sirve a 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 del Pleno, que se publicará en la sede electrónica, haciendo 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 aquellas actuaciones automatizadas que proceda un sistema de código seguro para la verificación de documentos, que vinculará al órgano y 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, tales como:

- a) Cada código incorporado a un documento será rigurosamente único.
- b) El código estará vinculado al órgano que lo firma y el 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 estatal, sin perjuicio de las delegaciones que puedan realizar.

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

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

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 II **SEDE ELECTRÓNICA**

Artículo 11. 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: <https://seu-e.net/ajsantamargalida>.

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 realizará conforme a lo establecido en la presente Ordenanza, dándose en todo caso prioridad a la publicación de la información preceptiva por mandato de la ley o de una resolución judicial.

Artículo 12. Acceso universal y multicanalidad.

1. El Ayuntamiento garantizará a toda la ciudadanía la posibilidad de acceso a su sede electrónica, disponiendo para ello los terminales



instalados en las sedes físicas del Ayuntamiento.

2. La sede electrónica del Ayuntamiento será accesible a través de aquellos terminales cuyo uso esté generalmente extendido entre la ciudadanía de acuerdo con el estado de la técnica en cada momento, incluyendo 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 que disponga.

Artículo 13. 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 aquella que ha venido siendo la responsable de la web municipal.

2. La Unidad responsable de la sede electrónica coordinará a las diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento para que se incorporen a la misma información relativa a su ámbito competencial, estableciendo las directrices necesarias a tal 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 responsable de la misma.

3. El Ayuntamiento podrá recurrir a las fórmulas contractuales para la gestión indirecta de servicios públicos admitidas en Derecho por encomendar a terceros la gestión y administración de la sede, manteniendo en todo caso sus responsabilidades sobre la misma.

Artículo 14. Calidad y usabilidad.

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

2. El Ayuntamiento velará para que el diseño de su sede electrónica y la estructura de los menús facilite su uso para la ciudadanía, siguiendo las normas y aplicando las metodologías definidas para la mejora de la usabilidad de los sitios web. La web debe ser "accesible"

3. Los servicios puestos a disposición en la sede electrónica estarán operativos en todo momento. Cuando, por razones técnicas, se prevea la imposibilidad de acceso a la sede electrónica o en alguno de sus servicios, este hecho deberá anunciarse a los usuarios con la máxima antelación posible, indicando, en su caso, los medios alternativos disponibles .

4. En todo caso se dará la información que señala el artículo 45.1 de esta Ordenanza.

Artículo 15. Seguridad.

1. La sede electrónica del Ayuntamiento identificará y cifrará sus comunicaciones mediante un certificado de dispositivo seguro.

2. Los mecanismos de seguridad deberán estar siempre activados en las conexiones con el tablero 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 en las conexiones con la carpeta ciudadana, en las que será además necesario disponer de cifrado de confidencialidad.

Artículo 16. 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 la naturaleza de estos, los medios y procedimientos necesarios para acceder y, en su caso, los requisitos técnicos y jurídicos exigibles.

2. Asimismo, 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. A juicio de los responsables de su gestión, la sede electrónica del Ayuntamiento podrá incluir otra 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, los transportes, el comercio o los deportes.

4. Toda la información publicada en la sede electrónica se especificará la Unidad administrativa de procedencia y la fecha de la última





actualización.

Artículo 17. Contenidos relativos a los derechos políticos.

1. Entre los contenidos de la sede electrónica orientados a facilitar el ejercicio por la ciudadanía de 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 competencias municipales.
- c) La normativa propia de la Corporación.
- d) Los acuerdos y resoluciones de los órganos de gobierno municipal.
- 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 incorporará a 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 que se refiere este artículo y, en particular, la de carácter económico y financiero, deberá ser publicada de forma que resulte fácilmente comprensible para la ciudadanía.

Artículo 18. Contenidos relativos a los servicios municipales.

Entre los contenidos relativos a la prestación de los servicios municipales 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 procedan, incluyendo asimismo los impresos y formularios asociados.
- c) Las personas que 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 pueden 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, tales como los números de teléfono o direcciones de correo electrónico habilidades para la atención a la ciudadanía.
- f) Los miembros del personal municipal habilidades para suplir 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, incluidas las clases de certificados electrónicos admitidos y los prestadores de servicios de certificación que los emiten.
- h) Los sellos de tiempo utilizados por el Ayuntamiento, con sus características principales.
- e) 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 de contratante regulado en el artículo 42 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- k) La oferta de empleo 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 en 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, en su caso.

Artículo 19. Tablón municipal electrónico.

1. El Ayuntamiento dispondrá en su sede electrónica de un tablón municipal electrónico de edictos y anuncios, 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 junto a cada documento publicado.



3. El Ayuntamiento podrá publicar en el tablón municipal electrónico las comunicaciones recibidas de terceros.

Artículo 20. Publicaciones oficiales periódicas del Ayuntamiento.

1. Los diarios o boletines oficiales del Ayuntamiento serán publicados en su sede electrónica, teniendo esta publicación plenos efectos legales.

2. El formato utilizado para la publicación del correspondiente Diario o Boletín deberá garantizar su integridad y accesibilidad.

Artículo 21. Carpeta ciudadana.

1. La sede electrónica del Ayuntamiento dispondrá de una zona llamada "carpeta ciudadana", de acceso restringido a su titular o titulares, los cuales se deberán identificarse utilizando un certificado electrónico antes de acceder a ésta.

2. Siempre que sea técnicamente factible, por parte del Ayuntamiento, se incorporará a la carpeta ciudadana toda la información relativa a su titular, que se encuentre en el Ayuntamiento, indicando expresamente aquella la utilización por parte del Ayuntamiento en nuevos procedimientos o la cesión a otras administraciones públicas haya sido consentida, y se puede modificar esta opción.

3. Como mínimo se incluirán en la carpeta ciudadana los datos del titular.

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

Artículo 22. Operativa 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 la misma, informando sobre la validez de la firma o firmas electrónicas de dicho documento.

Artículo 23. Acceso a los contenidos de la sede electrónica.

1. El Ayuntamiento incorporará en 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 terminados. Cuando, de acuerdo con la normativa aplicable, un determinado documento no sea inmediatamente accesible, el ciudadano podrá generar automáticamente una solicitud de acceso documental que dirigirá inmediatamente a la Unidad responsable del documento.

2. El acceso de los interesados a la información sobre los expedientes no terminados se realizará a través de su carpeta ciudadana. Se permitirá el acceso inmediato a los documentos integrantes de los expedientes cuando sea posible de acuerdo con lo dispuesto en esta Ordenanza y, 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 de la incluida en los párrafos anteriores será libre para la ciudadanía, sin necesidad de 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 la mejora de los servicios municipales, sin que en ningún caso la aportación de estos datos condicione el acceso a la información municipal.

CAPÍTULO III

INTEROPERABILIDAD, IDENTIFICACIÓN, AUTENTIFICACIÓN Y REPRESENTACIÓN

Artículo 24. Condiciones para la interoperatividad

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

2. Los datos y documentos en formato electrónico de 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 las puedan necesitar como documentación complementaria para la tramitación y evitar la reiteración entre Administraciones de solicitudes 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 25. Intercambio seguro de datos.

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

2. Para materializar el intercambio de datos en el conjunto de las administraciones de las Islas Baleares, el Ayuntamiento se sumará, si así lo acuerda el Pleno, al esquema de interoperabilidad que determine el Gobierno de las Islas Baleares en los sus planes de promoción y desarrollo de la Administración Electrónica, incluyendo un mapa de interoperabilidad entre administraciones de las Islas Baleares, un esquema de convenios y un inventario de documentos a intercambiar.

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

Artículo 26. Medios de identificación y autenticación.

1. El Ayuntamiento utilizará certificados de identificación de sitios 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 dispuestos en esta Ordenanza.

Artículo 27. Identificación y autenticación.

1. La autenticidad e integridad de la información y de los documentos en los que se hayan utilizado medios electrónicos, informáticos y telemáticos se garantizarán mediante 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 28. Sellos electrónicos.

1. Los actos administrativos del Ayuntamiento realizados de forma automatizada se autentica 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. Esto teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

3. Igualmente la Alcaldía establecerá, mediante Decreto, la política y dispondrá de los medios para la generación y utilización de las claves privadas correspondientes a los sellos en condiciones seguras y de forma que se garantice la eficiencia de las operaciones de firma electrónica.

4. Asimismo la Alcaldía establecerá, mediante Decreto, previo informe de 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 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 29. Entornos cerrados de telecomunicación.

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

Artículo 30. Utilización de certificados reconocidos.

1. La utilización de firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido será suficiente para identificar los ciudadanos, así como para entender acreditada su voluntad, cuando se 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 31. Otros medios de identificación y autenticación.

En sus relaciones por medios electrónicos, el Ayuntamiento podrá disponer la utilización por la ciudadanía de cualquier otro medio de firma electrónica, siempre que se garantice la seguridad en la identificación y, en su caso, la acreditación de la voluntad, y 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 32. Identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía por parte de un empleado municipal.

1. En los supuestos en 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 carencia 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 a su servicio que estarán habilitados para suplir la ciudadanía en las operaciones de identificación y autenticación, de acuerdo con lo previsto en este artículo.

Artículo 33. 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 por cualquiera de los siguientes procedimientos:
 - a) Mediante la 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) Mediante la declaración del apoderamiento por parte del representante y la posterior comprobación de la representación.
2. El Ayuntamiento podrá requerir al apoderado la justificación de su apoderamiento en cualquier momento.

Artículo 34. Subsanación de defectos.

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





2. Asimismo, 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 periodo 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 la subsanación de cualquier defecto formal ocasionado por el incumplimiento de los requisitos de identidad, integridad y autenticidad previstos en esta Ordenanza.

4. En el caso de requerimiento de documentación o condiciones no incluidas en la información inicial el afectado podrá plantear la responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento cuando la enmienda no sea consecuencia de una inadecuada calificación de la actividad por parte de la afectado y siempre que se acredite que el daño tiene su causa determinante en la falta de información suficiente previa al inicio del procedimiento.

Artículo 35. Documento Electrónico.

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

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

3. Se entiende por documento electrónico "auténtico" todo 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 firma.

4. Se entiende por "copia electrónica auténtica" todo aquel documento electrónico auténtico que reproduce el contenido 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 todo aquel documento, electrónico o en soporte papel, que guarda plena identidad visual con el primer y lleva incorporando un código de verificación que permite comprobar su autenticidad accediendo al documento electrónico auténtico se encuentra en un archivo.

6. Se entiende por documento electrónico "preservar" todo aquel documentos 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, en su caso, en virtud de su valor como fuente histórica.

Artículo 36. Datos.

1. Cada documento electrónico tendrá asignados un conjunto de datos descriptivos de su contenido y de otros aspectos del mismo.

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

3. Entre los datos de cada documento electrónico figurarán necesariamente las 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, del autor o responsable de la misma y de la naturaleza jurídica del documento copiado.
- c) La denominación y, en su caso, el código de la unidad administrativa responsable del documento.
- d) La posibilidad de acceso inmediato a su contenido por parte de los interesados en el expediente al que se refiere.
- e) La posibilidad de libre consulta una vez terminado el procedimiento a que se refiere o, en caso contrario, las causas aplicables para restringir el acceso.

4. Deberá guardar constancia, durante toda la vida del documento, de los datos asignadas al mismo en cada momento.

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

- a) Las identificativos del documento.





- b) Las relativas a la originalidad del documento y, en su caso, al tipo de copia, el autor o responsable de la misma ya la naturaleza jurídica del documento copiado.
- c) Las relativas a las firmas del documento.
- d) Las asociadas a la trazabilidad y el control de los accesos a la información exigido por la normativa de protección de datos para los datos a los que se aplica el nivel alto de las medidas de seguridad.

Artículo 37. Documentos electrónicos auténticos aportados por la ciudadanía.

1. El Ayuntamiento aceptará la aportación por la ciudadanía de 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 la incorporación de estos en la plataforma de tramitación o el archivo electrónico municipal, haciendo constar en los datos del origen del documento.

Artículo 38. Formatos.

1. El Ayuntamiento mantendrá un catálogo actualizado de los formatos admitidos para la presentación de documentos electrónicos, que se publicará en la sede electrónica y estará a lo dispuesto en el esquema nacional de interoperabilidad.
2. Cuando se presente un documento electrónico en un formato no preservable y la firma del mismo se realice a través de la operatoria del registro electrónico del Ayuntamiento, el documento electrónico será objeto de migración a un formato preservable antes de ser firmado. Esto cuando las posibilidades técnicas del Ayuntamiento lo permitan.
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 asimismo admisibles aquellos que sean generalmente utilizados por la ciudadanía.
4. Sin perjuicio de lo dispuesto en 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 seno 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 de los que existan o sean facilitados por el Ayuntamiento, herramientas o utilidades gratuitas.

CAPÍTULO IV

FIRMA ELECTRÓNICA DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Artículo 39. Firma personal municipal.

El conjunto de empleados públicos del Ayuntamiento que tengan que participar en la gestión administrativa por medios electrónicos dispondrán de firma electrónica, lo podrán hacer a través de su DNI electrónico, pero también podrán disponer de firma basada en un certificado de empleado público, proporcionado por el propio 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 con las garantías y requisitos que establece la política de firmas de la institución.
2. Las firmas electrónicas de los empleados públicos sólo podrán ser utilizados en el desarrollo de sus funciones y en el ejercicio de sus potestades propias del cargo que ocupan, y estarán reflejadas en el Directorio de la Organización. Se puede dar el caso de que un empleado público tenga más de una identidad digital, y en este caso deberá elegir con qué identidad desea 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 que el titular presta su servicio de certificación.





4. *Corresponde al Ayuntamiento realizar las tareas 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 dichos certificados cuando proceda.*

5. *Corresponde a los empleados públicos que tengan firma electrónica, la realización de las siguientes funciones:*

- a) *La custodia de la firma y certificados electrónicos, así como de sus soportes.*
- b) *El uso adecuado de estos certificados exclusivamente en el ejercicio de sus funciones y con respecto a los requisitos y límites determinados.*

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

Artículo 40. Funciones reservadas habilitados de carácter estatal.

Lo dispuesto en el artículo 38, deberá respetar las funciones que la legislación vigente otorga a los funcionarios de habilitación de carácter estatal, procediendo a adoptar las fórmulas legales que permitan a estos funcionarios poder delegar atribuciones.

CAPÍTULO V REGISTRO ELECTRÓNICO

Artículo 41. 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 la sede electrónica del mismo. Los formularios electrónicos y, en su caso, las aplicaciones informáticas que se faciliten a la ciudadanía para la iniciación de procedimientos de competencia municipal podrán enlazar directamente con el mismo, siempre que se respeten todas las garantías y requisitos formales en la entrega de la documentación ya la recepción del correspondiente acuse de recibo.*
3. *El acceso al Registro electrónico del Ayuntamiento se realizará, en todo caso, bajo la cobertura del certificado de identificación de sede electrónica, de modo 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 administrativos del Ayuntamiento, así como para la remisión por éstas de documentos electrónicos a la ciudadanía.*
5. *No obstante lo dispuesto en el número 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 establecido respecto de la ventanilla única regulada en el artículo 18 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las Actividades de Servicios y su Ejercicio, así como a los eventuales convenios que el Ayuntamiento pueda firmar con otras administraciones públicas.*

Artículo 42. 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 y, si procede, de la clasificación, asignación de destino, incorporación de metadatos y otras operaciones que proceda realizar, con el apoyo en los aspectos técnicos del órgano competente en materia de tecnología.

Artículo 43. Información a los usuarios.

1. *En la operatoria para el acceso al Registro electrónico del Ayuntamiento 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, los formularios correspondientes a los mismos y*



los documentos susceptibles de ser presentados.

e) El estado de funcionamiento del sistema y, en su caso, las paradas técnicas previstas. En los supuestos de interrupción no planificada, y siempre que sea posible, el usuario visualizará un mensaje en que se comunique esta circunstancia.

2. En los casos en que se exija a los usuarios el uso de determinados formularios o programas informáticos, éstos estarán accesibles en 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. Esto cuando las posibilidades técnicas del Ayuntamiento lo permitan.

Artículo 44. Requisitos para la admisión de los documentos.

1. En cada presentación ante el Registro electrónico del Ayuntamiento deberá figurar al menos un documento de presentación, que estará firmado mediante una o varias firmas electrónicas avanzadas, las cuales deberán estar respaldadas por certificados que hayan sido admitidos por la Ayuntamiento para su uso en los procedimientos administrativos electrónicos de su competencia, de acuerdo con lo dispuesto en esta Ordenanza. La validez de estas firmas, verificada en el momento de la recepción, será requisito necesario para la admisión de los documentos presentados.

2. El documento de presentación podrá ir acompañado de otros documentos electrónicos anexos, debiendo hacer constar expresamente en el documento de presentación el compromiso sobre su autenticidad en caso de que éstos no sean documentos electrónicos auténticos.

3. Cuando se aportan a través del registro electrónico documentos cuyo destino sea un expediente ya iniciado deberá constar en el documento de presentación el número de expediente o, en caso de no conocer este, el número de registro obtenido en la presentación que dio inicio al expediente.

Artículo 45. Cómputo de plazos.

1. A efectos del cómputo de plazos para su cumplimiento por los interesados, 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 46. Registro de entrada de documentos.

1. En cada acto de presentación documental, y después de haber comprobado 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 asiento 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 acuse de recibo, 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, en su caso, la relación de los documentos anexos. El acuse de recibo será puesto inmediatamente a disposición del presentando, que podrá descargarse una copia verificable del mismo.

3. Cuando en la presentación se utilice un formulario, se podrá incluir en el acuse de recibo la identificación del tipo de documento presentado, la del órgano o unidad administrativa de destino y la descripción sucinta del procedimiento a 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 las meta-datos con los valores definidos en el mismo. De lo contrario los llenará el personal del registro, el cual designará también al órgano o 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 47. Registro de salida de documentos.

1. Las unidades administrativas del Ayuntamiento presentarán en el Registro electrónico los documentos electrónicos auténticos que deban ser remitidos a otras administraciones públicas o 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 asiento 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 demás casos, se enviará al remitente un acuse 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, en su caso, la relación de los documentos anexos.

Artículo 48. 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 archivos cuyo formato no se ajuste a las especificaciones técnicas del Registro o que presumiblemente puedan contener código malicioso o cualquier otro mecanismo que pueda provocar anomalías o fallos en el funcionamiento de Registro, o 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, poniendo esta circunstancia en conocimiento del presentando, mediante los correspondientes mensajes de error, para que proceda a la subsanación del envío, y conservando un registro de la incidencia en un fichero al efecto.

CAPÍTULO VI **REALIZACIÓN DE COPIAS**

Artículo 49. Copias electrónicas auténticas de documentos en soporte papel.

1. Podrán hacer una copia electrónica auténtica de cualquier documento en soporte papel, ya sea original o copia, que sea generado o recibido por el Ayuntamiento en el ejercicio de sus competencias.

2. En ningún caso la realización de una copia electrónica auténtica supondrá la modificación de los efectos legales de un documento. A estos efectos, el autor de la copia indicará en los datos de esta la naturaleza del documento original en papel y, en particular, su carácter de documento auténtico o de copia simple.

3. Los datos contendrán también información sobre el procedimiento manual o automatizado utilizado para la realización de la copia, la identidad del autor o responsable de la misma y, en su caso, sobre el expediente o grupo de documentos al que se asocia la copia.

4. El procedimiento para la realización de copias electrónicas auténticas de documentos en soporte papel constará de las siguientes fases:

a) Obtención de una imagen codificada digitalmente del documento en papel mediante un proceso de digitalización. Para asegurar la homogeneidad y calidad de este proceso, los escáneres estarán configurados con los parámetros de calidad técnicos que se determinan para cada tipo de documento, los cuales no podrán ser modificados por los operadores.

b) Optimización de la imagen digital obtenida mediante procesos automáticos de ajuste de contraste y claridad, umbralización, reorientación y eliminación de bordes negros, para garantizar la legibilidad de la copia. A este efecto se utilizarán programas específicos para asegurar la identidad de la imagen electrónica con el documento original en términos de tamaño y proporciones, así como de orientación del texto o gráfico.

c) Confrontación de la imagen digitalizada con el documento original para comprobar la identidad entre los dos y firma de la copia electrónica por parte del autor de la misma, utilizando su certificado de personal al servicio del Ayuntamiento.

5. Las copias electrónicas auténticas de un conjunto de documentos en papel de naturaleza jurídica uniforme se podrán realizar de forma automatizada utilizando un conjunto de software y hardware específicamente habilitado para este fin. En este caso, una vez verificada la fidelidad de la copia y su calidad, cada archivo de imagen electrónica será firmado con un sello electrónico del Ayuntamiento.

Artículo 50. Realización de copias electrónicas auténticas de documentos electrónicos auténticos.

1. El Ayuntamiento podrá realizar copias electrónicas auténticas de documentos electrónicos originales auténticos o de otras copias electrónicas auténticas.

2. Podrán realizar los dos tipos de copias electrónicas auténticas siguientes, sin que en ningún caso se admita ninguna otra modificación sobre el documento copiado:





a) Copias en nuevo formato, el contenido será idéntico al del documento original pero en el que el formato resultante será diferente de la original.

b) Copias anonimizadas, el contenido será equivalente al original excepto por la eliminación de los datos identificativos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, para el proceso de disociación. Estas copias serán generadas cuando sean necesarias para remitir un documento fuera del ámbito del Ayuntamiento.

3. La firma electrónica avanzada incorporada en la copia puede ser un sello del Ayuntamiento o la de un miembro de su personal, el cual deberá tener competencias para esta función.

4. La copia podrá incluir la firma o firmas electrónicas que tuviera incorporadas el documento copiado. En caso contrario, la copia acreditará la presencia y validez de estas firmas incorporando en su texto los datos principales de la firma o firmas del documento copiado.

5. Los datos informarán sobre el carácter de copia del documento y del tipo de copia de que se trata, haciendo asimismo referencia al formato de origen, en el documento original o copia auténtica que le sirvió de base, así como al fin de la copia.

Artículo 51. Obtención de copias verificables de documentos electrónicos auténticos.

1. Para la obtención de una copia verificable de un documento electrónico auténtico se generarán un fichero con su imagen y un código de verificación que permitirá acceder instantáneamente al documento electrónico auténtico mediante la operatoria disponible al efecto en la sede electrónica del Ayuntamiento.

2. El código de verificación no se podrá deducir de datos tales como el número de expediente, fecha del documento y otros similares, de modo que sólo el poseedor de una copia verificable pueda conocer el correspondiente código y acceder a través del mismo al documento electrónico auténtico.

En cada página de la copia verificable incluirán el código de verificación, la fecha de creación de la copia verificable, el número de página y el número total de páginas de la copia verificable.

3. El Ayuntamiento velará por que una vez emitidas las copias verificables el documento electrónico auténtico permanezca disponible para la ulterior validación de aquellas durante todo el tiempo en que deban tener efectos.

4. Para la realización de copias en papel de documentos electrónicos auténticos imprimirá la copia verificable. A estos efectos, el código de verificación será garantía suficiente de su autenticidad, pero podrán añadir sellos entinta y firmas manuales cuando se considere oportuno.

Artículo 52. Finalidad de las copias y competencia para su realización.

1. El personal del Registro podrá realizar copias electrónicas auténticas de documentos en soporte papel, las cuales estarán en todo caso destinadas a su utilización por el Ayuntamiento.

2. El personal de las respectivas unidades administrativas del Ayuntamiento podrá realizar copias electrónicas auténticas y copias verificables de los documentos electrónicos auténticos que hay en expedientes de su competencia o cuando las copias sean necesarias para el ejercicio de sus funciones, y siempre que la finalidad de la copia sea su utilización en el seno del Ayuntamiento.

3. El Ayuntamiento determinará las unidades administrativas y los miembros de su personal habilitados para la emisión de copias electrónicas auténticas y copias verificables, en formato electrónico o en soporte papel, de documentos electrónicos auténticos que se encuentran en sus archivos, cuando el destino de aquellas sea enviada a la ciudadanía o a otras administraciones públicas.

4. Las tareas de copiado de un número elevado de documentos podrá ser encomendada a terceros, debiendo los pliegos de prescripciones técnicas del contrato de especificar claramente las garantías técnicas y jurídicas del procedimiento a seguir y siempre que se adopten las medidas adecuadas de supervisión y auditoría para garantizar la fiabilidad de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO VII **CONSERVACIÓN Y DESTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS**

Artículo 53. Destrucción de documentos originales en soporte papel.

1. El Archivo Municipal, de oficio o a instancia del órgano administrativo o entidad correspondiente, podrá destruir los documentos originales en papel, conforme a lo dispuesto en las normas reguladoras de la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos y siempre que se cumplan todas las condiciones:





- a) *Que se haya realizado una copia electrónica auténtica del documento original en papel conforme a los procedimientos regulados en esta Ordenanza.*
- b) *Que la copia electrónica auténtica sea objeto de conservación de acuerdo con lo dispuesto en esta Ordenanza.*
- c) *Que no haya acuerdo del Pleno municipal relativo a la necesidad de conservar el documento original en papel por razón de su valor histórico- artístico, en función de su valoración expresa en este sentido por la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos del ayuntamiento.*

2. *El Archivo Municipal controlará el proceso de destrucción y documentará su realización efectiva mediante acta firmada por el archivero con expresión de la fecha, documentación destruida y medio de destrucción.*

3. *La destrucción también podrá encomendar a terceros, en este caso debe hacer conforme a las instrucciones técnicas establecidas al efecto, emitir por la entidad colaboradora un certificado en el que conste la fecha de destrucción, la cantidad y el tipo de documentación destruida y el compromiso sobre la imposibilidad de reconstrucción o lectura de la misma. Este certificado, validado por el Archivero, podrá sustituir la evidencia documental prevista en el párrafo anterior.*

Artículo 54. Conservación y destrucción de los documentos electrónicos.

1. *Los documentos electrónicos generados por el Ayuntamiento, así como aquellos que hayan sido recibidos originariamente en formato electrónico a través del Registro electrónico del Ayuntamiento o hayan sido aportados por comparecencia personal, pasarán a formar parte del patrimonio documental municipal, debiendo ser objeto de conservación de acuerdo a lo dispuesto en la normativa reguladora de este y en esta Ordenanza.*

2. *Serán objeto de conservación de los documentos y la totalidad de sus meta-datos, así como las firmas electrónicas originales y los sellos de tiempo, junto a los elementos de contexto que permitan su verificación ulterior. Las firmas y sus elementos anexos se podrán conservar separadas de los documentos electrónicos, en una plataforma específicamente destinada a este fin, siempre que se mantenga la vinculación entre todos los componentes.*

3. *Los documentos administrativos correspondientes a procedimientos no terminados se conservarán en la plataforma de tramitación electrónica. Desde su incorporación a la misma, cada documento tendrá asociada una única unidad administrativa responsable. La Unidad administrativa responsable de un expediente lo será también de todos los documentos integrados en el mismo.*

4. *Transcurrido un año desde la terminación del expediente, salvo que en el catálogo unificado de procedimientos se fije un plazo diferente para una determinada clase de procedimientos, se dará traslado del expediente en el Archivo electrónico, momento a partir del cual corresponderán a éste las responsabilidades de custodia y conservación documental.*

5. *El Ayuntamiento podrá destruir los documentos electrónicos siguiendo los procedimientos previstos para la destrucción de documentos en la normativa reguladora del archivo municipal y, cuando contengan datos de carácter personal, con las garantías establecidas en el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.*

6. *La destrucción de documentos exigirá expediente donde figure la resolución razonada de la autoridad municipal competente, con el informe del Secretario de la Corporación, informe del Archivero, si lo hay, y acuerdo del Pleno Municipal.*

CAPÍTULO VIII

ACCESO A EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Artículo 55. 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 la realización de operaciones sobre los mismos.*

2. *Cuando los documentos electrónicos pertenecientes 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 terminados podrá ser automático cuando en las meta-datos del documento conste que puede permitir el acceso inmediato a este. Cuando los datos correspondientes no hayan sido rellenadas o indiquen la no procedencia del acceso inmediato al documento, se deberá cursar la oportuna solicitud para su resolución por parte del órgano o unidad responsable del documento.*

4. *Los documentos electrónicos relativos a procedimientos ya terminados, 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 para 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, por lo que en el segundo caso la consulta del documento por la ciudadanía pueda ser inmediata.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores, la ciudadanía y las demás administraciones públicas pueden pedir el acceso a un documento o expediente electrónicos en la Unidad administrativa responsable del mismo. Cuando la solicitud sea aceptada, así como en los casos en que el mencionado 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. Asimismo, cuando exista 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 una clase de documentos a los datos a que se refieren los párrafos 3 y 4 de este artículo se utilizarán las calificaciones contenidas en el catálogo unificado de procedimientos, según lo dispuesto en el artículo 7 de esta Ordenanza.

DISPOSICIÓN FINAL:

Esta Ordenanza entrará en vigor a los 60 días de su íntegra publicación, tanto en catalán como en castellano, en el Boletín Oficial de las Islas Baleares (BOIB), que no podrá realizarse hasta que se hayan cumplido los plazos previsto en el artículo 103, en relación al 113, ambos de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, Municipal y de Régimen Local de las Islas Baleares. Se hará constar en el edicto de publicación esta circunstancia, que no han producido ningún requerimiento.”

Contra el presente acuerdo, en aplicación del artículo 107.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, y dado que aprueba una disposición de carácter general, se puede interponer recurso contencioso administrativo, ante la Sala contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la presente notificación, de conformidad con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la jurisdicción contenciosa administrativa. Todo ello sin perjuicio de que pueda interponer cualquier otro recurso que pudiera estimar más conveniente a su derecho.

Santa Margalida, 18 de diciembre de 2015

El Alcalde

Martí A. Torres Valls

