

## Sección I. Disposiciones generales

### AYUNTAMIENTO DE MANCOR DE LA VALL

#### **493** *Elevación automática a definitivo el acuerdo provisional de la aprobación de la ordenanza reguladora de los servicios electrónicos*

Primero. Pasado el plazo de exposición pública del acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de fecha 25 de noviembre de 2015 de aprobación provisional de la ordenanza de servicios electrónicos. Y no habiéndose presentado reclamaciones, se eleva a definitivo el mencionado acuerdo conforme a lo dispuesto en el artículo 102 d) de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Illes Balears

Segundo. El texto íntegro de la ordenanza de servicios electrónicos se publicará en el Boletín Oficial de las Islas Baleares, conforme lo establecido en el artículo 103 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Illes Balears

Tercero. Contra el presente acuerdo definitivo de aprobación de la Ordenanza municipal, los interesados podrán interponer recurso contencioso administrativo ante Sala del Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente al de la publicación del presente anuncio en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.

#### **ORDENANZA REGULADORA DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS**

El reciente desarrollo tecnológico en el campo de la información y la comunicación permite hacer realidad una administración más eficaz y más eficiente en la prestación de servicios a los ciudadanos.

La administración electrónica permite, además, una administración más participativa y transparente. Más democrática, en suma. Esta vertiente de la administración electrónica queda reflejada en la redacción que la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local ofreció al artículo 70 b de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local en el que se señala que "las entidades locales y, especialmente, los municipios, deberán impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas".

Si bien la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ya apostó por favorecer la utilización de medios electrónicos, telemáticos e informativos en la Administración Pública, con la reciente Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se da un importante impulso a la administración electrónica y el foco de atención se sitúa sobre el ciudadano como destinatario de los servicios públicos, establecen un catálogo de derechos para los ciudadanos y un correlativo conjunto de obligaciones para las Administraciones Públicas.

El Ayuntamiento de Mancor de la Vall pretende impulsar y potenciar la administración electrónica con el objetivo de facilitar las relaciones con los ciudadanos, las empresas y las otras administraciones y entidades, y en definitiva, propiciar un mejor ejercicio de sus derechos y deberes los ciudadanos.

Con este fin se aprueba la presente Ordenanza que regula el uso de los medios electrónicos en la actividad administrativa municipal, y las relaciones de la administración con los ciudadanos mediante la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación.

#### **Artículo 1. Objeto de la Ordenanza**

La presente Ordenanza tiene por objeto regular la implantación y utilización de las técnicas de la administración electrónica por el Ayuntamiento de Mancor de la Vall y, en los supuestos previsto en la misma, establecer las reglas generales aplicables a sus relaciones con los ciudadanos y empresas a través de dichas técnicas.

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

La presente Ordenanza será de aplicación a todas las áreas, órganos, dependencias y unidades del Ayuntamiento de Mancor de la Vall.

#### **Artículo 3. Definiciones**

En la presente ordenanza resultan de aplicación las definiciones contenidas en el artículo 5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

#### **Artículo 4. Los principios de la administración electrónica**

1. Las relaciones que se mantengan en aplicación de esta Ordenanza con los ciudadanos y empresas respetarán los derechos que tienen reconocidos y se ajustarán a los principios que informan la actuación administrativa en la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico, y especialmente a los previstas en el artículo 4 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
2. La prestación de los servicios y las relaciones jurídicas se desarrollarán de conformidad con lo establecido en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, y las disposiciones específicas que regulan el tratamiento automatizado de la información, la propiedad intelectual y los servicios de la sociedad de la información.
3. El uso de medios y técnicas electrónicos no supondrá ninguna modificación de la naturaleza y efectos de los actos administrativos integradores del procedimiento administrativo común, no llevará eliminación, reducción o acondicionamiento indebido de los derechos reconocidos o atribuidos a los ciudadanos o de los deberes que la legislación reguladora del procedimiento administrativo común establece para la Administración y los ciudadanos.

#### **Artículo 5. Derechos de los ciudadanos**

1. La utilización de las técnicas de administración electrónica se desarrollará teniendo en cuenta la salvaguarda de los derechos de los ciudadanos reconocidos legalmente, especialmente en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a Servicios Públicos y en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las limitaciones establecidas por el ordenamiento jurídico, los respeto a lo dispuesto en la presente Ordenanza y en las normas reguladoras de cada procedimiento.
2. Cuando se utilicen técnicas de administración electrónica en actuaciones o procedimientos que afecten directa o indirectamente a los derechos e intereses, individuales o colectivos de los ciudadanos, se garantizará la identificación y el ejercicio de la competencia por el órgano correspondiente.
3. Los ciudadanos tendrán derecho de acceso a los archivos y registros que puedan crearse por la implantación de técnicas de administración electrónica, con los requisitos y limitaciones

establecidos 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.

#### **Artículo 6. La sede electrónica**

1. El acceso a la información municipal y los servicios susceptibles de tramitación electrónica se realizará a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Mancor de la Vall en internet, en el dominio [http://www.seu-e.net / mancordelavall](http://www.seu-e.net/mancordelavall).
2. En la sede electrónica del Ayuntamiento se dispondrá de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias y, en particular, cuando se realicen comunicaciones que requieran el intercambio de datos de carácter personal.
3. El Ayuntamiento como titular de la sede velará por la veracidad, la integridad y la actualización de la información y servicios a los que se pueda acceder.
4. En caso de que se cedan espacios dentro de este dominio a otras personas, entidades o instituciones, el Ayuntamiento no será titular y, por tanto, no será responsable de la integridad y la actualización de la información y servicios corresponderá a quien se haya cedido el espacio.

En la sede electrónica se identificarán los subdominios o direcciones que se correspondan con espacios cedidos.

#### **Artículo 7. Información municipal general accesible a través de la sede electrónica**

1. El Ayuntamiento y las entidades incluidas en el artículo 2 de la presente Ordenanza facilitarán vía internet información de la forma más accesible posible como mínimo sobre:

- a) Su organización, competencias y actividades
- b) La dirección postal y teléfono
- c) Una dirección de correo electrónico a través de la cual puedan enviarse consultas, quejas y sugerencias, que cumpla las funciones de buzón del ciudadano.
- d) Los procedimientos administrativos que tramitan, con indicación de los requisitos esenciales, las fases del mismo susceptibles de cumplimentar electrónicamente y los plazos de resolución y notificación.

- e) Los servicios que se ofrecen electrónicamente
- f) La que se determine legalmente

2. También se podrá difundir cualquier otra información relativa a asuntos o cuestiones de interés general para los ciudadanos.

#### **Artículo 8. Información administrativa de acceso general**

El Ayuntamiento y las entidades incluidas en el artículo 2 de la presente Ordenanza procurarán facilitar a través de la sede electrónica aquella información administrativa que por prescripción legal deba hacerse pública.

Dicha información será, como mínimo, la misma que se dé presencialmente o por otros medios y se sujetará a los mismos principios y garantías. En toda la información administrativa que se dé a través de estos medios constará la fecha de actualización.

#### **Artículo 9. Edictos electrónicos**

1. La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria se publicarán en tablón de anuncios o edictos podrá ser sustituida o complementada por su publicación en la sede electrónica del Ayuntamiento. Cuando una norma específica lo exija incorporarán medios que permitan garantizar fehacientemente la fecha e integridad de la publicación.

2.- En los casos en que la publicación en la sede electrónica sustituya el tablón presencial, se permitirá su consulta en la sede del Ayuntamiento y se prestará, en caso necesario, asistencia a cualquier ciudadano que lo solicite.

#### **Artículo 10. Ausencia de identificación en la información general**

El acceso al tablón de edictos electrónico, a la información municipal general ya la información administrativa de acceso general no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad del ciudadano.

#### **Artículo 11. Información normativa**

1. El Ayuntamiento velará para ofrecer el acceso a su normativa, ordenada por materias de interés para los ciudadanos.

2. La difusión de información y documentación a través de la sede electrónica no sustituye la publicación de las disposiciones normativas y los actos que deban ser publicados en un boletín oficial, conforme a las leyes.

#### **Artículo 12. La identificación de los ciudadanos mediante DNI electrónico**

Las personas físicas podrán utilizar los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad en su relación por medios electrónicos con el Ayuntamiento. El régimen de utilización y efectos de dicho documento se regirán por su normativa reguladora.

#### **Artículo 13. La utilización de sistemas de firma electrónica avanzada**

Los ciudadanos también podrán utilizar en sus relaciones con el Ayuntamiento sistemas de firma electrónica avanzada para identificarse y autenticar sus documentos

#### **Artículo 14. Actuación automatizada**

En los supuestos de actuación automatizada el ayuntamiento utilizará preferentemente un sello electrónico basado en el certificado electrónico que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica, de forma que quede garantizada la autenticidad y la integridad de los actos.

#### **Artículo 15. Firma electrónica del personal del Ayuntamiento**

1. La identificación de los funcionarios del Ayuntamiento de Mancor de la Vall cuando utilicen medios electrónicos se efectuará mediante la firma electrónica incorporada a su Documento Nacional de Identidad o mediante otro sistema de firma electrónica basada en un certificado electrónico reconocido emitido por un prestador de servicios de certificación que ofrezca de forma gratuita la información necesaria para verificar la titularidad y validez del certificado.

2. En la sede electrónica se ofrecerá información respecto al procedimiento y dirección electrónica en la que efectuar esta verificación.

#### **Artículo 16. Registro electrónico**

1. El registro electrónico está habilitado para la recepción y salida de los documentos electrónicos.



2. El registro electrónico podrá admitir documentos electrónicos normalizados correspondientes a los procedimientos para los que esté prevista una solicitud especializada o normalizada. Los procedimientos donde esté previsto un modelo electrónico normalizado de solicitud se publicarán en la sede electrónica.
3. En el registro electrónico también podrán presentarse solicitudes, alegaciones y otros documentos de los interesados dirigidos a cualquier órgano del Ayuntamiento en cualquier procedimiento.
4. En los casos en que se presente una solicitud electrónica genérica en procedimientos que dispongan de documentos normalizados, y en cualquier otro supuesto en que el órgano competente para la tramitación entienda que no resulta válida la presentación electrónica de documento, se ofrecerá al interesado la posibilidad de repararla, incluido mediando la comparecencia personal.
5. El registro telemático del Ayuntamiento de Mancor de la Vall se registrará por la fecha y hora oficial, que deberá figurar visible en la dirección electrónica de acceso al registro.
6. El registro electrónico del Ayuntamiento de Mancor de la Vall permitirá la entrada de documentos electrónicos todos los días del año durante las veintidós horas. Cuando el cómputo del plazo para los particulares se fije en días hábiles o naturales la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, excepto que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil. Serán considerados días inhábiles a estos efectos los declarados como tales para todo el territorio estatal, para el territorio de la Comunidad Autónoma balear y para el término municipal del Ayuntamiento, de los que se dará difusión en la dirección electrónica de acceso al registro.
7. Cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo podrá interrumpirse por el tiempo imprescindible, la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones. La interrupción deberá anunciarse a los potenciales usuarios del registro telemático con la antelación que, en su caso, resulte posible. En supuestos de interrupción no planificada en el funcionamiento del registro telemático, y siempre que sea posible, el usuario visualizará un mensaje en que se comunique tal circunstancia.
8. La fecha de entrada y / o salida se acreditará mediante un servicio de sellado electrónico de fecha y hora. La recepción de documentos electrónicos en el registro se producirá automáticamente. Las anotaciones de entrada especificarán para cada uno de los documentos electrónicos un núm. de referencia de entrada en el registro electrónico y la fecha y hora de su presentación. El registro electrónico emitirá automáticamente un justificante de la recepción de los documentos electrónicos presentados por los interesados en el que se dará constancia de la anotación de entrada que se asigne al documento.

#### **Artículo 17. Comunicaciones electrónicas**

1. Los ciudadanos podrán elegir si se comunican con el Ayuntamiento utilizando o no por medios electrónicos. La opción de comunicarse por unos u otros medios no vincula al ciudadano, que podrá, en cualquier momento, optar por un medio distinto del inicialmente elegido.
2. El Ayuntamiento utilizará medios electrónicos en sus comunicaciones con los ciudadanos siempre que así lo hayan solicitado o consentido expresamente. La solicitud y el consentimiento podrán, en todo caso, emitirse y lograr por medios electrónicos.
3. Las comunicaciones a través de medios electrónicos serán válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifique dignamente al remitente y al destinatario de las mismas.
4. El medio electrónico que pueden utilizar los ciudadanos para comunicarse con el Ayuntamiento cuando deba quedar constancia de la transmisión y recepción así como de la integridad y de la fecha de la comunicación es el registro electrónico.
5. Reglamentariamente el Ayuntamiento podrá establecer la obligatoriedad de comunicarse con él utilizando medios electrónicos cuando los interesados se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos. En este caso se permitirá la realización de las comunicaciones desde un equipo ubicado en la sede del Ayuntamiento y se prestará, en caso necesario, asistencia para la comunicación a cualquier ciudadano que lo solicite.
6. Tendrán plena validez las comunicaciones dirigidas al personal del Ayuntamiento en su condición de órganos administrativos o en virtud de la relación funcional o laboral que se efectúen a través de la plataforma de tramitación del Ayuntamiento de Mancor de la Vall. También tendrán validez, siempre que pueda acreditarse la recepción y fecha del mensaje, las convocatorias a reuniones y las comunicaciones dirigidas al personal del Ayuntamiento en su condición de órganos administrativos o en virtud de la relación funcional o laboral que se efectúen mediante correo electrónico o servicio de mensajería electrónica.

#### **Artículo 18. Notificaciones por medios electrónicos**

1. El Ayuntamiento podrá practicar la notificación por medios electrónicos siempre que los interesados hayan indicado en su solicitud, escrito



o comunicación el medio electrónico como vía de notificación preferente o hayan consentido expresamente su utilización.

2. La aceptación de los interesados podrá tener carácter general para todos los procedimientos que las relacionen con el Ayuntamiento o para uno o varios, según lo que hayan manifestado expresamente.

3. La dirección electrónica en la que se efectuarán las notificaciones electrónicas será la plataforma de tramitación del Ayuntamiento de Mancor de la Vall.

4. La notificación electrónica se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el acceso al contenido del mensaje de la notificación, por lo que dicho acceso pueda comprobarse fehacientemente por el remitente.

5. El sistema de notificación deberá acreditar las fechas y las horas en que se produzca la recepción de la notificación en la dirección electrónica del interesado y el acceso al contenido del mensaje de notificación, así como cualquier causa técnica que imposibilite alguna de las circunstancias anteriores.

6. En caso de que exista constancia de la recepción de la notificación en la dirección electrónica y hayan transcurrido diez días naturales sin acceder a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada, salvo que de oficio y a instancia de los destinatarios se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

#### **Artículo 19. Procedimientos electrónicos**

1. Podrán tramitarse una vez publicados los procedimientos administrativos de competencia de este Ayuntamiento.

2. La Alcaldía u órgano en quien delegue ordenará su publicación en la sede electrónica de las comunicaciones, consultas, trámites y procedimientos administrativos de competencia de este Ayuntamiento que sean susceptibles de tramitación electrónica, y, en su caso, los plazos de cada uno de ellos.

3. Asimismo, se podrán tramitar, en cuanto sea previsto, las comunicaciones de los ciudadanos no incardinables en un procedimiento administrativo, como avisos, quejas, sugerencias y peticiones, respecto de las cuales se podrá recepcionar la respuesta por estos medios.

#### **Artículo 20. Iniciación del procedimiento**

1. Los procedimientos administrativos por los que esté prevista la tramitación electrónica, se podrán iniciar mediando la presentación de la solicitud al registro electrónico que se regula en la presente ordenanza.

2. Dicha solicitud deberá reunir los requisitos establecidos 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, y el ciudadano deberá identificarse por alguien de los medios mencionados en los artículos 12 a 15 de esta Ordenanza. No será necesaria la utilización de dichos medios de identificación para las comunicaciones que no requieran garantizar la autenticidad, la confidencialidad y la integridad.

3. Cuando se tengan que aportar documentos al expediente, los ciudadanos podrán aportar copias digitalizadas de los documentos, y su fidelidad con el original garantizarán bajo su responsabilidad mediante utilización de su firma electrónica avanzada para firmar la solicitud y el documento incorporado. Con posterioridad, el órgano de la tramitación del procedimiento podrá requerir al ciudadano la exhibición del documento original para su cotejo de la copia electrónica.

#### **Artículo 21. Representación**

1. Cuando en una solicitud presentada a través del registro electrónico haya más de un interesado, deberá ser firmada por todos ellos, y las actuaciones se harán con el que se haya señalado expresamente o, en su defecto, con el interesado que figure encabezando la solicitud.

2. Los ciudadanos podrán designar un representante en los procedimientos administrativos electrónicos tramitados en este Ayuntamiento. A estos efectos, cualquier persona física con capacidad de obrar puede representar por esta vía a otras personas, físicas o jurídicas.

3. A los efectos de favorecer la actuación a través de medios electrónicos en representación del Ayuntamiento de Mancor de la Vall crea un registro público, de carácter voluntario, donde se podrán inscribir:

a) La representación en personas físicas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, para la representación de escritos de cualquier naturaleza, solicitudes y comunicaciones que se presenten al Ayuntamiento de Mancor de la Vall. Para otorgarse esta representación se podrán utilizar los modelos normalizados que facilitará el Ayuntamiento de Mancor de la Vall.

b) Los poderes de los representantes de las personas físicas y sus apoderados legales. Los poderes inscritos facultarán para la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones telemáticas. Estos poderes también se podrán utilizar en trámites presenciales.



4. El documento normalizado de solicitud del registro de la representación, que deberá firmar el solicitante, le informará adecuadamente sobre las obligaciones que asume, así como del plazo de duración de la inscripción de la representación. En particular, el representado asume que el representante tenga acceso a los expedientes electrónicos de los que haya iniciado tramitación y que las notificaciones y comunicaciones efectuadas en los procedimientos iniciados por el representante efectúen con este, salvo que expresamente se indique lo contrario. En cualquier momento podrán modificarse los datos aportados en la solicitud de inscripción de la representación y alcance o vigencia de la representación, mediante la iniciación de un nuevo procedimiento de modificación o revocación.

5. La solicitud de representación podrá presentarse de forma presencial o utilizando medios electrónicos, a través de la plataforma de tramitación del Ayuntamiento de Mancor de la Vall, siempre que la persona física o jurídica o su representante legal cuente con certificado de usuario de firma electrónica avanzada expedido por una Autoridad de Certificación aceptada por el Ayuntamiento de Mancor de la Vall para los trámites electrónicos. En el supuesto de que se solicite a través de medios electrónicos la incorporación al registro de los poderes que acrediten la representación de las personas jurídicas o de sus apoderados legales, el representante legal podrá acompañar copia digitalizada de los poderes vigentes, y la fidelidad con el original la garantizará mediante la utilización de su firma electrónica. El Ayuntamiento de Mancor de la Vall podrá requerir en cualquier momento, la aportación del original. Los profesionales que actúen en representación de sus clientes ante el Ayuntamiento de Mancor de la Vall en el ejercicio de su actividad profesional podrán solicitar por medios electrónicos y con su propio certificado de usuario de firma electrónica avanzada del alta de la representación otorgada por sus clientes, así como su modificación y revocación. En la solicitud acompañará copia digitalizada del escrito normalizado de representación, modificación o revocación firmado por sus clientes, y la fidelidad con el original la garantizará mediante la utilización de su firma electrónica avanzada. El Ayuntamiento de Mancor de la Vall podrá requerir en cualquier momento, la aportación del original.

6. El solicitante del registro de la representación será responsable de la veracidad y autenticidad de los datos aportados en todo momento a lo largo del proceso de solicitud y registro y deberá comunicar al Ayuntamiento de Mancor de la Vall cualquier cambio posterior que afecte a la vigencia de la representación.

7. La inscripción de los escritos de representación y de los poderes vigentes de representantes y apoderados legales de entidades jurídicas se efectuará por el funcionario del Servicio de Atención y Tramitación, excepto que se planteen dudas en cuanto a la vigencia o alcance del poder. En este último supuesto, los poderes aportados se remitirán a Secretaría para su validación.

8. Cuando se presenten escrito por vía telemática en representación de otra persona, la administración alertará al representante mediante un mensaje de confirmación. Antes de proceder a la firma electrónica de aquellos escritos, el representante deberá manifestar que la representación que se concedió y se inscribió en el registro continúa vigente y que asume las obligaciones derivadas de su representación. El representante puede, en cualquier momento, renunciar a la representación, comunicándolo al registro por los medios habilitados al efecto.

9. Además de los supuestos ya mencionados de revocación o renuncia, la representación dejará de ejercerse en los siguientes casos:

- Por la muerte del representante o del representado, incapacidad sobrevenida total o parcial de cualquiera de ellos, o extinción de la personalidad jurídica representada.
- Expiración del plazo de validez de la inscripción de la representación.
- Resolución judicial o administrativa que lo ordene.

#### **Artículo 22. Tramitación del procedimiento.**

1. Cualquier acto jurídico del ciudadano o de la administración municipal realizado en el seno de un procedimiento administrativo tramitado electrónicamente deberá reunir los requisitos de validez, así como ser presentado o remitido a través del registro electrónico que se regula en la presente Ordenanza, garantizando lo el control de los tiempos y los plazos.

2. Cuando un procedimiento inicial electrónicamente no se pueda tramitar totalmente en soporte electrónico se procederá, por parte del órgano competente, a la reproducción en soporte papel de las solicitudes, comunicaciones u otros documentos electrónicos, con el fin de continuar con la tramitación del expediente, asegurando en cualquier caso el archivo seguro de los documentos electrónicos originales. En todo caso, con el fin de garantizar la concordancia entre los documentos electrónicos originales y los reproducidos en papel, en toda copia se hará constar la diligencia del funcionario competente que acredite la correspondencia y exactitud con el documento original.

3. La utilización de medios electrónicos por los ciudadanos para la realización de trámites en un procedimiento administrativo para el que no se ha previsto su tramitación electrónica completa, tales como alegaciones o práctica del trámite de audiencia, se deberán realizar a través del registro electrónico, se actuará de igual manera que en el apartado anterior.

4. El interesado podrá conocer el estado de la tramitación de los procedimientos tramitados electrónicamente a través de un sistema electrónico de acceso restringido a tal información o, en caso de que no sea posible, deberá recibir información telefónica al respecto, el menos en relación con la fase en que se encuentra el expediente y el órgano o unidad responsable.

#### **Artículo 23. Finalización**

1. El procedimiento tramitado electrónicamente finalizará con un acto administrativo en soporte electrónico que garantice la identidad del órgano que lo ha dictado.
2. En caso de que sea necesario reproducir el acto administrativo electrónico en soporte papel, la reproducción corresponderá al funcionario competente que dé fe de la correspondencia entre el documento electrónico original y la copia en papel.

#### **Artículo 24. Actuación administrativa automatizada**

1. Por decreto de la alcaldía se podrá autorizar la actuación automatizada en determinados trámites.
2. El decreto indicará el órgano u órganos competentes para la definición de las especificaciones, supervisión y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente y el órgano que debe ser considerado responsable actuación a efectos de impugnación.
3. Dicha información deberá publicarse en la sede electrónica del Ayuntamiento.

#### **Artículo 25. Los documentos electrónicos**

1. Los documentos emitidos por los órganos y unidades administrativas comprendidos en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza y por los particulares en sus relaciones con los mismos que hayan sido producidos por medios electrónicos, tendrán la consideración de documentos originales y, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, serán válidos siempre que quede acreditada su autenticidad, integridad, conservación, autoría y aquellas otras garantías y requisitos exigidos por la normativa aplicable, especialmente para el artículo 29 de la Ley 11/2007, de 23 de junio. A estos efectos, se reconoce la validez de los documentos y las comunicaciones electrónicas firmados en la forma prevista en los artículos 12, 13 y 17 de esta Ordenanza.
2. Las copias producidas de documentos originales en papel almacenados por medios o en soportes electrónicos tendrán la misma validez y eficacia que los documentos originales siempre que queden garantizados los requisitos enumerados en el apartado anterior y en los artículos 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y 30 de la Ley 11/2007, de 23 de junio. En ellas se indicará la circunstancia de que es copia del documento original.
3. Se podrán obtener copias auténticas en papel de documentos electrónicos presentados por los interesados, tras verificar la autenticidad e integridad del documento electrónico, haciendo constar la coincidencia exacta con el original, y se observarán los requisitos y garantías establecidas en los apartados anteriores.
4. Las copias realizadas en papel por los particulares de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos tendrán la consideración de copias auténticas si incluyen un código generado electrónicamente y otros sistemas de verificación que permitan comprobar su autenticidad accediendo al servicio ofrecido al efecto desde la sede electrónica del Ayuntamiento.

#### **Artículo 26. Certificados telemáticos y transmisión de datos**

1. Siempre que el interesado así lo autorice o una norma de rango legal lo disponga, los certificados administrativos en soporte papel serán sustituidos por certificados electrónicos o por transmisión de datos.
2. Los certificados electrónicos contendrán los datos objeto de certificación y la firma electrónica del órgano competente para expedirlo, conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de esta Ordenanza.
3. Este certificados se podrán expedir:
  - a) A solicitud del interesado, al que serán remitidos o puestos a su disposición.
  - b) A instancia del órgano requirente, a iniciativa propia o del interesado, siempre que cuente con el consentimiento expreso del interesado o que una norma con rango de ley autorice el acceso. A estos efectos, el consentimiento tierna que constar en la solicitud de iniciación del procedimiento o en cualquier otra comunicación posterior.
4. Las transmisiones de datos se efectuarán a petición del órgano tramitador del procedimiento, petición en la que se identificarán los datos requeridos, los titulares, la finalidad para la que se piden, así como que se dispone del consentimiento expreso de los titulares afectados, salvo cuando no sea necesario legalmente.

#### **Artículo 27. Declaraciones responsables**

El Ayuntamiento y las entidades incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza propiciarán la sustitución de la aportación de documentos acreditativos del cumplimiento de los requisitos para una declaración responsable del interesado que exprese la concordancia de dichos requisitos y el compromiso aportar los justificantes a requerimiento de la Administración municipal, en la medida en que lo permitan





las disposiciones reguladoras de los procedimientos correspondientes.

#### **Artículo 28. Compulsas electrónicas**

En aquellos procedimientos que se tramiten electrónicamente, los documentos presentados en soporte papel cuando no se puedan aportar electrónicamente, podrán ser digitalizados mediando un procedimiento seguro que garantice su autenticidad e integridad, dejando constancia mediando compulsas electrónicas de estos extremos. La compulsas electrónica podrá ser válida para un procedimiento concreto para el que se hace la copia o para cualquier otro procedimiento de la Administración actuante.

#### **Artículo 29. Archivo de documentos electrónicos**

1. Los documentos electrónicos que se reciban y transmitan a través del registro electrónico serán archivados y guardados en medios o soportes electrónicos por los responsables de la gestión de los servidores del registro. Para su archivo se podrá utilizar el mismo formato o soporte en el que se originó el documento electrónico originario o cualquier otro que asegure la identidad e integridad de la información contenida en el documento.

2. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, el órgano tramitador del procedimiento también tiene la obligación de archivar la copia de la documentación electrónica, especialmente en los casos de comunicaciones no realizadas a través del registro electrónico, así como transferirla a los archivos centrales según disponga la normativa aplicable.

3. La documentación en soporte papel también se podrá convertir en documentación electrónica para su depósito en los archivos electrónicos, mientras que la conversión del documento electrónico en papel sólo se hará excepcionalmente y se garantizará su autenticidad e integridad, así como la literalidad en el su contenido.

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

5. Sin perjuicio de lo anterior, el acceso a los documentos almacenados por medios o en soportes electrónicos se regirá por lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, y del Procedimiento Administrativo Común, y por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como en sus normas de desarrollo.

6. Para la conservación de los documentos electrónicos, será posible el cambio de formato informático cuando sea necesario y en todo caso se deberá garantizar la exactitud de su contenido y su autenticidad e integridad. El documento resultante de la transformación será firmado electrónicamente por el órgano competente.

#### **Artículo 30. Objetivos**

El Ayuntamiento de Mancor de la Vall adoptará las medidas necesarias para garantizar la protección y la seguridad de la información que garanticen la integridad, confidencialidad y autenticidad de los datos tratados como consecuencia de trámites electrónicos y garantizará así como la disponibilidad de los equipos y sistemas destinados a darles apoyo. Estas medidas serán tanto de carácter técnico como organizativo y deberán ser observadas, en función de sus respectivas responsabilidades, tanto por el personal propio del Ayuntamiento como por los usuarios de los sistemas de tramitación electrónica. Los sistemas de tratamiento de información no serán puestos en producción hasta que se haya verificado su correcto funcionamiento sobre un entorno de pruebas.

#### **Artículo 31. Seguridad de los equipos**

Los trámites electrónicos se llevarán a cabo únicamente en equipos que reúnen las suficientes garantías de seguridad. El Ayuntamiento protegerá adecuadamente los locales en que se alojen y el acceso a los mismos. El acceso, reconfiguración o manipulación de los equipos de tratamiento de datos o comunicaciones, incluyendo cableado y sistemas de acceso inalámbrico, por parte de personal no autorizado queda estrictamente prohibido. En el acceso a los trámites a través de ordenadores personales la responsabilidad de la seguridad de estos equipos recae sobre el propio usuario.

#### **Artículo 32. Transmisión de datos**

El Ayuntamiento proporcionará el acceso a sus servicios de tramitación electrónica con plenas garantías de seguridad, permitiendo al usuario el uso de procedimientos de conexión que garanticen la encriptación de los datos que circulen por las redes de comunicaciones.

El cifrado o encriptación de los datos será obligatorio en las transmisiones de datos si éstos se ven afectados por lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999 y su normativa de desarrollo.

#### **Artículo 33. Salvaguarda de la información**

El Ayuntamiento de Mancor de la Vall garantizará, mediante la realización de copias de seguridad, la salvaguarda de la información de los trámites electrónicos.

#### **Artículo 34. Control de acceso a los sistemas**

1. El Ayuntamiento de Mancor de la Vall garantiza que el acceso a sus servicios de tramitación electrónica pueda hacerse únicamente con plenas garantías de la identidad del usuario, ya sea interno o externo. A estos efectos, se utilizarán los sistemas de autenticación previstos en la misma normativa.

2. Los medios de acceso son personales e intransferibles. Ninguna persona accederá a los sistemas y servicios de tramitación electrónica suplantando la identidad de otra o utilizando medios de acceso ajenos.

#### **Artículo 35. Protección de datos de carácter personal**

Los sistemas y servicios de tramitación electrónica del Ayuntamiento de Mancor de la Vall deberán observar los principios vigentes en materia de protección de datos. El personal técnico velará por que no se vulnere la normativa en los sistemas puestos en producción, debiendo respetar los principios de finalidad, calidad, proporcionalidad y adecuación al tratamiento establecido en la ley. Igualmente, en el desarrollo de sistemas de tramitación electrónica, se incluirán los mecanismos necesarios para permitir de forma efectiva el ejercicio de los derechos de los interesados. Cualquier sistema que trate datos de carácter personal deberá incorporar sistema auditables de control y registro de acceso según los términos previstos en la ley.

#### **Artículo 36. Auditoría de los sistemas de tramitación**

Con periodicidad adecuada se realizará una auditoría que verificará el cumplimiento de la presente normativa, de las condiciones de seguridad y del correcto funcionamiento de los sistemas y servicios de tramitación electrónica del Ayuntamiento de Mancor de la Vall.

#### **Disposición adicional única**

En cuanto al no dispuesto en esta normativa, se deberá estar a lo dispuesto en la legislación general, en particular en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

#### **Disposición final**

La presente Ordenanza entrará en vigor el día siguiente a su publicación.

Mancor de la Vall, 20 de enero de 2016

**El alcalde,**  
Guillem Villalonga Ramonell

