

Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE CAPDEPERA

2015 *Aprobación definitiva Ordenanza Municipal para garantizar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos mediante la utilización de medios electrónicos*

Una vez aprobada inicialmente la Ordenanza municipal para garantizar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos mediante la utilización de medios electrónicos y transcurrido el plazo de exposición al público sin haberse presentado ninguna reclamación, ésta se eleva a definitiva, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 49.c) de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, y art. 102.d) de la Ley 20/2006, de 15 de Diciembre, Municipal y de Régimen Local de les Illes Balears; se publica su texto íntegro, conforme al artº. 70.2 de la mencionada Ley y art. 103 de la Ley 20/2006, de 15 de Diciembre.

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

Índice de contenidos

Exposición de motivos

Capítulo 1.- Objeto, principio y derechos

Artículo 1.- Objeto

Artículo 2.- Ámbito subjetivo

Artículo 3.- Ámbito objetivo

Artículo 4.- Principios generales

Artículo 5.- Derechos de la ciudadanía

Artículo 6.- Obligatoriedad en el uso de medios electrónicos

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

Artículo 8.- Calificación de los documentos cuyo contenido sean datos de carácter personal

Artículo 9.- Clases de actuaciones

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

Artículo 11.- Sello del órgano

Capítulo 2.- Sede electrónica

Artículo 12.- Sede electrónica municipal

Artículo 13.- Acceso universal y multicanalidad

Artículo 14.- Gestión de la sede electrónica

Artículo 15.- Calidad y usabilidad

Artículo 16.- Seguridad

Artículo 17.- Ámbito de la sede electrónica

Artículo 18.- Contenidos relativos a los derechos políticos

Artículo 19.- Contenidos relativos a los servicios municipales

Artículo 20.- Tablón municipal electrónico

Artículo 21.- Publicaciones Oficiales periódicas del Ayuntamiento

Artículo 22.- Carpeta ciudadana

Artículo 23.- Operatoria para la validación de copias verificables

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

Capítulo 3.- Interoperabilidad, identificación, autenticación y representación

Artículo 25.- Condiciones para la interoperatividad

Artículo 26.- Intercambio seguro de datos

Artículo 27.- Medios de identificación y autenticación

Artículo 28.- Identificación y autenticación

Artículo 29.- Sellos electrónicos

Artículo 30.- Entornos cerrados de telecomunicación

Artículo 31.- Utilización de certificados reconocidos

Artículo 32.- Otros medios de identificación y autenticación

Artículo 33.- Identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía por el personal empleado municipal

Artículo 34.- Representación



- Artículo 35.- Registro de representantes
- Artículo 36.- Subsanación de defectos
- Artículo 37.- Documento electrónico
- Artículo 38.- Datos
- Artículo 39.- Documentos electrónicos auténticos aportados por la ciudadanía
- Artículo 40.- Formato

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

- Artículo 41.- Firma personal municipal
- Artículo 42.- Funciones reservadas personal habilitado de carácter estatal

Capítulo 5 - Registro Electrónico

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

Capítulo 6 - Realización de copias

- Artículo 51.- Copias electrónicas auténticas de documentos en soporte papel
- Artículo 52.- Realización de copias electrónicas auténticas de documentos electrónicos auténticos
- Artículo 53.- Obtención de copias verificables de documentos electrónicos auténticos
- Artículo 54.- Finalidad de las copias y competencia para la realización de las mismas

Capítulo 7 - Conservación y destrucción de documentos

- Artículo 55.- Destrucción de documentos originales en soporte papel
- Artículo 56.- Conservación y destrucción de los documentos electrónicos

Capítulo 8 - Acceso a los expedientes y documentos electrónicos

- Artículo 57.- Acceso a los expedientes y documentos electrónicos

Capítulo 9 - Archivo electrónico

- Artículo 58.- Creación y finalidad del archivo electrónico
- Artículo 59.- Firmas de custodia

- Artículo 60.- La comunicación electrónica
- Artículo 61.- Condiciones para la comunicación telemática
- Artículo 62.- Práctica de la notificación electrónica

Capítulo 10 - Tramitación electrónica de procedimientos

- Artículo 63.- Formación de expedientes electrónicos
- Artículo 64.- Requisitos de los procedimientos administrativos electrónicos
- Artículo 65.- Información al interesado
- Artículo 66.- Iniciación de procedimientos electrónicos a instancia de parte
- Artículo 67.- Instrucción de procedimientos electrónicos modelizados
- Artículo 68.- Instrucción de procedimientos electrónicos no modelizados
- Artículo 69.- Elaboración de notificaciones
- Artículo 70.- Terminación de procedimientos electrónicos

Disposición transitoria

Procedimiento de expedientes iniciados a la entrada en vigor de la presente Ordenanza.

Disposición final.

Entrada en vigor

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Mediante la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, desarrollada parcialmente por el Real Decreto 1671/2009, de 22 de Junio, se establece el derecho de la ciudadanía -no la obligación, salvo en los supuestos en que la normativa lo permita- a relacionarse con las administraciones por medios electrónicos y, por consiguiente, la obligación de las mismas a asumir el carácter obligatorio de sus disposiciones y facilitar los medios para poder ejercer este derecho.

La mencionada Ley, por tener carácter básico en gran parte de su articulado, no agota la necesidad de regulación de todos los aspectos del acceso electrónico en los servicios públicos. La distribución de las competencias en nuestro ordenamiento jurídico permite e incluso obliga a las administraciones a establecer un proceso de autoregulación y autoorganización propio, que permita cerrar y completar el marco regulador de los servicios electrónicos.

Sin embargo, esta potestad autónoma de regulación, esta capacidad legal para la diferencia, no excluye la posibilidad de voluntaria y convergencia de las prácticas para conseguir un entorno normativo lo más armónico y coherente posible. El derecho de disponer de normas diferentes no implica el deber de ser original en todos los aspectos de la regulación de la Administración electrónica. De hecho, dado que las necesidades, tecnología, métodos y componentes de la Administración electrónica son los mismos en todas las Administraciones, o prácticamente los mismos, es difícil y arriesgado desarrollar una normativa mucho más diferente de aquellas.

Un texto que intente servir de modelo agilizando trabajo y colaborando en la coherencia normativa de las administraciones locales de las Islas Baleares en materia de Administración y acceso electrónico, tendrá como primer objetivo determinar el alcance material del desarrollo normativo; es decir, qué elenco de materias o servicios son susceptibles de ser regulados.

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

Asimismo, es fundamental subrayar que la utilización de los medios electrónicos por parte de la Administración implicará, necesariamente, no discriminación en cuanto al ordenamiento lingüístico, gratuidad, voluntariedad y cumplimiento de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

A su vez, se garantizará que las administraciones locales de las Islas Baleares adopten todas aquellas medidas necesarias para garantizar la autenticidad, integridad, disponibilidad, confidencialidad y conservación de la información y documentos electrónicos.

Una ventaja con que se cuenta para redactar el presente modelo de ordenanza de referencia es la normativa siguiente: Decreto 107/2006, de 15 de Diciembre, de Regulación de Uso de la Firma Electrónica en el Ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares; y Decreto 14/2007, de 9 de Marzo, por el que se regulan los registros y notificaciones telemáticos de la administración de la comunidad autónoma de las Islas Baleares, que sirven de obligada inspiración para las propuestas en estas materias.

El impulso de las administraciones electrónicas encuentra además especial fundamento en el artículo 70bis 3º de la Ley 57/2003, de 16 de Diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, por el que se modificó la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local; y artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que a su vez dispone el régimen jurídico de los medios electrónicos en el ámbito de las Administraciones Públicas.

Es muy importante mantener los datos en poder de las administraciones públicas con las mayores garantías de confidencialidad, lo cual exige un estricto cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su desarrollo normativo, mediante el Reglamento aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 2 de Diciembre, y teniendo en cuenta el ejemplo que nos da la resolución de 18 de Marzo de 2010, de la Agencia Española de la Protección de Datos, por la cual se crea la Sede electrónica de dicha agencia.

Tampoco debe olvidarse la potestad reglamentaria de las entidades que integran la Administración local, prevista mediante el artículo 4 de la Ley 7/1985.

Finalmente, cabe recordar que el Govern Balear, mediante la Fundación Islas Baleares de Innovación Tecnológica (IBIT), propone el plan Anibal, a fin de ofrecer un conjunto de pautas a seguir en el proceso de incorporación a la Administración electrónica por parte de las Administraciones Locales, junto con un conjunto de aplicaciones informáticas y asesoramiento especializado, tanto en aplicaciones informáticas como en procesos reorganizativos a través de su oficina de consultoría y asesoramiento.

CAPÍTULO PRIMERO

OBJETO, PRINCIPIOS Y DERECHOS

Artículo 1. Objeto

La presente Ordenanza, conforme a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de la Ciudadanía a los Servicios Públicos Municipales, regula la utilización de los medios electrónicos por parte de la administración de este Ayuntamiento en sus relaciones con la ciudadanía y otras Administraciones Públicas, así como el desarrollo de su actividad administrativa a través de los trámites y procedimientos pertinentes, como el registro electrónico del Ayuntamiento.

Garantiza la igualdad de acceso a dichos medios, y así mismo la protección de datos de carácter personal; la autenticidad, integridad, disponibilidad, confidencialidad y conservación de los datos y documentos en forma digital.

La utilización de estos medios electrónicos, salvo lo dispuesto por otra norma legal o reglamentaria tendrá carácter voluntario para la ciudadanía.



Artículo 2. **Ámbito subjetivo**

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

Artículo 3. **Ámbito objetivo**

1. La presente Ordenanza se aplicará en las actuaciones realizadas por este Ayuntamiento a través de medios electrónicos y, en particular, a:
 - a) Las relaciones de carácter jurídico-administrativo y en la tramitación de los procedimientos administrativos.
 - b) El acceso de la ciudadanía a la información 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 en las comunicaciones con la ciudadanía no sometidas a derecho administrativo y, especialmente, para comunicar avisos e incidencias, recepción de reclamaciones y quejas, formulación de sugerencias, realización de preguntas ante los órganos municipales, peticiones y otras formas de participación, siempre que estas últimas no sean objeto de regulación específica.

Artículo 4. **Principios generales**

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

- a) Deberán mantenerse en todo caso las garantías jurídicas establecidas en la legislación administrativa de general aplicación.
- b) Las garantías y medidas de seguridad exigidas en cada supuesto se adecuarán a la naturaleza y circunstancias de cada caso. Asimismo, únicamente se requerirá a la ciudadanía la aportación de la información estrictamente necesaria conforme a la finalidad para la cual se solicite. No se exigirá la aportación de aquellos documentos o datos ya en poder del Ayuntamiento o entidades a que se refiere el artículo 2 de esta Ordenanza.
- c) Se aprovecharán las posibilidades que ofrecen los medios electrónicos 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 la Ciudadanía a los Servicios Públicos, se disfrutará de los siguientes derechos de carácter general en el ámbito regulado por esta Ordenanza:
 - a) Derecho a disponer de contenidos electrónicos de calidad, accesibles y comprensibles, que contengan información sobre el Ayuntamiento y sus servicios. Asimismo, derecho a acceder por medios electrónicos a la información que se genere en el conjunto de las actividades del municipio, en los términos dispuestos por la reglamentación elaborada al efecto.
 - b) Derecho a participar en los procesos de toma de decisiones y en la mejora de gestión municipal a través de medios electrónicos, conforme al artículo 69 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
 - c) Derecho a recibir un acuse de recibo de los escritos que se presenten, en el que se especificará qué unidad los tramita, plazo de resolución y sentido del silencio administrativo; asimismo, derecho a obtener respuesta a las peticiones y consultas formuladas.
 - d) Derecho a disfrutar de la protección de los datos personales. En especial, la información que contenga este tipo de datos no podrá ser destinada a otra finalidad diferente de aquella para la cual 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 escoger el medio a utilizar en las relaciones con el Ayuntamiento, incluyendo los electrónicos, y derecho a exigir al Ayuntamiento la recepción de las comunicaciones a través de estos mismos medios.
 - b) Derecho a que la elección de cualquiera de los medios disponibles para relacionarse con el Ayuntamiento no comporte discriminación o perjuicio.
3. En cuanto a los procedimientos tramitados por medios electrónicos, la ciudadanía podrá disfrutar de los siguientes derechos por parte del Ayuntamiento:



- a) Derecho a que se establezcan los medios necesarios para que el interesado conozca en todo momento, de manera comprensible y por medios electrónicos, la información relativa al estado de tramitación e historial de los procedimientos. Asimismo, cuando no haya causa legal que lo impida, podrán tener conocimiento del contenido de los documentos administrativos.
- b) Derecho a no presentar documentos ya en poder del Ayuntamiento, siempre previo consentimiento correspondiente de utilización de los datos personales, y a facilitar la información necesaria para la localización de un determinado documento. Este mismo derecho se aplicará respecto a la información y documentación obrantes en otras administraciones públicas, siempre previa firma de convenio de intercambio de información de la Administración municipal con aquellas.
No será necesario firmar convenio para la transmisión de datos autorizados por Ley.
- c) Derecho a obtener en todo momento copias de los documentos electrónicos, en formato electrónico o papel, cuando haya un interés legítimo y durante el periodo previsto en esta Ordenanza y legislación administrativa de general aplicación.
- d) Derecho a disponer de medios de soporte y ayuda para la utilización de los servicios regulados por esta Ordenanza. Con esta finalidad el Ayuntamiento utilizará las herramientas que resulten apropiadas al estado de la técnica destinando a dicho efecto los recursos conforme a su capacidad.

Artículo 6. Obligatoriedad en el uso de los medios electrónicos

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

- a) Con los licitadores y contratistas y, en general, las empresas que prestan servicios en el Ayuntamiento.
- b) Con las grandes empresas que, por razón de su actividad, realicen comunicaciones frecuentes con el Ayuntamiento.
- c) Con las personas solicitantes y beneficiarias de subvenciones otorgadas por el Ayuntamiento, salvo que justifiquen no poder disponer de tales medios.
- d) Con las personas solicitantes y concesionarias de servicios y dominio públicos.
- e) Con el personal al servicio del Ayuntamiento en el ejercicio de las funciones públicas.

2. Con las asociaciones o colegios profesionales y sus miembros, y en particular aquellos que, en el ejercicio de su actividad, realicen actos de comunicación con el Ayuntamiento en representación de otros ciudadanos o ciudadanas.

3. La obligatoriedad de utilizar medios electrónicos para los colectivos incluidos en la letra f) del párrafo anterior se establecerá mediante Decreto de Alcaldía, debiendo el Ayuntamiento informar con carácter previo a los afectados a través de sus colegios o asociaciones profesionales.

Se les otorgará un plazo de adaptación adecuado, antes de implantar plenamente la obligatoriedad de uso de medios electrónicos.

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

1. Siempre que el Ayuntamiento solicite a la ciudadanía datos de carácter personal deberá incluir en los formularios la información a que se refiere el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal; en particular, informará de la posibilidad de poder ejercer los derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación y órgano o unidad administrativa ante la cual puede ejercitarse.

2. Los formularios en los que se requieran datos de carácter personal, con la finalidad de la tramitación y resolución de un procedimiento administrativo concreto o la provisión de un determinado servicio, incluirán el consentimiento expreso de las personas interesadas, para poder realizar el tratamiento de los datos aportados con dicha finalidad. Cuando para este mismo fin sea preciso utilizar datos contenidos en ficheros o expedientes del Ayuntamiento vinculados a otra finalidad, u obtener datos personales de otras administraciones públicas o entidades, en dicho formulario también deberá incluirse el consentimiento expreso de la persona interesada para que puedan utilizarse u obtenerse aquellos datos de carácter personal que resulten estrictamente necesarios, especificando al máximo la comunicación de datos a realizar. En todos estos casos, la firma del documento por la persona interesada se considerará garantía suficiente del consentimiento otorgado.

3. El Ayuntamiento también podrá requerir en sus formularios el consentimiento de las personas interesadas para utilizar los datos de carácter personal en él solicitados para la tramitación y resolución de ulteriores procedimientos y para la futura provisión de servicios, siempre que éstos estén relacionados con aquellos que dieron lugar a la cesión originaria de los datos. Del mismo modo, podrá requerirse el consentimiento para la cesión de datos a otras administraciones públicas, cuando éstas necesiten disponer de ellos para la tramitación de procedimientos en el ámbito de sus competencias. En este caso, el formulario correspondiente contendrá una casilla en la que se consienta expresamente cada uno de los mencionados usos. El consentimiento otorgado caducará en el plazo de diez años.

4. El Ayuntamiento, en la carpeta ciudadana, dispondrá de un apartado en el cual pueda otorgarse y revocarse el consentimiento para poder utilizar los datos de carácter personal de una persona titular obrantes en el Ayuntamiento, al objeto de tramitación, resolución de procedimientos en los que se goce de la condición de persona interesada, así como la prestación de servicios; asimismo, para la cesión de los





mencionados datos a otras administraciones públicas, cuando éstas los necesiten para la tramitación de procedimientos en el ámbito de sus competencias. El consentimiento otorgado nunca podrá ser de carácter genérico, debiendo referirse, como mínimo, a conjuntos concretos de datos, como por ejemplo las del padrón municipal o las relacionadas con las obligaciones tributarias.

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

5. Únicamente cuando medie una causa justificada el Ayuntamiento podrá recabar el consentimiento de la ciudadanía para la comunicación de datos a entidades privadas. En este caso el modelo o formulario correspondiente contendrá una casilla en la que ello se explicita de forma expresa.

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

1. En cada documento electrónico se indicará si el mismo contiene datos de carácter personal. De ser así, se especificarán las medidas de seguridad aplicables, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos, aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre. Cuando, dada la naturaleza y función de un procedimiento o clase de documentos, puedan preverse estos aspectos, los mismos puedan contener datos de carácter personal, el contenido a asignarles se determinará en el catálogo unificado de procedimientos.

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

Artículo 9. Clases de actuaciones

1. El Ayuntamiento podrá utilizar medios electrónicos para realizar el siguiente tipo de actuaciones:

- a) Actuaciones personales: se refiere a aquellas cuyo contenido es elaborado por uno o diversos empleados municipales, responsables del mismo.
- b) Actuaciones de mero trámite o de comunicación de datos automatizados: se refiere a aquellas consistentes únicamente en trasladar a la ciudadanía una información disponible en los sistemas de información municipales, o aquellas con un contenido unívocamente definido en esta Ordenanza, tales como la elaboración del acuse de recibo de un documento presentado ante el Registro electrónico.
- c) Actuaciones automatizadas que impliquen una clasificación o valoración: aquellas cuyo contenido se elabora de forma 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 hayan sido aportados.

2. Los actos administrativos del Ayuntamiento podrán ser dictados de forma automatizada, siempre y cuando la naturaleza de los mismos lo permita y se cumplan los requisitos establecidos tanto por esta Ordenanza como por otra normativa administrativa de general aplicación.

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

1. Para poder realizar actuaciones automatizadas por cualquier sistema que impliquen una clasificación o valoración por parte del Ayuntamiento, se requerirá un Decreto de Alcaldía, con el siguiente contenido mínimo:

- a) Identificación del órgano o unidad administrativa responsable del sistema.
- b) Información sobre la naturaleza del sistema utilizado y descripción del conocimiento aportado como base para su funcionamiento, en una medida lo suficientemente expresiva para la ciudadanía de los fundamentos de su actuación y adecuación al Derecho.
- c) Identificación de la entidad independiente que auditará el funcionamiento del sistema, periodicidad de las auditorías previstas y criterios en que se basarán estas auditorías.

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

Artículo 11. Sello del órgano

1. La Ley 11/2007 se refiere al sello de órgano como sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada. Dicho sello sirve a la necesidad de la firma automatizada de documentos y, por lo tanto, exige la identificación y autenticación del ejercicio de la competencia mediante el certificado electrónico o código seguro de verificación. Por ello el Ayuntamiento creará dicho código con esta



finalidad, por acuerdo del Pleno, el cual será publicado en la sede electrónica, y en el que constarán Organismo titular responsable del sello y utilización y procedimientos en los cuales será de aplicación.

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 que en todo caso permitirá comprobar la identidad del documento mediante el acceso a la sede electrónica. El sistema de código seguro deberá reunir las siguientes características mínimas:

- a) Cada código incorporado a un documento será rigurosamente único.
- b) Estará vinculado al órgano que lo firma y contenido del documento.
- c) En todos los casos será verificable a petición de la persona interesada durante el plazo establecido en la resolución que crea el sello del órgano.

3. Cada informe o certificado deberá incluir la firma electrónica del empleado/ada del Ayuntamiento que lo haya creado. En todo caso, se respetará la atribución en la expedición de certificados del personal funcionario de habilitación de carácter estatal, sin perjuicio de las delegaciones que éste/a pueda realizar.

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

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

5. A los efectos previstos en los párrafos anteriores, si así lo resuelve un Decreto de Alcaldía, podrán utilizarse los sellos de tiempo emitidos tanto por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda como por cualquier otro prestamista de servicios de sellado de tiempo que gocen fiabilidad suficiente.

CAPÍTULO SEGUNDO. SEDE ELECTRÓNICA

Artículo 12. Sede electrónica municipal

1. La sede electrónica del Ayuntamiento se crea como un conjunto sistematizado de información y operatorias accesibles a través de protocolos web, disponible en el siguiente enlace: www.seu-e.net/capdepera.

2. Corresponde al Ayuntamiento la titularidad de la sede electrónica, que será responsable de la integridad, veracidad y actualidad de los contenidos de la misma.

3. La incorporación de contenidos a la sede electrónica del Ayuntamiento se realizará conforme a lo dispuesto en esta Ordenanza y, en todo caso, dándose prioridad a la publicación de la información preceptiva por mandato de la ley o de una resolución judicial.

Artículo 13. Acceso universal y multicanalidad

1. El Ayuntamiento garantizará a toda la ciudadanía la posibilidad de acceder a su sede electrónica. A tal efecto dispondrá de los terminales instalados en las sedes físicas del Ayuntamiento y en otras ubicaciones cualesquiera que se determinen.

2. Podrá accederse a la sede electrónica del Ayuntamiento mediante aquellos terminales cuyo uso esté generalmente extendido entre la ciudadanía, conforme al estado de la técnica en cada momento, incluyéndose en particular los ordenadores y teléfonos móviles.

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

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

Artículo 14. Gestión de la sede electrónica

1. El Ayuntamiento dispondrá de una Unidad específica que gestione y asuma el soporte técnico de su sede electrónica. Dicha unidad será aquella hasta el momento también responsable de la web municipal.

2. Dicha Unidad coordinará las diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento para que se incorpore 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 ésta.



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

Artículo 15. Calidad y usabilidad

1. El Ayuntamiento velará por la calidad de toda la información ofrecida a través de la sede electrónica; asimismo, identificará debidamente y mencionará el origen de obtención de fuentes externas.

2. El Ayuntamiento velará para que el diseño de su sede electrónica y estructura de los menús sea fácil de manejar por la ciudadanía. Al objeto de mejora de la usabilidad de los sitios web, seguirá las normas y aplicará las metodologías definidas. Es decir, la web deberá ser "accesible".

3. Los servicios ofrecidos en la sede electrónica estarán operativos en todo momento. Cuando, por razones técnicas, se prevea la imposibilidad de acceso a la misma o a alguno de sus servicios, dicha situación deberá comunicarse a los usuarios con la máxima antelación posible, indicando, en todo caso, los medios alternativos disponibles.

4. En todo caso se facilitará la información prevista en el artículo 45.1 de esta Ordenanza.

Artículo 16. Seguridad

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

2. Los mecanismos de seguridad deberán estar siempre activados en las conexiones con el tablón de anuncios, al objeto de garantizar la autenticidad e integridad del contenido del mismo, 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 cuales, además, será necesario disponer de cifrado de confidencialidad.

Artículo 17. Ámbito de la sede electrónica

1. El Ayuntamiento deberá incluir en su sede electrónica todos los contenidos directamente relacionados con los servicios públicos prestados a la ciudadanía; en particular, la información sobre la naturaleza de estos servicios, medios y procedimientos necesarios para poder acceder a ellos y, si cabe, requisitos técnicos y jurídicos exigibles.

2. Asimismo, la sede electrónica del Ayuntamiento deberá incluir toda aquella información sobre el Ayuntamiento y su funcionamiento para posibilitar el ejercicio de los derechos políticos de la ciudadanía, ya sea tanto a través de un mejor conocimiento de la institución como potenciando la transparencia de su funcionamiento.

3. A criterio de los responsables de su gestión, la sede electrónica del Ayuntamiento podrá incluir otra información relacionada con los servicios prestados o promovidos por la institución cuando resulte de interés para la ciudadanía; en particular, la relacionada con la salud, cultura, educación, servicios sociales, medio ambiente, transportes, comercio o deportes.

4. En toda la información publicada en la sede electrónica se especificará la Unidad administrativa de procedencia y fecha de la última actualización (control de versiones).

Artículo 18. Contenidos relativos a los derechos políticos

1. La sede electrónica, con el objetivo de facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos políticos, incluirá, como mínimo, el siguiente contenido:

- a) Composición del Pleno del Ayuntamiento y del Gobierno municipal.
- b) Información sobre la organización y competencias municipales.
- c) Normativa propia de la Corporación.
- d) Acuerdos y resoluciones de los órganos de gobierno municipal.
- e) Presupuesto municipal y 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 en su sede electrónica publicará cualquier otra información que pueda potenciar la transparencia sobre su actuación, siempre que sus recursos y leyes lo permitan.

3. El Ayuntamiento también incorporará mecanismos de participación ciudadana, con el objetivo de aprovechar las tecnologías de la



información y comunicación como medios 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 fácilmente comprensible para la ciudadanía.

Artículo 19. Contenidos relativos a los servicios municipales

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

- a) Los servicios propios o asumidos por el Ayuntamiento, indicando disponibilidad de cada uno de ellos y prestaciones concretas.
- b) Los procedimientos administrativos tramitados total o parcialmente por medios electrónicos, señalando qué requisitos esenciales pueden tramitarse, plazos de resolución y notificación, y sentido del silencio, así como el recurso o acciones que en cada caso proceda; así mismo, deberán incluirse los impresos y formularios asociados.
- c) Las personas que, según lo dispuesto en el artículo 6 de esta Ordenanza, estén obligadas a utilizar medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento.
- d) Los registros integrantes del sistema registral del Ayuntamiento, con expresión de los documentos que pueden presentarse, régimen de funcionamiento, sistemas de acceso y comunicación, horarios y otras circunstancias relevantes cualesquiera.
- e) La dirección de las sedes físicas municipales y otros datos de localización, tales como los números de teléfono o direcciones de correo electrónico habilitados para la atención a la ciudadanía.
- f) Los miembros del personal municipal habilitados para suplir a la ciudadanía en la identificación y autenticación realizadas por medios electrónicos.
- g) Los medios de identificación y autenticación admitidos en las relaciones del Ayuntamiento con la ciudadanía, incluyendo las clases de certificados electrónicos admitidos y prestamistas de servicios de certificación que los emiten.
- h) Los sellos de tiempo utilizados por el Ayuntamiento, especificando sus características principales.
- i) Los convenios de intercambio de documentos e información firmados con otras administraciones públicas, a los efectos previstos a la letra b) del párrafo tercero del artículo 5 de esta Ordenanza.
- j) El perfil del contratante, regulado por el artículo 42 de la Ley 30/2007, de 30 de Octubre, de Contratos del Sector Público.
- k) La oferta de ocupación y la información relativa a los procedimientos de selección de personal.
- l) Las convocatorias de subvenciones y los actos relacionados con los procedimientos de otorgamiento.
- m) Los instrumentos de planeamiento urbanístico, así como un enlace al sistema de información urbanística, regulado 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) Cualquier otro contenido exigido por esta Ordenanza u otra legislación aplicable, si cabe.

Artículo 20. 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, al cual se accederá mediante un enlace situado junto a cada documento publicado.
3. El Ayuntamiento podrá publicar en él las comunicaciones recibidas de terceros.

Artículo 21. Publicaciones oficiales periódicas del Ayuntamiento

1. Los diarios o boletines oficiales del Ayuntamiento serán publicados en su sede electrónica, teniendo dicha publicación plenos efectos legales.
2. El formato utilizado en la publicación del correspondiente Diario o Boletín deberá garantizar su integridad y accesibilidad.

Artículo 22. Carpeta ciudadana

1. La sede electrónica del Ayuntamiento deberá disponer de una zona denominada "carpeta ciudadana", de acceso restringido a su titular o titulares, los cuales antes de acceder a la misma deberán identificarse utilizando un certificado electrónico.
2. Siempre que sea técnicamente factible, el Ayuntamiento incorporará a dicha carpeta ciudadana toda la información relativa a un titular obrante en el Ayuntamiento, indicando expresamente aquélla la utilización por parte del Ayuntamiento en nuevos procedimientos o la cesión a otras administraciones públicas previo consentimiento, conforme a la Ley 15/1992.
3. La carpeta ciudadana incluirá como mínimo los datos del/de la titular y su unidad familiar obrantes en el padrón; la información sobre las



obligaciones tributarias municipales satisfechas, pendientes y futuras; y estado de tramitación de los expedientes de los cuales goce de la condición de interesado/ada.

4. Dicha carpeta también se utilizará para practicar las notificaciones por medios electrónicos.

Artículo 23. Operatoria para la validación de copias verificables

La sede electrónica del Ayuntamiento dispondrá de una operatoria que, mediante el código de verificación incorporado a una copia verificable, posibilite poder acceder al documento electrónico auténtico del cual se obtuvo esta copia, e informará sobre la validez de la firma o firmas electrónicas del mencionado documento.

Artículo 24. Acceso a los contenidos de la sede electrónica

1. El Ayuntamiento incorporará en su sede electrónica un mecanismo de investigación documental adecuado y de fácil manejo para que la ciudadanía pueda consultar los documentos electrónicos relativos a procedimientos administrativos ya finalizados. Cuando, conforme a la normativa aplicable, no pueda accederse a un documento de forma inmediata, podrá generarse automáticamente la correspondiente solicitud de acceso documental, dirigida inmediatamente a la Unidad responsable de dicho documento.

2. Las personas interesadas, a través de su carpeta ciudadana, podrán acceder a la información sobre los expedientes no finalizados. Cuando sea posible, se permitirá el acceso inmediato a los documentos integrantes de los expedientes, conforme a lo dispuesto en esta Ordenanza. En caso contrario, el usuario podrá generar una solicitud de acceso, la cual será dirigida inmediatamente al órgano o Unidad responsable del expediente.

3. La ciudadanía podrá acceder de forma libre a la información de la sede electrónica diferente de aquella incluida en los párrafos anteriores, 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 TERCERO

INTEROPERABILIDAD, IDENTIFICACIÓN, AUTENTIFICACIÓN Y REPRESENTACIÓN

Artículo 25. Condiciones para la interoperatividad

1. Los datos y documentos en formato electrónico en poder del Ayuntamiento estarán a disposición del resto de departamentos municipales, salvo aquellos sobre los cuales exista restricción expresa por la normativa vigente.

2. Estarán en las debidas garantías de comunicación segura a través de convenios firmados por las partes, a disposición del resto de Administraciones que puedan necesitarlos como documentación complementaria para su tramitación, a fin de evitar la reiteración entre Administraciones para solicitar y recopilar dicha información.

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

Artículo 26. Intercambio seguro de datos

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

2. Para materializar el intercambio de datos en el conjunto de las administraciones de las Islas Baleares, el Ayuntamiento, previo acuerdo del Pleno, se sumará al esquema de interoperabilidad determinado por el Gobierno de las Islas Baleares en sus planes de promoción y desarrollo de la Administración Electrónica, por el cual incluirá un mapa de interoperabilidad entre administraciones de las Islas Baleares, esquema de convenios e inventario de documentos a intercambiar.

3. Para garantizar la interoperabilidad e intercambio de datos se suscribirán los correspondientes convenios.



Artículo 27. Medios de identificación y autenticación

1. El Ayuntamiento utilizará certificados de identificación de sitios web 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, podrá tenerse por identificada la entidad proveedora de la información y reconocer ésta el carácter de auténtica, en los términos señalados por esta Ordenanza.

Artículo 28. Identificación y autenticación

1. La autenticidad e integridad de la información y de los documentos para los cuales se hayan utilizado medios electrónicos, informáticos y telemáticos se garantizará 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 contenidos en ellos ante la interceptación, manipulación y acceso no autorizados.
3. Asimismo, el Ayuntamiento garantizará:
 - a) La utilización restringida por las personas autorizadas de los sistemas de información y datos contenidos en ellos.
 - b) La transmisión cifrada de las comunicaciones realizadas por Internet.

Artículo 29. Sellos electrónicos

1. Los actos administrativos del Ayuntamiento realizados de forma automatizada se autenticarán mediante una firma electrónica avanzada soportada por un sello electrónico.
2. La Alcaldía, mediante un Decreto, establecerá los certificados para la actuación administrativa automatizada del Ayuntamiento y de las entidades recogidas en el artículo 2 de esta Ordenanza. Todo ello conforme a la Ley 59/2003, de 19 de Diciembre, de Firma Electrónica.
3. Asimismo, la Alcaldía, mediante un Decreto, establecerá la política y medios para poder generar y utilizar 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, mediante un Decreto, y previo informe de los servicios jurídicos municipales, la Alcaldía establecerá el número de sellos a utilizar por el Ayuntamiento, atendiendo a criterios de distribución de riesgos, eficacia, función para la cual se destina el sello y grado de detalle con el que sea necesario determinar la identidad del órgano o unidad administrativa de la cual emana un determinado acto, tanto a efectos del derecho de información de la ciudadanía como del control por la propia entidad de la actuación de sus órganos.

Artículo 30. Entornos cerrados de telecomunicación

1. La Alcaldía establecerá mediante un Decreto los supuestos en los que se considere válido, como medio de identificación y garantía de autenticidad, el acceso a datos y documentos a través de entornos cerrados de telecomunicación; determinará la información que podrá ser autenticada y la denominación y características básicas del entorno cerrado de telecomunicación por el cual podrá accederse a ella.
2. En los supuestos en que la información ofrecida en un entorno cerrado de telecomunicación proceda de otras administraciones públicas se actuará conforme a lo dispuesto en los convenios correspondientes.
3. Cuando se transcriba manualmente a un documento la información obtenida a través de un entorno cerrado de telecomunicación se hará constar la fuente, fecha de obtención e incorporación añadida a la información mencionada.

Artículo 31. Utilización de certificados reconocidos

1. Para la identificación de la ciudadanía será suficiente utilizar la firma electrónica avanzada, basada en un certificado reconocido, el cual también servirá para entender acreditada su voluntad, siempre que se presenten por vía electrónica documentos electrónicos relativos a cualquier procedimiento o servicio.
2. El Ayuntamiento en todas sus operatorias y trámites admitirá la utilización del DNI electrónico.
3. El Ayuntamiento indicará en la sede electrónica los prestamistas de servicios de certificación reconocidos.



Artículo 32. Otros medios de identificación y autenticación

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

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

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

1. En los supuestos en que la ciudadanía no disponga de los medios electrónicos de identificación o acreditación de la voluntad necesarios para poder realizar un determinado trámite ante el Ayuntamiento, el empleado o empleada municipal podrá suplir esta carencia utilizando sus propios medios de identificación y autenticación. Previamente, el ciudadano deberá haberse identificado y manifestar su consentimiento expreso, de lo cual deberá quedar constancia.

2. La Alcaldía determinará qué miembros del personal a su servicio estarán habilitados para suplir a la ciudadanía en las operaciones de identificación y autenticación, conforme a lo dispuesto en el presente artículo.

Artículo 34. Representación

1. La acreditación de la representación para la realización de actuaciones por vía electrónica con el Ayuntamiento a favor de terceros podrá realizarse por cualquiera de los siguientes procedimientos:

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

2. El Ayuntamiento podrá requerir en cualquier momento a la persona apoderada la justificación de su apoderamiento.

Artículo 35. Registro de representantes

1. El Ayuntamiento dispondrá de un Registro de representantes en el que deberán constar las relaciones de apoderamiento comprobadas. Este registro será utilizado en todos aquellos trámites y procedimientos que requieran la validación de una determinada representación. Dichos representantes se incorporarán al Registro:

- a) Mediante la presentación de documentos acreditativos del apoderamiento, bien en formato papel o electrónico.
- b) Mediante la presentación por el representante de una declaración del apoderamiento, la cual será comprobada por los registros correspondientes por otras administraciones públicas o entidades cualesquiera, siempre que las mismas proporcionen suficiente fiabilidad, previa firma del correspondiente instrumento de colaboración.
- c) Utilizando cualquier otro sistema de acreditación de la representación habilitado por el Ayuntamiento en el marco de esta Ordenanza y la normativa aplicable.

2. El registro de representantes deberá contener información sobre el tipo de cargo o apoderamiento y plazo de vigencia; asimismo, conservará una copia del documento o documentos acreditativos de la representación, para poder valorar la suficiencia de la misma para cada caso concreto.

3. Cuando se incorpore una representación ante el registro de representantes, dicho representante será advertido de la obligatoriedad de tener que comunicar inmediatamente al Ayuntamiento el cese de la representación.

Artículo 36. Subsanación de defectos

1. No se considerará jurídicamente eficaz el presentar incompleta una declaración responsable o comunicación, o si la misma carece de los requisitos establecidos al efecto. En este caso será obligatorio paralizar la actividad, sin perjuicio de las responsabilidades que ello pueda conllevar. 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 obligatoriedad del interesado de restituir la situación jurídica previa al ejercicio del derecho de la actividad correspondiente, así como la imposibilidad de instar un nuevo procedimiento con el mismo fin durante un periodo de tiempo determinado, siempre conforme a los términos establecidos en las normas sectoriales que resulten de aplicación.

3. Con arreglo a 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 subsanación no sea consecuencia de una inadecuada cualificación de la actividad por parte del afectado, y siempre que se acredite que el daño tiene su causa determinante en la carencia de información suficiente previa al inicio del procedimiento.

Artículo 37. 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, codificada a través de un programa utilizado para su generación o equivalente, y susceptible de tratamiento individualizado.

2. Se entiende por documento electrónico "original" todo documento electrónico de nueva creación. Se entiende por "duplicadas" 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 de un documento original, electrónico o en papel; 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 formato papel, que guarda plena identidad visual con el primero y lleva incorporado un código de verificación que permite comprobar la autenticidad accediendo al documento electrónico auténtico que se encuentra en un archivo.

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

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

Artículo 38. Datos

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

2. El Ayuntamiento elaborará un catálogo de datos, de uso obligatorio para todos los órganos y unidades municipales. Deberá ajustarse al Esquema Nacional de Interoperabilidad, al menos en los mínimos preceptivos.

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

- a) Un identificador único, que será constante a lo largo de toda la vida del documento.
- b) Descriptores indicativos del carácter de original o copia del documento, señalando en este último caso tipo de copia de que se trata, autor o responsable, y naturaleza jurídica del documento copiado.
- c) La denominación y, si cabe, código de la unidad administrativa responsable del documento.
- d) La posibilidad de que los interesados puedan acceder de forma inmediata al contenido de un expediente concreto.
- e) La posibilidad de ser consultado de forma remota una vez finalizado el procedimiento o, en caso contrario, causas aplicables para restringir su acceso.

4. Deberá guardar constancia, durante toda la vida del documento, de los datos asignados a este documento en cada momento.

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

- a) Los datos identificativos del documento.
- b) Los datos relativos a la originalidad del documento y, si cabe, tipo de copia, autor o responsable, así como naturaleza jurídica del



documento copiado.

c) Los relativos a las firmas del documento.

d) Los asociados a la trazabilidad y control de los accesos a la información exigidos por la normativa de protección de datos para los datos a que se aplica el nivel alto de las medidas de seguridad.

Artículo 39. 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 en que éstos sean incorporados a la plataforma de tramitación o archivo electrónico municipal, haciendo constar en los mismos el origen del documento.

Artículo 40. Formatos

1. El Ayuntamiento mantendrá un catálogo actualizado de los formatos admitidos para presentar documentos electrónicos, el cual se publicará en la sede electrónica, el cual deberá ajustarse a lo dispuesto por el esquema nacional de interoperabilidad.
2. Cuando se presente un documento electrónico en un formato no preservado y su firma se realice a través de la operativa del registro electrónico del Ayuntamiento, este documento, antes de ser firmado será objeto de migración a un formato preservable. Todo ello 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 que los documentos se entreguen 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 descifrado según los modelos existentes o aquellos facilitados por el Ayuntamiento, basados en herramientas o utilidades gratuitas.

CAPÍTULO CUARTO

FIRMA ELECTRÓNICA DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Artículo 41. Firma personal municipal

El conjunto de empleados públicos del Ayuntamiento que tengan que participar en la gestión administrativa por medios electrónicos, lo cual implique tener que disponer de firma electrónica, podrán hacerlo a través de su DNI electrónico, pero también de firma basada en un certificado de empleado público, proporcionado por el mismo Ayuntamiento. En este último caso el sistema de firma electrónica deberá reunir las características siguientes:

1. Cumplir con las garantías y requisitos establecidos en la política de firmas de la institución.
2. Sólo podrán ser utilizadas en el desarrollo de sus funciones y en el ejercicio de las potestades propias del cargo que ostentan, y estarán reflejadas en el Directorio de la Organización. Podrá darse el caso de que un empleado público tenga más de una identidad digital; en este caso deberá elegir con qué identidad quiere firmar.
3. Deberá contener la siguiente información:
 - a) Descripción del tipo de certificado.
 - b) Nombre y apellidos de la persona titular.
 - c) Número de DNI.
 - d) Organismo público en el que el titular presta su servicio de certificación.
4. Corresponden al Ayuntamiento las tareas de identificación y comprobación de las circunstancias necesarias para poder emitir el certificado correspondiente de su personal. Asimismo, cuando proceda, le corresponde instar la supresión o revocación de los mismos.
5. Corresponde al personal público que disponga de firma electrónica realizar las siguientes funciones:



- a) Custodiar la firma y certificados electrónicos, así como sus soportes.
- b) Utilizar adecuadamente dichos certificados exclusivamente en el ejercicio de sus funciones y para los requisitos y límites determinados.

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

Artículo 42. Funciones reservadas al personal habilitado de carácter estatal

No obstante lo dispuesto en el artículo 40, deberán respetarse las funciones otorgadas por la legislación vigente al personal funcionario de habilitación de carácter estatal. En este caso se adoptarán las fórmulas legales que permitan poder delegar atribuciones.

CAPÍTULO QUINTO **REGISTRO ELECTRÓNICO**

Artículo 43. Creación y naturaleza del Registro electrónico

1. Se crea el Registro electrónico del Ayuntamiento como registro auxiliar del Registro General.
2. Éste estará permanentemente disponible en la sede electrónica del Ayuntamiento. Los formularios electrónicos y, si cabe, aplicaciones informáticas que se faciliten a la ciudadanía para poder iniciar procedimientos de competencia municipal podrán enlazarse directamente, siempre que se respeten todas las garantías y requisitos formales en la entrega de la documentación y en la recepción del acuse de recibo correspondiente.
3. El acceso al Registro electrónico del Ayuntamiento, en todo caso, se realizará bajo la cobertura del certificado de identificación de sede electrónica, de forma que resulte suficientemente garantizada la confidencialidad de los documentos transmitidos.
4. El Registro electrónico del Ayuntamiento estará exclusivamente habilitado tanto para poder recibir documentos electrónicos dirigidos a órganos y unidades administrativas del Ayuntamiento como para poder emitir desde éstos documentos electrónicos a la ciudadanía.
5. No obstante lo anterior, se establecerán las condiciones organizativas y técnicas que posibiliten la interconexión del Registro electrónico del Ayuntamiento con otros registros administrativos, y cumplir así tanto con el artículo 18 de la Ley 17/2009, de 23 de Noviembre, sobre la Ventanilla Única, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, como con los eventuales convenios que el Ayuntamiento pueda suscribir con otras administraciones públicas.

Artículo 44. Gestión del Registro electrónico

Las unidades administrativas a cargo del sistema de registro serán responsables de supervisar los documentos recibidos en el Registro electrónico y, si cabe, clasificarlos, asignarles un destino, incorporar metadatos y realizar otras operaciones que procedan, con la supervisión en los aspectos técnicos del órgano competente en materia de tecnología.

Artículo 45. Información a las personas usuarias

1. En la operatoria para poder acceder al Registro electrónico del Ayuntamiento se informará a la ciudadanía, directamente o mediante enlaces a otras zonas de la sede electrónica, de los aspectos siguientes:
 - a) Fecha y hora oficiales.
 - b) Requisitos técnicos necesarios para poder acceder y utilizar el Registro electrónico.
 - c) Sistemas de firma electrónica y clases de certificados electrónicos admitidos por el Ayuntamiento y prestamistas de servicios de certificación que los expiden.
 - d) Relación actualizada de procedimientos y trámites electrónicos disponibles, con los formularios correspondientes y documentos susceptibles de ser presentados.
 - e) Estado de funcionamiento del sistema y, si cabe, posibles paradas técnicas previstas.

En los supuestos de interrupción no planificada, y siempre que sea posible, el usuario visualizará un mensaje en el que se comunique dicha 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 que permitan transformarlos a un formato preservable de forma previa a la entrega. Todo ello cuando las posibilidades técnicas del Ayuntamiento lo permitan.

Artículo 46. Requisitos para la admisión de los documentos

1. En cada presentación ante el Registro electrónico del Ayuntamiento deberá figurar como mínimo un documento de presentación, firmado mediante una o varias firmas electrónicas avanzadas, soportada por certificados admitidos por el Ayuntamiento para su uso en los procedimientos administrativos electrónicos de su competencia, conforme a lo dispuesto en esta Ordenanza. La validez de estas firmas, verificada en el momento de la recepción, será requisito necesario para poder admitir los documentos presentados.
2. El documento de presentación podrá ir acompañado de otros electrónicos anexos, debiéndose hacer constar expresamente en el mismo el compromiso sobre su autenticidad, en el supuesto de que éstos no sean documentos electrónicos auténticos.
3. Cuando a través del registro electrónico se aporten documentos cuyo destino sea un expediente ya iniciado, en el documento de presentación deberá constar el número de expediente o, en su caso, número de registro obtenido en la presentación que dio inicio al expediente.

Artículo 47. Cómputo de plazos

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

Artículo 48. Registro de entrada de documentos

1. En cada acto de presentación documental, tras haber comprobado la firma o firmas electrónicas del documento de presentación y la validez de los certificados que las sustenten, el Registro electrónico admitirá los documentos y practicará el correspondiente asentamiento de entrada. La operatoria del registro comprobará también las firmas de los documentos electrónicos auténticos anexos al documento de presentación, si existieran. Se conservarán todas las firmas junto con los certificados que las sustenten y diligencias de validación obtenidas en la consulta al directorio de certificados revocados del prestamista 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, número de entrada ante el Registro electrónico, fecha y hora de la presentación efectiva del documento, datos de identificación del firmante o firmantes del documento de presentación y, si cabe, relación de los documentos anexos. El acuse de recibo será puesto inmediatamente a disposición del presentante, que podrá descargarse una copia verificable.
3. Cuando en la presentación se utilice un formulario, en el acuse de recibo podrá incluirse la identificación del tipo de documento presentado, órgano o unidad administrativa de destino y descripción sucinta del procedimiento en cuestión. Si el escrito da inicio a un nuevo procedimiento, podrá facilitarse más información sobre los plazos de tramitación, sentido del silencio administrativo; si se asigna en el mismo acto, número de expediente.
4. Cuando el documento pueda ser asignado a alguna de las categorías predefinidas en el catálogo unificado de procedimientos, se completarán los metadatos con los valores definidos en este documento. En caso contrario, serán cumplimentadas por el personal del registro, quien también designará el órgano o unidad de destino.
5. Una vez completados los metadatos, automáticamente o con la intervención del personal del registro, los documentos admitidos se reenviarán inmediatamente a sus destinatarios.

Artículo 49. Registro de salida de documentos

1. Las unidades administrativas del Ayuntamiento presentarán ante el Registro electrónico los documentos electrónicos auténticos que tengan que remitirse a otras administraciones públicas o a la ciudadanía, además de aquellos determinados por la normativa administrativa.
2. Dicho Registro electrónico comprobará las firmas electrónicas de los documentos presentados y validez de los certificados que las acompañen, practicando el correspondiente asentamiento de salida.
3. Una vez que un documento electrónico haya sido puesto 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 justificante, firmado con el sello electrónico del Registro electrónico, con el número de salida, fecha y hora de la puesta a disposición, forma de comunicación o notificación,



datos de identificación del destinatario y firmante o firmantes del documento y, si cabe, relación de los documentos anexos.

Artículo 50. Denegación del registro

1. El Registro electrónico del Ayuntamiento rechazará toda presentación que no esté protegida por una firma electrónica válida, según los criterios definidos en esta Ordenanza. También rechazará aquellas presentaciones que contengan ficheros con un formato no ajustado a las especificaciones técnicas del Registro; y aquellas que presumiblemente puedan contener un 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 municipal.
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, o pondrá esta circunstancia en conocimiento del presentante, mediante los correspondientes mensajes de error, para que subsane el envío. A tal efecto conservará en un fichero un registro de la incidencia.

CAPÍTULO SEXTO REALIZACIÓN DE COPIAS

Artículo 51. Copias electrónicas auténticas de documentos en formato papel

1. Podrá realizarse una copia electrónica auténtica de cualquier documento en papel, original o copia, 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 ésta la naturaleza del documento original en papel y, en particular, si el documento tiene carácter auténtico o es copia simple.
3. Los datos también contendrán información sobre el procedimiento manual o automatizado utilizado para realizar la copia, identidad del autor o responsable y, si cabe, sobre el expediente o grupo de documentos al cual se asocia la copia.
4. El procedimiento para poder realizar copias electrónicas auténticas de documentos en papel constará de las siguientes fases:
 - a) Se obtendrá una imagen codificada digitalmente del documento en papel mediante un proceso de digitalización. Para asegurar la homogeneidad y calidad de este proceso, los escáneres deberán estar configurados con los parámetros de calidad técnicos que se determine para cada tipo de documento, los cuales no podrán ser modificados por los operadores.
 - b) Se optimizará la imagen digital obtenida mediante procesos automáticos de ajustamiento de contraste y claridad, umbralización, reorientación y eliminación de bordes negros, para garantizar la legibilidad de la copia. A tal efecto se utilizarán programas específicos para asegurar la identidad de la imagen electrónica con el documento original en términos de medida y proporciones, así como de orientación del texto o gráfico.
 - c) Deberá confrontarse la imagen digitalizada con el documento original, a fin de comprobar la identidad entre los dos y firma de la copia electrónica por parte de su autor; en este caso se utilizará el certificado de personal al servicio del Ayuntamiento.
5. Las copias electrónicas auténticas de un conjunto de documentos en papel de naturaleza jurídica uniforme podrán realizarse de forma automatizada utilizando un conjunto de software y hardware específicamente habilitado a este efecto. En este caso, una vez verificada la fidelidad de la copia y su calidad, cada fichero de imagen electrónica será firmado con un sello electrónico del Ayuntamiento.

Artículo 52. Realización de copias electrónicas auténticas de documentos electrónicos auténticos

1. El Ayuntamiento podrá realizar copias electrónicas auténticas de documentos electrónicos originales auténticos u otras copias electrónicas auténticas.
2. Podrá 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, cuyo contenido será idéntico al del documento original pero con un formato resultante diferente del original.
 - b) Copias anonimizadas, cuyo contenido será equivalente al original salvo por la eliminación de los datos identificativos, con arreglo a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos, para el proceso de disociación. Estas copias serán generadas cuando sea necesario remitir un documento fuera del ámbito del Ayuntamiento.
3. La firma electrónica avanzada incorporada a la copia podrá ser un sello del Ayuntamiento o la de un miembro de su personal, el cual



deberá tener competencias para realizar dicha función.

4. La copia podrá incluir la firma o firmas electrónicas que el documento copiado tuviera incorporadas. En caso contrario, la copia acreditará la presencia y validez de estas firmas, e incorporará 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. Así mismo, deberán hacer referencia al formato de origen, al documento original o copia auténtica que le sirvió de base, así como a la finalidad de la misma.

Artículo 53. Obtención de copias verificables de documentos electrónicos auténticos

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

2. El código de verificación (CSV) no podrá deducirse de datos como el número de expediente, fecha del documento y otros similares, de forma que sólo el poseedor de una copia verificable pueda conocer el código correspondiente y a través de éste acceder al documento electrónico auténtico.

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

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

4. Para poder realizar copias en papel de documentos electrónicos auténticos se imprimirá la copia verificable. A estos efectos, el código de verificación será garantía suficiente de su autenticidad, pudiendo añadir matasellos y firmas manuales cuando se considere.

Artículo 54. Finalidad de las copias y competencia para su realización

1. El personal del Registro podrá realizar copias electrónicas auténticas de documentos en formato papel, las cuales estarán destinadas en todo caso 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 obren en expedientes de su competencia o cuando las copias sean necesarias para poder ejercer sus funciones, y siempre que la finalidad de la copia sea ser utilizada en el seno del Ayuntamiento.

3. El Ayuntamiento determinará qué unidades administrativas y miembros de su personal están habilitados para emitir copias electrónicas auténticas y copias verificables, en formato electrónico o en papel, de documentos electrónicos auténticos que obran en sus archivos, cuando el destino de aquellas sea enviarlas a la ciudadanía u otras administraciones públicas.

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

CAPÍTULO SÉPTIMO

CONSERVACIÓN Y DESTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS

Artículo 55. Destrucción de documentos originales en apoyo 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 siguientes:

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 conforme a 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 Cualificadora de Documentos Administrativos del Ayuntamiento.

2. El Archivo Municipal controlará el proceso de destrucción y documentará que se ha realizado de manera efectiva mediante una acta firmada por el personal de Archivo, debiendo constar la fecha, documentación destruida y medio de destrucción.



3. La destrucción también podrá encomendarse a terceros. En este caso deberá realizarse conforme a las instrucciones técnicas establecidas a tal efecto debiendo la entidad colaboradora emitir un certificado en el que consten la fecha de destrucción, cantidad, tipo de documentación destruida, y compromiso sobre la imposibilidad de ser reconstruida o leída dicha documentación. Este certificado, validado por el Departamento de Archivo, podrá sustituir la evidencia documental prevista en el párrafo anterior.

Artículo 56. 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 aportados por comparecencia personal, pasarán a formar parte del patrimonio documental municipal, siendo objeto de conservación conforme determina en la normativa reguladora correspondiente y en esta Ordenanza.

2. Serán objeto de conservación de los documentos la totalidad de sus metadatos, así como las firmas electrónicas originales y sellos de tiempo, junto con los elementos de contexto que permitan una ulterior verificación. Las firmas y sus elementos anexos podrán conservarse separados de los documentos electrónicos, en una plataforma específicamente destinada a dicha finalidad, siempre que se mantenga la vinculación entre todos los componentes.

3. Los documentos administrativos correspondientes a procedimientos no finalizados se conservarán en la plataforma de tramitación electrónica. Desde su incorporación a ésta, cada documento tendrá asociada una única unidad administrativa responsable. La Unidad administrativa responsable de un expediente lo será también de todos los documentos que lo integran.

4. Transcurrido un año desde la terminación del expediente, salvo que en el catálogo unificado de procedimientos se establezca un plazo diferente para una determinada clase de procedimientos, el expediente será trasladado al Archivo electrónico, momento a partir del cual corresponderá a este archivo 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 el Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre.

6. La destrucción de documentos exigirá un expediente en el cual deberá figurar la resolución razonada de la autoridad municipal competente, con el informe de la Secretaría de la Corporación, si cabe, informe del Departamento de Archivo y acuerdo del Pleno Municipal.

CAPÍTULO OCTAVO

ACCESO A LOS EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Artículo 57. Acceso a los expedientes y documentos electrónicos

1. Los miembros de la Unidad administrativa responsable de un documento o expediente estarán autorizados para acceder a su contenido y serán los únicos habilitados para poder realizar operaciones sobre ellos.

2. Cuando los documentos electrónicos pertenezcan a expedientes no finalizados, se permitirá que puedan acceder a ellos todas las unidades que puedan intervenir en su tramitación.

3. Los interesados podrán acceder de forma automática a los documentos electrónicos correspondientes a expedientes no finalizados cuando en los metadatos del documento conste que se permite el acceso inmediato. Cuando los datos correspondientes no hayan sido cumplimentados o indiquen la no procedencia del acceso inmediato al documento, deberá cursarse una solicitud para que el órgano o unidad responsable del documento emitan la resolución correspondiente.

4. Los documentos electrónicos relativos a procedimientos ya finalizados, siempre que no se vean afectados por las limitaciones señaladas en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, podrán ser objeto de libre acceso por la ciudadanía. Siempre que los recursos del Ayuntamiento lo permitan, se establecerán los medios para que los datos de los documentos electrónicos informen de la presencia o ausencia de restricciones para poder acceder a ellos, de forma que en el segundo caso la ciudadanía pueda realizar la consulta del documento de forma inmediata.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores, la ciudadanía y las otras administraciones públicas podrán solicitar a la Unidad administrativa responsable el acceso a un documento o expediente electrónicos. Tanto cuando la solicitud sea aceptada, 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, el documento o expediente electrónicos podrán ponerse a disposición por medios electrónicos, lo cual requerirá siempre la identificación previa 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 ejercer sus competencias. Asimismo, por 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 documentos a los datos previstos en los párrafos 3 y 4 de este artículo se utilizarán las cualificaciones contenidas en el catálogo unificado de procedimientos, conforme al artículo 8 de esta Ordenanza.

CAPÍTULO NOVENO

ARCHIVO ELECTRÓNICO

Artículo 58. Creación y finalidad del Archivo electrónico

1. Se crea el Archivo electrónico del Ayuntamiento, dependiente del Archivo Municipal y con el apoyo técnico del órgano competente en materia de tecnología.

2. La finalidad del mismo es recibir, almacenar, preservar y consultar documentos electrónicos, garantizando su autenticidad, integridad, confidencialidad, conservación, disponibilidad, trazabilidad y custodia, así como la no-obsolescencia de los soportes y aplicaciones utilizados.

3. El Archivo electrónico del Ayuntamiento se dividirá en dos unidades:

a) Archivo de gestión, encargado de la conservación de los documentos de archivo a partir del momento en que éstos son transferidos desde la plataforma de tramitación y mientras mantienen su valor para la gestión administrativa.

b) Archivo central, el cual conserva los documentos de archivo una vez decaído su valor para la gestión administrativa, y se encarga de su preservación y conservación a largo plazo.

Artículo 59. Firmas de custodia

1. Con el fin de garantizar la autenticidad e integridad del Archivo, podrán realizarse firmas de custodia sobre los documentos de archivo, individualmente o conjuntamente. Para extender el periodo de validez de las firmas de custodia podrá realizarse un resellado periódico, mediante la actualización de los sellos de tiempo.

2. El Archivo electrónico registrará en los datos la incorporación de firmas de custodia y procesos de resellado, identificando las firmas electrónicas avanzadas utilizadas e incluyendo la versión de la declaración de prácticas de certificación del prestamista de servicios de certificación vigente en el momento de firma.

3. El Archivo Municipal utilizará sellos electrónicos del Ayuntamiento en las operaciones descritas en el punto 1 de este artículo y para otras acciones del Archivo electrónico que necesiten de la generación de firmas electrónicas avanzadas en procesos automatizados.

4. Las operaciones descritas en este artículo se realizarán sin perjuicio de las operaciones de resellado que puedan realizarse en la plataforma destinada a la conservación de las firmas de los documentos electrónicos para preservar la validez.

CAPÍTULO DÉCIMO

COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES TEMÁTICAS

Artículo 60. La comunicación electrónica

Los interesados podrán elegir el canal telemático a utilizar para sus comunicaciones con la Administración municipal, y podrán cambiar nuevamente otro canal según su voluntad, salvo en los procedimientos en que, por norma expresa, se determine la obligatoriedad de tener que utilizar un canal determinado.

Artículo 61. Condiciones para inicializar la comunicación telemática

1. El Ayuntamiento habilitará un sistema de notificaciones telemáticas enviando al interesado a una dirección electrónica segura un documento electrónico con la actuación administrativa a ser comunicada.

Durante la tramitación de un procedimiento el interesado podrá cambiar de medio de notificación.

2. Para que un sistema de notificación telemática con un interesado concreto sea efectivo y tenga plenos efectos jurídicos, el interesado previamente deberá haber señalado este medio como vía de contacto e identificación y dado consentimiento expreso de la utilización de la dirección electrónica correspondiente. El consentimiento preferencia del interesado deberá expresarse específicamente para cada procedimiento. Tanto la indicación de la preferencia de uso de medios electrónicos como el consentimiento podrán emitirse y solicitarse por medios electrónicos.

3. Para que el sistema de notificación telemática sea válido deberá reunir los siguientes requisitos:

- a) Acreditar la fecha y hora en que se produce la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación.
- b) Acreditar en qué momento se accede a su contenido.
- c) Poseer mecanismo de autenticación que garantice la exclusividad de uso y la entidad del usuario.
- d) Los prestamistas de servicio de comunicaciones por los medios electrónicos que se determinen podrán solicitar la validez de sus servicios para que estos asuntos sean considerados medios válidos de notificación electrónica.

Artículo 62. Práctica de la notificación electrónica

1. Mediante el Registro telemático correspondiente se enviará un correo electrónico a la persona interesada a la dirección electrónica que haya facilitado, acompañada de un aviso de notificación de carácter informativo comunicándole si hay pendiente alguna notificación dirigida y página web a acceder para obtenerla.

Si no fuera posible efectuar este aviso de notificación a la dirección electrónica facilitada la notificación se intentara efectuar utilizando otras vías ordinarias, dicho aviso deberá que señalar los datos básicos que permitan identificar la notificación (órgano competente y emisor del asunto y número de expediente administrativo). Además, deberá especificarse que, una vez transcurridos diez días naturales a partir de la fecha de recepción del aviso de notificación sin que se haya recogido, dicha notificación se considerará rechazada a los efectos previstos en la normativa vigente, excepto que, de oficio o a instancia del destinatario, se compruebe la imposibilidad técnica o material de acceso.

2. La persona interesada podrá acceder con su identificación personal a la página concreta de notificación telemática a través de la página web, a través del certificado digital, debiendo firmar el correspondiente acuse de recibo mediante firma electrónica reconocida. La firma electrónica del acuse de recibo implica la aceptación de la notificación.

3. El acceso al contenido de la notificación se entenderá producido en el momento en que esta notificación se acepta, y el sistema genera un acuse de recibo con la fecha y hora de la recepción, mediante el cual se deja constancia de la recepción por parte del interesado. Este acuse de recibo podrá acreditar la notificación a todos los efectos legales. Inmediatamente la persona interesada tendrá acceso al texto completo de la notificación, debiendo tener formato imprimible.

4. Se dejara constancia en el expediente administrativo de la aceptación o rechazo del procedimiento telemático y surtirá los efectos previstos en el artículo 59 de la Ley 30/92. La fecha y hora de recepción de la notificación que conste en el correspondiente acuse electrónico de recepción de la notificación será válida, a efectos de cómputo de términos, con los efectos que en cada caso se prevean en la norma reguladora del procedimiento administrativo correspondiente.

CAPÍTULO DÉCIMOPRIMERO

TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE PROCEDIMIENTOS

Artículo 63. Formación de expedientes electrónicos

1. Los documentos correspondientes a un determinado procedimiento se agruparán en un expediente electrónico, al cual se unirán secuencialmente según vayan siendo generados o recibidos por el Ayuntamiento.
2. Los expedientes electrónicos dispondrán de un conjunto de metadatos, entre los cuales un código identificativo único, que será constante a lo largo de toda la vida del expediente.
3. Todos los expedientes electrónicos dispondrán de un índice electrónico, al cual se incorporarán todos los documentos unidos a éste por estricto orden de llegada, y la autenticidad e integridad se garantizarán mediante una firma electrónica avanzada, realizada con un sello electrónico del Ayuntamiento.
4. Una vez incorporado un documento electrónico auténtico a un expediente electrónico no podrá ser modificado o eliminado bajo ningún concepto.

Artículo 64. Requisitos de los procedimientos administrativos electrónicos

1. En los procedimientos tramitados en soporte electrónico se garantizará la identificación y el ejercicio de la competencia por parte del órgano reconocido como competente en cada caso.
2. Los actos administrativos y resoluciones dictados por el Ayuntamiento y las comunicaciones con la ciudadanía realizadas por medios electrónicos deberán cumplir con los requisitos de seguridad, integridad y conservación del artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, además de los previstos en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.



3. La plataforma de tramitación deberá garantizar el control de los plazos, constancia de la fecha y hora de las actuaciones e identificación de los responsables de éstas, así como el respecto a la orden de tramitación de los expedientes.
4. Dicha plataforma avisará a sus usuarios de haber transcurrido los plazos correspondientes al procedimiento, no pudiendo éstos realizar ninguna acción de forma automatizada debida de al vencimiento.
5. Asimismo, distinguirá los perfiles de usuario que sean necesarios para la adecuada ordenación de las funciones de los intervinientes en la tramitación, y en función de éstos delimitará las operaciones a realizarse sobre los expedientes.
6. Los órganos administrativos deberán garantizar el ejercicio de los derechos de audiencia e información a los interesados y, cuando proceda, a través de medios electrónicos.

Artículo 65. Información a los interesados

1. Los interesados, previa identificación, podrán obtener información electrónica sobre el estado de tramitación de los procedimientos administrativos de los cuales sean parte. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá, en todo caso, la relación de los actos de trámite realizados, indicando su contenido y fecha en que se dictaron. Cuando los datos de los documentos electrónicos del expediente así lo indiquen, conforme a esta Ordenanza, se permitirá además el acceso al contenido de éstas.
2. El Ayuntamiento podrá remitir al interesado avisos sobre el estado de la tramitación a través de los medios de comunicación previstos en esta Ordenanza.

Artículo 66. Iniciación de procedimientos electrónicos a instancia de parte

1. Los procedimientos administrativos podrán ser iniciados a instancia de parte presentando ante el Registro electrónico un documento de iniciación, como una solicitud, comunicación o declaración responsable. A tal efecto, el Ayuntamiento pondrá a disposición de los interesados los formularios correspondientes a los diferentes procedimientos definidos en el catálogo unificado de procedimientos, conforme establece la presente Ordenanza; en el resto de casos, un formulario de carácter genérico denominado instancia general.
2. La instancia general deberá firmarse siempre mediante firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido. En los demás formularios podrán utilizarse otros medios de identificación y acreditación de la voluntad, en función de lo dispuesto en el catálogo unificado de procedimientos, y conforme al artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 67. Instrucción de procedimientos electrónicos modelizados

1. Se entenderá por procedimientos electrónicos modelizados aquellos cuya definición se ha introducido en la plataforma de tramitación, de forma que ésta contiene el flujo básico del procedimiento, con todos los trámites y plazos correspondientes, así como las plantillas de los informes y resoluciones relativas al procedimiento.
2. El documento de iniciación de un procedimiento modelizado requerirá la aportación de todos los documentos necesarios, pudiéndose tramitar aunque falte alguno, siempre que ello no sea requisito imprescindible para la admisión. En este supuesto la plataforma avisará a los tramitadores de la falta de documentos, a efectos de requerir al ciudadano la correspondiente subsanación de solicitud. Asimismo, podrá incluir en el acuse de recibo la expedición de la relación de documentos que falten, aunque ello no tendrá efectos de notificación.
3. Una vez admitido el documento de iniciación, cuando el procedimiento lo permita, en función del catálogo unificado de procedimientos, el procedimiento se iniciará automáticamente, y la plataforma de tramitación asignará una cifra al expediente, del cual deberán completarse los datos que corresponda y remitir el escrito de iniciación y documentos que lo acompañan al órgano o unidad administrativa competente para iniciar la instrucción. Asimismo, tanto en el acuse de recibo que se expida podrá incluir como mediante un aviso, podrá incluirse la relación de los documentos que faltan, aunque el mismo no tendrá efectos de notificación.
4. El expediente será asignado a uno de los miembros de la Unidad administrativa competente, que se encargará de realizar el trámite. Una vez finalizado, el responsable o un miembro de la Unidad a tal efecto competente firmará mediante una firma electrónica avanzada el acto o resolución correspondiente al trámite, el cual será conservado en el expediente, y la tramitación seguirá automáticamente el flujo previamente definido. El siguiente paso empezará en la unidad administrativa correspondiente.
5. En el supuesto de que el órgano o unidad administrativa competente considere necesario añadir alguna tarea al procedimiento modelizado, podrá realizarlo a través de la propia plataforma de tramitación, en la cual quedará constancia de tal circunstancia.



Artículo 68. Instrucción de procedimientos electrónicos no modelizados

1. Los procedimientos no modelizados serán aquellos en los que no hay una definición previa de trámites, documentos y otros aspectos esenciales del versionado de los modelos. En estos procedimientos, el documento de presentación permitirá anexar todos aquellos documentos que el presentante considere oportunos, que deberán etiquetarse con una descripción expresiva de su naturaleza y contenido.
2. Una vez recibido el documento de presentación, el personal del Registro lo examinará y lo asignará a la Unidad administrativa que a su criterio resulte competente.
3. Una vez cualificada la naturaleza del procedimiento, el órgano o unidad administrativa competente le dará inicio, asignándole un número de expediente y completando los datos. Cuando el documento de presentación comporte el inicio de un procedimiento y no sea procedente realizar ninguna tarea, en virtud de éste se archivará directamente. En caso de que proceda realizar una o más tareas, éstas se ejecutarán, archivándose el resultado, e indicando expresamente en la plataforma de tramitación la finalización de las tareas derivadas del documento.
4. Para tramitar el expediente se actuará según determina el punto 4 del artículo anterior y una vez finalizado un trámite se definirá manualmente el siguiente.

Artículo 69. Elaboración de notificaciones

1. Cuando deba notificarse un acto del procedimiento, la notificación se elaborará en base a las plantillas contenidas en la plataforma de tramitación. Esta plataforma incluirá automáticamente como destinatarios de la notificación a los interesados en el procedimiento en cuestión, pudiéndose añadir más destinatarios, si así se considera.
2. Una vez elaborada la notificación, será enviada al Registro por la plataforma de tramitación, y puesta a disposición de los destinatarios por medios electrónicos o bien enviada al correspondiente servicio de notificaciones, según corresponda conforme a esta Ordenanza.
3. Cuando la notificación se practique por vía postal o de manera presencial, se incorporará al expediente electrónico la copia electrónica auténtica del documento justificante en papel, y cuando se practique por medios electrónicos se unirá el acuse de recibo electrónico firmado por el destinatario.
4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo cuarto del artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el párrafo tercero del artículo 28 de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en los supuestos de rechazo la notificación podrá recurrirse a la publicación de ésta en el tablón de edictos electrónico del Ayuntamiento.
5. Cuando la notificación de una determinada actuación municipal no sea legalmente exigible, el Ayuntamiento podrá comunicarse con los interesados utilizando los medios previstos en esta Ordenanza.

Artículo 70. Terminación de procedimientos electrónicos

1. El procedimiento electrónico finalizará mediante una resolución de finalización, por dejación o renuncia del interesado o por caducidad del expediente. En todo caso, dicha terminación deberá hacerse constar expresamente en la plataforma de tramitación y en los datos del expediente, a los efectos previstos en esta Ordenanza y, en particular, por la apertura del acceso de la ciudadanía al expediente y para el cómputo del plazo para poderlo trasladar al Archivo.
2. Cuando sea preceptivo el traslado de documentos del expediente y, en particular, de los que tengan que figurar en los libros de resoluciones y en los libros de actas, éste se practicará mediante la remisión de notificaciones por medios electrónicos a los órganos, unidades o Administraciones públicas destinatarias.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Los procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ordenanza, se seguirán tramitando con la normativa vigente en aquel momento. Sin embargo, los interesados podrán acogerse a las nuevas tecnologías para los trámites que restan pendientes del correspondiente expediente.

DISPOSICIÓN FINAL

Esta Ordenanza entrará en vigor a los 6 meses 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 dispuestos 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 que no se ha producido ningún requerimiento.



Sin embargo, la efectiva prestación de los servicios mediante los procedimientos y trámites indicado en esta Ordenanza utilizando los medios electrónicos, dependerá del desarrollo de los medios de que el Ayuntamiento disponga, por lo que se anunciará en el BOIB, sede electrónica, tablón de edictos y, de estimarse conveniente, prensa local.

Capdepera, 18 de febrero de 2016

El Alcalde

Rafel Fernández Mallol

