



## Sección I. Disposiciones generales

### AYUNTAMIENTO DE VALLEMOSSA

**5821***Elevación automática ordenanza municipal para el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos mediante la utilización de medios electrónicos*

Acordado por este Ayuntamiento en Pleno, en sesión ordinaria celebrada el día 15 de septiembre de 2014, se aprueba la modificación de la ORDENANZA MUNICIPAL PARA EL ACCESO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.

Y realizada la legal exposición al público sin haber presentado durante el tiempo de exposición ninguna reclamación, sugerencias, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17-3 del Real Decreto 2/2004 de 5 de marzo del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, se considera definitivamente aprobado, transcribiendo a continuación el texto completo de la ordenanza.

Contra el presente acuerdo definitivo de modificación de la referida ordenanza, los interesados podrán interponer recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente al de la publicación del presente acuerdo en el B.O.I.B.

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

##### Índice de contenido

##### Exposición de motivos

##### Capítulo I. Objeto, principios y derechos

- Artículo 1. Objeto
- Artículo 2. Ámbito subjetivo
- Artículo 3. Ámbito objetivo
- Artículo 4. Principios generales
- Artículo 5. Derechos de los ciudadanos
- Artículo 6. Obligatoriedad de usar medios electrónicos
- Artículo 7. Consentimiento para el tratamiento de datos de carácter personal
- Artículo 8. Calificación de los documentos que contienen 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 II. 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 validar copias verificables
- Artículo 24. Acceso a los contenidos de la sede electrónica

##### Capítulo III. Interoperabilidad, identificación, autenticación y representación

- Artículo 25. Condiciones para la interoperatividad
- Artículo 26. Intercambio seguro de datos





- Artículo 27. Medios de identificación y de 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 de autenticación
- Artículo 33. Identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos por parte de un empleado municipal
- Artículo 34. Representación
- Artículo 35. Registro de representantes
- Artículo 36. Subsanación de defectos
- Artículo 37. Documento electrónico
- Artículo 38. Datos
- Artículo 39. Documentos electrónicos auténticos aportados por los ciudadanos
- Artículo 40. Formatos

#### **Capítulo IV. Firma electrónica del personal al servicio de la administración municipal**

- Artículo 41. Firma del personal municipal
- Artículo 42. Funciones reservadas a los funcionarios con habilitación de carácter estatal

#### **Capítulo V. Registro electrónico**

- Artículo 43. Creación y naturaleza del registro electrónico
- Artículo 44. Gestión del registro electrónico
- Artículo 45. Información a los usuarios
- Artículo 46. Requisitos para admitir 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 VI. 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 su realización

#### **Capítulo VII. Conservación y destrucción de documentos**

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

#### **Capítulo VIII. Acceso a los expedientes y los documentos electrónicos**

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

#### **Capítulo IX. Archivo electrónico**

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

#### **Capítulo X. Comunicaciones y notificaciones telemáticas**

- Artículo 60. La comunicación electrónica
  - Artículo 61. Condiciones para la comunicación telemática
  - Artículo 62. Práctica de la notificación electrónica
- #### **Capítulo XI. Tramitación electrónica de procedimientos**
- Artículo 63. Formación de expedientes electrónicos
  - Artículo 64. Requisitos de los procedimientos administrativos electrónicos
  - Artículo 65. Información a las personas interesadas
  - Artículo 66. Iniciación de procedimientos electrónicos a instancias de parte
  - Artículo 67. Instrucción de procedimientos electrónicos modelizados
  - Artículo 68. Instrucción de procedimientos electrónicos no modelizados
  - Artículo 69. Elaboración de notificaciones
  - Artículo 70. Finalización de los procedimientos electrónicos

**Disposición transitoria.** Procedimiento de expedientes iniciados al entrar en vigor esta Ordenanza

**Disposición final.** Entrada en vigor

#### **Exposición de motivos**

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, desarrollada parcialmente por el Real Decreto 1671/2009, de 22 de junio, establece el derecho de los ciudadanos, y no la obligación excepto en los casos que lo permita la



normativa, a relacionarse con las administraciones por medios electrónicos y, por consiguiente, la obligación de éstas de asumir el carácter obligatorio de sus disposiciones y de facilitar los medios para ejercer este derecho.

Esta Ley, dado su carácter básico en una buena parte del articulado, no agota la necesidad de regular todos los aspectos del acceso electrónico a los servicios públicos. La distribución de las competencias en nuestro ordenamiento jurídico permite, e incluso obliga a las administraciones, llevar a cabo un proceso de autorregulación y de autoorganización propio que cierre y complete 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 de convergencia de las prácticas para conseguir un entorno normativo lo más armónico y coherente posible. El derecho a tener normas diferentes no implica el deber de ser original en todos los aspectos de la regulación de la Administración electrónica. De hecho, y porque las necesidades, la tecnología, los métodos y los componentes de la Administración electrónica son los mismos, o prácticamente los mismos, en todas las administraciones, es difícil y arriesgado desarrollar una normativa muy diferente de las otras.

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

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

Asimismo, es fundamental subrayar que la utilización de los medios electrónicos por parte de la Administración tiene implicar, necesariamente, no discriminación respecto al ordenamiento lingüístico, gratuidad, voluntariedad y cumplimiento de la Ley de protección de datos de carácter personal.

Igualmente, hay que asegurar que las administraciones locales de las Islas Baleares adopten todas las medidas necesarias para garantizar la autenticidad, la integridad, la disponibilidad, la confidencialidad y la conservación de la información y de los documentos electrónicos.

Una ventaja de que se dispone para redactar este modelo de ordenanza de referencia es el hecho de que hay publicados el 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 el Decreto 14/2007, de 9 de marzo, por el que se regulan los registros telemáticos y las notificaciones telemáticas de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, que sirven de obligada inspiración para las propuestas en estas materias.

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

Es muy importante mantener con las mayores garantías de confidencialidad los datos de que disponen las administraciones públicas, lo que exige el cumplimiento estricto 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 Protección de Datos, por la que se crea la sede electrónica de esta agencia.

No hay que olvidar la potestad reglamentaria de las entidades que integran la Administración local que les concede el artículo 4 de la Ley 7/1985.

Finalmente, cabe recordar que el Gobierno de las Islas Baleares, por medio de la Fundación Islas Baleares de Innovación Tecnológica (IBIT), propone el plan Anibal, que ofrece todo un conjunto de pautas que se tiene que seguir en el proceso de incorporación de las administraciones locales a la Administración electrónica, además de un conjunto de aplicaciones informáticas y un asesoramiento especializado tanto en aplicaciones informáticas como en procesos reorganizativos mediante su oficina de consultoría y asesoramiento.

## **CAPÍTULO I**

### **OBJETO, PRINCIPIOS Y DERECHOS**

#### **Artículo 1**

##### **Objeto**

En el marco de lo que establece la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos municipales, esta Ordenanza regula la utilización por parte de la Administración de este Ayuntamiento de los medios electrónicos en sus relaciones con los



ciudadanos y las otras administraciones públicas, así como el desarrollo de su actividad administrativa mediante los trámites y los procedimientos pertinentes y el registro electrónico municipal, y garantiza la igualdad en el acceso a estos medios, la protección de datos de carácter personal, la autenticidad, la integridad, la disponibilidad, la confidencialidad y la conservación de los datos y los documentos en formato digital.

La utilización de estos medios electrónicos, salvo que una norma legal o reglamentaria establezca lo contrario, tiene carácter voluntario para los ciudadanos.

## **Artículo 2**

### **Ámbito subjetivo**

1. Esta Ordenanza se aplicará a las relaciones desarrolladas con medios electrónicos entre este Ayuntamiento y la ciudadanía, que son las personas físicas y jurídicas, privadas y públicas, usuarias de sus servicios.

2. Los organismos autónomos, las entidades públicas empresariales, las sociedades y las fundaciones del sector público en que sea mayoritaria, directa o indirectamente, la representación de este Ayuntamiento, así como las sociedades y las entidades concesionarias de servicios públicos de titularidad municipal, en el marco de la prestación de estos servicios o en el ejercicio de potestades administrativas delegadas, adoptarán las medidas necesarias para prestar sus servicios con medios electrónicos ateniéndose a esta Ordenanza respecto a lo que sea aplicable.

## **Artículo 3**

### **Ámbito objetivo**

1. Esta Ordenanza se aplicará a las actuaciones realizadas por este Ayuntamiento con medios electrónicos, y en particular a:

- a) Las relaciones de carácter jurídico administrativo y la tramitación de los procedimientos administrativos.
- b) El acceso de la ciudadanía a la información que hay en poder del Ayuntamiento.
- c) El tratamiento de la información obtenida por el Ayuntamiento en el ejercicio de sus potestades.

2. Esta Ordenanza también es de aplicación a las comunicaciones con la ciudadanía no sometidas a derecho administrativo y, en especial, a la comunicación de avisos e incidencias, la formulación de reclamaciones y quejas, sugerencias, preguntas a los órganos municipales, peticiones y otras formas de participación, siempre que estas últimas no sean objeto de una regulación específica.

## **Artículo 4**

### **Principios generales**

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

- a) En todo caso, se mantendrán las garantías jurídicas establecidas en la legislación administrativa de aplicación general.
- b) Las garantías y las medidas de seguridad exigidas en cada supuesto se adecuarán a la naturaleza y las circunstancias de cada uno. Asimismo, únicamente se requiere a los ciudadanos que aporten la información que sea estrictamente necesaria de acuerdo con la finalidad para la que se solicite. No se requerirá la aportación de documentos o datos que ya se encuentran en el Ayuntamiento o en las entidades a las que se refiere el artículo 2 de esta Ordenanza.
- c) Se aprovecharán las posibilidades que los medios electrónicos ofrecen para mejorar la cantidad y la calidad de la información dirigida a los ciudadanos sobre la actuación municipal.

## **Artículo 5**

### **Derechos de los ciudadanos**

1. Además de los derechos enumerados en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, la ciudadanía tiene los siguientes derechos de carácter general en el ámbito regulado por la presente Ordenanza:

- a) Derecho a disponer de contenidos electrónicos de calidad, accesibles y comprensibles, que informen sobre el Ayuntamiento y sus servicios, y acceder por medios electrónicos a la información generada en el conjunto de las actividades del municipio, en los términos que se establezcan en la reglamentación elaborada al efecto.
- b) Derecho a participar en los procesos de toma de decisiones y en la mejora de la gestión municipal por medios electrónicos, de acuerdo con lo establecido en el 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 presenten con especificación de la unidad que los tramita, el plazo de resolución y el sentido del silencio administrativo, y obtener una respuesta a las peticiones y consultas formuladas.
- d) Derecho a la protección de los datos personales y, en especial, a que la información con datos de carácter personal no pueda ser destinada a una finalidad distinta a aquella para la que se consintió el tratamiento.





2. En cuanto a los medios utilizados en su relación con el Ayuntamiento, los ciudadanos tienen los siguientes derechos:

- a) Derecho a elegir el medio que quieren utilizar en las relaciones con el Ayuntamiento, entre los que están los medios electrónicos, y derecho a exigir al Ayuntamiento la comunicación por estos mismos medios.
- b) Derecho a que la elección de cualquiera de los medios disponibles para relacionarse con el Ayuntamiento no conlleve discriminación o perjuicio.

3. En cuanto a los procedimientos tramitados por medios electrónicos, los ciudadanos tienen los siguientes derechos:

- a) Derecho a que el Ayuntamiento establezca los medios necesarios para que las personas interesadas puedan conocer en todo momento, de manera comprensible y por medios electrónicos, la información relativa al estado de la tramitación y el historial de los procedimientos, así como, cuando no haya causa legal que lo impida, el contenido de los documentos administrativos.
- b) Derecho a no presentar documentos que se encuentran en poder del Ayuntamiento, siempre que hayan otorgado el consentimiento correspondiente para utilizar los datos personales y que faciliten la información que sea necesaria para localizar el documento. También existe este derecho respecto a la información y la documentación que se encuentra en otras administraciones públicas, siempre que la Administración municipal haya firmado con estas un convenio de intercambio de información. No hay un convenio para la transmisión de datos autorizados por ley.
- c) Derecho a obtener en cualquier momento copias de los documentos electrónicos, en formato electrónico o en papel, cuando exista un interés legítimo y durante el período previsto en esta Ordenanza y en la legislación administrativa que sea de aplicación general.
- d) Derecho a disponer de medios de apoyo y ayuda para utilizar modelos de los servicios regulados en esta Ordenanza, para lo cual el Ayuntamiento tiene que usar las herramientas que sean apropiadas según el estado de la técnica y tiene que destinar los recursos de acuerdo con su capacidad.

#### **Artículo 6**

##### **Obligatoriedad de usar los medios electrónicos**

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

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

2. La obligatoriedad de utilizar medios electrónicos para los colectivos incluidos en la letra *f)* del párrafo anterior se establecerá mediante un decreto de alcaldía. El Ayuntamiento informará previamente a los afectados por medio de sus colegios o asociaciones profesionales y otorgará un plazo de adaptación adecuado antes de implantar plenamente la obligatoriedad de usar medios electrónicos.

#### **Artículo 7**

##### **Consentimiento para el tratamiento de datos de carácter personal**

1. Siempre que el Ayuntamiento pida a los ciudadanos datos de carácter personal tiene que incluir en los formularios la información prevista en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en particular los informará de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación y el órgano o unidad administrativa ante la que pueden ejercerlos.

2. Los formularios en los que se soliciten datos de carácter personal con la finalidad de tramitar y resolver un procedimiento administrativo concreto o proveer un determinado servicio incluirán el consentimiento expreso de la persona o personas interesadas para tratar los datos que aporte a tal fin. Cuando con esta misma finalidad sea necesario utilizar datos que se encuentran en archivos o expedientes del Ayuntamiento vinculados a una finalidad diferente u obtener datos personales de otras administraciones públicas o entidades, se incluirá también en el formulario el consentimiento expreso de las personas interesadas para utilizar u obtener los datos de carácter personal que sean estrictamente necesarios y se especificarán en lo posible las comunicaciones de datos que hay que hacer. En todos estos casos, el hecho de que los interesados firmen el documento se considera garantía suficiente del consentimiento otorgado.

3. El Ayuntamiento también puede requerir en sus formularios el consentimiento de los interesados para utilizar los datos de carácter personal que se solicitan para tramitar y resolver procedimientos posteriores y para proveer servicios en el futuro, siempre que estos estén relacionados



con los que dieron lugar a la cesión originaria de los datos. Del mismo modo, puede requerir el consentimiento para ceder los datos a otras administraciones públicas cuando estas las necesiten para tramitar procedimientos en el ámbito de sus competencias. En estos casos, el formulario tiene que contener una casilla en la que se consienta expresamente cada uno de estos usos. El consentimiento otorgado caduca en un plazo de diez años.

4. El Ayuntamiento dispondrá en la carpeta ciudadana un apartado en el que se pueda otorgar y revocar el consentimiento para utilizar los datos de carácter personal del titular que se encuentran en el Ayuntamiento para tramitar y resolver procedimientos en los que tenga la condición de interesado y para prestar servicios municipales, así como para ceder estos datos a otras administraciones públicas cuando estas los necesitan para tramitar procedimientos en el ámbito de sus competencias. El consentimiento otorgado nunca puede ser de carácter genérico, y se referirá, como mínimo, a conjuntos concretos de datos, tales como los del padrón municipal o los relacionados con las obligaciones tributarias.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores, el Ayuntamiento puede comunicar a otras administraciones públicas datos de carácter personal que consten en su poder, siempre que estas los necesiten para tramitar procedimientos de su competencia y se acredite de manera suficiente que el titular de los datos ha dado su consentimiento para cederlos.

6. Únicamente cuando hay una causa justificada, el Ayuntamiento puede pedir el consentimiento de los ciudadanos para comunicar datos a entidades privadas, para lo cual tiene que haber en el modelo o formulario una casilla en la que dé expresamente este consentimiento.

#### **Artículo 8**

##### **Calificación de los documentos que contienen datos de carácter personal**

1. En cada documento electrónico se indicará si contiene datos de carácter personal y, si es así, el nivel de las medidas de seguridad aplicables, según 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 la función de un procedimiento o de una clase de documentos, se puedan prever estos aspectos, el contenido que se asignará a los datos correspondientes se determinará en el catálogo unificado de procedimientos.

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

#### **Artículo 9**

##### **Clases de actuaciones**

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

- a) Actuaciones personales: son las que tienen el contenido elaborado por uno o varios empleados municipales, los cuales se hacen responsables.
- b) Actuaciones de mero trámite o de comunicación de datos automatizados: son las que consisten únicamente en trasladar a los ciudadanos una información que se encuentra en los sistemas de información municipales, o las que tienen un contenido unívocamente definido en esta Ordenanza, como la elaboración del acuse de recibo de un documento presentado en el registro electrónico.
- c) Actuaciones automatizadas que impliquen una clasificación o valoración: son las que tienen un contenido que se elabora de manera automatizada utilizando herramientas informáticas que, basándose en un conocimiento previamente aportado, hacen una tarea de clasificación o valoración, y asignan una consecuencia jurídica en función de los datos de partida que se hayan aportado.

2. Las actuaciones administrativas del Ayuntamiento pueden ser dictadas de forma automatizada, siempre que su naturaleza lo permita y se cumplan los requisitos establecidos en esta Ordenanza y en la normativa administrativa que sea de aplicación general.

#### **Artículo 10**

##### **Automatización de actuaciones que impliquen una clasificación o valoración**

1. La utilización de cualquier sistema para llevar a cabo actuaciones automatizadas que impliquen una clasificación o valoración por parte del Ayuntamiento requiere el decreto de alcaldía correspondiente, que constará como mínimo del siguiente contenido:

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



y los criterios en los que se basarán estas.

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

#### **Artículo 11**

##### **Sello del órgano**

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

2. La Administración del Ayuntamiento puede utilizar en las actuaciones automatizadas en que proceda un sistema de código seguro para verificar documentos, que se vinculará al órgano y que permitirá en todos los casos comprobar la identidad del documento mediante el acceso a la sede electrónica. El sistema de código seguro tendrá un conjunto mínimo de características, tales como:

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

3. Cada informe o certificado llevará la firma electrónica del empleado del Ayuntamiento que lo creó. En cualquier caso, se respetará la atribución a la expedición de certificados de los funcionarios de habilitación de carácter estatal, sin perjuicio de las delegaciones que puedan hacer.

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

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

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

## **CAPÍTULO II** **SEDE ELECTRÓNICA**

#### **Artículo 12**

##### **Sede electrónica municipal**

1. Se crea la sede electrónica del Ayuntamiento, como un conjunto sistematizado de información y de operatorias accesibles mediante protocolos web, disponible en la dirección de Internet: [www.valldemossa.es](http://www.valldemossa.es).

2. La titularidad de la sede electrónica corresponde al Ayuntamiento, que es el responsable de la integridad, la veracidad y la actualidad de los contenidos.

3. La incorporación de contenidos en la sede electrónica del Ayuntamiento se hará de acuerdo con lo establecido en esta Ordenanza; en cualquier caso, se dará prioridad a la publicación de la información preceptiva por mandato legal o por resolución judicial.

#### **Artículo 13**

##### **Acceso universal y multicanalidad**

1. El Ayuntamiento garantizará a todos los ciudadanos la posibilidad de acceder a su sede electrónica, para lo cual dispone de los terminales que haya instalados en las sedes físicas del Ayuntamiento y en cualesquiera otras ubicaciones que se determinen.

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



3. El Ayuntamiento velará por la accesibilidad de todos los contenidos de su sede electrónica con plenitud de funcionalidades mediante los modelos de navegadores de Internet que generalmente utilice la ciudadanía.
4. En cualquier caso, los medios de acceso electrónico serán los que permita el desarrollo de los sistemas electrónicos del Ayuntamiento, de acuerdo con los medios técnicos humanos y presupuestarios de los que disponga.

#### **Artículo 14**

##### **Gestión de la sede electrónica**

1. El Ayuntamiento dispondrá de una unidad específica para gestionar su sede electrónica y para dar soporte técnico, que será la que sea la responsable del web municipal.
2. La unidad responsable de la sede electrónica coordinará las diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento para que incorporen la información relativa a su ámbito competencial, y establecerá las directrices necesarias a tal efecto. Cada unidad administrativa es responsable de la integridad, la veracidad y la actualidad de la información incorporada, sin perjuicio de la potestad de supervisión de todos los contenidos de la sede electrónica de la unidad responsable de la misma.
3. El Ayuntamiento puede recurrir a las fórmulas contractuales para gestionar de manera indirecta servicios públicos admitidas en derecho para encomendar a terceros la gestión y la administración de la sede, sobre la que, en cualquier caso, tiene que mantener sus responsabilidades.

#### **Artículo 15**

##### **Calidad y usabilidad**

1. El Ayuntamiento velará por la calidad de toda la información puesta a disposición en su sede electrónica, e identificará debidamente y mencionará el origen de la que haya obtenido de fuentes externas.
2. El Ayuntamiento velará para que el diseño de su sede electrónica y la estructura de los menús facilite su uso por la ciudadanía, para lo cual seguirá las normas y aplicará las metodologías definidas para la mejora de uso de los sitios web. La web tiene que ser "accesible".
3. Los servicios puestos a disposición en la sede electrónica estarán operativos en todo momento. Cuando, por razones técnicas, el Ayuntamiento prevea la imposibilidad de acceder a la sede electrónica o a alguno de sus servicios, lo anunciará a los usuarios con la máxima antelación posible, e indicará, en su defecto, los medios alternativos disponibles.
4. En cualquier caso, dará la información que establece 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 deben estar siempre activados en las conexiones con el tablero de anuncios para garantizar la autenticidad y la integridad del contenido, de acuerdo con lo previsto en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, y también en las conexiones con la carpeta ciudadana, en la que además es necesario disponer de cifrado de confidencialidad.

#### **Artículo 17**

##### **Ámbito de la sede electrónica**

1. El Ayuntamiento incluirá en su sede electrónica todos los contenidos directamente relacionados con los servicios públicos prestados a los ciudadanos y, en particular, la información sobre la naturaleza de estos, los medios y los procedimientos necesarios para acceder a ella y, en su caso, los requisitos técnicos y jurídicos exigibles.
2. Asimismo, la sede electrónica del Ayuntamiento incluirá toda la información sobre el Ayuntamiento y su funcionamiento que posibilite ejercer los derechos políticos de la ciudadanía, tanto mediante un mejor conocimiento de la institución como potenciando la transparencia de su funcionamiento.
3. A juicio de los responsables de gestionar la sede electrónica del Ayuntamiento, esta puede incluir otra información relacionada con los servicios prestados o promovidos por el Ayuntamiento que sea de interés para los ciudadanos y, en particular, la relacionada con la salud, la cultura, la educación, los servicios sociales, el medio ambiente, los transportes, el comercio o los deportes.



4. En toda la información publicada en la sede electrónica, se especificará la unidad administrativa de procedencia y la fecha de la última actualización.

#### **Artículo 18**

##### **Contenidos relativos a los derechos políticos**

1. Entre los contenidos de la sede electrónica orientados a facilitar que la ciudadanía ejerza sus derechos políticos, se incluyen, como mínimo, los siguientes:

- a) La composición del Pleno del Ayuntamiento y del gobierno municipal.
- b) La organización y las competencias municipales.
- c) La normativa propia de la corporación.
- d) Los acuerdos y resoluciones de los órganos de gobierno municipal.
- e) El presupuesto municipal y las memorias de gestión del Ayuntamiento.
- f) Una lista de la documentación y la información administrativa accesible al público.
- g) Un canal para formular quejas y sugerencias.

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

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

4. Toda la información a la que se refiere este artículo y, en particular, la de carácter económico y financiero, será publicada de forma que los ciudadanos la puedan comprender fácilmente.

#### **Artículo 19**

##### **Contenidos relativos a los servicios municipales**

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

- a) Los servicios propios o asumidos por el Ayuntamiento, con indicación de la disponibilidad de cada uno y de sus prestaciones concretas.
- b) Los procedimientos administrativos tramitados total o parcialmente por medios electrónicos, con indicación de los requisitos esenciales para la tramitación, los plazos de resolución y notificación y el sentido del silencio, así como los recursos o acciones que procedan; se incluirán asimismo los impresos y los 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 indicación de los documentos que se pueden presentar, su régimen de funcionamiento, los sistemas de acceso y de comunicación, los horarios y cualesquiera otras circunstancias relevantes.
- e) La dirección de las sedes físicas municipales y otros datos de localización, tales como los números de teléfono o direcciones de correo electrónico habilitadas para atender a la ciudadanía.
- f) Los miembros del personal municipal habilitados para suplir los ciudadanos en la identificación y la autenticación realizada por medios electrónicos.
- g) Los medios de identificación y de autenticación admitidos en las relaciones del Ayuntamiento con los ciudadanos, incluidas las clases de certificados electrónicos admitidos y los prestadores de servicios de certificación que los emiten.
- h) Los sellos de tiempo que utiliza el Ayuntamiento, con sus características principales.
- i) Los convenios de intercambio de documentos y de información firmados con otras administraciones públicas, a los efectos previstos en la letra *b)* del punto 3 del artículo 5 de esta Ordenanza.
- j) El perfil de contratante regulado en el artículo 42 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- k) La oferta de empleo y la información relativa a los procedimientos de selección de personal.
- l) Las convocatorias de subvenciones y los actos relacionados con los procedimientos de otorgamiento.
- m) Los instrumentos de planeamiento urbanístico, así como un enlace al sistema de información urbanística regulado en la disposición adicional primera del Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley del Suelo.
- n) Cualesquiera otras que exija esta Ordenanza o la legislación aplicable.

#### **Artículo 20**

##### **Tablón municipal electrónico**

1. El Ayuntamiento dispondrá en su sede electrónica un tablero 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 de computar plazos, en el momento de la publicación se genera el sello de tiempo correspondiente, que es accesible mediante un enlace situado junto a cada documento publicado.
3. El Ayuntamiento puede publicar en el tablón municipal electrónico las comunicaciones recibidas de terceros.

#### **Artículo 21**

##### **Publicaciones oficiales periódicas del Ayuntamiento**

1. Los diarios o boletines oficiales del Ayuntamiento serán publicados en su sede electrónica; esta publicación tiene plenos efectos legales.
2. El formato utilizado para publicar el diario o boletín correspondiente garantizará la integridad y la accesibilidad.

#### **Artículo 22**

##### **Carpeta ciudadana**

1. La sede electrónica del Ayuntamiento dispondrá de una zona llamada "carpeta ciudadana", de acceso restringido al titular o titulares, los cuales, antes de acceder, se identificarán utilizando un certificado electrónico.
2. Siempre que sea técnicamente factible, el Ayuntamiento incorporará en la carpeta ciudadana toda la información relativa al titular que conste en el Ayuntamiento, y se indicará expresamente el uso que haga el Ayuntamiento en nuevos procedimientos o la cesión a otras administraciones públicas que haya sido consentida. Esta opción se puede modificar.
3. Como mínimo, se incluirán en la carpeta ciudadana los datos del titular y su unidad familiar que constan en el padrón, la información sobre las obligaciones tributarias municipales satisfechas, pendientes y futuras, y el estado de la tramitación de los expedientes en los que tenga la condición de interesado.
4. La práctica de las notificaciones por medios electrónicos se realizará en la carpeta ciudadana.

#### **Artículo 23**

##### **Operatoria para validar copias verificables**

La sede electrónica del Ayuntamiento dispondrá de una operatoria que, mediante el código de verificación incorporado en una copia verificable, permita acceder al documento electrónico auténtico del que se obtuvo la copia, y que informe sobre la validez de la firma o firmas electrónicas del documento.

#### **Artículo 24**

##### **Acceso a los contenidos de la sede electrónica**

1. El Ayuntamiento incorporará en la sede electrónica un mecanismo de búsqueda documental adecuado y fácil de usar para que los ciudadanos consulten los documentos electrónicos relativos a procedimientos administrativos acabados. Cuando, de acuerdo con la normativa aplicable, un determinado documento no sea accesible de manera inmediata, los ciudadanos podrán generar automáticamente una solicitud de acceso documental, que se dirigirá inmediatamente a la unidad responsable del documento.
2. Los interesados pueden acceder a la información sobre los expedientes no terminados por medio de su carpeta ciudadana. Se permite acceder de manera inmediata a los documentos integrantes de los expedientes cuando es posible de acuerdo con lo dispuesto en esta Ordenanza; en caso contrario, los usuarios pueden generar una solicitud de acceso, que se dirigirá inmediatamente al órgano o unidad responsable del expediente.
3. Los ciudadanos pueden acceder libremente a la información de la sede electrónica diferente de la que se indica en los párrafos anteriores, sin que sea necesario que se identifiquen.
4. El Ayuntamiento puede requerir datos que no sean de carácter personal en las operaciones de acceso a la información de su sede electrónica, a efectos meramente estadísticos o de mejora de los servicios municipales, sin que en ningún caso la aportación de estos datos condicione el acceso a la información municipal.





**CAPÍTULO III**  
**INTEROPERABILIDAD, IDENTIFICACIÓN, AUTENTICACIÓN Y REPRESENTACIÓN**

**Artículo 25**

**Condiciones para la interoperatividad**

1. Los datos y los documentos en formato electrónico en poder del Ayuntamiento están a disposición del resto de departamentos del Ayuntamiento, salvo los que tengan el acceso restringido de manera expresa por la normativa vigente.
2. Con las debidas garantías de comunicación segura mediante convenios firmados por las partes, los datos y los documentos en formato electrónico en poder del Ayuntamiento están a disposición del resto de administraciones que los puedan necesitar como documentación complementaria para la tramitación, a fin de evitar la reiteración entre administraciones para solicitar y recopilar esta información.
3. Corresponde al Ayuntamiento buscar y recopilar los datos del resto de administraciones que puedan aportar documentación necesaria para tramitar sus expedientes.

**Artículo 26**

**Intercambio seguro de datos**

1. El Ayuntamiento firmará los convenios y los acuerdos necesarios con la Oficina de Administración Electrónica de las Islas Baleares y con el resto de administraciones públicas, y establecerá los sistemas tecnológicos necesarios para conseguir de forma electrónica y segura la documentación que necesite para completar la tramitación de sus expedientes sin que tenga que exigir a los interesados la misma documentación acreditativa que requieren los procedimientos y que está en poder de la Administración, así como para facilitar que las otras administraciones firmantes de los convenios respectivos puedan hacer lo mismo con su tramitación a partir de los datos de las bases en poder del Ayuntamiento y con capacidad de certificación.
2. Para materializar el intercambio de datos en el conjunto de las administraciones de las Islas Baleares, el Ayuntamiento se sumará, si así lo acuerda el Pleno, al esquema de interoperabilidad que determine el Gobierno de las Islas Baleares en sus planes de promoción y desarrollo de la Administración electrónica, que incluirá un mapa de interoperabilidad entre administraciones de las Islas Baleares, un esquema de convenios y un inventario de documentos para intercambiar.
3. Se suscribirán los convenios oportunos para garantizar la interoperabilidad y el intercambio de datos.

**Artículo 27**

**Medios de identificación y de autenticación**

1. El Ayuntamiento utilizará certificados de identificación de sitios web y sellos electrónicos como medios de identificación y de autenticación basados en la firma electrónica avanzada.
2. Cuando se produzca un intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación que cumplan las debidas condiciones de seguridad, se podrá tener por identificada la entidad proveedora de la información y reconocerla como auténtica, según los términos que dispone esta Ordenanza.

**Artículo 28**

**Identificación y autenticación**

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

**Artículo 29**

**Sellos electrónicos**

1. Los actos administrativos del Ayuntamiento hechos de forma automatizada se autenticarán por medio de una firma electrónica avanzada





que incluya un sello electrónico.

2. Mediante un decreto de alcaldía, el Ayuntamiento establecerá los certificados para la actuación administrativa automatizada del Ayuntamiento y de las entidades recogidas en el artículo 2 de esta Ordenanza, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

3. Igualmente, mediante un decreto de alcaldía, el Ayuntamiento establecerá la política y los medios para generar y utilizar las claves privadas correspondientes a los sellos en condiciones seguras y de manera que se garantice la eficiencia de las operaciones de firma electrónica.

4. Asimismo, mediante un decreto de alcaldía y previo informe de los servicios jurídicos municipales, el Ayuntamiento establecerá el número de sellos que utilizará, dados los criterios de distribución de riesgos, de eficacia, de la función a la que se destinará el sello y del grado de detalle con que sea necesario determinar la identidad del órgano o unidad administrativa de la que emana un determinado acto, tanto a efectos del derecho de información de los ciudadanos como del control por parte de la entidad de la actuación de sus órganos.

### **Artículo 30**

#### **Entornos cerrados de telecomunicación**

1. Mediante un decreto de alcaldía, el Ayuntamiento establecerá los casos en los que será válido acceder a datos y documentos a través de entornos cerrados de telecomunicación como medio de identificación y garantía de autenticidad, y determinará la información que podrá ser autenticada y la denominación y las características básicas del entorno cerrado de telecomunicación por el que se podrá acceder.

2. En los casos en los que la información puesta a disposición en un entorno cerrado de telecomunicación proceda de otras administraciones públicas, hay que hacer lo que dispongan los convenios correspondientes.

3. Cuando se transcribe manualmente en un documento información obtenida a través de un entorno cerrado de telecomunicación, se hará constar la fuente y la fecha de obtención y de incorporación de esta información.

### **Artículo 31**

#### **Utilización de certificados reconocidos**

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

2. El Ayuntamiento admitirá el uso del documento nacional de identidad electrónico en todos sus trámites y operatoria.

3. El Ayuntamiento indicará los prestadores de servicios de certificación reconocidos en la sede electrónica.

### **Artículo 32**

#### **Otros medios de identificación y de autenticación**

En sus relaciones por medios electrónicos, el Ayuntamiento puede disponer que los ciudadanos utilicen cualquier otro medio de firma electrónica, siempre que se garantice la seguridad en la identificación y, en su caso, la acreditación de la voluntad. En este sentido, tendrá en cuenta los siguientes criterios:

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

### **Artículo 33**

#### **Identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos por parte de un empleado municipal**

1. Si un ciudadano no dispone de los medios electrónicos de identificación o de acreditación de la voluntad necesarios para llevar a cabo un determinado trámite ante el Ayuntamiento, un empleado municipal puede suplir esta carencia utilizando sus propios medios de identificación y de autenticación. Previamente, el ciudadano se identificará y dará su consentimiento expreso, del que tiene que quedar constancia.

2. La alcaldía determinará los miembros del personal a su servicio que estarán habilitados para suplir a los ciudadanos en las operaciones de





identificación y de autenticación, de acuerdo con lo previsto en este artículo.

#### **Artículo 34** **Representación**

1. La acreditación de la representación para llevar a cabo actuaciones por medios electrónicos con el Ayuntamiento a favor de terceros se puede hacer por cualquiera de los procedimientos siguientes:

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

2. El Ayuntamiento podrá requerir al apoderado la justificación de su apoderamiento en cualquier momento.

#### **Artículo 35** **Registro de representantes**

1. El Ayuntamiento dispondrá de un registro de representantes en el que consten las relaciones de apoderamiento comprobadas. Este registro se utilizará en todos los trámites y procedimientos que requieran validar una determinada representación. La incorporación de las representaciones en el registro se hará:

- a) Presentando los documentos acreditativos del apoderamiento en soporte papel o electrónico.
- b) Presentando la declaración del apoderamiento por parte del representante y la comprobación de su condición en los registros dispuestos a estos efectos por cualesquiera otras administraciones públicas o entidades, siempre que estas sean suficientemente fiables y se haya firmado el instrumento de colaboración correspondiente.
- c) Utilizando cualquier otro sistema de acreditación de la representación habilitado por el Ayuntamiento en el marco de esta Ordenanza y de la normativa aplicable.

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

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

#### **Artículo 36** **Subsanación de defectos**

1. El hecho de presentar incompletas una declaración responsable o una comunicación o que no se cumplan los requisitos establecidos a estos efectos no es jurídicamente eficaz. En este caso, existe la obligación de paralizar la actividad sin perjuicio de las responsabilidades que ello implique. En cualquier caso, antes de la orden de paralización debe haber un trámite de subsanación si la omisión no afecta a un requisito esencial.

2. Asimismo, la resolución que declare la situación anterior puede determinar la obligación del interesado de restituir la situación jurídica al momento previo al ejercicio del derecho o de la actividad correspondiente, así como la imposibilidad de instar un nuevo procedimiento con el mismo objeto durante un periodo de tiempo determinado, siempre de acuerdo con los términos establecidos en las normas sectoriales de aplicación.

3. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, el Ayuntamiento requerirá al interesado que subsane cualquier defecto formal ocasionado por el incumplimiento de los requisitos de identidad, integridad y autenticidad previstos en esta Ordenanza.

4. Si el Ayuntamiento requiere documentación o condiciones no incluidas en la información inicial, la persona afectada puede plantear la responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento cuando la subsanación no sea consecuencia de una calificación inadecuada de la actividad por parte de la persona afectada y siempre que se acredite que el daño está motivado por la falta de suficiente información 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, que haya sido codificada mediante un programa usado para generarlo u otro equivalente y que sea susceptible de tratamiento individualizado.

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

3. Se entiende por documento electrónico "auténtico" el que lleva incorporada una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido, y un sello de tiempo o mecanismo equivalente que dé fe del momento en que se ha incorporado la firma.

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

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

6. Se entiende por documento electrónico "preservado" el documento electrónico auténtico destinado a ser conservado en el archivo municipal y que servirá como referencia para validar las copias posteriores del documento.

7. Se entiende por documento "de archivo" el que corresponde a un trámite terminado, y que será conservado mientras mantenga la vigencia administrativa y, en su caso, en virtud de su valor como fuente histórica.

#### **Artículo 38**

##### **Datos**

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

2. El Ayuntamiento elaborará un catálogo de datos, que es de uso obligatorio para todos los órganos y unidades municipales y se ajustará a lo dispuesto en el esquema nacional de interoperabilidad, al menos en los mínimos preceptivos.

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

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

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

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

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

#### **Artículo 39**

##### **Documentos electrónicos auténticos aportados por los ciudadanos**

1. El Ayuntamiento acepta que los ciudadanos aporten 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 los ciudadanos se verificará en el momento de incorporarlos a la plataforma de tramitación o en el archivo electrónico municipal; el origen del documento figurará en los datos.





#### **Artículo 40**

##### **Formatos**

1. El Ayuntamiento mantendrá un catálogo actualizado de los formatos admitidos para presentar documentos electrónicos, que se publicará en la sede electrónica y se ajustará a lo dispuesto en el esquema nacional de interoperabilidad.
2. Cuando se presente un documento electrónico en un formato no preservado y la firma del documento se haga mediante la operatoria del registro electrónico del Ayuntamiento, el documento electrónico se migrará a un formato preservable antes de ser firmado, esto cuando las posibilidades técnicas del Ayuntamiento lo permitan.
3. Entre los formatos admitidos en las relaciones con los ciudadanos se prefieren los que los organismos internacionales de normalización definen como estándares abiertos; asimismo, son admisibles los que utilicen generalmente los ciudadanos.
4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, el Ayuntamiento podrá exigir la entrega de los documentos en un único formato de entre los más utilizados cuando se trate de documentos de carácter técnico que utilicen generalmente determinados colectivos profesionales.
5. Los formatos utilizados en el seno del Ayuntamiento se basarán en estándares abiertos siempre que sea posible.
6. En la comunicación de sus documentos electrónicos a los ciudadanos, el Ayuntamiento utilizará formatos para la lectura, la comprobación de firmas y, en su caso, el descifrado que existan, o bien facilitará el uso de herramientas o utilidades gratuitas.

### **CAPÍTULO IV**

#### **FIRMA ELECTRÓNICA DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL**

#### **Artículo 41**

##### **Firma del personal municipal**

Los empleados públicos del Ayuntamiento que tengan que participar en la gestión administrativa por medios electrónicos deberán disponer de firma electrónica, o bien con su DNI electrónico o bien con un certificado de empleado público que proporciona el mismo Ayuntamiento. En este último caso, el sistema de firma electrónica cumplirá una serie de características:

1. Las firmas electrónicas que proporcione el Ayuntamiento a los empleados públicos cumplirán las garantías y los requisitos que establece la política de firmas de la institución.
2. Las firmas electrónicas de los empleados públicos sólo pueden ser utilizadas en el desarrollo de sus funciones y en el ejercicio de las potestades propias del cargo que ocupan y estarán reflejadas en el directorio de la organización. Si un empleado público tiene más de una identidad digital, tiene que elegir con qué identidad desea firmar.
3. La firma electrónica del empleado público contendrá como mínimo la siguiente información:
  - a) Descripción del tipo de certificado.
  - b) Nombre y apellidos del titular.
  - c) Número del DNI.
  - d) Organismo público en el que el titular presta el servicio de certificación.
4. Corresponde al Ayuntamiento realizar las tareas de identificación y de comprobación de las circunstancias necesarias para emitir el certificado correspondiente de su personal. Igualmente, le corresponde instar la supresión o la revocación de estos certificados cuando proceda.
5. Corresponden a los empleados públicos que tienen firma electrónica las siguientes funciones:
  - a) Custodiar la firma y los certificados electrónicos, así como sus soportes.
  - b) Usar adecuadamente estos certificados exclusivamente en el ejercicio de sus funciones y según los requisitos y límites determinados.
6. Los funcionarios públicos identificarán y autenticarán usuarios. Si para hacer cualquier operación por medios electrónicos se requiere la identificación o autenticación del usuario, esta puede ser validada por personal público habilitado mediante el uso de firma electrónica. Los ciudadanos se identificarán y darán su consentimiento expreso; en caso de discrepancia o litigio, se dejará constancia. El Ayuntamiento tiene que mantener un registro de personal habilitado para identificar y autenticar al usuario y para darle soporte.



#### Artículo 42

##### Funciones reservadas a los funcionarios con habilitación de carácter estatal

En cuanto a lo dispuesto en el artículo 40, hay que respetar las funciones que la legislación vigente otorga a los funcionarios con habilitación de carácter estatal y adoptar las fórmulas legales que permitan que estos funcionarios puedan delegar atribuciones.

### CAPÍTULO V REGISTRO ELECTRÓNICO

#### Artículo 43

##### Creación y naturaleza del registro electrónico

1. Se crea, como registro auxiliar del registro general, el registro electrónico del Ayuntamiento.
2. El registro electrónico del Ayuntamiento estará permanentemente disponible en la sede electrónica de este organismo. Los formularios electrónicos y, en su caso, las aplicaciones informáticas que se faciliten a los ciudadanos para iniciar procedimientos de competencia municipal se pueden enlazar directamente, siempre que se respeten todas las garantías y los requisitos formales en la entrega de la documentación y en la recepción del justificante correspondiente.
3. En cualquier caso, se accederá al registro electrónico del Ayuntamiento bajo la cobertura del certificado de identificación de sede electrónica, de manera que esté suficientemente garantizada la confidencialidad de los documentos transmitidos.
4. El registro electrónico del Ayuntamiento estará habilitado exclusivamente para recibir documentos electrónicos dirigidos a órganos y unidades administrativas del Ayuntamiento, así como para que estos remitan documentos electrónicos a los ciudadanos.
5. No obstante lo dispuesto en el punto anterior, se establecerán las condiciones organizativas y técnicas que posibiliten la interconexión del registro electrónico del Ayuntamiento con otros registros administrativos, a fin de cumplir lo que establece, respecto a la ventanilla única, el artículo 18 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, así como los eventuales convenios que el Ayuntamiento pueda firmar con otras administraciones públicas.

#### Artículo 44

##### Gestión del registro electrónico

Las unidades administrativas a cargo del sistema de registro son responsables de supervisar los documentos recibidos en el registro electrónico y, en su caso, de clasificarlos, asignarles destino, incorporar metadatos y otras operaciones que procedan, con el soporte, en cuanto a los aspectos técnicos, del órgano competente en materia de tecnología.

#### Artículo 45

##### Información a los usuarios

1. En la operatoria para acceder al registro electrónico del Ayuntamiento, éste informará a la ciudadanía, directamente o mediante enlaces a otras zonas de la sede electrónica donde se recoja la información, de los siguientes aspectos:
  - a) La fecha y la hora oficial.
  - b) Los requisitos técnicos para acceder al registro electrónico y usarlo.
  - c) Los sistemas de firma electrónica, las clases de certificados electrónicos admitidos por el Ayuntamiento y los prestadores de servicios de certificación que los expiden.
  - d) La lista actualizada de procedimientos y trámites electrónicos disponibles, los formularios correspondientes y los documentos susceptibles de ser presentados.
  - e) El estado de funcionamiento del sistema y, en su caso, las paradas técnicas previstas. En los supuestos de interrupción no planificada, y siempre que sea posible, los usuarios han de visualizar un mensaje en que se comunique esta circunstancia.
2. Cuando se exija a los usuarios el uso de determinados formularios o programas informáticos, estos tienen que estar accesibles en la operatoria de acceso al registro. En particular, cuando se aporten documentos electrónicos en un formato no preservable, se proporcionarán servicios para transformarlos en un formato preservable previamente a la entrega, esto cuando las posibilidades técnicas del Ayuntamiento lo permitan.





#### **Artículo 46**

##### **Requisitos para admitir documentos**

1. En cada presentación ante el registro electrónico del Ayuntamiento figurará al menos un documento de presentación, que estará firmado con una o varias firmas electrónicas avanzadas, que se basarán en certificados que hayan sido admitidos por el Ayuntamiento para usar en los procedimientos administrativos electrónicos de su competencia, de acuerdo con lo dispuesto en esta Ordenanza. La validez de estas firmas, verificada en el momento de la recepción, es requisito necesario para admitir los documentos presentados.
2. El documento de presentación se puede acompañar de otros documentos electrónicos anexos. Se hará constar expresamente en el documento de presentación el compromiso sobre su autenticidad si estos no son documentos electrónicos auténticos.
3. Cuando se aportan mediante el registro electrónico documentos cuyo destino es un expediente ya iniciado, se hará constar en el documento de presentación el número de expediente o, si no se conoce, el número de registro obtenido en la presentación que inició el expediente.

#### **Artículo 47**

##### **Cómputo de plazos**

1. A los efectos de computar los plazos para que los cumplan los interesados, son considerados días inhábiles los que así se declaren para todo el territorio nacional, para la Comunidad Autónoma y para el municipio.
2. El inicio del cómputo de plazos que afecten al Ayuntamiento está determinado por la fecha y hora de presentación de cada documento en el registro electrónico del Ayuntamiento.

#### **Artículo 48**

##### **Registro de entrada de documentos**

1. En cada acto de presentación documental, y después de haber comprobado la firma o firmas electrónicas del documento de presentación y la validez de los certificados en que se basen, el registro electrónico admitirá los documentos y hará el asentamiento de entrada. La operatoria del registro también tiene que comprobar las firmas de los documentos electrónicos auténticos anexos al documento de presentación, si los hay. Se conservarán todas las firmas con los certificados en que se basen y las diligencias de validación obtenidas en la consulta en el directorio de certificados revocados del prestador de servicios de certificación.
2. A continuación, se generará un acuse de recibo, firmado con el sello electrónico del registro, que contenga una copia del documento de presentación, el número de entrada en el registro electrónico, la fecha y la hora de la presentación efectiva del documento, los datos de identificación del firmante o firmantes del documento de presentación y, en su caso, la lista de los documentos anexos. El acuse de recibo se pondrá inmediatamente a disposición de la persona interesada, que puede descargarse una copia verificable.
3. Cuando en la presentación se utilice un formulario, se puede incluir en el acuse de recibo la identificación del tipo de documento presentado, la del órgano o unidad administrativa de destino y la descripción sucinta del procedimiento a que se refiere. Si el escrito inicia un nuevo procedimiento, se puede dar más información sobre los plazos para la tramitación, el sentido del silencio administrativo y, si se asigna en el mismo acto, el número de expediente.
4. Cuando el documento puede ser asignado a alguna de las categorías predefinidas en el catálogo unificado de procedimientos, se completarán los metadatos con los valores definidos en el mismo. En caso contrario, los incluirá el personal del registro, que también designará el órgano o la unidad de destino.
5. Una vez completados los metadatos, automáticamente o con la intervención del personal del registro, se tienen que reenviar inmediatamente los documentos admitidos a los destinatarios.

#### **Artículo 49**

##### **Registro de salida de documentos**

1. Las unidades administrativas del Ayuntamiento presentarán en el registro electrónico los documentos electrónicos auténticos que deban ser remitidos a otras administraciones públicas o los ciudadanos y los que disponga la normativa administrativa.
2. El registro electrónico comprobará las firmas electrónicas de los documentos presentados y la validez de los certificados en los que se basen, y hará el asiento de salida.
3. Una vez puesto un documento electrónico a disposición de los destinatarios, en el caso de la notificación por medios electrónicos, o del servicio de notificaciones correspondiente en los demás casos, se enviará al remitente un acuse de este hecho, firmado con el sello electrónico del registro electrónico y con el número de salida, la fecha y la hora de la puesta a disposición, la forma de comunicación o notificación, los



datos de identificación del destinatario y del firmante o firmantes del documento y, en su caso, la lista de los documentos anexos.

#### **Artículo 50**

##### **Denegación del registro**

1. El registro electrónico del Ayuntamiento rechazará cualquier presentación de documentos que no esté protegida por una firma electrónica válida, según los criterios definidos en esta Ordenanza, así como las presentaciones que contengan archivos cuyo formato no se ajuste a las especificaciones técnicas del registro, o que presumiblemente puedan contener código malicioso o cualquier otro mecanismo que pueda provocar anomalías o fallos en el funcionamiento del registro o que suponga un riesgo para la integridad o la seguridad de los sistemas de información municipales.
2. En los casos previstos en el párrafo anterior o cuando se detecten anomalías técnicas en la transmisión telemática de los documentos electrónicos, el registro electrónico del Ayuntamiento no admitirá ningún dato y pondrá en conocimiento del interesado esta circunstancia mediante mensajes de error que subsane el envío; también conservará un registro de la incidencia en un fichero creado a tales efectos.

### **CAPÍTULO VI REALIZACIÓN DE COPIAS**

#### **Artículo 51**

##### **Copias electrónicas auténticas de documentos en soporte papel**

1. Se puede hacer una copia electrónica auténtica de cualquier documento en papel, ya sea original o copia, que genere o reciba el Ayuntamiento en el ejercicio de sus competencias.
2. En ningún caso el hecho de hacer una copia electrónica auténtica puede suponer modificar los efectos legales de un documento. Así, el autor de la copia indicará en los datos de la copia la naturaleza del documento original en papel y, en particular, su carácter de documento auténtico o de copia simple.
3. Los datos también tiene que contener información sobre el procedimiento manual o automatizado utilizado para hacer la copia, la identidad del autor o responsable de la misma, y, en su caso, sobre el expediente o el grupo de documentos a los que se asocia la copia.
4. El procedimiento para hacer copias electrónicas auténticas de documentos en soporte papel consta de las siguientes fases:
  - a) Obtención de una imagen codificada del documento en papel mediante un proceso de digitalización. Para asegurar la homogeneidad y la calidad de este proceso, los escáneres tienen que estar configurados según los parámetros de calidad técnicos que se determinan para cada tipo de documento, que no pueden ser modificados por los operadores.
  - b) Optimización de la imagen digital obtenida mediante procesos automáticos de ajuste de contraste y claridad, umbralización, reorientación y eliminación de bordes negros, a fin de garantizar la legibilidad de la copia. A tales efectos, se utilizarán programas específicos para asegurar la identidad de la imagen electrónica con el documento original en términos de tamaño y proporciones, así como de orientación del texto o gráfico.
  - c) Confrontación de la imagen digitalizada con el documento original para comprobar la identidad entre ambos y la firma de la copia electrónica por parte del autor de esta utilizando su certificado de personal al servicio del Ayuntamiento.
5. Las copias electrónicas auténticas de un conjunto de documentos en papel de naturaleza jurídica uniforme se pueden hacer de forma automatizada utilizando un conjunto de software y hardware específicamente habilitado para este fin. En este caso, una vez verificada la fidelidad y la calidad de la copia, cada archivo 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 puede hacer copias electrónicas auténticas de documentos electrónicos originales auténticos o de otras copias electrónicas auténticas.
2. Se pueden hacer 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, con contenido idéntico al del documento original pero en un formato resultante diferente del original.
  - b) Copias anonimizadas, con un contenido equivalente al original pero con los datos identificativos eliminados mediante el proceso de disociación, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos. Estas copias se



generarán cuando sean necesarias para remitir un documento fuera del ámbito del Ayuntamiento.

3. La firma electrónica avanzada incorporada a la copia puede ser un sello del Ayuntamiento o la de un miembro de su personal, que debe tener competencias para esta función.
4. La copia puede incluir la firma o firmas electrónicas que tenga incorporadas el documento copiado. En caso contrario, la copia tiene que acreditar la presencia y la validez de estas firmas incorporando en su texto los datos principales de la firma o firmas del documento copiado.
5. Los datos informarán del carácter de copia del documento y del tipo de copia de que se trata; también harán referencia al formato de origen, al documento original o copia auténtica que le sirvió de base y a la finalidad de la copia.

#### **Artículo 53**

##### **Obtención de copias verificables de documentos electrónicos auténticos**

1. Para obtener una copia verificable de un documento electrónico auténtico, hay que generar un fichero con su imagen y un código de verificación que permita acceder instantáneamente al documento electrónico auténtico mediante la operatoria disponible a tales efectos en la sede electrónica de la Ayuntamiento.
2. El código de verificación no se tiene que poder deducir de datos tales como el número de expediente, la fecha del documento y otros similares, de modo que solo el poseedor de una copia verificable pueda conocer el código con el que puede acceder al documento electrónico auténtico.
3. En cada página de la copia verificable se incluirá el código de verificación, la fecha de creación de la copia verificable, el número de página y el número total de páginas de la copia verificable.
4. El Ayuntamiento velará para que una vez emitidas las copias verificables el documento electrónico auténtico esté disponible para poder validarlas posteriormente durante todo el tiempo en que tengan efectos.
5. Para hacer copias en papel de documentos electrónicos auténticos, se imprimirá la copia verificable. A tales efectos, el código de verificación es garantía suficiente de su autenticidad, pero se pueden añadir sellos de tinta y firmas manuales cuando se considere oportuno.

#### **Artículo 54**

##### **Finalidad de las copias y competencia para su realización**

1. El personal del registro puede hacer copias electrónicas auténticas de documentos en soporte papel, que, en cualquier caso, se destinarán a ser utilizadas por el Ayuntamiento.
2. El personal de las unidades administrativas del Ayuntamiento puede hacer copias electrónicas auténticas y copias verificables de los documentos electrónicos auténticos que hay en expedientes de su competencia o cuando las copias sean necesarias para ejercer sus funciones, y siempre que la finalidad de la copia sea ser utilizada en el seno del Ayuntamiento.
3. El Ayuntamiento determinará las unidades administrativas y los miembros de su personal habilitados para emitir copias electrónicas auténticas y copias verificables, en formato electrónico o en soporte papel, de documentos electrónicos auténticos que se encuentran en sus archivos, cuando el destino de las copias sea ser enviadas a la ciudadanía o a otras administraciones públicas.
4. Las tareas de copiado de un número elevado de documentos puede ser encomendada a terceros; en este caso, los pliegos de prescripciones técnicas del contrato especificarán claramente las garantías técnicas y jurídicas del procedimiento a seguir, y siempre se adoptarán las medidas adecuadas de supervisión y auditoría para garantizar la fiabilidad de los resultados obtenidos.

### **CAPÍTULO VII**

#### **CONSERVACIÓN Y DESTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS**

#### **Artículo 55**

##### **Destrucción de documentos originales en soporte papel**

1. El Archivo Municipal, de oficio o a instancias del órgano administrativo o entidad correspondiente, puede destruir los documentos originales en papel, de conformidad con 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 hecho una copia electrónica auténtica del documento original en papel según los procedimientos regulados en esta

Ordenanza.

- b) Que la copia electrónica auténtica sea objeto de conservación de acuerdo con lo dispuesto en esta Ordenanza.
- c) Que no haya un acuerdo del Pleno municipal relativo a la necesidad de conservar el documento original en papel por su valor histórico-artístico, según la valoración expresa en este sentido de la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos del Ayuntamiento.

2. El Archivo Municipal tiene que controlar el proceso de destrucción y documentarlo de manera efectiva mediante un acta firmada por el archivero en la que conste la fecha, la documentación destruida y el medio de destrucción.

3. La destrucción también se puede encargar a terceros; en este caso, se hará de acuerdo con las instrucciones técnicas establecidas a los efectos, la entidad colaboradora emitirá un certificado en el que conste la fecha de destrucción, la cantidad y el tipo de documentación destruida y el compromiso sobre la imposibilidad de reconstruirla o leerla. Este certificado, que debe validar el archivero, puede sustituir la evidencia documental prevista en el párrafo anterior.

#### **Artículo 56**

##### **Conservación y destrucción de documentos electrónicos**

1. Los documentos electrónicos que genere el Ayuntamiento, y también los que haya recibido originalmente en formato electrónico mediante el registro electrónico o hayan sido aportados por comparecencia personal, pasarán a formar parte del patrimonio documental municipal y serán objeto de conservación, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa reguladora del archivo municipal y esta Ordenanza.

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

3. Los documentos administrativos correspondientes a procedimientos no terminados se conservarán en la plataforma de tramitación electrónica. Desde el momento en el que se incorporan, 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. Salvo que en el catálogo unificado de procedimientos se establezca un plazo diferente para una determinada clase de procedimientos, al haber transcurrido un año desde la finalización del expediente, éste se trasladará al archivo electrónico; a partir de este momento corresponden al archivo las responsabilidades de custodia y conservación documental.

5. El Ayuntamiento puede destruir los documentos electrónicos siguiendo los procedimientos previstos para destruir documentos en la normativa reguladora del archivo municipal, y, cuando contengan datos de carácter personal, con las garantías que establece 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 requiere un expediente en el que figure la resolución razonada de la autoridad municipal competente, con un informe del secretario de la corporación, un informe del archivero, si lo hay, y un acuerdo del Pleno Municipal.

### **CAPÍTULO VIII**

#### **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 de un expediente están autorizados a acceder a su contenido y son los únicos habilitados para realizar operaciones.

2. Cuando los documentos electrónicos pertenezcan a expedientes no terminados, se permite que accedan todas las unidades que puedan intervenir en la tramitación.

3. El acceso de los interesados a los documentos electrónicos correspondientes a expedientes no terminados puede ser automático cuando en los metadatos del documento conste que se puede permitir el acceso inmediato. Cuando los datos correspondientes no hayan sido rellenados o indiquen que no procede acceder de manera inmediata al documento, se cursará la solicitud oportuna, que resolverá el órgano o unidad responsable del documento.

4. Los documentos electrónicos relativos a procedimientos ya terminados pueden ser objeto de libre acceso por parte de los ciudadanos si los



documentos no están afectados por las limitaciones previstas en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. Siempre que los recursos del Ayuntamiento lo permitan, se tienen que establecer los medios para que los datos de los documentos electrónicos informen de la presencia o la ausencia de restricciones para acceder, de forma que en el segundo caso los ciudadanos puedan consultar el documento de manera inmediata.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores, los ciudadanos y las demás administraciones públicas pueden pedir acceder a un documento o expediente electrónico a la unidad administrativa que sea responsable. Cuando la solicitud sea aceptada, así como en los casos en los que el mencionado artículo 37 de la Ley 30/1992 reserve el acceso a las personas que cumplan determinadas condiciones, se puede permitir el acceso al documento o expediente electrónico por medios telemáticos, pero siempre se requerirá la identificación previa de quien acceda.

6. Los órganos y unidades administrativas con funciones de información a la ciudadanía y de inspección pueden acceder a los documentos y expedientes en la medida que sea necesario para ejercer sus competencias. Asimismo, cuando haya una causa legítima, la unidad responsable puede permitir que otras unidades administrativas del Ayuntamiento consulten el expediente o documento.

7. Para dar valor por defecto en una clase documentos a los datos a los que se refieren los párrafos 3 y 4 de este artículo, se utilizarán las calificaciones que contiene el catálogo unificado de procedimientos, según lo dispuesto en el artículo 8 de esta Ordenanza.

## **CAPÍTULO IX**

### **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 soporte técnico del órgano competente en materia de tecnología.
2. La finalidad del archivo electrónico del Ayuntamiento es recibir, almacenar, preservar y facilitar la consulta de documentos electrónicos garantizando su autenticidad, integridad, confidencialidad, conservación, disponibilidad, trazabilidad y custodia, así como la no obsolescencia de los soportes y las aplicaciones que haya utilizado.
3. El archivo electrónico del Ayuntamiento se divide en dos unidades:
  - a) El archivo de gestión, que conserva los documentos de archivo a partir del momento en el que son transferidos desde la plataforma de tramitación y mientras mantienen su valor para la gestión administrativa.
  - b) El archivo central, que conserva los documentos de archivo una vez que ha decaído el valor para la gestión administrativa y se encarga de preservarlos y conservarlos a largo plazo.

#### **Artículo 59**

##### **Firmas de custodia**

1. Con el fin de garantizar la autenticidad y la integridad del archivo, se pueden hacer firmas de custodia sobre los documentos de archivo, individual o conjuntamente. Para extender el período de validez de las firmas de custodia, se puede hacer 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 los procesos de resellado, identificará las firmas electrónicas avanzadas utilizadas e incluirá la versión de la declaración de prácticas de certificación del prestador de servicios de certificación que esté vigente en el momento de firmar.
3. El Archivo Municipal tiene que utilizar sellos electrónicos del Ayuntamiento en las operaciones descritas en el punto 1 de este artículo y en otras acciones del archivo electrónico que necesiten generar firmas electrónicas avanzadas en procesos automatizados.
4. Las operaciones descritas en este artículo se harán sin perjuicio de las operaciones de resellado que se puedan llevar a cabo en la plataforma destinada a la conservación de las firmas de los documentos electrónicos para preservar su validez.



**CAPÍTULO X**  
**COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES TELEMÁTICAS**

**Artículo 60**

**La comunicación electrónica**

Las personas interesadas pueden elegir el canal telemático para sus comunicaciones con la Administración municipal, y pueden cambiar a otro canal a voluntad, excepto en los procedimientos en los que, por norma expresa, se determina la obligatoriedad de un canal determinado.

**Artículo 61**

**Condiciones para la comunicación telemática**

1. El Ayuntamiento habilitará un sistema de notificaciones telemáticas mediante el envío a una dirección electrónica segura, seguridad de la que responderá el interesado, de un documento electrónico que contenga la actuación administrativa que deba ser comunicada.

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

2. Para que un sistema de notificación telemática con una persona interesada concreta sea efectivo y tenga efectos jurídicos plenos, esta previamente indicará el uso de este medio, dará su consentimiento expreso e identificará, en cada caso, la dirección electrónica correspondiente. La persona interesada expresará específicamente para cada procedimiento tanto la preferencia de uso de medios electrónicos como el consentimiento, que puede emitir y pedir por medios electrónicos.

3. Para que el sistema de notificación telemática sea válido, tiene que cumplir los siguientes requisitos:

- a) Acreditar la fecha y la hora en que se pone a disposición del interesado el acto objeto de notificación.
- b) Acreditar el momento en el que accede al contenido.
- c) Tener un mecanismo de autenticación para garantizar la exclusividad de uso y la entidad del usuario.
- d) Los prestadores de servicios de comunicaciones por medios electrónicos que se determinen podrán pedir 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 a la persona interesada, a la dirección electrónica que haya facilitado, un aviso de carácter informativo por el que se le comunique que se le ha enviado una notificación y la dirección de la página web a la que tiene que acceder para obtenerla.

Si no es posible enviar este aviso de notificación a la dirección electrónica que haya facilitado la persona interesada, se debe intentar enviarlo por otras vías ordinarias de notificación. En este aviso de notificación figurarán los datos básicos que permitan identificar la notificación que se pone a disposición del usuario (órgano competente y emisor del asunto y número de expediente administrativo). Además, se especificará que, si transcurren diez días naturales a partir de la fecha de la recepción del aviso sin acceder a la notificación, se considerará rechazada la notificación a los efectos previstos en la normativa vigente, excepto que, de oficio o a instancias del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material de acceder.

2. La persona interesada puede acceder a la página concreta de notificación telemática a través de la página web con su identificación personal con el certificado digital, y puede firmar el acuse de recibo correspondiente con la firma electrónica reconocida. La firma electrónica del acuse de recibo implica que acepta 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 justificante con la fecha y la hora de la recepción a fin de dejar constancia. Este acuse de recibo acredita la notificación a todos los efectos legales. Inmediatamente, el interesado tiene acceso al texto completo de la notificación, que debe tener formato imprimible.

4. Se dejará constancia en el expediente administrativo de la aceptación o el rechazo del procedimiento telemático y se producirán los efectos previstos en el artículo 59 de la Ley 30/92. La fecha y la hora de la recepción de la notificación que conste en el correspondiente justificante electrónico de recepción de la notificación es válido para computar plazos y tiene los efectos que en cada caso se contemplan en la norma reguladora del procedimiento administrativo correspondiente.



## CAPÍTULO XI 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 que se unirán secuencialmente según los genere o reciba el Ayuntamiento.
2. Los expedientes electrónicos dispondrán de un conjunto de metadatos, entre los que tiene que haber un código identificativo único que será constante a lo largo de toda la vida del expediente.
3. Todos los expedientes electrónicos dispondrán de un índice electrónico, al que se incorporarán todos los documentos que se unan por estricto orden de llegada, cuya autenticidad y integridad se tiene que garantizar mediante una firma electrónica avanzada hecha con un sello electrónico del Ayuntamiento
4. Una vez incorporado un documento electrónico auténtico a un expediente electrónico, no puede 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 las resoluciones que dicte el Ayuntamiento y las comunicaciones con la ciudadanía hechas por medios electrónicos cumplirán los requisitos de seguridad, integridad y conservación previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, así como los previstos en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
3. La plataforma de tramitación garantizará el control de los plazos, la constancia de la fecha y la hora de las actuaciones y la identificación de los responsables de las mismas, así como el respeto al orden de tramitación de los expedientes.
4. La plataforma de tramitación avisará a sus usuarios del transcurso de los plazos correspondientes al procedimiento, y no llevará a cabo ninguna acción de forma automatizada debida al vencimiento de estos plazos.
5. La plataforma de tramitación distinguirá los perfiles de usuario que sean necesarios para ordenar de manera adecuada las funciones de los intervinientes en la tramitación, y delimitará en función de estos las operaciones a realizar con respecto a los expedientes.
6. Los órganos administrativos garantizarán que los derechos de audiencia a los interesados y de información pública se puedan ejercer, cuando proceda, por medios electrónicos.

### Artículo 65

#### Información a los interesados

1. Las personas interesadas, después de haberse identificado, pueden obtener información electrónica sobre el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos en los que sean parte. La información sobre el estado de la tramitación del procedimiento incluirá, en cualquier caso, la lista de los actos de trámite realizados, con indicación del contenido y de la fecha en que se dictaron. De acuerdo con lo dispuesto en esta Ordenanza, cuando los datos de los documentos electrónicos del expediente así lo indiquen, se permitirá, además, acceder al contenido de los documentos.
2. El Ayuntamiento podrá remitir al interesado avisos sobre el estado de la tramitación por los medios de comunicación previstos en esta Ordenanza.

### Artículo 66

#### Iniciación de procedimientos electrónicos a instancias de parte

1. Los procedimientos administrativos pueden ser iniciados a instancias de parte mediante la presentación en el registro electrónico de un documento de iniciación, que puede ser una solicitud, una comunicación o una declaración responsable. A estos efectos, el Ayuntamiento



pondrá a disposición de los interesados los formularios correspondientes a los diferentes procedimientos definidos en el catálogo unificado de procedimientos, según lo dispuesto en esta Ordenanza, y, para los demás casos, un formulario de carácter genérico denominado "instancia general".

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

#### **Artículo 67**

##### **Instrucción de procedimientos electrónicos modelizados**

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

2. El documento de iniciación de un procedimiento modalizado requiere aportar todos los documentos necesarios, aunque se puede tramitar si falta alguno, siempre que no sea un requisito imprescindible para admitirlo. En este caso, la plataforma tiene que avisar a las personas que tramitan el procedimiento que faltan documentos, a fin de requerir al ciudadano la subsanación correspondiente. Asimismo, se puede incluir en el acuse de recibo que se expida un aviso con la lista de los documentos que faltan, aunque este no tiene efectos de notificación.

3. Una vez admitido el documento de iniciación, cuando el procedimiento lo permita según lo dispuesto en el catálogo unificado de procedimientos, el procedimiento se iniciará automáticamente, la plataforma de tramitación asignará un número al expediente, completará los datos que correspondan y remitirá el escrito de iniciación y los documentos que lo acompañan al órgano o la unidad administrativa competente para instruirlo. El número de expediente se puede incluir en el acuse de recibo expedido al interesado; si no, se le indicará en el primer acto de comunicación al que dé lugar el procedimiento.

4. El expediente se asignará a uno de los miembros de la unidad administrativa competente, que se encargará de tramitarlo. Una vez que se considere terminado, el responsable de la unidad u otro miembro de esta competente para ello tiene que firmar, con una firma electrónica avanzada, el acto o la resolución correspondiente al trámite, que se conservará en el expediente. La tramitación continuará automáticamente el flujo previamente definido y comenzará el paso siguiente en la unidad administrativa correspondiente.

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

#### **Artículo 68**

##### **Instrucción de procedimientos electrónicos no modelizados**

1. Los procedimientos no modelizados son aquellos en los que no hay una definición previa de trámites, documentos y otros aspectos esenciales. En estos procedimientos, el documento de presentación permite que el interesado anexe todos los documentos que considere oportunos, que etiquetará 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 juicio sea competente.

3. Al haber calificado la naturaleza del procedimiento, el órgano o la unidad administrativa competente lo iniciará, le asignará un número de expediente y completará los datos. Cuando el documento de presentación no dé lugar al inicio de un procedimiento y no proceda ninguna tarea, se archivará directamente. Si procede una o más tareas, se ejecutarán y se archivará el resultado. Al terminar las tareas derivadas del documento, se indicará expresamente en la plataforma de tramitación.

4. Para tramitar el expediente, se actuará como se señala en el punto 4 del artículo anterior. Al haber terminado un trámite, se definirá manualmente el siguiente.

#### **Artículo 69**

##### **Elaboración de notificaciones**

1. Al tener que notificar un acto del procedimiento, se elaborará la notificación de acuerdo con las plantillas que hay en la plataforma de tramitación. Esta plataforma incluirá automáticamente como destinatarios de la notificación a los interesados en el procedimiento en cuestión; si se considera oportuno, se pueden añadir más destinatarios.

2. Al haber elaborado la notificación, ésta se enviará al registro mediante la plataforma de tramitación y se pondrá a disposición de los



destinatarios por medios electrónicos o bien se enviará al servicio de notificaciones correspondiente, según lo que corresponda de acuerdo con lo dispuesto en esta Ordenanza.

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

4. Sin perjuicio de lo establecido en el punto 4 del artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, y el punto 3 del artículo 28 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, cuando la notificación es rechazada, se puede recurrir a publicarla en el tablón de edictos electrónico del Ayuntamiento.

5. Cuando la notificación de un determinado acto municipal no es legalmente exigible, el Ayuntamiento puede comunicarse con las personas interesadas utilizando los medios previstos en esta Ordenanza.

#### **Artículo 70**

##### **Finalización de procedimientos electrónicos**

1. El procedimiento electrónico termina mediante una resolución que le pone fin, por desistimiento o renuncia del interesado o por caducidad del expediente. En cualquier caso, la finalización se hará constar expresamente en la plataforma de tramitación y en los datos del expediente, a los efectos previstos en esta Ordenanza y, en particular, para que los ciudadanos puedan acceder al expediente y computar el plazo para trasladarlo 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, este se practicará con la remisión de notificaciones por medios electrónicos a los órganos, unidades o administraciones públicas destinatarias.

##### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

Los procedimientos iniciados antes de entrar en vigor esta Ordenanza continuarán tramitándose según la normativa vigente en ese momento. Sin embargo, las personas interesadas pueden acogerse a las nuevas tecnologías para llevar a cabo los trámites que queden pendientes.

##### **DISPOSICIÓN FINAL**

Esta Ordenanza entrará en vigor a los 6 meses de haberse publicado íntegramente, tanto en catalán como en castellano, en el *Boletín Oficial de las Islas Baleares* (BOIB), lo que no puede llevarse a cabo hasta que se hayan cumplido los plazos previstos en el artículo 103, en relación con el 113, ambos de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares. Se hará constar en el edicto de publicación esta circunstancia y que no ha producido ningún requerimiento.

Sin embargo, la prestación efectiva de los servicios según los procedimientos y los trámites indicados en esta Ordenanza utilizando los medios electrónicos que se prevén dependerá del desarrollo de los medios de los que disponga el Ayuntamiento, lo que se anunciará en el BOIB, la sede electrónica, el tablón de edictos y, si así se estima conveniente, en la prensa local.

Valldemossa, 20 de mayo de 2016

**El alcalde**

Nadal Torres Bujosa

