

Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE SENCELLES

3260*Aprobación definitiva de la ordenanza municipal de servicios electrónicos*

Aprobada provisionalmente por acuerdo de Pleno del Ayuntamiento de Sencelles, a la sesión ordinaria celebrada el pasado día 24 de enero de 2020, y hecho la publicación provisional de la creación de la ordenanza en fecha 20 de febrero de 2020, una vez superado el tiempo de exposición pública sin que se haya presentado ninguna reclamación, queda aprobada definitivamente con el texto siguiente:

ORDENANZA REGULADORA DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de la vecindad a los servicios públicos, donde se establece el derecho de la vecindad a relacionarse con las Administraciones por medios electrónicos, donde también se establece consecuentemente la obligación de las Administraciones de asumir el carácter obligatorio de sus disposiciones y de facilitar los medios por el ejercicio del llamado derecho.

La ley 11/2007, en su carácter básico en una gran parte de su articulado, no agota la necesidad de regulación de todos los aspectos de acceso electrónico a los servicios públicos. La distribución de competencias en nuestro ordenamiento jurídico permite y, incluso, obliga a las Administraciones del Estado, a todos los niveles, a un proceso de autoregulación y autoregulación propio que valla y completa el marco que regula los servicios públicos electrónicos.

No obstante, esta potestad de regulación, esta capacidad legal por la diferencia, no incluye la posibilidad de voluntaria convergencia de las prácticas regulatorias para conseguir el entorno normativo lo más armónico y coherente posible. El derecho de tener normas diferentes no implica el deber de ser original en todos los aspectos de regulación de la Administración Electrónica. De hecho, y debido a las necesidades, la tecnología, el métodos y componentes de la Administración Electrónica son los mismos, o prácticamente los mismos, a todas las Administraciones, es difícil y arriesgado desarrollar una normativa muy diferente a las demás.

Un texto que intenta servir de modelo que ahorre trabajo y colabore con la coherencia normativa de las Administraciones Locales de las Islas Baleares en materia de administración y acceso electrónico tiene que tener como primero objetivo determinar el alcance material del desarrollo normativo, esto es, el conjunto de materias que son susceptibles de ser reguladas.

El segundo objetivo es proponer una cierta arquitectura normativa y algunos principios básicos para la elaboración de normas, partiendo del agrupamiento de los contenidos normativos sobre temas específicos, consistente con el criterio de simplificación administrativa, evitando la dispersión de elementos que dificulten la lectura y aplicación normativa.

Fundamental, así mismo, se destacar que la utilización de medios electrónicos por la Administración implicará, necesariamente, no discriminación, respecto al ordenamiento lingüístico, la gratuidad, la voluntariedad y la protección de datos de carácter personal.

Igualmente, se tiene que darse por garantizado que las Administraciones Locales de las Islas Baleares adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar la autenticidad, la integridad, la disponibilidad, la confidencialidad y conservación de la información y de los documentos electrónicos.

A pesar de la Ley 11/2007 distingue entre aspectos donde el desarrollo normativo es necesario o aspectos donde es opcional, dado que el espíritu de la Ley y la razón recomiendan que estos últimos también sean desarrollados, la presente propuesta no distingue entre el que es imperativo y el que es opcional, incluyendo propuesta por ambos.

Así mismo, la presente propuesta incluye las adaptaciones organizativas que la propia Ley plantea, considerando que la frontera entre la norma y organización, ontológicamente consideradas, no son tan nítidas como se podría pensar en una primera aproximación.

Una ventaja que se dispone para redactar la presente ordenanza es la existencia del Decreto 107/2006, de 15 de diciembre, de regulación del uso de la firma electrónica en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, así como el Decreto 113/2010, de 5 de noviembre, por el que se regulan los registros telemáticos y notificaciones telemáticas de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, que sirven de obligada inspiración por las propuestas en estas materias.

CAPÍTULO I.- Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto.

La presente norma, en el marco del que dispone la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de la vecindad a los servicios públicos, regula la utilización por la Administración del Ayuntamiento de Sencelles de los medios electrónicos a sus relaciones con la vecindad y las demás administraciones públicas, así como el desarrollo de su actividad administrativa, y garantiza la igualdad en el acceso multicanal, la protección de datos de carácter personal, la autenticidad, la integridad, la disponibilidad, la confidencialidad y la conservación de los datos y documentos en formato digital, y el régimen lingüístico vigente por las Administraciones Públicas de las Islas Baleares.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

La presente norma será de aplicación a:

- a) A la Administración del Ayuntamiento de Sencelles.
- b) A las relaciones entre sus departamentos, órganos y organismos.
- c) A las personas físicas, jurídicas y entes sin personalidad con los que se relacione a afectos administrativos.
- d) El intercambio seguro de datos del Ayuntamiento de Sencelles con otras Administraciones.

Artículo 3. Definiciones de términos técnicos.

A los efectos de esta ordenanza se entiende por:

1. Administración electrónica: la actuación administrativa y el ejercicio de potestades efectuadas mediante tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y en formato y apoyo digitales.
2. Formato: conjunto de características técnicas de cumplimientos por un archivo informático que condiciona la posibilidad de que sea procesado mediante sistemas informáticos.
3. Apoyo: Objeto sobre el que o en el que es posible grabar y recuperar datos.
4. Aplicación: Programa o conjunto de programas que tienen por objeto el tratamiento electrónico de la información por un campo específico de la gestión o el cálculo.
5. Documento electrónico: Aquel documento constituido por una entidad digital identificada y estructurada que puede contener tanto texto como gráficos, sonidos, imágenes o cualquier otro clase de información que puede ser almacenada, editada, extraída e intercambiada entre sistemas de información o personas usuarias como una unidad diferenciada.
6. Autenticación: acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada a sus operaciones y transacciones.
7. Certificado electrónico reconocido: los certificados electrónicos expedidos por un prestamista de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten.
8. Firma electrónica reconocida: firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.
9. Datos de creación de firma: son datos únicos, como códigos o claves criptográficas privadas, que la persona que firma utiliza para crear la firma electrónica.
10. Dirección electrónica: identificador de un equipo o sistema electrónico del que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.
11. Metadato: Se entiende por metadato, cualquier información en forma electrónica asociada a los documentos electrónicos e independientes de su contenido, destinada al conocimiento inmediato y automatizable de alguna de sus características.
12. Interoperabilidad: capacidad de los sistemas de información, y por tanto los procedimientos a los que están apoyando, de compartir datos y posibilidad del intercambio de información y conocimiento entre ellos.

13. Sello de tiempo: acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos.

14. Sistema de información: es el conjunto organizado de elementos que incluye personas, datos, recursos y actividades de una entidad, por el procesamiento manual o automático de los datos.

15. Sistema informático: conjunto organizado de elementos y componentes de las tecnologías de la información y de las comunicaciones que forman parte del sistema de información de la entidad, que permiten producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones.

CAPÍTULO II.- La sede electrónica.

Artículo 4.- Creación de una sede electrónica.

Tienen la consideración de sede electrónica, según el prescrito en el artículo 10 de la Ley 11/2007, el portal o sitio web, es decir, la dirección electrónica, de una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias. El Ayuntamiento de Sencelles podrá crear sedes electrónicas mediante acuerdo de Pleno que se tendrá que publicar en el BOIB y en la página web, si está, del organismo. La Resolución tendrá que explicar como mínimo:

- a) El ámbito de aplicación de la sede, que en el caso del Ayuntamiento de Sencelles será a todos los órganos administrativos integrantes y las entidades públicas empresariales y el resto de las entidades vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Sencelles y los consorcios donde sea mayoritaria, directamente o indirecta, la presentación del Ayuntamiento de Sencelles, cuando ejerciten potestades administrativas. Las sociedades y las entidades concesionarias de servicios públicos municipales, cuando así lo disponga el título concesional o lo aprueben sus órganos de gobierno, en sus relaciones con el Ayuntamiento de Sencelles y con la ciudadanía, en el marco de la prestación de servicios públicos municipales y en el ejercicio de potestades administrativas de su competencia. El Ayuntamiento promoverá que esta Ordenanza sea adoptada. Esta ordenanza será así mismo aplicable a la vecindad, entendiendo como tales las personas físicas y jurídicas, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Sencelles y con el resto de las entidades vinculadas.
- b) La dirección de sede electrónica, que en el caso del Ayuntamiento de Sencelles es <http://sencelles.sedelectronica.es> aunque se pueden dar otras direcciones por las subsedes electrónicas, que se especificarán en el momento de su creación.
- c) El titular de la sede electrónica, que en el caso de la sede electrónica del Ayuntamiento de Sencelles es él mismo.
- d) Identificación del órgano o órganos responsables de la gestión y de los servicios posados a disposición de la vecindad.
- e) Identificación de los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede, con expresión, en su caso, de los teléfonos y oficinas a través de las cuales también pueden acceder a dichos servicios.

Se podrán crear una o varias sedes electrónicas derivadas de una sede electrónica. Las sedes electrónicas derivadas, o subsedes, tendrán que resultar accesibles de la dirección electrónica de la sede principal, sin perjuicio de que sea posible el acceso electrónico directo. Las sedes electrónicas derivadas tendrán que cumplir los mismos requisitos que las sedes electrónicas principales, menos al relativo a la publicación de su instrumento de creación que es realizará mediante la sede de la que dependan.

Artículo 5.- Funciones de la sede electrónica.

Se realizarán mediante la sede electrónica todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de la Administración Pública o de la vecindad por medios electrónicos.

Artículo 6.- Identificación de la sede electrónica.

1. Las sedes electrónicas se tienen que identificar con una aplicación conjunta de los sistemas de firma electrónica basadas en certificados de dispositivo seguro o certificado de sede, y la información general obligatoria que se le tiene que hacer constar del acuerdo con el establecido en el artículo 3.

2. Los certificados electrónicos de la sede electrónica tendrá, al fallo, el siguientes contenidos:

- a) Descripción del tipo de certificado, con la denominación 'suyo electrónica'.
- b) Nombre descriptivo de la sede electrónica.
- c) El nombre del dominio, que es <http://sencelles.sedelectronica.es>
- d) Número de identificación fiscal de la entidad subscriptora.
- e) Unidad administrativa subscriptora del certificado.





3. El uso de los certificados de sede electrónica está limitado a la identificación de la sede, y se podrá emplear por la firma electrónica de documentos y trámites.

4. Las direcciones electrónicas del Ayuntamiento de Sencelles que tengan la condición de sedes electrónicas lo tendrán que hacer constar de forma muy visible e inequívoca.

Artículo 7.- Contenidos y servicios de la sede electrónica.

1. Los sistemas de información que soportan las sedes electrónicas tendrán que garantizar la seguridad, la disponibilidad y la integridad de los datos y de los documentos que gestionen. La sede electrónica dispondrá al carezco del siguiente contenido:

- a) Identificación de la sede, así como del órgano titular y de sus responsables de la gestión y de los servicios posados a disposición de la misma.
- b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica, con especificación de la estructura de navegación y de las distintas secciones disponibles.
- c) Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.
- d) Relación de sistemas de firma electrónica que, entre los autorizados en este reglamento, sean admitidos o empleados en la sede.

2. Las sedes electrónicas dispondrán de los siguientes servicios:

- a) Relación de los servicios disponibles a la sede electrónica y, en su caso, la carta o catálogo de servicios.
- b) Relación de los medios electrónicos a los que se refiere el artículo 27.4 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
- c) Enlace por la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.
- d) Acceso, en su caso, en el estado de tramitación de los expedientes en los términos establecidos en la presente norma.
- e) En su caso, publicación de los diarios o boletines oficiales de los órganos que alcance la sede.
- f) En su caso, publicación electrónica de actas y comunicaciones que se tienen que publicar al tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.
- g) Verificación de los sellos electrónicos de los órganos y organismos públicos que alcancen la sede.
- h) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos y organismos públicos que alcance la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
- i) Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007.

3. La sede electrónica proveerá de acceso a la información personalizada. La vecindad y las personas jurídicas tendrán derecho a solicitar u obtener, por medios electrónicos y una vez identificados de forma segura, información sobre cualquier aspecto de la actividad administrativa que pueda tener relación con lo sientas derechos, obligaciones o intereses.

Artículo 8.- Sello de órgano.

1. Recogido en la Ley 11/2007 como 'sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa *automatizada', el sello de órgano sirve a la necesidad de la firma automatizada de documentos y, por lo tanto, exige la identificación y la autenticación del ejercicio de la competencia mediante certificado electrónico o un código seguro de verificación. el Ayuntamiento de Sencelles creará mediante Resolución que se publicará en la sede electrónica, haciendo constar el Organismo titular responsable del sello y su utilización y el procedimientos a los que será aplicado.

2. La Administración del Ayuntamiento de Sencelles podrá emplear en aquellas actuaciones automatizadas que preceda un sistema de código seguro para la verificación de documentos que vinculará el órgano y permitirá en todos sus casos la comprobación de la identidad del documento mediante el acceso a la sede electrónica. El sistema de código seguro tendrá que reunir un conjunto mínimo de características, tales como:

- a) Cada código incorporado a un documento será rigurosamente único.
- b) El código estará vinculado al órgano que 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 creó el sello de órgano.

3. Cada informe o certificado tendrá que llevar la firma electrónica del trabajador del Ayuntamiento de Sencelles que lo ha creado.

4. El sello de órgano, en cuánto que firma automatizada, se podrá emplear en los siguientes casos:

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



**Artículo 9.- Gestión de la sede electrónica.**

- a) La gestión y administración de la sede electrónica corporativa corresponde al departamento de secretaría que aprobará y difundirá las normas y especificaciones técnicas correspondientes a la sede y eventuales subseles electrónicas del Ayuntamiento de Sencelles.

Artículo 10.- Dirección de la sede electrónica.

La sede electrónica corporativa del Ayuntamiento de Sencelles será <http://sencelles.sedelectronica.es>

**CAPITOL III.-
Identificación y autenticación.****Artículo 11.- Garantías de autenticidad, integridad y confidencialidad.**

1. La autenticidad y la integridad de la información y de los documentos en los que se hayan empleado medios electrónicos, informáticos y telemáticos se garantizarán por medio de la firma electrónica reconocida, en el términos previstos a la presente norma.

2. El Ayuntamiento de Sencelles adoptará las medidas de seguridad necesarias por:

- a) prevenir alteraciones o pérdidas de 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 de Sencelles garantizará:

- a) La utilización restringida por las personas autorizadas de los sistemas de información y de los datos que contengan.
b) La transmisión cifrada de las comunicaciones realizadas por Internet.
c) mediante la realización de copias de seguridad, la salvaguarda de la información de los trámites electrónicos.

4. Control de acceso a los sistemas:

- a) El Ayuntamiento de Sencelles garantiza que el acceso a sus servicios de tramitación electrónica pueda hacerse únicamente con plenas garantías de la identidad de la persona usuaria, ya sea interno o externo. A estos efectos, se utilizarán los sistemas de autenticación previstos en la misma normativa.
b) Los medios de acceso son personales e intransferibles. Ninguna persona accederá a los sistemas y servicios de tramitación electrónica suplantando la identidad de otra o utilizando medios de acceso ajenos.

Artículo 12.- Política de firma electrónica.

La política de firma electrónica y certificados del Ayuntamiento de Sencelles es el conjunto de directrices y normas técnicas aplicables a la utilización de certificados electrónicos y firma electrónica en su organización, que se adaptarán a las especificaciones de la Oficina Técnica de Administración Electrónica de las Islas Baleares. Tendrá que establecer el siguiente:

- a) Los requisitos de las firmas electrónicas presentadas ante los órganos de la Administración del Ayuntamiento de Sencelles.
b) Las especificaciones técnicas y operativas por la definición y prestación de los servicios de certificación asociados a formas de identificación y autenticación recogidas a la presente norma.
c) Su ámbito de aplicación.

Artículo 13.- Firma electrónica de la vecindad y personas jurídicas.

1. Las personas físicas y jurídicas podrán emplear sistemas de firma electrónica admitidos por las Administraciones Públicas por todos aquellos procedimientos y actuaciones que las admitan. Por aquellos procedimientos que no se estipulen críticos respecto a la identidad digitales, la sede electrónica correspondiente tendrá que facilitar sistemas alternativos que permitan a las personas físicas y jurídicas ejercer su derecho a relacionarse con el Ayuntamiento de Sencelles empleando medios electrónicos.

2. La autenticidad y la integridad de las actuaciones administrativas y de las actuaciones de la ciudadanía en el ámbito del procedimiento administrativo se garantizarán, a todos los efectos, mediante la firma electrónica reconocida.

3. Las actuaciones realizadas por medios telemáticos en el ámbito de los procedimientos administrativos, incorporarán, además de la firma electrónica reconocida de la ciudadanía o órgano actuando, el sellado de tiempo y la constancia de la verificación de la vigencia del certificado electrónico con el que se ha firmado.

4. Los certificados electrónicos reconocidos emitidos por prestamistas de servicios de certificación serán admitidos por la Administración de la Comunidad Autónoma de Las Islas Baleares y el Ayuntamiento de Sencelles siempre que el prestamista de servicios de certificación haya posado a su disposición la información que sea precisa, en condiciones que resulten tecnológicamente viables y sin que suponga ningún tipo de coste.
5. Conforme a principios del reconocimiento mutuo y reciprocidad, se podrán admitir sistemas de firma electrónica empleados o admitidos por alguna Administración Pública, distintos de los basados en los certificados electrónicos reconocidos.
6. La relación de certificados electrónicos admitidos por el Ayuntamiento de Sencelles se hará pública mediante su portal.
7. El uso por la vecindad de firma electrónica implicará que los órganos del Ayuntamiento de Sencelles puedan tratar los datos personales consignados a los efectos de la verificación de la firma.
8. El uso de la firma electrónica no excluye la obligatoriedad de incluir en el documento o comunicación electrónica los datos de identificación prescritas por la normativa vigente.
9. Además de los sistemas de firma electrónica del DNI y firma avanzada, se establece la posibilidad de usar sistemas como las claves concertadas en un registro previo como persona usuaria, la aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos.

Artículo 14.- Utilización del Documento Nacional de Identidad Electrónico.

En conformidad con el artículo 14 de la Ley 11/2007, las personas físicas podrán emplear, en su acceso a los servicios públicos del Ayuntamiento de Sencelles tan certificado electrónico como la firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad.

Artículo 15.- Representación de terceros.

1. El Ayuntamiento de Sencelles podrá habilitar a todos los efectos o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas por la presentación de documentos electrónicos en representación de los interesados, previa determinación de las condiciones, requisitos y procedimientos necesarios. Los acuerdos de habilitación firmados con colegios profesionales, asociaciones e instituciones podrán extender-se a las personas o entidades que sean sus miembros mediante documento individualizado de adhesión que acepte expresamente el contenido íntegro de acuerdo con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento administrativo común de las administraciones Públicas. La habilitación solo afecta a la persona autorizada la condición de representante para intervenir en los actos expresamente autorizados, y excluye la recepción de comunicaciones y notificaciones destinadas al interesado, sean o no consecuencia de los documentos presentados.
2. Los representantes habilitados por la presentación electrónica de documentos deberán tener, en todo caso, el apoderamiento necesario por las actuaciones específicas que realicen ante el Ayuntamiento de Sencelles, quién los podrá requerir en cualquier momento su acreditación mediante la documentación normalizada para cada procedimiento determinado por el propio Ayuntamiento de Sencelles.
3. El Ayuntamiento de Sencelles creará y gestionará un registro electrónico de representantes con el fin de acreditar a las personas físicas o jurídicas habilitadas por las tareas de representación de interesados. En este registro se inscribirán los poderes que los interesados otorgan expresamente a sus representantes. Toda la gestión de este registro se realizará por medios electrónicos y telemáticos, así como el plazo de duración de la inscripción de la representación.

Artículo 16.- Firma electrónica del personal al servicio de la Administración.

El conjunto de empleados públicos del Ayuntamiento de Sencelles que tengan que participar en la gestión administrativa por medios electrónicos dispondrán de firma electrónica, lo podrán hacer con su propio Documento Nacional de Identidad electrónico, pero dispondrán de firma basada en certificado de empleado público, proporcionada por el propio Ayuntamiento de Sencelles. En este último caso, el sistema de firma electrónica tendrá que reunir una serie de características:

1. Las firmas electrónicas proporcionadas a los empleados públicos tendrán que cumplir con las garantías y requisitos que establezca la política de firma de la Institución.
2. Las firmas electrónicas de los empleados públicos solo podrán ser empleadas en el desarrollo de la suyas funciones y el ejercicio de la suyas potestades propias del lugar que ocupen, y estarán reflejadas en el Directorio de la Organización. Se puede dar el caso que un empleado público tenga más de una identidad digital pública, entonces el empleado tendrá que elegir con qué identidad quiere firmar.
3. La firma electrónica del empleado público contendrá al fallo la siguiente información:
 - a) Descripción del tipo de certificado.



- b) Nombre y linajes del titular.
- c) Número del Documento Nacional de Identidad.
- d) Órgano público donde el titular presta los suyos servicios certificado.

4. Corresponde en el Ayuntamiento de Sencelles realizar las tareas de identificación y comprobación de las circunstancias necesarias para la emisión de los certificados correspondientes a su personal, a los órganos administrativos y, en su caso, lugares directivos. Igualmente se lo corresponde instar la suspensión o revocación de los llamados certificados cuando proceda.

5. Corresponde a los empleados públicos que los hayan dado firma electrónica la realización de sus funciones:

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

6. El ayuntamiento fomentará y facilitará el acceso al teletrabajo por parte de los funcionarios de este ayuntamiento, con las condiciones que se establezcan de mutuo acuerdo.

7. Identificación y autenticación de la vecindad por funcionario público. En el supuesto que por la realización de cualquier operación por medios electrónicos se requiera la identificación o autenticación del vecino, esta podrá ser válidamente realizada por personal público habilitado mediante el uso de firma electrónica del que esté dotado. La ciudadanía tendrá que identificarse y prestar su consentimiento expreso, dejando constancia de esto por los casos de discrepancia o litigio. El Ayuntamiento de Sencelles mantendrá el registro de personal habilitado por la identificación, la autenticación y el apoyo a la persona usuaria.

CAPITOL IV.-

Documentos y archivos electrónicos.

Artículo 17.- Validez de los documentos electrónicos.

1. Los documentos electrónicos que cumplan con los requisitos previstos en la Ley 11/2007 y en la presente norma, tendrán exactamente la misma validez jurídica y administrativa que los documentos en papel debidamente agasajados. Tales requisitos serán los siguientes:

- a) Contener información inteligible y accesible con medios tecnológicos vigentes.
- b) Disponer de datos identificativos suficientes para permitir su visualización, formen o no parte de un expediente o grupo documental cualquiera.
- c) Estar firmados electrónicamente con los sistemas de firma legalmente vigentes en el momento en que se firmaron.
- d) Ajustarse a los requisitos de validez determinados por Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento administrativo común de las administraciones Públicas.

2. Los documentos electrónicos deben tener el mismo nivel de autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad que los documentos en apoyo papel.

3. Los documentos electrónicos administrativos deberán tener asociados metadatos que permitirán ser contextualizados en el marco del órgano, la función y el procedimiento administrativo a los que corresponde, y asociarán a los documentos electrónicos la información relativa a la firma del documento. Una vez asociadas los metadatos a un documento electrónico, no podrán ser modificados en ningún caso posterior del procedimiento administrativo, solo en el caso de contener errores materiales o tengan que ser actualizados por disposición normativa, básicamente del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Artículo 18.- Copia y compulsa electrónicas.

1. Las personas físicas y jurídicas tendrán derecho a obtener copias electrónicas de los documentos relativos a los asuntos y expedientes en los que sean interesados. Así mismo, tienen derecho a librar copias electrónicas de documentos originales por la tramitación de asuntos y expedientes en que sean interesados.

2. Los órganos emisores de una copia electrónica estarán obligados a conservar el documento original. Igualmente, los interesados serán obligados a guardar el original de una copia electrónica librada a la Administración del Ayuntamiento de Sencelles.

3. Por qué una copia electrónica tenga la condición de copia auténtica, tendrán que cumplirse los siguientes requisitos:



- a) Que el documento electrónico original esté en poder del órgano administrativo, si este lo emite, o de interesado, si este lo presenta.
- b) Que proceda de un documento original o de una copia auténtica anterior.
- c) Que la copia electrónica sea autenticada mediante firma electrónica.
- d) Que la copia sea realizada por persona expresamente habilitada por eso.
- e) Que la copia sea obtenida por quien diga competente conforme a Derecho, o de forma automatizada conforme a los requerimientos reglamentarios.
- f) Que la información de firma electrónica y, en su caso, de sellado de tiempo, permitan comprobar la coincidencia con el original.

4. Las copias electrónicas, sean emitidas por la Administración del Ayuntamiento de Sencelles, sean aportadas por los interesados, podrán realizarse a partir de documentos originales electrónicamente firmados, o en apoyo papel. En este último caso, a la copia se tiene que proceder a un proceso de digitalización del documento original, a expensas de la Administración en el primer caso, y del interesado en el segundo, con el que se tiene que obtener un fichero con la imagen fiel del documento original, que tendrá que ser firmada electrónicamente bien por la Administración que lo emite o por el interesado que la entrega.

5. La compulsa electrónica de documentos se realizará incluyendo la comprobación directa y en tiempo real por el interesado de que la copia coincide fielmente con el original. A la copia compulsada se añadirá un localizador universal del documento, así como la fecha y hora de la compulsa y la identificación del firmante.

6. El real decreto 1174/1987, de 18 de septiembre, por el cual se regula el régimen jurídico de los funcionarios de la administración local con habilitación de carácter nacional fija como función específica del secretario la de certificar todos los actos o resoluciones de presidencia y acuerdos de los órganos colegiados, así como antecedentes, libros y documentos de la entidad. Además, según los arts. 204 y 205 del ROF, se atribuye al secretario la custodia de los libros de actas y resoluciones, siendo tradicionalmente responsable del archivo en las corporaciones locales donde no hay archivero. Por lo tanto, en la destrucción de documentos se tienen que mostrar todas las garantías, tanto si es en formato papel como electrónico, no siendo suficiente una resolución de la administración, sino un expediente donde figure orden razonada de la autoridad competente, relación autorizada por el secretario de los documentos a destruir, informe técnico del archivero y acuerdo de la Corporación.

7. Las copias electrónicas, tan de la Administración como de los interesados, sean copia de un documento original electrónico o imágenes digitalizadas de documentos en papel, a los formatos y apoyos más estándares y empleados y, en todo caso, a los que en su día determine el Esquema Nacional de Interoperabilidad. El departamento responsable del archivo electrónico estará formado por los responsables municipales de sistemas de tecnología de la información y del archivo.

Artículo 19.- Archivos electrónicos.

1. El Ayuntamiento de Sencelles garantizará la conservación, a lo largo de su ciclo de vida, de los documentos electrónicos recibidos, producidos, enviados y, en general, gestionados en el desarrollo de sus procesos administrativos.
2. Corresponde al departamento competente en la materia de archivos aprobar el protocolo que establece la organización archivística y conservación de los documentos administrativos desde el inicio del expediente.
3. Cualquier transformación de documentos en apoyo papel a documentos electrónicos tendrá que garantizar la exactitud del contenido y la autenticidad respecto al original y tendrá que firmarse electrónicamente por el órgano competente en la migración de uno o de otro formato y apoyo.
4. La conservación de los documentos electrónicos podrá realizarse bien de forma unitaria, o mediante la inclusión de su información en bases de datos siempre que, en este último caso, consten los criterios por la reconstrucción de los formularios o modelos electrónicos origen de los documentos así como por la comprobación de la firma electrónica de estos datos.
5. Los periodos mínimos de conservación de los documentos electrónicos se determinarán según los procedimientos administrativos que trate. La eliminación de documentos se sujetará a la normativa general archivística y de preservación de patrimonio documental con valor histórico. La eliminación de los documentos solo se puede hacer en todas las garantías y tiene que ir acompañada de un expediente de eliminación donde figura la orden razonada de la autoridad competente, relación autorizada por el secretario de los documentos a destruir, informe técnico del archivero y el acuerdo de la corporación.
6. Para preservar la legibilidad y accesibilidad de los documentos electrónicos archivados, el Departamento responsable del archivo electrónico tendrá que efectuar las oportunas conversiones y migraciones de formato, apoyo y equipo físico y lógico de almacenaje. El departamento responsable del archivo electrónico estará formado por el responsable del sistema de tecnologías de la información y el responsable del archivo municipal.

**CAPITOL V.-
Registros electrónicos.****Artículo 20.- Creación del Registro Electrónico.**

1. El Ayuntamiento de Sencelles dispondrá de un Registro Electrónico y Telemático, creado mediante Resolución, por la recepción de solicitudes y escritos y la emisión de comunicaciones, correspondientes a la tramitación administrativa, en formato digital, y por canal telemático.
2. En general, el Registro General será de funcionamiento continuado, sin perjuicio de horarios ni a días hábiles, no supone en ningún caso una ampliación de los plazos establecidos al ordenamiento jurídico. La Resolución de creación determinará las eventuales excepciones a esta norma.
3. La disposición normativa de creación de Registro Electrónico tendrá que incluir al fallo la siguiente información:
 - a) Órgano responsable de la gestión del Registro Electrónico.
 - b) Órgano competente en la aprobación del conjunto de solicitudes, escritos y comunicaciones susceptibles de ser presentadas en el Registro Electrónico.
 - c) Sistema de presentación de documentación complementaria, o anexo de documentos.
4. No tendrá la condición de Registro Electrónico el correo electrónico corporativo, ni los dispositivos de fax, ni SMS.

Artículo 21.- Funciones del Registro Electrónico.

El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Sencelles llevará a cabo las funciones siguientes:

- a) Recepción y registro de entrada de solicitudes, escritos y comunicaciones de personas físicas, personas jurídicas debidamente representadas, o representantes debidamente apoderados y acreditados de personas físicas.
- b) Preparación, emisión y registro de salida de las comunicaciones y notificaciones telemáticas, con destino a la vecindad, personas jurídicas y a otras Administraciones Públicas.
- c) La anotación de los correspondientes asientos/registros de entrada y salida, así como la creación, gestión y conservación de un archivo electrónico de datos asientos/registros.
- d) Expedición de copias de documentos y devolución de originales.

Artículo 22.- Funcionamiento del Registro electrónico.

1. Mediante el Registro electrónico se podrá presentar cualquier solicitud, escrita o comunicación relacionadas con los procedimientos y trámites establecidos en la Resolución de creación de los llamados registros, todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, salvo interrupciones puntuales por razones técnicas o previstas en la propia Resolución, y en ambos casos la sede electrónica publicará un mensaje en el que se comunica esta circunstancia.
2. Como acreditación de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones que realicen por vía telemática la vecindad y personas jurídicas, dirigidos a la Administración del Ayuntamiento de Sencelles, el propio sistema informático expedirá un recibo electrónico, visualmente claro y fácilmente imprimible, acreditativo de la constancia de los datos siguientes:
 - a) Número de registro de entrada.
 - b) Fecha y hora de presentación.
 - c) Identificación del interesado o de su representante.
 - d) Identificación de la persona o órgano administrativo receptor.
 - e) Tipo de documento que se registra y breve referencia al asunto.
 - f) Sello electrónico del documento con el sello del órgano.
3. Todas las solicitudes, los escritos o las comunicaciones que se reciban o se remitan a través del Registro Electrónico se registrarán respetando la orden temporal de recepción o de salida, y los asientos/registros serán cursados sin dilatación a sus destinatarios por medios informáticos.
4. En aquellos casos en que se detecten anomalías de tipo técnico en la transmisión telemática del documento, esta circunstancia se posará en conocimiento del interesado por el mismo sistema, mediante los correspondientes mensajes de error, con el fin de que se subsanen dichas anomalías.





5. Las solicitudes, escritos y comunicaciones que reciba el Registro electrónico que correspondan a procedimientos no previstos en la Resolución de creación no producirán efectos, pero esta circunstancia será comunicada al remitente con la indicación que, si no se presentan por vía ordinaria en un plazo que la propia Resolución habrá fijado, se considera que cesa en la petición.

Artículo 23.- Presentación y recepción de escritos.

1. El acceso a los registros telemáticos para la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones, se llevará a cabo a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Sencelles, y en la página web debidamente especificada, la cuales será objeto de publicidad suficiente para conocimiento general de las posibles personas usuarias.

2.- Las solicitudes, los escritos y las comunicaciones que se presenten tendrán que identificar correctamente tanto el remitente como la persona, el órgano, el procedimiento, el centro directivo o la unidad administrativa del Ayuntamiento de Sencelles a la cual se dirige, en el marco de la normativa aplicable sobre procedimiento administrativo.

3. A efectos de la presentación telemática de las solicitudes, los escritos y las comunicaciones, el sistema informático de apoyo facilitará a los órganos de la Administración y a la vecindad modelos normalizados de uso necesario, que estarán debidamente incluidos en el catálogo de procedimientos recogidos en su punto único de acceso en la sede electrónica.

4. Cuando el interesado tenga que adjuntar determinada documentación para la debida tramitación de su solicitud o escrito, esta podrá aportarse en apoyo informático cuando se trate de documentos firmados electrónicamente por el interesado o por su representante. Todos los documentos tendrán que estar realizados en formatos con las condiciones fijadas en el arte. 16.6. Estos formatos tendrán que estar publicados en la sede electrónica.

5. En el supuesto de que el interesado no adjunte la documentación necesaria en apoyo informático, tendrá que presentarse en el plazo máximo que la propia Resolución de creación del Registro haya fijado, en apoyo papel, el original o la copia compulsada del documento, en conformidad con aquello que se ha estipulado en el Arte. 16, en cualquier de las oficinas de Registro del Ayuntamiento de Sencelles, indicando el número de registro de entrada asignado por el Registro electrónico en el escrito a que se adjunta la documentación. La no aportación de documentos en el plazo anteriormente mencionado producirá como efecto que se considere que el interesado desiste en la solicitud formulada.

6. A los efectos del cómputo de plazos, será válida y producirá efectos jurídicos la fecha de entrada que se consigne en el recibo expedido por el Registro electrónico, que incorporará fecha y hora oficiales provenientes de una autoridad de sellado del tiempo reconocida por el Gobierno de las Islas Baleares. La presentación efectuada en el Registro Electrónico en un día inhábil a efectos de este Registro se entenderá efectuada a las 0 horas, 0 minutos y 1 segundo del primer día hábil siguiente.

CAPÍTULO VI.-

Procedimientos y gestión electrónica de expedientes.

Artículo 24.- Catálogo de procedimientos.

1. El Ayuntamiento de Sencelles reunirá progresivamente los trámites y procedimientos administrativos para los que presto servicios electrónicos en un catálogo que unifique en un solo punto de acceso, muy relevante y accesible y fácilmente identificable, dentro de su sede electrónica, el conjunto de servicios, sean completamente transaccionales o de descarga de formularios. Cada uno de los procedimientos incluidos en el dicho catálogo contendrá una serie de datos del procedimiento:

- a) Descripción del procedimiento.
- b) Requisitos de solicitud.
- c) Unidad de tramitación.
- d) Forma de inicio.
- e) Documentación complementaria y forma de conseguirla y aportarla.
- f) Organismo y lugar de presentación.
- g) Plazo de presentación.
- h) Pago asociado, si existe.
- i) Canals de tramitación: presencial, y si es el caso por Registro electrónico, con enlace a formulario y en sede electrónica.
- j) Formulario(s) asociado(s).
- k) Efectos del silencio administrativo.
- l) Alegaciones y recursos.
- m) Normativa que regula el procedimiento.



2. En los formularios asociados a procedimientos, se indicará si se puede solo descargar, o bien llenar y descargar, o bien llenar, descargar y registrar. Si se puede registrar electrónicamente, se darán instrucciones claras para el rellenado, firma electrónica y, si hay, pago asociado. Se incluirán sendos enlaces para instrucciones, claras y didácticas, sobre el uso del DNI electrónico, y de la obtención de certificado y firma electrónica.

3. Se dispondrá de un solo sistema de información por sede electrónica.

Artículo 25.- Revisión de procedimientos.

1. El Ayuntamiento de Sencelles a través de su comisión técnica de administración electrónica realizará un proceso de revisión y racionalización de sus procedimientos, tanto de la gestión y los pasos de tramitación como de los requisitos, la documentación exigible y los formularios asociados, con el fin de reducir los tiempos de resolución, incorporando de manera homogénea y estandarizada las tecnologías de la información tanto a la gestión y pasos de tramitación como al proceso en su conjunto, homogeneizando las herramientas, el entorno y los datos.

2. El Ayuntamiento de Sencelles homogeneizará las herramientas y recursos disponibles, tales como datos, aplicativos, formatos, plantillas y formularios, y demás detalles de organización, según las directrices de la Oficina de Administración Electrónica del Gobierno de las Islas Baleares, creando un solo sistema de información.

3. La revisión de los procedimientos será precedida de una selección de los mismos que, en base a variables como por ejemplo frecuencia, o número de expedientes/año, nivel de molestia y demora para la vecindad y empresas, y carga de trabajo para la gestión interna, reúnan en la dicha selección aquellos procedimientos que, representando solo una pequeña fracción de todos los procedimientos propios del Ayuntamiento de Sencelles, representan así mismo más del 80% del peso o impacto total en la ciudadanía y en la gestión.

4.- De cada procedimiento seleccionado se elegirá un expediente representativo. Los dichos expedientes se diagramarán según su tramitación real antes de su revisión. A estos diagramas se les aplicará un proceso de simplificación que relacione los pasos de tramitación que inequívocamente marca la normativa de rango elevado, y estudiará la conveniencia de preservar aquellos pasos de tramitación que aporte más demora, trabajo o molestia que valor. La revisión tendrá en consideración que las tecnologías de la información permiten la revisión simultánea del expediente por varios gestores al mismo tiempo, por lo cual en los casos en que los criterios de los responsables de los diferentes pasos de tramitación no influyan entre sí, estos pasos podrán efectuarse en paralelo en cuenta de realizarlos de forma secuencial. Una vez revisados, los procedimientos se diagramarán de nuevo, y estos diagramas se incorporarán a los nuevos procedimientos, que serán formalmente aprobados.

5.- El Ayuntamiento de Sencelles podrá continuar, hasta el límite o durante el tiempo que estimen oportuno sus órganos rectores, revisando los procedimientos de impacto progresivamente menor a lo largo de la lista ordenada.

Artículo 26.- Expedientes electrónicos.

1. Un expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos, sea qué sea el tipo de información que contengan, correspondientes a la tramitación de un procedimiento administrativo, y su formación es responsabilidad del Ayuntamiento de Sencelles.

2. Los expedientes electrónicos estarán integrados por documentos electrónicos, pudiendo incluir así mismo otros expedientes electrónicos si así lo requiere el procedimiento. Cuando la naturaleza o extensión de ciertos documentos no permita, o permita solo muy dificultosamente su inclusión en formato digital estándar podrá incorporarse al índice y añadirlo al expediente en formato original.

3. Los documentos que integran el expediente electrónico se ajustarán a formatos de larga duración, accesibles mediante herramientas de uso gratuito, y al alcance de todas las posibles personas usuarias. En su día, se ajustarán a los formatos y en los términos que determine el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

4. Los expedientes electrónicos dispondrán de un código que permita su identificación unívoca por cualquier órgano del Ayuntamiento de Sencelles.

5. El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico que garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea necesario, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

6. Mediante el sistema de gestión de expedientes electrónicos los interesados podrán obtener información, a través de la página web de la sede electrónica, sobre la fase o trámite en que se encuentran sus expedientes tramitados en formato electrónico. El acceso a esta información se realizará por medio del número de expediente más identificación segura del interesado. Esta consulta podrá ser complementada o sustituida por la puesta a disposición del expediente electrónico de forma segura, teniendo el interesado derecho a obtener copia.



CAPÍTULO VII.- Comunicaciones y notificaciones telemáticas.

Artículo 27.- La comunicación electrónica.

1. Los interesados podrán elegir el canal telemático para sus comunicaciones con la Administración del Ayuntamiento de Sencelles, pudiendo cambiar nuevamente a otro canal a voluntad, excepto en los procedimientos en que, por norma expés, se determine la obligatoriedad de un canal determinado.
2. El Ayuntamiento de Sencelles tendrá preferencia por la comunicación telemática en el intercambio de información con el resto de Administraciones.

Artículo 28.- Condiciones para la notificación telemática.

- 1.- El Ayuntamiento de Sencelles habilitará un sistema de notificaciones telemáticas mediante envío a una dirección electrónica segura, que el interesado responda de la seguridad, de un documento electrónico que contienda la actuación administrativa que tenga que ser comunicada. Durante la tramitación de un procedimiento el interesado podrá cambiar el medio de notificación.
2. Para hacer efectivo y con efectos jurídicos llenos el sistema de notificación telemática con un interesado concreto, este habrá, previamente, señalar y dar consentimiento expreso a la utilización de este medio e identificar la dirección electrónica correspondiente. El consentimiento o preferencia del interesado tendrá que expresarse específicamente para cada procedimiento. Tanto la indicación de la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento podrán emitirse y pedirse por medios electrónicos.
- 3.- Porque el sistema de notificación telemática sea válido tendrá que reunir los requisitos siguientes:
 - a) Acreditar la fecha y hora en que se produce la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación.
 - b) Acreditar el momento de acceso a su contenido.
 - c) Poseer mecanismos de autenticación para garantizar la exclusividad de su uso y la identidad de la persona usuaria.
4. Los prestamistas de servicios de comunicaciones por los medios electrónicos que se determinan podrán solicitar la validación de sus servicios porque estos sean considerados medianos válidos de notificación electrónica.

Artículo 29.- Práctica de la notificación telemática.

1. A través del registro telemático correspondiendo se enviará al interesado por correo electrónico, a la dirección electrónica que haya facilitado, un aviso de notificación, de carácter informativo, que comunicará la existencia de una notificación dirigida, así como la dirección de la página web a la cual tiene que acceder para obtener. Si no resulta posible efectuar este aviso de notificación a la dirección electrónica facilitada por el interesado, se intentará efectuarlo utilizando las otras vías ordinarias de notificación. Este aviso de notificación tendrá que señalar los datos básicos que permiten la identificación de la notificación que se posa a su disposición (órgano competente y emisor, asunto y número de expediente administrativo). Además, tendrá que especificar que transcurridos 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 legal vigente, excepto que, de oficio o a instancia del destinatario, se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.
2. El interesado podrá acceder en la página concreta de notificación telemática a través de la página web con su identificación personal, a través del certificado digital, y firmará el correspondiente acuse de recibo, mediante firma electrónica reconocida. La firma electrónica del acuse de recibo implica la aceptación de la notificación.
3. El acceso al contenido de la notificación se entenderá producido en el momento en que esta notificación se acepta, y el sistema generará un acuse de recibo con la fecha y la hora de recepción, que deje constancia de la recepción por el interesado. Dicho acuse de recibo podrá acreditar la notificación a todos los efectos legales. Inmediatamente, el interesado tendrá acceso al texto completo de la notificación, que deberá tener formato imprimible.
4. Se dejará constancia en el expediente administrativo de la aceptación o del rechazo de la notificación telemática, y se producirán los efectos previstos en el artículo 59 de la Ley 30/1992. La fecha y hora de recepción de la notificación que constan en el correspondiente justificante electrónico de recepción de la notificación serán válidas a los efectos del cómputo de plazos, con los efectos que en cada caso se prevén en la norma reguladora del procedimiento administrativo correspondiente.



CAPÍTULO VIII.-**Interoperabilidad e intercambio de datos entre Administraciones.****Artículo 30.- Condiciones para la interoperabilidad.**

1. Los datos y documentos en formato electrónico de que disponen los departamentos y órganos del Ayuntamiento de Sencelles estarán a disposición de todos los otros departamentos, excepto restricción específica y expresa impuesta por la normativa vigente.
2. Los datos y documentos en formato electrónico de que disponga el Ayuntamiento de Sencelles estarán, con las debidas garantías de comunicación segura, y mediante convenio firmado por las partes, a disposición otras Administraciones que puedan necesitarlos como documentación complementaria para su tramitación, y evitar la itinerancia de la vecindad entre Administraciones para la solicitud y recogida de la dicha información.
3. Correspondientemente, el Ayuntamiento de Sencelles buscará y recogerá los datos otras Administraciones que puedan aportar documentación necesaria para la tramitación de sus expedientes.

Artículo 31.- Intercambio seguro de datos.

1. El Ayuntamiento de Sencelles firmará los convenios y acuerdos necesarios con la Oficina de Administración Electrónica de las Islas Baleares y con el resto de Administraciones públicas, y establecerá los sistemas tecnológicos necesarios, tanto para recoger de forma electrónica y segura la documentación que necesite para completar la tramitación de sus expedientes sin exigir a los interesados que se procuren por sí mismos la documentación acreditativa exigida por el procedimiento y ya en poder de la Administración, como para facilitar que las otras Administraciones firmantes de los respectivos convenios puedan hacer el mismo con su tramitación a partir de los datos que posea el Ayuntamiento de Sencelles con capacidad de dar fe.
2. Para materializar el intercambio de datos en el conjunto de las administraciones baleares, el Ayuntamiento de Sencelles se sumará al esquema de interoperabilidad que determine el Gobierno de las Islas Baleares en sus planes de promoción y desarrollo de la Administración Electrónica, incluyendo un mapa de interoperabilidad entre administraciones baleares, un esquema de convenios y un inventario de documentos a intercambiar.
3. Se subscribirán los convenios oportunos para garantizar la interoperabilidad e intercambio de datos.

CAPITOL IX.-**La difusión de la información administrativa por medios electrónicos.****Artículo 32. Información sobre la organización y los servicios de interés general**

1. El Ayuntamiento de Sencelles facilitará por medios electrónicos, y como mínimo a través de la página web del Ayuntamiento, información sobre:
 - a) Su organización y competencias.
 - b) Los servicios que tiene encomendados o asumidos, con la indicación de las prestaciones concretas y la disponibilidad de cada uno de los servicios.
 - c) Los procedimientos administrativos que tramitan, precisando los requisitos esenciales y de los plazos de resolución y notificación, como también el sentido del silencio.
 - d) Los datos de localización, como por ejemplo la dirección postal, el teléfono y el correo electrónico.
2. Se podrá difundir a través de medios electrónicos cualquier otra información relativa a asuntos o cuestiones de interés general para la ciudadanía, incluyendo la que pueda contribuir en una mejor calidad de vida de la ciudadanía y con una especial incidencia social, como por ejemplo en los ámbitos de sanidad, salud, cultura, educación, servicios sociales, medio ambiente, transportes, comercio, deportes y ocio.
3. La información facilitada hará constar el órgano administrativo proveedor de la información y las fechas de actualización.

Artículo 33. Información administrativa

1. El Ayuntamiento de Sencelles facilitará a través de medios electrónicos toda la información administrativa que por prescripción legal o resolución judicial se tenga que hacer pública, especificando en cualquier caso el órgano administrativo autor del acto o disposición publicados. A modo de ejemplo, la administración municipal hará pública la información siguiente:





- a) Los acuerdos de los órganos de gobierno.
- b) Las ordenanzas municipales.
- c) Las figuras de planeamiento urbanístico.
- d) Los anuncios de información pública.
- e) Los procedimientos de contratación administrativa o también llamado perfil del contratante.
- f) Los impresos y formularios de los trámites y procedimientos municipales.

Artículo 34. Información normativa

1. El Ayuntamiento de Sencelles garantizará la disponibilidad y el acceso a su normativa a través de Internet.

Artículo 35. Calidad y seguridad en el web municipal

1. Los servicios en el web municipal estarán operativos 24 horas en el día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que el web, o algunos de sus servicios, puede no estar operativo, se tendrá que anunciar a las personas usuarias con la máxima antelación que sea posible, indicando los medios alternativos de consulta que estén disponibles.
2. Se garantizará la seguridad de las páginas web de las entidades incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza, para garantizar la autenticidad e integridad de la información digital que recogen.
3. El web municipal cumplirá los estándares de accesibilidad y calidad recomendados para las administraciones públicas, y en particular se garantizará que los servicios, informaciones, trámites y procedimientos objeto de esta Ordenanza sean accesibles desde los principales navegadores y sistemas operativos de código abierto.
4. Ni el Ayuntamiento de Sencelles ni las entidades vinculadas en esta Ordenanza no son responsables en ningún caso de la información que se puede obtener a través de fuentes externas que no dependan, ni tampoco de las opiniones que puedan expresar, a través de las páginas web municipales, personas que estén vinculadas a las entidades mencionadas.
5. Los trámites electrónicos se llevarán a cabo únicamente en equipos que reúnen las suficientes garantías de seguridad. El Ayuntamiento protegerá adecuadamente los locales en que se alojen y el acceso en los mismos. El acceso, reconfiguración o manipulación de los equipos de tratamiento de datos o comunicaciones, incluyendo cableado y sistemas de acceso inalámbrico, por parte de personal no autorizado queda estrictamente prohibido. Al acceso a los trámites a través de ordenadores personales la responsabilidad de la seguridad de estos equipos recae sobre la propia persona usuaria.

Artículo 36. Tablón de edictos electrónico

1. El tablón de edictos electrónico permitirá el acceso por medios electrónicos a la información que, en virtud de una norma jurídica o resolución judicial, se tenga que publicar o notificar mediante edictos. El acceso al tablón de edictos electrónico no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad de la ciudadanía.
2. El tablón de edictos electrónico se podrá consultar a través del web municipal, de los terminales instalados con este propósito del Ayuntamiento de Sencelles en el punto de acceso electrónico. En todo caso, se garantizará el acceso de todo el mundo y la ayuda necesaria por parte de personal habilitado para hacer una consulta efectiva.
3. El tablón de edictos electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad del contenido, en los términos previstos en el artículo 45.5 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento administrativo común de las administraciones Públicas. En especial, a los efectos del cómputo de los plazos que corresponda, se establecerá el mecanismo que garantizará la constatación de la fecha y la hora de la publicación de los edictos.
4. El tablón de edictos electrónico estará disponible todos los días del año y durante las veinticuatro horas del día, a través del web municipal. Cuando por razones técnicas se prevea que el tablón de edictos electrónico puede no estar operativo, se tendrá que anunciar a las personas usuarias con la máxima antelación que sea posible, indicando los medios alternativos de consulta del tablero que estén disponibles.

Artículo 37. Publicación oficial

1. La difusión de información y documentación por medios electrónicos no sustituye la publicidad de las disposiciones normativas y los actos que tengan que ser publicados en un boletín oficial, conforme a las leyes. No obstante, el que precede, la difusión de información y documentación por medios electrónicos puede complementar la publicidad realizada en boletines oficiales en apoyo papel, en aquellos supuestos en que por las limitaciones de este medio, no sea obligatorio publicar el contenido completo de las disposiciones o actas objeto de publicación.

2. El Ayuntamiento de Sencelles garantizará, en todo caso, el acceso electrónico en los diarios oficiales en que se publique información pública del Ayuntamiento de Sencelles.

Artículo 38. Incorporación de contenidos a la información administrativa accesible por medios electrónicos

1. la incorporación de contenidos a la información administrativa accesible por medios electrónicos se realizará conforme a los principios establecidos en esta Ordenanza, y se dará en todo caso prioridad en la publicación de la información administrativa que por ley o por resolución judicial tenga que ser publicada.

Artículo 39. Difusión.

1. Una vez aprobada la ordenanza, el Ayuntamiento de Sencelles hará difusión a través de los medios electrónicos, y en particular entre los colectivos y entidades especialmente afectadas por su aplicación.

2. El desarrollo de esta ordenanza preverá las acciones de difusión y de formación para el personal al servicio de la administración municipal.

3. Se creará el registro del personal habilitado por el Ayuntamiento de Sencelles y las demás subsees, de acuerdo con el artículo 22 de la Ley 11/2007 de administración electrónica.

4. De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 11/2007 de administración electrónica se creará el punto de acceso electrónico y oficina de atención presencial, donde se posará a disposición de la vecindad de forma libre y gratuita los medios e instrumentos para poder ejercer su derecho de relacionarse con el Ayuntamiento de Sencelles, y demás administraciones públicas, con asistencia y orientación sobre su utilización mediante personal habilitado asignado, coordinados con la comisión de administración electrónica.

5. Además de las demostraciones públicas de la utilización de las herramientas de administración electrónica a vecindad, entidades y personas usuarias en general, tales como actas de difusión, también se dotará de manuales on-line, cursillos si hacen falta y faqs on-line.

CAPITOL X.

INCORPORACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS A LA TRAMITACIÓN POR VÍA ELECTRÓNICA

Artículo 40. Mecanismo de incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica

1. El Ayuntamiento de Sencelles acordará la realización de procedimientos administrativos y trámites por medios electrónicos, en conformidad con las disposiciones de este capítulo.

2. Las características de los procedimientos y trámites que se incorporen a la Administración Electrónica se tendrán que definir, en cada caso, a la normativa correspondiente de desarrollo de esta Ordenanza, en base al correspondiente Proyecto de incorporación, de acuerdo con el que prevén los artículos siguientes.

3. Las previsiones contenidas en este capítulo también se aplicarán a los supuestos siguientes:

- a) Al procedimiento de modificación de los procedimientos y trámites que se hayan incorporado a la tramitación por vía electrónica.
- b) Al regíms de funcionamiento de los instrumentos y servicios específicos de la Administración electrónica.
- c) A la firma de convenios de colaboración y cooperación con otras administraciones y entidades en materia de Administración Electrónica, sin perjuicio del resto de la normativa aplicable en materia de convenios.
- d) A los procedimientos de comunicación y de relación con otras administraciones públicas.

Artículo 41. Proyecto de incorporación

El Proyecto de incorporación tendrá que contener:

1. Memoria justificativa de la incorporación.
2. Identificación de los trámites y procedimientos que se incorporan.
3. Identificación de los canales electrónicos que se hayan habilitado para la realización del trámite.
4. Sistemas de identificación y acreditación electrónica de la voluntad de la ciudadanía para cada uno de los trámites que se incorporen, cuando estos sean necesarios.



5. Programas y aplicaciones electrónicos que se emplearán para cada uno de los trámites y procedimientos que se incorporen.
6. Memoria sobre protección de datos de carácter personal y de valoración de los riesgos.
7. Memoria sobre las implicaciones técnicas y organizativas derivadas de la incorporación.
8. Memoria sobre la gestión de la información y el ciclo de vida de la documentación, que incluya las garantías y necesidades de conservación y su disponibilidad.

Artículo 42. Aprobación del Proyecto de incorporación

1. Corresponde al órgano del Ayuntamiento competente para la tramitación del procedimiento o la realización del trámite la iniciativa de redactar el Proyecto de incorporación, que tendrá que incluir el contenido mencionado anteriormente.
2. Una vez redactada, el Proyecto de incorporación se tendrá que someter al informe favorable de la Comisión informativa y de los servicios jurídicos municipales los cuales se tendrán que pronunciar sobre los aspectos de su competencia.
3. Los órganos citados en el apartado anterior tendrán que emitir el informe correspondiente en el periodo de un mes. Si en este plazo no ha recaído el informe mencionado, este se considerará favorable.
4. A los efectos del que prevé el apartado 4 del artículo 45 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento administrativo común de las administraciones Públicas, corresponde al alcalde la aprobación del Proyecto de incorporación.

Artículo 43. Catálogo de trámites y procedimientos electrónicos del Ayuntamiento de Sencelles

1. Una vez aprobada la incorporación de un trámite o de un procedimiento a su tramitación por vía electrónica, se incluirá, en los efectos de información a la ciudadanía, en el Catálogo de trámites y procedimientos electrónicos del Ayuntamiento de Sencelles, que lo publicará en su página web.

Disposición adicional 1ª

Los órganos colegiados del Ayuntamiento de Sencelles fomentarán y desarrollarán la incorporación de las TIC a sus actuaciones, que tendrán la misma validez que las realizadas por medios electrónicos, siempre que se garanticen la identidad, la autenticación y la integridad de las actuaciones y documentos generados, y se respetan los mismos requisitos de convocatoria y cuórum.

Disposiciones finales

1. Esta ordenanza entrará en vigor en el plazo que prevé el artículo 103 de la ley 20/2006 de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, y cuando el Ayuntamiento disponga del operativo necesario para darle cumplimiento.

Y habiendo transcurrido el plazo de exposición al público de treinta (30) días de duración a contar desde el mencionado anuncio sin que se haya presenta ninguna reclamación o sugerencia, se entiende en conformidad con el que dispone el arte. 17 del RDL 2/2004 de 5 de marzo por el que se aprueba el texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, definitivamente aprobadas.

Lo cual se hace pública para general conocimiento y a los efectos pertinentes de acuerdo con el arte. 17 del mencionado texto legal

Sencelles, 15 de abril de 2020

El Alcalde,
Joan Carles Verd Cirer

