

## **ORDENANZA REGULADORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE PINTO**

### **INDICE**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

**TÍTULO PRIMERO.-** Disposiciones Generales

**TÍTULO SEGUNDO.-** Derechos y Deberes de los Ciudadanos

**TÍTULO TERCERO.-** Régimen Jurídico de la Administración Electrónica.

CAPÍTULO I.- Formas de identificación y autenticación

CAPÍTULO II.- De la sede electrónica

CAPÍTULO III.- Carpeta Ciudadana

CAPÍTULO IV.- Registro, comunicaciones y notificaciones electrónicas

CAPÍTULO V.- Los documentos y archivos electrónicos.

CAPÍTULO VI. De la gestión electrónica de los procedimientos

**Disposiciones Adicionales**

**Disposiciones Transitorias**

**Disposición Finales**



## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, introdujo en la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local, un nuevo artículo 70 bis, cuyo apartado 3 contiene un mandato dirigido especialmente a los municipios para el impulso de la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos, y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas.

Este mandato legal supone la concreción, para la administración local, del mandato que se contenía en el artículo 45 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ahora desarrollado en la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos.

Esta última ley reconoce el derecho de la ciudadanía relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos. Derecho que tiene como contrapartida la correlativa obligación de las Administraciones Públicas de garantizar tal canal de comunicación y relación, y la validez y eficacia de la actividad que se despliegue en condiciones de seguridad jurídica.

El Ayuntamiento de Pinto, conocedor de sus obligaciones legales y consciente de los profundos cambios que se están produciendo por la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la vida cotidiana de las personas, en su entorno social y laboral, en la actividad de las empresas e instituciones y en las relaciones humanas y económicas, aprueba la presente ordenanza con el fin de exponer los compromisos y obligaciones que asume para el impulso y desarrollo de la administración electrónica en nuestra ciudad .

Compartimos las propuestas de la Comisión Europea y de la OCDE, entendiendo el concepto de Administración Electrónica como la aplicación de las TIC y los instrumentos de cambio organizativo para mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos. Así, este instrumento normativo determinará los derechos y los deberes de los ciudadanos en este ámbito tecnológico, regulará las condiciones, las garantías y los efectos jurídicos de la utilización de los medios electrónicos en las relaciones con los ciudadanos. También establecerá los principios generales de actuación de la Administración Municipal en esta materia, en especial en el proceso de incorporación a la Administración Electrónica de los trámites y los procedimientos administrativos. De igual modo, la norma debe dar plena seguridad jurídica, así como agilidad y eficacia, a la actuación ingente que han hecho y hacen todos los servicios municipales para facilitar, a través de Internet y de los canales



telemáticos en general, servicios de información, consulta, tramitación y participación. La presente Ordenanza explora caminos que son bastante nuevos en el ordenamiento jurídico administrativo. La norma debe preservar y potenciar, tanto como sea posible, los elementos propios del modelo de desarrollo de la Administración Electrónica en Pinto, tales como la orientación del servicio al ciudadano, en particular al usuario habitual de Internet y de los canales telemáticos en general; la agilidad y la descentralización en la gestión del medio; la integración con las bases de datos y las aplicaciones corporativas; la plena utilización del potencial de la tecnología; y, muy especialmente, la ambición de alcanzar un nivel muy elevado de aceptación y de utilización por parte de los ciudadanos y las empresas. Finalmente, la Ordenanza debe facilitar el desarrollo y la ejecución ambiciosa, pero realista y equilibrada, de la Administración Electrónica en nuestro contexto, es decir, debe adecuarse a la realidad de la sociedad, de la organización municipal y de la disponibilidad y madurez de las tecnologías.

## **TÍTULO PRIMERO.- DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1.- Objeto.**

La presente Ordenanza tiene como objeto fijar las reglas generales para la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, así como en las relaciones con los ciudadanos, en el ámbito de la Administración Municipal de Pinto, en desarrollo de la Ley 11/2007, de 11 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, con la finalidad de garantizar los derechos de los ciudadanos, un tratamiento común y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica haciendo posible la consecución más eficaz de los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a los ciudadanos y ciudadanas, que se derivan del artículo 103 de la Constitución y de la legislación general administrativa.

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

El Registro Electrónico del Ayuntamiento y las disposiciones de esta Ordenanza serán de aplicación a todos los órganos y unidades administrativas de las distintas áreas y delegaciones del Ayuntamiento de Pinto y organismos dependientes del mismo. El Ayuntamiento promoverá que esta Ordenanza sea adoptada por el resto de organismos y entidades en que esté representado. Será igualmente aplicable a los ciudadanos, entendiendo como tales a las personas físicas y jurídicas, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento y organismos y entidades dependientes del mismo.

## **TÍTULO SEGUNDO.- DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA**

### **Artículo 3.- Derechos de La ciudadanía en el marco de la Administración Electrónica.**

**1.** En el marco del acceso y la utilización de la Administración Electrónica Municipal, los ciudadanos tienen los siguientes derechos:

- a) Derecho a relacionarse con la Administración Municipal a través de medios electrónicos, para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimientos, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos, en los procedimientos susceptibles de tramitación electrónica.
- b) Derecho a elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con este Ayuntamiento.
- c) Derecho a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.
- d) Derecho a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de este Ayuntamiento.
- e) Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquellos.
- f) Derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tenga la condición de interesado.
- g) Derecho a la conservación en formato electrónico de los documentos electrónicos que formen parte del expediente, por parte de la Administración Municipal.
- h) Derecho a utilizar en todo momento, los sistemas de firma electrónica del DNI, así como el sistema de firma electrónica avanzada para cualquier trámite con esta Administración.



- i) Derecho a la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de este Ayuntamiento.
- j) Derecho a la calidad de los servicios públicos prestado por medios electrónicos.
- k) Derecho a participar en la mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos, y a recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.
- l) Derecho a elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

**2.** El ejercicio de estos derechos se llevará a cabo según lo previsto en la normativa aplicable y en las previsiones de esta Ordenanza.

#### **Artículo 4.- Deberes de la ciudadanía en el marco de las relaciones administrativas establecidas a través de medios electrónicos.**

**1.** En el marco de la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa y en sus relaciones con la Administración Municipal, y para garantizar el buen funcionamiento y gestión de la información, las comunicaciones, los procesos y las aplicaciones de la Administración Electrónica, la actuación de los ciudadanos y ciudadanas debe estar presidida por los siguientes deberes:

- a) Deber de utilizar los servicios y procedimientos de la Administración Electrónica de buena fe y evitando su abuso.
- b) Deber de facilitar a la Administración Municipal, en el ámbito de la Administración Electrónica, información veraz, completa y precisa, adecuada a los fines para los que se solicita.
- c) Deber de identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración Municipal, cuando éstas así lo requieran.
- d) Deber de custodiar los elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración Municipal.
- e) Deber de respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad, seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.

**2.** La Administración Municipal velará por el cumplimiento de estos deberes, en el marco de lo previsto en la normativa aplicable y en las previsiones de esta Ordenanza.

### **Artículo 5. - Sistemas de acceso a la información y a los servicios electrónicos**

Las Administración Municipal garantizará el acceso a la información y a los servicios electrónicos a través de varios canales que cuente al menos con los siguientes medios:

- a. Las oficinas de atención presencial con puestos informáticos de acceso libre.
- b. Los centros de acceso público a Internet ubicados en la localidad.
- c. Los servicios de atención telefónica en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan.

## **TÍTULO TERCERO.- RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

### **CAPITULO I. IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN**

#### **Artículo 6.- Formas de identificación y AUTENTICACIÓN**

**1.** La ciudadanía podrá utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica para relacionarse con la administración municipal:

- a. Los sistemas de firma electrónica incorporados al DNI para personas físicas. Su régimen de utilización y efectos se regirá por su normativa reguladora.
- b. Sistemas de firma electrónica avanzada incluyendo los basados en el certificado electrónico expedido por la Fabrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).
- c. Otros sistemas de firma electrónica como la utilización de claves concertadas en un registro previo como usuario.

**2.** Por su parte la administración municipal podrán utilizar los siguientes sistemas para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que se produzcan:

- a. Sistemas de firma electrónica basados en la utilización de certificados de dispositivo seguro o medio equivalente que permita identificar la sede electrónica y el establecimiento con ella de comunicaciones seguras, que Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada que deberán ser solicitadas por el Secretario del Ayuntamiento al proveedor del sistema.
- b. Firma electrónica del personal al servicios de la administración municipal basada en DNI, o en certificado electrónico expedido por la FNMT, o en firma electrónica que identifique de forma conjunta al titular del puesto y a la administración que deberán ser solicitadas por el Secretario del Ayuntamiento al proveedor del sistema.
- c. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.



## **CAPÍTULO II. LA SEDE ELECTRÓNICA**

### **Artículo 7. La sede electrónica.**

La sedes electrónica son todas aquellas direcciones electrónicas disponibles para la ciudadanía a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde al ayuntamiento de Pinto en el ejercicio de sus competencias.

La sede electrónica general de la Administración Municipal se establece en la siguiente dirección de Internet: [www.ayto-pinto.es](http://www.ayto-pinto.es). La Administración Municipal dará al acuerdo la divulgación necesaria para garantizar su general conocimiento por parte de los ciudadanos.

### **Artículo 8. Información sobre la organización y los servicios de interés general.**

**1.** La Administración Municipal facilitará, a través de su sede general, acceso libre y permanente a la información sobre:

- a) Estructura organizativa con identificación de sus responsables y competencias.
- b) Los servicios que presta.
- c) Un inventario de los procedimientos administrativos con indicación de la disponibilidad de tramitación electrónica.
- d) Los medios electrónicos que los particulares pueden utilizar en ejercicio de su derecho a comunicarse con este Ayuntamiento.
- e) Los datos de localización de la institución (dirección, postal, teléfono y correo electrónico)

**2.** Se podrá difundir a través de medios electrónicos cualquier otra información relativa a asuntos o cuestiones de interés general para los ciudadanos, incluida la que pueda contribuir a una mejor calidad de vida de los ciudadanos y tenga una especial incidencia social, por ejemplo en los ámbitos de sanidad, salud, cultura, educación, servicios sociales, medio ambiente, transportes, comercio, deportes y tiempo libre.

### **Artículo 9.- Información administrativa.**

**1.** La Administración Municipal facilitará también a través de medios electrónicos toda la información administrativa que por prescripción legal o resolución judicial se tenga que hacer pública por este medio, y se especificará en todos los casos el órgano administrativo autor del acto o disposición publicados.

**2.** La Administración Municipal hará pública la siguiente información:

- a. Las actas o acuerdos de los órganos de gobierno.



- b. La normativa municipal incluyendo ordenanzas fiscales , reguladoras y reglamentos.
- c. Los anuncios de información pública.
- d. Los Pliegos de cláusulas en la contratación administrativa.
- e. Los impresos y formularios de los trámites y procedimientos municipales.
- f. Los presupuestos y las cuentas generales aprobadas..
- g. El planeamiento urbanístico vigente del municipio.
- h. Los procedimientos de concesión de subvenciones.
- i. Los procedimientos de selección de personal.
- j. Otras informaciones de interés general.

#### **Artículo 10.- Servicios con acceso previa acreditación**

Los ciudadanos y ciudadanas además podrán acceder, previa acreditación de su identidad, a los siguientes servicios:

- a. Registro General Electrónico
- b. Carpeta Ciudadana

#### **Artículo 11- Calidad y seguridad en la web municipal.**

**1.** Los servicios de la web municipal estarán operativos las 24 horas del día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que la web o algunos de sus servicios pueden no estar operativos, se deberá informar de ello a los usuarios con la máxima antelación posible indicando cuáles son los medios alternativos de consulta 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. En particular, los actos administrativos y resoluciones dictados por la Administración Municipal y las comunicaciones con los ciudadanos que se realicen por medios electrónicos cumplirán los requisitos de seguridad, integridad y conservación previstos en la Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

**3.** La 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 este Reglamento sean accesibles desde los principales navegadores y sistemas operativos de código abierto.

#### **Artículo 12.- Publicación oficial.**

La difusión de información y documentación por medios electrónicos no sustituye la publicidad de las disposiciones normativas y los actos que deban ser publicados en un boletín oficial, conforme a las leyes. A pesar de ello, la difusión de información y documentación por medios electrónicos puede



complementar la publicidad realizada en boletines oficiales en soporte papel, en aquellos supuestos en que, por las limitaciones de este medio, no sea obligatorio publicar el contenido completo de las disposiciones o actos objeto de publicación.

### **CAPITULO III. – CARPETA CIUDADANA**

#### **Artículo 13.- Objeto**

La carpeta ciudadana es un medio virtual de comunicación personal con el ayuntamiento. El acceso se efectuará autenticando la personalidad mediante alguno de los medio previstos en la presente ordenanza.

A través de la carpeta ciudadana será posible:

- a. Acceder a la información particular de esa persona, registrada en las bases de datos del ayuntamiento.
- b. Acceder de forma personalizada, a información de carácter general del ayuntamiento.
- c. Realizar operaciones y/trámites administrativos de servicios que progresivamente el ayuntamiento vaya incorporando a la carpeta ciudadana.

El acceso y utilización de la carpeta ciudadana atribuye la condición de usuario de la misma, y presupone la previa lectura y aprobación de las normas y condiciones publicadas en la sede electrónica.

#### **Artículo 14.- Seguridad**

Los datos que el ciudadano aporte para facilitar sus relaciones con el ayuntamiento contarán con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de siembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

### **CAPITULO IV- REGISTRO, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS**

#### **Registro Electrónico**

#### **Artículo 15.- Naturaleza del Registro Electrónico.**

El Registro Electrónico se integra en el Registro General Municipal de entrada y salida de documentos, con carácter de auxiliar y complementario del mismo, para la recepción y emisión de escritos, solicitudes, y comunicaciones que se remitan y expidan mediante firma electrónica avanzada, en el ámbito de los trámites y procedimientos que se determinen por la Junta de Gobierno Local y se publiquen en la web municipal.



### **Artículo 16.- Funciones del Registro Electrónico.**

El Registro Electrónico realizará las siguientes funciones:

- a) La recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones, así como de documentación en formato electrónico que pueda completar los escritos, solicitudes y reclamaciones, relativas a los trámites y procedimientos que se especifiquen en la web del Ayuntamiento de Pinto.
- b) La remisión de escritos y comunicaciones que se lleven a cabo por medios electrónicos.
- c) La anotación de los correspondientes asientos de entrada y salida se realizará de acuerdo con lo dispuesto en la legislación aplicable de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

### **Artículo 17.- Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico.**

**1.** El Registro Electrónico admitirá la presentación por medios electrónicos de solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los trámites y procedimientos que se especifiquen en la web municipal. Dicha presentación tendrá carácter voluntario para las personas interesadas, siendo alternativa a la utilización de los lugares señalados en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, con la excepción de los supuestos contemplados en una norma con rango de Ley.

**2.** La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico tendrá idénticos efectos que la efectuada por los demás medios admitidos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

### **Artículo 18.- Funcionamiento.**

**1.** Las personas interesadas podrán presentar solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pinto durante las veinticuatro horas de todos los días del año.

**2.** El Registro Electrónico se regirá por la fecha y hora oficial española, que figurará visible en la dirección electrónica de acceso al mismo.

**3.** El Registro Electrónico emitirá por el mismo medio un mensaje de confirmación de la recepción de la solicitud, escrito o comunicación en el que se indicará si la solicitud ha sido registrada correctamente, junto con una clave de identificación de la transmisión del tipo número/año. A continuación, la persona interesada podrá descargar el justificante generado por el Registro Electrónico donde figurará la fecha y hora en que se produjo la recepción y los datos proporcionados por la persona interesada, así como la firma digital del órgano competente, de forma que pueda ser impreso o archivado informáticamente por la persona interesada y tendrá el



valor de recibo de presentación a efectos de lo dispuesto en el artículo 70.3 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

**4.** La persona usuaria será advertida de que la no recepción del mensaje de confirmación o, en su caso, la recepción de un mensaje de indicación de error o deficiencia de la transmisión implica que no se ha producido la recepción.

**5.** Cuando por razones técnicas el registro de la solicitud se haya realizado, pero la persona interesada no pueda obtener el justificante de presentación, podrá obtenerlo posteriormente en cualquier momento con el número de registro correspondiente a su solicitud.

**6.** Sólo cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo podrá interrumpirse, por el tiempo imprescindible, la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones. La interrupción deberá anunciarse a las potenciales personas usuarias del Registro Electrónico con la antelación que, en su caso, resulte posible. En supuestos de interrupción no planificada en el funcionamiento del Registro Electrónico, y siempre que sea posible, la persona usuaria visualizará un mensaje en que se comunique tal circunstancia.

**7.** La identificación del Ayuntamiento de Pinto se efectuará mediante la firma avanzada generada con un certificado electrónico instalado en la aplicación. La firma así generada garantizará la autenticidad e integridad de los documentos administrativos a los que se incorpore.

#### **Artículo 19.- Las comunicaciones electrónicas.**

**1.** Las comunicaciones electrónicas:

- a) Se podrán practicar utilizando medios electrónicos cuando el interesado haya elegido estos medios como preferentes o exprese su consentimiento a su utilización, en los procedimientos administrativos y trámites incorporados a la tramitación por vía electrónica, excepto en los casos en los que de una norma con rango de Ley se establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico. Dicha opción no vinculará al ciudadano, que podrá, en cualquier momento optar por un medio distinto del inicialmente elegido.
- b) La aceptación de los interesados podrá tener carácter general para todos los trámites que los relacionen con la Administración Municipal o para uno o varios trámites, según se haya manifestado. En los procedimientos administrativos electrónicos iniciados a instancia de parte, se presumirá la existencia de dicha aceptación, salvo que el mismo interesado haya manifestado lo contrario a través de los medios electrónicos que el Ayuntamiento le facilite.



c) Para la validez de las comunicaciones será necesario que el interesado disponga de una dirección de correo electrónico habilitada para aquella finalidad, que será única para cada interesado. La dirección o correo electrónico habrá de cumplir con los siguientes requisitos, bajo la exclusiva responsabilidad del interesado:

- Poseer identificadores de usuario y clave o claves de acceso para garantizar la exclusividad de su uso.
- Contar con mecanismos de autenticación que garanticen la identidad del usuario.
- Disponer de mecanismos de cifraje para proteger la confidencialidad de los datos.
- Cualquier otro que se fije normativamente. La dirección de correo electrónico tendrá vigencia indefinida como dirección válida a efectos de notificación, excepto en los supuestos en que el titular solicite su revocación o modificación, por defunción de la persona física o extinción de la personalidad jurídica, cuando una resolución administrativa o judicial así lo ordene.

**2.** Para que la notificación se practique utilizando medio electrónico, notificaciones electrónicas, es preciso que el interesado haya señalado dicho medio como preferente o haya consentido su utilización.

#### **Artículo 20.- Cómputo de plazos.**

**1.** La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico, su recepción, así como las remisiones de escritos y comunicaciones por el mismo, se regirá a los efectos de cómputo de los plazos fijados en días hábiles por los siguientes criterios:

- a) Serán considerados días inhábiles para el Registro Electrónico y para las personas usuarias de éste, sólo los así declarados para todo el territorio nacional en el calendario anual de días inhábiles. Serán también inhábiles los así declarados en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid y en la ciudad de Pinto.
- b) La entrada de las solicitudes, escritos y comunicaciones recibidas en un día inhábil para el Registro Electrónico se entenderá efectuada en la primera hora del primer día hábil siguiente. A estos efectos, en el asiento de la entrada se inscribirán como fecha y hora de presentación aquellas en las que se produjo efectivamente la recepción, constando como fecha y hora de entrada las cero horas y un segundo del primer día hábil siguiente.
- c) El Registro Electrónico no realizará ni anotará salidas de escritos y comunicaciones en días inhábiles.



2. Las solicitudes, escritos y comunicaciones se entenderán recibidas en el plazo establecido si se inicia la transmisión dentro del mismo y dicha transmisión finaliza con éxito.

#### **Artículo 21.- Formato de los documentos.**

Los formatos de los documentos que se admitirán en el Registro Electrónico serán publicados en la web municipal para ponerlos a disposición de toda persona interesada. El Ayuntamiento velará por la neutralidad tecnológica, permitiendo que, en cualquier caso, los documentos puedan ser presentados en formatos con estándares abiertos, no ligados exclusivamente a una tecnología para la que se requiera la adquisición de un software de código cerrado.

#### **Artículo 22.- Registro de Salida.**

Los escritos, solicitudes y notificaciones electrónicos que se efectúen por los servicios municipales deberán tener constancia en el Registro Electrónico.

#### **Artículo 23.- Accesibilidad.**

El servicio municipal responsable del Registro Electrónico adoptará las medidas necesarias para garantizar el principio general de accesibilidad universal de los canales, soportes y entornos, a los efectos de que las personas con discapacidad o edad avanzada puedan acceder a los mismos.

### **CAPÍTULO V.- LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS ELECTRÓNICOS**

#### **Artículo 24.- Documento Administrativo Electrónico.**

1. La Administración Municipal establecerá los mecanismos necesarios para la emisión por medios electrónicos de documentos administrativos a los que se refiere el artículo 46 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que producirán idénticos efectos que los expedidos en soporte papel, siempre que incorporen una o varias firmas electrónicas tal y como se establece en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica. El contenido de éstos se podrá imprimir en soporte papel y la firma manuscrita será sustituida por un código de verificación generado electrónicamente, que permitirá comprobar su autenticidad accediendo electrónicamente a los archivos del órgano u organismo emisor.

2. Los documentos administrativos incluirán referencia temporal, que se garantizará a través de medios electrónicos, cuando la naturaleza del documento así lo requiera.

3. La Administración Municipal emitirá documentos electrónicos sobre los datos que figuran en su poder, a petición de los ciudadanos.

#### **Artículo 25.- Copias Electrónicas.**

1. Las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el interesado o por la Administración Municipal, tendrán la consideración de copias auténticas con la



eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siempre que el documento electrónico original se encuentre en poder de la Administración, y que la información de firma electrónica y, en su caso, de sellado de tiempo permitan comprobar la coincidencia con dicho documento.

**2.** La Administración Municipal podrá obtener imágenes electrónicas de los documentos privados aportados por los ciudadanos, con su misma validez y eficacia, a través de procesos de digitalización que garanticen su autenticidad, integridad y conservación del documento imagen, de lo que se dejará constancia. Esta obtención podrá hacerse de forma automatizada, mediante el correspondiente sello electrónico.

**3.** El Secretario General de la Corporación podrá emitir copias electrónicas con la consideración de copias auténticas de documentos electrónicos emitidos por el propio interesado o por las Administraciones Públicas, así como copias auténticas electrónicas de documentos soporte papel, siempre que cumpla los siguientes requisitos:

- a) Asegurar la exactitud del contenido, aunque la estructura del documento se adapte a formatos o sistemas diferentes.
- b) Incluir una manifestación relativa a la comprobación de los elementos de autenticidad e integridad del documento original.
- c) Garantizar su autenticidad e integridad mediante la firma electrónica reconocida.

#### **Artículo 26.- Archivo electrónico.**

**1.** Podrán almacenarse por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas y deberá garantizarse la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo, debiendo asegurarse, en todo caso, la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.

**2.** Los soportes o medios en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados, aplicándose, entre otras, las medidas siguientes:

- a) La actualización criptográfica del documento firmado, mediante la adición de un nuevo sello de fecha y hora.
- b) El registro del documento firmado electrónicamente en un soporte físico perdurable, con garantía de la fecha de entrada.
- c) Implantación de un sistema de identificación de los usuarios y de control de accesos y, en general, el cumplimiento de todas las garantías previstas en la legislación de protección de datos.



**3.** Los documentos originales en soporte informático podrán transformarse, para adaptar su formato a las necesidades de gestión y preservación previstas en el servicio, de acuerdo con las siguientes normas:

- a) El cambio de formato deberá garantizar la exactitud del contenido del documento anterior, así como la comprobación de los elementos de autenticidad e integridad del documento original. El documento resultante de la transformación será firmado electrónicamente por el órgano competente para la transformación.
- b) El paso del documento en soporte informático a papel sólo se realizará excepcionalmente, y deberá permitir la verificación técnica de la firma del órgano competente para la transformación.
- c) El Ayuntamiento, a través de los responsables de los servicios de innovación tecnológica de la Corporación, determinarán las políticas de creación y conservación del archivo digital, así como los criterios de migración de los datos, la renovación de los soportes, las actualizaciones de los programas y las estrategias para garantizar la capacidad de lectura de los documentos con el transcurso del tiempo.

#### **Artículo 27.- Expediente electrónico.**

**1.** El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

**2.** El foliado de los expedientes electrónicos podrá llevarse a cabo mediante un índice electrónico, firmado o sellado por el órgano actuante. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

**3.** La remisión de expedientes podrá ser sustituida a todos los efectos legales por la puesta a disposición del expediente electrónico, teniendo el interesado derecho a obtener copia en soporte papel.

### **CAPÍTULO VI.- DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS.**

#### **Artículo 28.- Iniciación del procedimiento administrativo.**

**1.** Los procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía electrónica se podrán iniciar a través de medios electrónicos a instancia de parte, mediante la presentación de solicitud, normalizada o no, en el Registro Electrónico regulado en esta Ordenanza.

**2.** Las solicitudes electrónicas mencionadas en el apartado anterior deberán contener la firma electrónica requerida y todos los demás requisitos establecidos en el artículo 70 de la Ley 30/1992,



de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**3.** Los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos que sean necesarios o estimen oportunos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada. La Administración Municipal podrá en cualquier momento requerir al interesado la exhibición del documento o de la información original o solicitar del correspondiente archivo, el cotejo del contenido con las copias aportadas. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.

**4.** Con objeto de facilitar y promover su uso, los sistemas normalizados de solicitud podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras Administraciones e, incluso, ofrecer el formulario cumplimentado en todo o en parte, con objeto de que el interesado verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.

#### **Artículo 29.- Representación.**

**1.** Cuando en una solicitud electrónica haya más de un interesado, la solicitud deberá estar firmada electrónicamente por todos los interesados, y las actuaciones se seguirán con el que se haya señalado expresamente o, en su defecto, con el interesado que aparezca encabezando la solicitud.

**2.** Los ciudadanos podrán actuar por medio de representantes en los procedimientos y trámites administrativos que se realicen frente a la Administración Municipal por medios electrónicos, de acuerdo con lo que prevé la legislación general y lo que establece esta ordenanza. En estos supuestos, la validez de las actuaciones realizadas estará sujeta a la acreditación de la representación.

**3.** Cualquier persona física con capacidad de obrar puede representar por vía electrónica a otras personas, físicas o jurídicas, siempre que acredite la citada representación mediante uno de los siguientes mecanismos alternativos:

- a) Aportación de apoderamiento suficiente en soporte electrónico original, según las disposiciones vigentes en materia de seguridad jurídica electrónica.
- b) Inclusión del apoderamiento en el certificado reconocido de firma del representante, de acuerdo con la legislación vigente de firma electrónica.
- c) Mediante la declaración del apoderamiento por parte del representante y la posterior comprobación de la representación en los registros de la Administración Municipal o de



otras administraciones o entidades con las que la Corporación haya firmado un convenio de colaboración.

4. La representación electrónica podrá ser específicamente otorgada, a todos los efectos o para procedimientos concretos, presencialmente ante la propia Administración mediante la compulsa electrónica de la documentación acreditativa de la representación, que quedará registrada a los efectos de su certificación.
5. La representación otorgada por vías electrónicas será válida para la tramitación de procedimientos administrativos por vías electrónicas y no electrónicas.
6. Cuando el procedimiento lo permita y así se considere conveniente, la Administración Municipal podrá, en cualquier momento, pedir al apoderado la justificación del apoderamiento y la declaración responsable sobre su vigencia.

#### **Artículo 30.- Instrucción del procedimiento administrativo.**

1. Los programas, aplicaciones y sistemas de información que en cada caso se aprueben para la realización por medios electrónicos de los trámites administrativos deberán garantizar el control de los tiempos (fecha y hora) y plazos, la identificación de los órganos responsables de los procedimientos, así como la tramitación ordenada de los expedientes y facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos.
2. Cualquier actuación del interesado y los actos administrativos hechos en un procedimiento administrativo tramitado electrónicamente habrán de reunir los requisitos de validez legalmente establecidos con carácter general, así como ser emitidos o recibidos a través del Registro Electrónico que se regula en la presente Ordenanza.
3. Cuando se utilicen medios electrónicos para la participación de los interesados en la instrucción del procedimiento, a los efectos del ejercicio de su derecho a presentar alegaciones en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución o en la práctica del trámite de audiencia cuando proceda, se emplearán los medios de comunicación y notificación previstos en el artículo 14 de la presente Ordenanza.
4. De acuerdo con los principios de simplicidad administrativa e interoperabilidad entre Administraciones, las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza promoverán la eliminación de certificados y, en general, de documentos en papel, que serán sustituidos, siempre que sea posible, por certificados y documentos electrónicos o por transmisiones de datos, con plena validez y eficacia siempre que se acredite la identidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de los datos mediante los correspondientes certificados de firma electrónica reconocida. Tanto en el caso de certificados electrónicos y documentos electrónicos como en el de



transmisiones de datos, su expedición, tratamiento y efectos se registrarán por lo dispuesto en esta Ordenanza, con estricta sujeción a la normativa de protección de datos de carácter personal, así como al resto de la normativa aplicable al procedimiento administrativo. Para la sustitución de un certificado en papel por la transmisión de los datos correspondientes, el titular de éstos tiene que haber consentido expresamente la realización de la transmisión, de acuerdo con lo que establece la normativa de protección de datos de carácter personal, excepto en los casos previstos en una norma con rango de ley. Si no presta su consentimiento, el interesado deberá solicitar y aportar el certificado correspondiente.

**5.** La aportación en papel u otro soporte físico de documentos que estén relacionados con un procedimiento administrativo electrónico, deberá dejar constancia del número o código de registro individualizado correspondiente a aquel procedimiento en el Registro Electrónico.

**6.** Las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza promoverán la sustitución de la aportación de documentos acreditativos del cumplimiento de requisitos por una declaración responsable del interesado que exprese la concurrencia de dichos requisitos y el compromiso de aportar los justificantes, a requerimiento de la Administración.

### **Artículo 31.- Continuación del procedimiento administrativo electrónico por medios tradicionales.**

Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se pueda tramitar totalmente en soporte electrónico se procederá, por parte del órgano competente a la reproducción en soporte papel de las solicitudes, comunicaciones u otros documentos electrónicos, para poder continuar con la tramitación del expediente, asegurándose en cualquier caso el archivo seguro de los documentos electrónicos originales. En todo caso, para garantizar la concordancia entre los documentos electrónicos originales y los reproducidos en papel, en toda copia se hará constar la diligencia del funcionario competente que acredite la correspondencia y exactitud con el documento original. Estos documentos tendrán la consideración de copias auténticas, a los efectos de lo previsto en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

### **Artículo 32.- Acceso del interesado a la información sobre el estado de la tramitación del procedimiento.**

**1.** El interesado podrá solicitar y obtener información sobre el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad por medios electrónicos, mediante los siguientes sistemas:

- a) Presencialmente.



b) Mediante el sistema electrónico empleado para presentar la solicitud, con las debidas garantías de seguridad y confidencialidad.

**2.** La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con breve indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados.

**3.** La Administración Municipal podrá remitir al interesado avisos sobre el estado de la tramitación, a las direcciones electrónicas de contacto indicadas por el mismo.

**4.** En los procedimientos que no hayan sido íntegramente tramitados por medios electrónicos, se habilitarán servicios electrónicos de información del estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

### **Artículo 33.- Terminación de los procedimientos por medios electrónicos.**

**1.** La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos garantizará la identidad del órgano que, en cada caso, esté reconocido como competente.

**2.** El acto o resolución que ponga fin a un procedimiento electrónico cumplirá con los requisitos previstos en el artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, e irá acompañado de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente para dictar el acto o resolución.

**3.** El traslado de documentos electrónicos, incluidos los que deben figurar en los libros de resoluciones y en los libros de actas, mientras éstos no estén en soporte electrónico, se hará de acuerdo con el procedimiento de compulsión previsto en esta Ordenanza.

### **Disposición Adicional Primera- Comisión Técnica de Administración Electrónica**

Se creará mediante Resolución de Alcaldía, una Comisión Técnica de Administración Electrónica que estará formada por representantes de los departamentos municipales y sus organismos públicos con el fin de promover, planificar y coordinar la implantación efectiva de la Administración Electrónica.

### **Disposición Adicional Segunda - Desarrollo**

Se faculta a la Junta de Gobierno Local para el desarrollo de las medidas técnicas y administrativas que sean necesarias para la puesta en marcha y posterior funcionamiento del Registro, en orden a la adaptación de las previsiones de la Ordenanza al ritmo de las innovaciones tecnológicas. Asimismo la Comisión nombrada propondrá a la Junta de Gobierno Local las acciones de desarrollo, seguimiento y evaluación de la ampliación de esta Ordenanza.



### **Disposición Adicional Tercera – Protección de Datos de Carácter Personal**

Todos los ficheros de carácter electrónico derivado de la aplicación de esta norma: Registro de funcionarios habilitados para representar a ciudadanos en tramitaciones que requieran firma electrónica; registro de representantes; y registro de datos personales de la carpeta ciudadana, deberán cumplir con lo dispuesto en la Ley 15/1999.

**Disposición Transitoria Primera.** Esta Ordenanza no será de aplicación a los procedimientos iniciados y que se encuentren en trámite, a su entrada en vigor.

**Disposición Transitoria Segunda.** Las cuestiones reguladas en esta ordenanza y no puestas en marcha por el ayuntamiento a fecha de su aprobación definitiva entrarán en funcionamiento cuando se aprueben las disposiciones que desarrollen las previsiones de esta ordenanza y el ayuntamiento de Pinto haya puesto en marcha los sistemas y tecnologías correspondientes.

**Disposición Final Primera.-** El plazo de implantación de la administración electrónica se producirá en el tiempo más breve posible y en la medida que las disponibilidades presupuestarias lo permitan.

**Disposición Final Segunda.-** El Ayuntamiento de Pinto se compromete a la adaptación de su normativa, procedimientos, organización y recursos tecnológicos a las previsiones de esta ordenanza.

**Disposición Final Tercera- Entrada en vigor** La presente Ordenanza entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia, una vez aprobada definitivamente por el Pleno del Ayuntamiento.