



## ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL USO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En los últimos años se han producido cambios tecnológicos muy significativos que han supuesto la irrupción de nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones. En el ámbito de las administraciones públicas, estos cambios se ven reflejados en la necesidad de incorporar estas tecnologías al funcionamiento cotidiano de la misma, tanto desde una perspectiva interna como de cara al propio ciudadano que se relaciona con la administración pública.

Nuestro ordenamiento jurídico ha incorporado paulatinamente preceptos en este sentido. Así, el artículo 45 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, contiene la obligación para administraciones públicas de impulsar «el empleo y la aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos» para el desarrollo de su actividad y ejercicio de sus competencias.

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.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce el derecho de la ciudadanía a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos, y desarrolla la obligación de las administraciones públicas de utilizar las tecnologías de la información de acuerdo con las previsiones de esta ley, asegurando el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ámbito de sus competencias. Recientemente ha sido publicada la Ley 3/2010, de 5 de mayo de la Generalitat, de la Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, con el objetivo, entre otros, de impulsar una administración electrónica moderna de manera homogénea, coordinada y colaboradora en el marco de la Comunitat Valenciana y de todas las administraciones y organizaciones públicas propias de ese ámbito territorial estableciendo una serie de obligaciones a dichas administraciones a fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas.

El Ayuntamiento de Crevillent, conocedor de sus obligaciones legales y consciente de la trascendencia de la realización de los objetivos que se persiguen con la implantación de la administración electrónica, ha suscrito la adhesión al convenio marco de colaboración entre la Generalitat, las diputaciones provinciales y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, en materia de administración electrónica en el ámbito de la Comunitat Valenciana, de 3 de julio de 2008, mediante el cual se establece el marco general de colaboración para el impulso de la administración electrónica entre las administraciones municipales, ofreciéndoles conjuntamente servicios de asistencia en tecnologías de la información y la comunicación (TIC), así como la cesión del uso de plataformas, infraestructuras, redes, u otros bienes y derechos TIC de titularidad de cualquiera de ellas.

Asimismo, el Ayuntamiento está procediendo a la incorporación paulatina de procedimientos administrativos por vía telemática, circunstancia que precisa de una adecuada regulación jurídica a través de la presente ordenanza que garantice los derechos y deberes de los ciudadanos en la utilización de medios electrónicos en sus relaciones con la administración municipal.

La ordenanza se estructura en CINCO títulos, una disposición adicional, OCHO disposiciones transitorias, CUATRO disposiciones finales y un anexo.

En el **título preliminar** se definen el objeto y el ámbito de aplicación del reglamento. El **título primero**, recoge los derechos de la ciudadanía en relación con la administración electrónica, los sistemas de acceso a los servicios electrónicos y la transmisión de datos entre administraciones públicas.



El **título segundo**, dedicado al régimen jurídico de la administración electrónica, regula aspectos tan trascendentales como la sede electrónica del Ayuntamiento indicando el contenido de la misma y la información que debe ponerse a disposición de los ciudadanos. En dicho título se regula también los sistemas de identificación de los ciudadanos y de la administración, el registro electrónico del Ayuntamiento, los sistemas de comunicación telemática que puede utilizar el Ayuntamiento y los documentos y archivos electrónicos.

El **título tercero** aborda la gestión electrónica de los procedimientos, estableciendo los principios en que ha de basarse su tramitación, sus fases y la terminación del proceso.

En el **título cuarto** se regula el procedimiento de incorporación de los procedimientos administrativos electrónicos, incluidos los procedimientos automatizados.

Finalmente en el **anexo I** se indican los trámites y procedimientos disponibles para su tramitación electrónica.

## **TÍTULO PRELIMINAR DISPOSICIONES GENERALES CAPÍTULO I OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

### **Artículo 1. Objeto**

1. La presente ordenanza regula la utilización de los medios electrónicos en el ámbito de la administración municipal del municipio de Crevillent, con el fin de permitir a los ciudadanos el ejercicio de los derechos reconocidos por la Ley 11/2007, de 22 de junio, y por la ley 3/2010, de 5 de mayo.

2. Como consecuencia de ello, esta ordenanza tiene por objeto:

- a. Determinar los principios generales necesarios para el desarrollo de la administración electrónica en el ámbito del Ayuntamiento de Crevillent, de conformidad con lo dispuesto en la legislación estatal y autonómica reguladora de la materia.
- b. Establecer los derechos y deberes que rigen las relaciones establecidas por medios electrónicos entre los ciudadanos y la administración municipal.
- c. Regular las condiciones y efectos de la utilización de los medios electrónicos en el ámbito de la actividad administrativa, y en especial en la tramitación de los procedimientos administrativos.

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

1. La presente ordenanza será de aplicación a todas las entidades que forman la administración municipal.

2. Cuando actúen en régimen de derecho público, el Ayuntamiento podrá optar por incorporar a organismos públicos, si los tiene, sociedades públicas de capital íntegramente público o mixto, incluso de concesionarios privados de servicios públicos.

### **Artículo 3. Ámbito de aplicación objetivo**

1. Esta ordenanza se aplicará a las actuaciones en que participe la administración municipal que se lleven a cabo por medios electrónicos, y concretamente a las siguientes:

- a. Las relaciones de carácter jurídico-económico entre los ciudadanos y la administración municipal.
- b. La consulta por parte de los ciudadanos de la información pública administrativa y de los datos administrativos que estén en poder de la administración municipal.
- c. La realización de los trámites y procedimientos administrativos incorporados para su tramitación electrónica, de conformidad con lo previsto en esta ordenanza.
- d. El tratamiento de la información obtenida por la administración municipal en el ejercicio de sus potestades.

2. Los principios establecidos en la presente ordenanza resultarán asimismo de aplicación:

- a. A las relaciones por medios electrónicos entre la administración municipal y las demás administraciones públicas;
- b. A las comunicaciones entre los ciudadanos y la administración municipal no sometidas al derecho administrativo; y
- c. A las comunicaciones de avisos e incidencias, presentación de quejas, formulación de sugerencias, la realización de preguntas a los órganos municipales y a las peticiones y otras formas de participación no reguladas específicamente.

## **CAPÍTULO II PRINCIPIOS GENERALES**

### **Artículo 4. Principios generales de la administración electrónica.**





Al margen de los principios generales previstos en la Ley 11/2007, de Administración Electrónica Estatal, y los previstos en la Ley 3/2010, de Administración Electrónica en la Comunitat Valenciana, la administración electrónica municipal se rige por los siguientes principios:

a. En relación con la organización de la administración electrónica:

- Principio de servicio al ciudadano, en la medida en que la administración electrónica tiene como finalidad la aproximación de la administración pública al ciudadano, garantizando el acceso de éste a los servicios electrónicos municipales.

- Principio de eficacia, eficiencia y economía. La implantación de los medios electrónicos en la administración municipal estará presidida por los principios de eficacia, eficiencia y economía. En particular, se realizará según los siguientes criterios:

- El impacto y la utilización por parte de los ciudadanos de los servicios municipales afectados.

- Los colectivos de población a los que se dirige.

- Las mejoras alcanzables para la prestación del servicio.

- La integración de los sistemas de relación con los ciudadanos, con el resto de la organización y con los sistemas de información municipales.

- El nivel de esfuerzo técnico, organizativo y económico requerido.

- La madurez y disponibilidad de las tecnologías.

- Principio de neutralidad tecnológica. Las actuaciones previstas en la presente ordenanza se llevarán a cabo por la administración con independencia de los instrumentos tecnológicos utilizados, siendo la propia evaluación tecnológica la que determinará el uso, en cada momento, del instrumento tecnológico más adecuado.

- Principio de Interoperabilidad.

- a. La administración municipal garantizará la adopción de los estándares de interoperabilidad y velará para que los sistemas de información utilizados por ella sean compatibles y se reconozcan con los de los ciudadanos y los de otras administraciones.

- b. En relación con la difusión de la información administrativa electrónica el principio de consulta abierta, garantizando el acceso a la información administrativa que, de conformidad con las disposiciones legales sea de acceso general, sin exigir ninguna clase de identificación previa.

- c. En relación con el procedimiento administrativo electrónico los siguientes principios:

- Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos. Se establecerán sistemas y procedimientos de trazabilidad que permitan a los ciudadanos conocer en todo momento, y a través de medios electrónicos, el estado de la tramitación y el historial de los procedimientos y documentos administrativos, sin perjuicio de la aplicación de los medios técnicos necesarios para garantizar la intimidad y la protección de los datos personales de las personas afectadas.

- Principio de intermodalidad de medios. Se garantizará que un procedimiento iniciado por un medio pueda continuar por otro diferente, siempre y cuando se asegure la integridad y seguridad jurídica del conjunto del procedimiento. Los trámites y procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica se podrán llevar a cabo por los canales y medios electrónicos que se hayan determinado en el proceso de incorporación, de acuerdo con lo previsto en la presente ordenanza.

## TÍTULO PRIMERO

### DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

#### Artículo 5. De los derechos de los ciudadanos

1. De conformidad con el artículo 6 de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y artículo 6 de la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, se reconoce a los ciudadanos, en los términos fijados en la legislación vigente, el derecho a relacionarse con la administración municipal utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar



consentimiento, iniciar actuaciones efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

2. Además, de los derechos generales reconocidos en el artículo 6 de la Ley 11/2007, en el ámbito de aplicación de la presente ordenanza se reconocen a los ciudadanos los siguientes derechos:

- a. Derecho a exigir de la administración municipal que se dirija a ellos a través de estos medios y obtener documentos a través de formatos electrónicos.
- b. Derecho a disfrutar de contenidos electrónicos accesibles, transparentes y comprensibles.
- c. Derecho a acceder a la información administrativa, registros y archivos a través de medios electrónicos.
- d. Derecho a acceder a la administración electrónica independientemente de las herramientas tecnológicas utilizadas, de las disminuciones físicas, sensoriales o psíquicas.
- e. Derecho a participar en los procesos de mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos, y a recibir respuestas a las peticiones y consultas formuladas.
- f. Derecho a utilizar libre y gratuitamente los medios y servicios generales electrónicos que se pongan a su disposición para su empleo en las relaciones con las administraciones públicas.
- g. Derecho a la utilización de los procedimientos electrónicos disponibles de una forma personalizada y directa.

#### **Artículo 6. Deberes de .los ciudadanos**

1. Los ciudadanos en sus relaciones con la administración municipal, sólo estarán obligados al cumplimiento de aquellos deberes que vengan establecidos expresamente en la normativa vigente, de tal manera que se garantice el ejercicio de buena fe de los derechos de acceso electrónico, evitando un uso abusivo de los mismos.

2. En concreto, en el marco de la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa y en sus relaciones con la administración municipal, la actuación de los ciudadanos debe estar presidida por los siguientes deberes:

- a. Deber de utilizar los servicios y procedimientos de la administración electrónica de acuerdo con el principio de buena fe.
- b. Deber de facilitar a la administración municipal, en el ámbito de la administración electrónica, información veraz, precisa y 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 estas 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 y seguridad y el resto de derechos en materia de protección de datos.
- f. Deber de no utilizar medios o técnicas electrónicas que no hayan sido previamente aprobados u homologados y publicitados debidamente por la administración municipal.

3. 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 7. Sistemas de acceso a los servicios electrónicos.**

La administración municipal garantizará el acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos a través de un sistema de varios canales que cuente, al menos, con los siguientes medios:

- a. Las oficinas de atención presencial que se determinen, las cuales pondrán a disposición de la ciudadanía de forma libre y gratuita los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en la presente ordenanza debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.
- b. Puntos de acceso electrónico, en forma de sede electrónica creada y gestionada por los distintos departamentos y organismos públicos y disponibles para los ciudadanos a través de redes de comunicación. El punto de acceso general a través del cual los



ciudadanos pueden, en sus relaciones con la administración municipal y sus organismos públicos, acceder a toda la información y a los servicios disponibles será el siguiente: [www.crevillent.es](http://www.crevillent.es).

c. Servicios de atención telefónica que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a la ciudadanía el acceso a las informaciones y servicios electrónicos a los que se refieren los apartados anteriores.

## **TÍTULO SEGUNDO**

### **DEL RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

#### **CAPÍTULO I SEDE ELECTRÓNICA**

#### **Artículo 8. Sede electrónica general**

1. Se crea la sede electrónica del Ayuntamiento, disponible en a través de la dirección de Internet [www.crevillent.es](http://www.crevillent.es), como punto de acceso electrónico general de los ciudadanos a todas las entidades que engloban la administración municipal.

2. La titularidad de la sede electrónica es del Ayuntamiento. Corresponde al alcalde la decisión sobre la incorporación de organismos, entidades o empresas municipales a la sede electrónica.

3. Cada organismo será responsable de la integridad, veracidad y actualidad de la información incorporada, sin perjuicio de la potestad de supervisión de todos los contenidos de la sede electrónica a cargo del órgano técnico que designe la Alcaldía.

#### **Artículo 9. Calidad, usabilidad y accesibilidad**

1. El Ayuntamiento velará por la calidad de toda la información puesta a disposición en su sede electrónica, identificando debidamente y mencionando el origen de la obtenida de fuentes externas.

2. El Ayuntamiento no se hace responsable de la información que se pueda obtener a través de fuentes externas que no dependan de ellas, ni tampoco de las opiniones que puedan expresar, a través de la sede electrónica municipal, las personas no vinculadas a las entidades y organismos integrantes de la administración municipal.

3. El Ayuntamiento velará por que el diseño de su sede electrónica y la estructura de los menús facilite su uso por la ciudadanía, siguiendo las normas y aplicando las metodologías definidas para la mejora de la usabilidad de los sitios web.

4. La sede municipal cumplirá los estándares de accesibilidad y calidad recomendados para las administraciones públicas y garantizará en la medida de lo posible que los servicios, informaciones, trámites y procedimientos objeto de esta ordenanza sean accesibles desde los principales sistemas operativos del mercado incluyendo los de código abierto.

5. Los servicios de la sede electrónica estarán operativos las 24 horas del día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevé que la sede electrónica o algunos de sus servicios puedan no estar operativos, se informará de ello con antelación suficiente a los usuarios indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponible.

#### **Artículo 10. Información administrativa por medios electrónicos**

1. En esta sede, se pondrá a disposición de los ciudadanos, **la** relación de servicios y **el** modo de acceso a los mismos, debiendo mantenerse coordinado, al menos, con los restantes puntos de acceso electrónico de la administración municipal y sus organismos públicos.

2. El contenido y los servicios incluidos en la sede electrónica estarán disponibles en valenciano y en castellano, debiendo disponer de documentos electrónicos normalizados en ambos idiomas. Se exceptúan los contenidos integrados en aquéllas que provengan de sedes electrónicas externas, siempre que éstas no tengan obligación de ofrecerlos en ambos idiomas. Si existiera dicha obligación, todo ciudadano podrá exigir a cualquiera de las dos sedes el cumplimiento del requisito lingüístico regulado en este apartado.

3. A través de esta sede los ciudadanos tendrán acceso libre y permanente a la siguiente información:

a. Información sobre la organización y los servicios de interés general, en concreto sobre:

– Su organización y sus competencias, y la identificación de sus responsables, las normas básicas de su organización y funcionamiento y las modificaciones que se operen en dicha estructura.

– Los servicios que tengan encomendados o asumidos.





- Los datos de localización, como son la dirección postal, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico.
  - Mapa de la sede electrónica.
  - Otras informaciones que se consideren de interés general o sean exigidas legal o reglamentariamente.
- b. Información administrativa, en concreto la siguiente información:
- Los acuerdos de los órganos de gobierno.
  - Las ordenanzas y reglamentos municipales.
  - El presupuesto municipal.
  - El registro municipal de solares y edificios a rehabilitar.
  - El contenido actualizado de los instrumentos de ordenación urbanística en vigor y de cualesquiera actos de tramitación que sean relevantes para su aprobación o alteración.
  - Los anuncios de información pública, la publicación electrónica de diarios, boletines, tablones de anuncios y edictos oficiales editados por el titular de la sede electrónica.
  - Los procedimientos de contratación administrativa a través del perfil del contratante.
  - Los procedimientos de selección del personal.
  - Los impresos y formularios de los trámites y procedimientos municipales.
  - Toda la información administrativa que por prescripción legal o resolución judicial se tenga que hacer pública, especificando en todos los casos el órgano administrativo autor del acto o disposición publicados.
- c. Información sobre la administración electrónica:
- Los procedimientos administrativos que tramitan por medios electrónicos, con indicación de los requisitos esenciales y de los plazos de resolución y notificación, así como del sentido del silencio.
  - Relación de los derechos de acceso electrónico que puedan ejercerse sobre unos y otros, en especial, los medios y canales electrónicos que pueda utilizar la ciudadanía.
  - Relación de sistemas de firma electrónica avanzada admitidos en la sede electrónica.
  - Registro electrónico con indicación de la fecha y hora oficial de la sede electrónica, así como la disposición o disposiciones de su creación, con indicación del órgano responsable del mismo, documentos que se pueden presentar así como derechos ejercitables electrónicamente en dicho registro por parte de la ciudadanía.
  - La vía para la presentación y tramitación telemática de quejas y sugerencias.
  - Cláusulas obligatorias de responsabilidad, protección de datos y de calidad, en relación con el titular de la sede electrónica y con la información que figure en ésta.
  - Enlaces a otras sedes o direcciones electrónicas en Internet, de interés relevante en relación con el ámbito competencial del titular de la sede electrónica.
  - Buscadores y servicio de consultas más frecuentes (FAQ).
  - Información sobre accesibilidad, estándares visuales y plurilingüismo.

#### **Artículo 11. Tablón de edictos electrónico**

1. La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deben publicarse en el tablón de edictos municipal, podrá ser sustituida o complementada por su publicación en el tablón de edictos electrónicos.
2. El acceso al tablón de edictos electrónico no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad del ciudadano.
3. El tablón de edictos electrónico se publicará en la sede electrónica del Ayuntamiento.
4. El tablón de edictos electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad de su contenido. A los efectos del cómputo de los plazos que corresponda, se establecerá el mecanismo que garantice la constatación de la fecha y hora de publicación de los edictos.
5. El tablón de edictos electrónico estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la sede electrónica municipal. Cuando por razones técnicas se prevea que el tablón de edictos electrónico puede no estar operativo, se deberá informar de ello a los usuarios con



antelación suficiente, indicando cuáles son los medios alternativos de consulta del tablón que estén disponible.

#### **Artículo 12. La carpeta ciudadana**

1. La sede electrónica del Ayuntamiento dispondrá de una zona denominada «carpeta ciudadana», de acceso restringido a su titular, quien para su acceso deberá identificarse autenticando la personalidad del usuario por medio del DNI electrónico, certificado electrónico expedido por la Agencia de Tecnología y Certificación de la Comunitat Valenciana, o alguno de los sistemas de firma reconocidos en la sede electrónica.

2. A través de la carpeta ciudadana las personas físicas, así como sus representantes registrados, podrán utilizar sistemas y procesos telemáticos como medio de comunicación para entre otros servicios:

a. Acceder a la información particular de esa persona, registrada en las bases de datos de la administración municipal.

b. Acceder de forma personalizada, a información de carácter general de la administración municipal.

c. Realizar operaciones y cumplir trámites administrativos de procedimientos que progresivamente la administración municipal vaya incorporando a la carpeta ciudadana.

3. El acceso y utilización de la carpeta ciudadana atribuye la condición de usuario de la misma, y presupone la previa lectura y aceptación de las normas y condiciones publicadas en la sede electrónica del Ayuntamiento. El acceso y utilización de la carpeta ciudadana implica que la persona usuaria acepta de forma expresa, plena y sin reservas, el contenido de todas y cada una de las normas y condiciones de uso en la versión publicada en la sede electrónica en el momento del acceso.

4. Si el Ayuntamiento modificara las normas y condiciones de uso de la carpeta ciudadana, deberá dar publicidad a esta modificación en la sede electrónica. Si el ciudadano no estuviese de acuerdo con el contenido de las nuevas normas y condiciones de uso de la carpeta ciudadana tendrá que abandonar ese medio de comunicación con la administración municipal.

#### **Artículo 13. Ventanilla única**

1. En la sede electrónica se pondrá a disposición de los ciudadanos una ventanilla única en la que los prestadores de servicios puedan obtener la información y formularios necesarios para el acceso a una actividad y su ejercicio.

2. En esta ventanilla se pondrá en conocimiento a los prestadores de servicio las resoluciones y el resto de comunicaciones de las autoridades competentes en relación con sus solicitudes.

#### **Artículo 14. Validación de copias verificables**

La sede electrónica del Ayuntamiento dispondrá de un procedimiento que, mediante el código de verificación incorporado a una copia verificable, permitirá acceder al documento electrónico auténtico del que se obtuvo la misma, informando sobre la validez de la firma o firmas electrónicas del citado documento.

#### **Artículo 15. Acceso a los contenidos de la sede electrónica**

1. El Ayuntamiento incorporará en su sede electrónica un mecanismo de búsqueda documental adecuado para su consulta por los ciudadanos de los documentos electrónicos relativos a procedimientos administrativos ya terminados. Cuando, de acuerdo con la normativa aplicable, un determinado documento no sea inmediatamente accesible, el ciudadano podrá generar automáticamente una solicitud de acceso documental que se dirigirá de inmediato a la unidad responsable del documento a través del catálogo de procedimientos.

2. Los ciudadanos, en los términos establecidos en la normativa aplicable a las administraciones públicas podrán consultar libremente los documentos electrónicos almacenados por el Ayuntamiento que hagan referencia a procedimientos finalizados en la fecha de la consulta. Para garantizar el ejercicio cuidado y no abusivo del derecho de consulta descrito, será necesario que los ciudadanos se identifiquen a través de los medios electrónicos que determine el Ayuntamiento y que permitan dejar constancia de la identidad del solicitante y de la información solicitada.

3. El acceso a los documentos de carácter nominativo, a los documentos que contengan datos relativos a la intimidad de las personas y a los expedientes no finalizados queda reservado a las personas que acrediten las condiciones previstas por la legislación sobre régimen jurídico de las administraciones públicas y procedimiento administrativo común en cada caso. Para garantizar que el derecho de consulta sea ejercido por los ciudadanos que se encuentran



legalmente habilitados para ello, los servicios municipales exigirán su identificación por medio de cualquier procedimiento electrónico de identificación seguro, entre los especificados en esta ordenanza.

4. El acceso de los interesados a la información sobre los expedientes no terminados se realizará a través de su carpeta ciudadana. Se permitirá el acceso inmediato a los documentos integrantes de los expedientes cuando sea posible de acuerdo con lo dispuesto en la presente ordenanza, y, en caso contrario, el usuario podrá generar una solicitud de acceso que se dirigirá de inmediato al órgano o unidad responsable del expediente.

5. El derecho de acceso no podrá llevarse a cabo en los expedientes que así se establezca en la legislación de régimen jurídico de las administraciones públicas y procedimiento administrativo común. El acceso a archivos y documentos que de conformidad con la normativa aplicable se rija por disposiciones específicas quedará reservado a aquellas personas que acrediten las condiciones exigidas por la legislación vigente en cada caso.

6. El acceso, a través de la sede electrónica, a cualquier información distinta de la incluida en los párrafos anteriores, será libre para la ciudadanía, sin necesidad de identificación alguna. En concreto, será de libre de acceso para los ciudadanos, sin necesidad de identificación, la siguiente información:

- a. Información sobre la organización municipal y los servicios de interés general.
- b. Consultas de disposiciones generales e información normativa.
- c. Información incluida en el tablón de anuncios electrónico.
- d. Publicaciones oficiales del Ayuntamiento.
- e. Expediente sometidos a información pública.
- f. Otra información de acceso general.

El Ayuntamiento podrá requerir datos que no tengan carácter personal en las operaciones de acceso a la información de su sede electrónica, a efectos meramente estadísticos o para la mejora de los servicios municipales, sin que en ningún caso la aportación de estos datos condicione el acceso a la información municipal. Los concejales podrán solicitar de forma electrónica el acceso a los expedientes, libros y documentación necesaria para el desarrollo de su función. El acceso electrónico a dicha documentación se hará en los términos previstos en la normativa de procedimiento administrativo común

#### **Artículo 16. Seguridad**

1. Se garantizará la seguridad de la sede electrónica para la autenticidad e integridad de la información expuesta.

2. El acceso en modo consulta, a la información particular que de una persona haya registrada en las bases de datos de la administración municipal, se podrá realizar autenticándose con alguno de los medios indicados en el artículo 17.

3. Los datos que el ciudadano aporte para facilitar sus relaciones con la administración municipal, tales como números de teléfonos, correos electrónicos y otros, así como las preferencias que seleccione para que el Ayuntamiento le informe sectorialmente, contarán con las garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su normativa de desarrollo.

4. Los mecanismos de seguridad deberán estar siempre activados en las conexiones con el tablón de anuncios para garantizar la autenticidad e integridad del contenido del mismo, en los términos previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como las conexiones con la carpeta del ciudadano, en las cuales será además preciso disponer de cifrado de confidencialidad.

### **CAPÍTULO II DE LA IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN**

#### **Artículo 17. Formas de identificación y autenticación de los ciudadanos**

1. Los ciudadanos podrá utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica para relacionarse con la administración municipal y sus organismos públicos:

- a. Los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad para personas físicas. Su régimen de utilización y efectos se regirá por su normativa reguladora.





- b. Sistemas de firma electrónica avanzada mediante certificados electrónicos expedidos por la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana.
  - c. Otros sistemas de firma electrónica admitidos legalmente emitidos por prestadores de servicios de certificación que ejerzan su actividad en España generalmente utilizados por la ciudadanía, siempre y cuando el prestador de servicios de certificación ponga a su disposición la información precisa y, en particular, la relación de certificados revocados, gratuitamente y de acuerdo con los estándares establecidos al efecto.
2. En relación con estos otros sistemas la administración municipal promoverá la utilización de los medios de identificación electrónica más extendidos en el ámbito social y establecerá acuerdos con las entidades de certificación correspondientes.
3. La administración municipal admitirá los sistemas de firma electrónica utilizados o admitidos por otras administraciones públicas, diferentes de los referidos en el apartado anterior, de conformidad con el principio de reconocimiento mutuo y reciprocidad.

**Artículo 18. Identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía por parte de un empleado municipal**

1. En los supuestos en que un ciudadano no disponga de los medios electrónicos de identificación o acreditación de la voluntad necesaria para la realización de un determinado trámite ante el Ayuntamiento, un empleado municipal podrá suplir dicha carencia utilizando sus propios medios de identificación y autenticación. Previamente, el ciudadano deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, del que deberá quedar constancia.
2. El Ayuntamiento determinará los miembros del personal a su servicio que estarán habilitados para suplir a la ciudadanía en las operaciones de identificación y autenticación, de acuerdo con lo previsto en este artículo.

**Artículo 19. Representación**

1. Los ciudadanos podrán actuar por medio de representantes en los procedimientos y trámites administrativos que se realicen ante la administración municipal por medios electrónicos, de acuerdo con lo previsto por la legislación general y esta ordenanza. En estos supuestos, la validez de las actuaciones realizadas estará sujeta a la acreditación de la representación.
2. La acreditación de la representación para realizar actuaciones por vía electrónica con la administración municipal a favor de terceros podrá llevarse a cabo por cualquiera de los siguientes procedimientos:
- a. Mediante la utilización de firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido de cargo o representación, siempre que este sea de una clase aceptada por el Ayuntamiento.
  - b. Mediante la declaración del apoderamiento por parte del representante y la posterior comprobación de la representación en el Registro de Representación Electrónica de la Comunitat Valenciana creado por la Ley 3/2010, el virtud del convenio suscrito con la Generalitat.
  - c. Mediante la presentación de apoderamientos en soporte electrónico.
  - d. 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 cuales el Ayuntamiento haya firmado un convenio de colaboración.
3. La administración municipal podrá requerir al apoderado la justificación de su apoderamiento en cualquier momento.

**Artículo 20. Formas de identificación y autenticación de la administración municipal**

- La administración municipal podrá utilizar los siguientes sistemas para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que produzcan:
- a. Sistemas de dispositivo seguro o medio equivalente que permita identificar la sede electrónica y el establecimiento con ella de comunicaciones seguras.
  - b. Sistemas de firma electrónica avanzada mediante certificados de identificación de la sede electrónica del Ayuntamiento. La sede electrónica municipal utilizará certificados de identificación cuando deban identificarse ante los usuarios y cifrar sus comunicaciones con éstos. La identificación y el cifrado del canal serán obligatorios en todos los casos en los que se solicite a los usuarios datos de carácter personal y siempre que sea preciso garantizar la



autenticidad de origen y la integridad de la información proporcionada en la sede electrónica municipal o en los sitios web municipales distintos de estas.

c. Sistema de firma electrónica mediante sello electrónico que podrán utilizarse en .el desarrollo de actuaciones automatizadas. La relación de los sellos electrónicos utilizados por la administración municipal y sus organismos públicos, incluyendo las características de los certificados electrónicos y prestadores que los expiden será pública y se podrá acceder a ella en la sede electrónica.

En concreto, en la sede electrónica se indicará:

- El organismo u órgano titular del sello que será del responsable de su utilización, *con* indicación de su adscripción en la administración municipal.
- Características técnicas generales del sistema de firma y certificado aplicable.
- Servicio de validación para la verificación del certificado.
- Actuaciones y procedimientos en los que podrá ser utilizado.

d. Sistema de firma electrónica mediante medios de autenticación del personal al servicio de la administración municipal y sus organismos públicos. El personal al servicio de la administración municipal utilizará los sistemas de firma electrónica que se determinen en cada caso, entre las siguientes:

- Firma electrónica basada en el DNI electrónico.
- Certificado electrónico emitido por el Ente Prestador de Servicios de Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana. La administración municipal facilitará a los cargos electos, a los miembros del gobierno municipal y al personal municipal que precise de mecanismos de identificación y autenticación para el ejercicio de sus funciones el certificado electrónico correspondiente para personal al servicio de la administración local.

### **CAPÍTULO III DEL REGISTRO ELECTRÓNICO**

#### **Artículo 21. Creación, gestión y régimen general de funcionamiento del Registro Electrónico**

1. A los efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 25, 26 y 27 de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, se crea el Registro Electrónico General del Ayuntamiento, con el fin de que pueda ser utilizado por los ciudadanos o por los propios órganos de la administración municipal, para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones que se realicen por vía telemática.

2. El Registro Electrónico del Ayuntamiento estará permanentemente disponible en la sede electrónica de este. El registro telemático permitirá la entrada .de documentos electrónicos a través de redes abiertas de telecomunicación todos los días del año durante las veinticuatro horas. Los formularios electrónicos y, en su caso, las aplicaciones informáticas que se faciliten a los ciudadanos para la iniciación de procedimientos de competencia municipal podrán enlazar directamente con el mismo, siempre que se respeten todas las garantías y requisitos formales en la entrega de la documentación y en la recepción del correspondiente acuse de recibo.

3. El Registro Electrónico del Ayuntamiento anotará, además, la remisión de escritos y comunicaciones que, por vía telemática y cumplimiento los requisitos establecidos en la presente ordenanza, realicen los órganos de la administración municipal a los interesados en los procedimientos y trámites a que se refiere el anexo de esta ordenanza o que en lo sucesivo se incorporen al mismo.

4. El acceso al Registro Electrónico del Ayuntamiento se realizará, en todo caso, bajo la cobertura del certificado de identificación de sede electrónica, de forma que resulte suficiente garantizada la confidencialidad de los documentos transmitidos.

5. El registro sólo estará habilitado para la recepción o transmisión de documentos electrónicos relativos a las actividades, servicios o procedimientos contemplados en la presente ordenanza y que se especifiquen en la sede electrónica. Los escritos y comunicaciones de trámites no especificados en la sede electrónica carecerán de efectos jurídicos y se tendrán por no presentados.

6. El registro estará operativo todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones necesarias por razones técnicas, de las que se informará en las propias sede electrónica Asimismo, en casos de interrupción no planificada en el



funcionamiento de la unidad registral telemática, se visualizará un mensaje en el cual se comunique esta circunstancia, siempre que sea posible.

7. Corresponde al alcalde la dirección e impulso del registro, promoviendo las acciones que resulten necesarias para mantenerlo y adaptarlo a futuras innovaciones tecnológicas.

8. El Ayuntamiento proveerá las herramientas técnicas que resulten necesarias para el correcto desarrollo de los contenidos del registro, así como adoptar las medidas, de todo orden, exigidas por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

#### **Artículo 22. Información a los usuarios**

1. En el procedimiento para el acceso al Registro Electrónico del Ayuntamiento se informará a los ciudadanos, directamente o mediante enlaces a otras zonas de la sede electrónica donde se recoja la información, de los siguientes aspectos:

- a. La fecha y hora oficial.
- b. Requisitos técnicos para el acceso y la utilización del registro electrónico.
- c. Los sistemas de firma electrónica avanzada y clases de certificados electrónicos admitidos por el Ayuntamiento y los prestadores de servicios de certificación que los expiden.
- d. La relación actualizada de procedimientos y trámites electrónicos disponibles, los formularios correspondientes a los mismos y los documentos susceptibles de ser presentados.
- e. El estado de funcionamiento del sistema y, en su caso, las paradas técnicas previstas. En los supuestos de interrupción no planificada, y siempre que sea posible, el usuario visualizará un mensaje en que se comunique tal circunstancia.

2. En los casos en los que se exija a los usuarios el empleo de determinados formularios o programas informáticos, éstos estarán accesibles en el procedimiento de acceso al Registro. En particular, cuando se aporten documentos electrónicos en un formato no preservable se proporcionarán servicios para su transformación a un formato preservable de forma previa a la entrega.

#### **Artículo 23. Funciones del Registro Electrónico**

El Registro Electrónico del Ayuntamiento realizará las siguientes funciones:

- a. Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones remitidas a los órganos y entidades a las que se refiere el artículo 2 de la presente ordenanza y que forman parte de la administración municipal, relativos a los procedimientos susceptibles de tramitación electrónica que se especifiquen en la sede electrónica del Ayuntamiento.
- b. Expedición de los recibos acreditativos de la presentación por parte de los ciudadanos de las solicitudes, escritos y comunicaciones que éstos dirijan a la administración municipal, recibos que generará el propio sistema informático de modo automático.
- c. Expedición de los avisos de notificación que comuniquen a los interesados la puesta a su disposición, en la carpeta ciudadana, de comunicaciones y notificaciones telemáticas que los órganos y entidades de la administración municipal emitan.
- d. Remisión de escritos y comunicaciones por parte de los órganos de la administración de la administración municipal a los interesados.
- e. Mantenimiento y conservación de un archivo informático de los asientos de entradas y salidas de solicitudes, escritos y comunicaciones telemáticas, correspondientes a cada año natural.

#### **Artículo 24. Funcionamiento**

1. Como acreditación de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones que se realicen por vía telemática por los órganos de la administración y por los ciudadanos, dirigidas a órganos de la administración Municipal el propio sistema informático expedirá un recibo electrónico acreditativo de la constancia, en los asientos registrales, de los datos siguientes:

- a. Número de registro de entrada o de salida;
- b. Fecha y hora de presentación de la correspondiente solicitud, escrito o comunicación;
- c. Identificación del interesado o de su representante, y de la persona u órgano administrativo, entidad autónoma o entidad de derecho público receptor de la comunicación telemática; y



d. Tipo de documento y asuntos que se registran. Este recibo electrónico se hará llegar al destinatario en el momento de la solicitud en la sede electrónica del Ayuntamiento, en el momento inmediatamente posterior al que tenga lugar el asiento del documento recibido.

2. A estos efectos, todas las solicitudes, escritos o comunicaciones que se reciban o se remitan a través del Registro Electrónico se registrarán respetando el orden temporal de recepción o salida, y serán cursadas sin dilación a sus destinatarios por medios informáticos. Todos los asientos quedarán ordenados cronológicamente.

3. Los documentos electrónicos transmitidos a través del Registro Electrónico serán válidos a todos los efectos legales, siempre que quede acreditada su autenticidad, integridad, conservación, identidad del autor y, en su caso, la recepción por el interesado, en la forma prevista para cada caso o tipo de actuación en el artículo 25 de esta ordenanza.

4. En aquellos casos en que se detecten anomalías de tipo técnico en la transmisión telemática del documento, dicha circunstancia se pondrá en conocimiento del presentador del documento por el propio sistema, mediante los correspondientes mensajes de error para que se proceda a su subsanación.

5. Cuando, por razones técnicas, el registro de la solicitud haya tenido lugar pero el interesado no pueda obtener el justificante de presentación, podrá obtenerlo, posteriormente, en cualquier momento, con el número de registro de su solicitud.

#### **Artículo 25. Requisitos para la admisión de documentos**

1. Únicamente tendrán acceso al Registro Electrónico los documentos normalizados y la información que, en formato electrónico, pueda completarla, correspondiente a los servicios, procedimientos y trámites incluidos en la sede electrónica y reflejados en el Anexo de la presente ordenanza, correspondiendo al Ayuntamiento la competencia para fijar en cada momento su contenido.

2. Además, para la admisión de estas solicitudes se requerirá que en la misma conste correctamente identificado tanto el remitente, como la persona, órgano, procedimiento y la administración a la que se dirige. Para ello, resulta necesario que los interesados dispongan de un certificado electrónico reconocido en vigor, de conformidad con las previsiones del artículo 17 de esta ordenanza.

3. Cuando el interesado deba adjuntar determinada documentación para la debida tramitación de su solicitud o escrito, ésta podrá aportarse en soporte electrónico cuando se trate de documentos firmados electrónicamente por el propio interesado o por terceros que vengan autenticados a través de firma electrónica avanzada. En caso contrario, se admitirá la subsanación de la solicitud inicial mediante la aportación por cualquier medio de la documentación que haya que presentar, previo su requerimiento por parte del órgano competente para la tramitación del procedimiento de que se trate, en el plazo que establezca la normativa específica de dicho procedimiento o, en su defecto, en el plazo que establece el artículo 71.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en cualquiera de las oficinas de registro de la administración municipal o en los demás lugares que esta establece el artículo 38.4 de la citada Ley, indicando el número de registro de entrada asignado por el Registro Electrónico a la solicitud o escrito a la que se adjunta de dicha documentación.

4. No podrá establecerse el carácter obligatorio de la presentación por los ciudadanos de solicitudes, escritos y comunicaciones a través del Registro Electrónico del Ayuntamiento.

#### **Artículo 26. Denegación del registro**

1. El Registro Electrónico del Ayuntamiento rechazará toda presentación que no esté respaldada por identificación electrónica fehaciente, según los criterios definidos en esta ordenanza, así como aquellas que contengan ficheros cuyo formato no se ajuste a las especificaciones técnicas del registro o que presumiblemente puedan contener códigos malicioso o cualquier otro mecanismos que pueda provocar anomalías o fallos en el funcionamiento del registro, o suponga un riesgo para la integridad o seguridad de los sistemas de información municipales.

2. En los casos previstos en el párrafo anterior, así como cuando se detecten anomalías técnicas en la transmisión telemática de los documentos electrónicos, el Registro Electrónico del Ayuntamiento no admitirá ningún dato, poniendo dicha circunstancia en conocimiento del



solicitante, mediante los correspondientes mensajes de error, para que proceda a la subsanación del envío, y conservando un registro de la incidencia en un fichero al efecto.

**Artículo 27. Efectos de la presentación**

1. La presentación a través del Registro Electrónico de solicitudes y escritos relativos a los procedimientos que se mencionan en el anexo producirá todos los efectos jurídicos.
2. Se podrá acreditar la presentación de las .solicitudes y escritos en el Registro Electrónico mediante el recibo expedido por éste de modo automático.

**Artículo 28. Cómputo de plazos**

1. A efectos del cómputo de plazos para su cumplimiento por los interesados, serán considerados días inhábiles los así declarados para todo el territorio nacional, para la Comunitat Valenciana y para el municipio.
2. El inicio del cómputo .de los plazos que afecten a la administración municipal vendrá determinado por la fecha y hora de presentación de cada documento en el Registro Electrónico del Ayuntamiento.
3. La recepción de documentos en un día inhábil, se entenderá producida en la primera hora del primer día hábil siguiente. Para ello, en el asiento de entrada se inscribirán como fecha y hora de la presentación aquellas en las que se produjo efectivamente la recepción, constando como fecha y hora de entrada la primera hora del primer día hábil siguiente.
4. Los documentos se entenderán recibidos en el plazo establecido si se inicia la transmisión dentro del mismo día y se finaliza con éxito. A efectos de cómputo de plazos, será válida y producirá efectos jurídicos la fecha de entrada que se consigne en el recibo expedido por la unidad registral telemática correspondiente. Una autoridad de sellado de tiempo garantiza que la fecha y hora asignada en el recibo expedido por la unidad registral telemática es la hora oficial que establece el Real Instituto y Observatorio de la Armada.
5. El Registro Electrónico no realizará, ni anotará salidas de documentos en día inhábiles.
6. En la sede electrónica figurará la relación de los días inhábiles, incluidas las festividades locales.

**Artículo 29, Autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación del contenido de los asientos electrónicos**

1. El sistema informático soporte del Registro Electrónico garantizará la autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación de los asientos practicados, mediante la utilización de la firma electrónica avanzada.
2. En la remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones que se realicen a través del Registro Electrónico a los órganos competentes para la tramitación de los mismos o desde éstos hacia los interesados, se adoptarán las medidas de seguridad necesarias para evitar la interceptación y alteración de las comunicaciones, los accesos no autorizados, y para garantizar la protección de los datos de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y las disposiciones que la desarrollan.
3. Asimismo, el sistema informático soporte del Registro Electrónico informará a todos aquellos órganos de la administración y a los ciudadanos que deseen acceder al mismo, que la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones de forma telemática supone la comunicación de sus datos personales a los órganos administrativos o entidades competentes para su recepción y tramitación.

**CAPÍTULO IV  
DE REQUISITOS Y EFICACIA DE LOS DOCUMENTOS Y COMUNICACIONES  
ELECTRÓNICAS**

**Artículo 30. Condiciones generales de la notificación electrónica**

1. Para que las notificaciones administrativas que resulten de la aplicación de las actuaciones contempladas en esta ordenanza puedan llevarse a cabo mediante medios o soportes informáticos y electrónicos, de conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, será preciso que el interesado haya señalado o consentido expresamente dicho medio de notificación como preferente, salvo en el caso que la utilización de los medios electrónicos sea obligatoria para la persona interesada en los términos establecidos reglamentariamente. Tanto la indicación de la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento citados anteriormente



podrán emitirse y recabarse, en todo caso, por medios electrónicos, designándose la dirección o buzón de correo electrónico a efectos de practicar la notificación al interesado.

2. El consentimiento 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. El interesado podrá durante la tramitación del procedimiento modificar la forma de notificación, determinando que la notificación se realice mediante vía telemática, o bien revocando el consentimiento para que se practique la notificación telemática, en cuyo caso deberá comunicarlo así al órgano competente y señalar un domicilio postal donde practicar las sucesivas notificaciones.

3. En los procedimientos administrativos electrónicos iniciados a instancia de parte, se presumirá la existencia de dicha aceptación, salvo que la misma persona haya manifestado lo contrario por medios electrónicos.

#### **Artículo 31. Formas de practicar la notificación telemática**

La práctica de notificaciones por medios electrónicos podrá efectuarse, de alguna de las siguientes formas:

- a. Mediante la dirección electrónica habilitada.
- b. Mediante sistemas de correo electrónico.
- c. Mediante comparecencia electrónica en la sede electrónica.

#### **Artículo 32. Práctica de la notificación a través de la dirección electrónica**

La práctica de la notificación a través de la dirección electrónica se realizará del siguiente modo:

- a. A través del Registro Electrónico correspondiente se enviará por correo electrónico a la dirección facilitada a la administración municipal por el interesado, un aviso de notificación de carácter informativo, que comunicará al interesado la existencia de una notificación dirigida al mismo, así como a la dirección de la página web a la que debe acceder para poder obtenerla.
- b. El interesado podrá acceder a la página de notificación telemática previa su identificación personal a través del certificado de usuario. A través de esta página de notificación telemática tendrá acceso a la notificación, la cual contendrá la designación del órgano administrativo o entidad que efectúa la notificación, la referencia al tipo de documento que se notifica, el número de expediente al que se refiere, y la fecha y registro de salida.
- c. Una vez haya accedido a la página de notificación telemática se mostrará en el equipo del interesado la información más relevante del contenido de la notificación a realizar, a fin de que pueda comprobar los datos de la misma antes de preceder a su aceptación. Esta información se suministrará a través de un documento electrónico que se denominará «documento de entrega de notificación», el cual tendrá un formato imprimible para que el interesado pueda conservarlo a efectos informativos.
- d. Si el interesado acepta la notificación accederá a los documentos objeto de la misma, que también tendrán formato imprimible. e. Se dejará constancia en el expediente administrativo de la aceptación o rechazo de la notificación telemática, produciendo los efectos previstos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común.

#### **Artículo 33. Notificación por comparecencia electrónica**

1. La notificación por comparecencia electrónica consiste en el acceso por el interesado, debidamente identificado, al contenido de la actuación administrativa correspondiente a través de la sede electrónica del Ayuntamiento.
2. Para que la comparecencia electrónica produzca los efectos de notificación, de acuerdo con el artículo 28.5 de la Ley 11/2007, se requerirá que reúna las siguientes condiciones:
  - a. Que con carácter previo al acceso a su contenido, el interesado deberá visualizar un aviso del carácter de notificación de la actuación administrativa que tendrá dicho acceso.
  - b. El sistema de información correspondiente dejará constancia de dicho acceso con indicación de fecha y hora.

#### **Artículo 34. Notificación mediante recepción en dirección de correo electrónico**

Se podrá acordar la práctica de notificaciones en las direcciones de correo electrónico que los ciudadanos elijan siempre que se genere automáticamente y con independencia de la voluntad del destinatario un acuse de recibo que deje constancia de su recepción y que se origine en el momento del acceso al contenido de la notificación.



#### **Artículo 35. Efectos de la notificación**

1. La notificación efectuada conforme a los criterios establecidos en los artículos anteriores, se entenderá practicada, a todos los efectos legales, en el momento en que se acepta la misma, a través de la firma electrónica del documento de entrega de notificación.
2. La práctica de la notificación podrá acreditarse, a todos los efectos legales, a través del acuse de recibo de la notificación, que se expedirá una vez aceptada la notificación.
3. La fecha de recepción de la notificación que conste en el correspondiente acuse de recibo de la notificación expedido por el Registro Electrónico, será válida a los efectos del cómputo de plazo y términos, con los efectos que en cada caso se prevean en la norma reguladora del procedimiento administrativo correspondiente.

#### **Artículo 36. Notificaciones a través del sistema de notificaciones electrónicas de la Generalitat**

1. En virtud del convenio suscrito con la Generalitat, el Ayuntamiento podrá utilizar el sistema de notificaciones electrónicas de la Generalitat para practicar las notificaciones electrónicas de las solicitudes, escritos y comunicaciones que hayan realizado los ciudadanos a la administración municipal objeto de esta ordenanza.
2. La notificación practicada a través del sistema de notificación electrónicas de la Generalitat, de conformidad con las condiciones y requisitos previstos en el Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat, tendrá los mismos efectos que las notificaciones realizadas por la administración municipal a través de los mecanismos previstos en esta ordenanza.

### **CAPÍTULO V DE LOS DOCUMENTOS Y LOS ARCHIVOS ELECTRÓNICOS**

#### **Artículo 37. Documentos electrónicos**

1. Se entiende por documento electrónico cualquier representación de texto, imagen, sonido o video, o las combinaciones de todos o alguno de estos elementos, que haya sido codificada mediante el empleo de un programa de tratamiento de la información y resulte legible gracias al mismo programa usado para su generación u otro equivalente, siendo susceptible de tramitación individualizado.
2. Los documentos administrativos electrónicos, a su vez, deberán haber sido expedido y firmados electrónicamente mediante los sistemas de firma previstos en los artículos 18 y 19 de la Ley 11/2007 y, deberán ajustarse a los requisitos de validez previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
3. Los documentos administrativo electrónicos emitidos por las administraciones incluidas en el artículo 2 de esta ordenanza, de conformidad con lo dispuesto en los apartados anteriores, gozarán de la validez de documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad, conservación y, en su caso, recepción de manera fehaciente por sus destinatarios, así como el cumplimiento de las demás garantías y requisitos exigidos por la normativa aplicable.
4. Estos documentos desplegarán su eficacia cuando sean recibidos por sus destinatarios.

#### **Artículo 38. Archivo de documentos electrónicos**

1. La administración municipal podrá archivar por medios electrónicos todos los documentos que se produzcan en el ejercicio de sus funciones, de manera que se cumplan los términos previstos en la normativa de procedimiento administrativo común y normativa autonómica valenciana en materia de archivos. La reproducción en soporte electrónico de documentos en soporte papel se hará de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 39 de esta ordenanza.
2. El archivo de documentos electrónicos se realizará de acuerdo con la normativa vigente en materia de gestión documental en lo relativo al cuadro de clasificación, método de descripción y calendario de conservación.
3. Los documentos electrónicos que se reciban y transmitan a través del registro telemático serán archivados y custodiados en medios o soportes electrónicos por los responsables de la gestión de los servidores de dicho registro. Para su archivo podrá utilizarse el mismo formato o soporte en el que se originó el documento electrónico originario o cualquier otro que asegure la identidad e integridad de la información que el documento contenga.



4. Lo dispuesto en el apartado anterior, lo es sin perjuicio de la obligación del órgano que tramite el procedimiento de archivar la copia del documento electrónico que se le haga llegar, así como de las obligaciones de transferencia de estos documentos a los archivos centrales en los supuestos que dispone la normativa de archivos aplicable.

5. La custodia documental de los documentos producidos en los expedientes tramitados electrónicamente se realizará por resellados de tiempo por una Autoridad de Sellado de Tiempo reconocida.

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

7. El Ayuntamiento podrá establecer convenios o acuerdos con otras entidades para el archivo definitivo de sus documentos electrónicos, siempre y cuando se cumplan las garantías previstas en este artículo.

#### **Artículo 39. Acceso a documentos electrónicos y copias**

El acceso a los documentos almacenados por medios o en soportes electrónicos o informáticos que se encuentren archivados, se regirá por lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y normativa de desarrollo.

### **TÍTULO TERCERO**

#### **DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS**

#### **Artículo 40. Instrucción del procedimiento utilizando medios electrónicos**

1. La administración municipal pondrá a disposición de las personas interesadas en su carpeta ciudadana un servicio electrónico de acceso restringido al expediente donde aquellas podrán consultar la información sobre el estado de tramitación del procedimiento y el órgano responsable de su tramitación y resolución.

2. Las aplicaciones y sistemas de información utilizados para la instrucción por medios electrónicos de los procedimientos deberán garantizar el control de los tiempos 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.

3. La petición y evacuación de los informes que recabe el órgano instructor, durante la tramitación del procedimiento se producirá a través de medios electrónicos entre los órganos administrativos implicados, salvo que causas técnicas lo impidan o dificulten de tal grado que puedan verse superado los plazos legales o reglamentariamente establecidos.

4. Los sistemas de comunicación utilizados en la gestión electrónica de los procedimientos para las comunicaciones entre los órganos y unidades intervinientes a efectos de emisión y recepción de informes u otras actuaciones deberán cumplir los requisitos de autenticidad, seguridad, integridad y conservación.

5. 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 electrónicos.

6. La práctica de la prueba en la tramitación administrativa podrá incorporar la utilización de sistemas tecnológicos y audiovisuales que permitan su realización eficiente evitando desplazamientos, siempre que acrediten de manera segura su realización y contenido.

#### **Artículo 41. Presentación de alegaciones, documentos y declaración responsable**

1. Los interesados en un procedimiento administrativo tramitado por medios electrónicos podrán en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución formular alegaciones por vía telemática que deberán ser tenidas en cuenta en la forma que se establezca en la normativa general del procedimiento administrativo. La presentación de estas alegaciones deberá contener la totalidad de los requisitos de identificación, seguridad e integridad contemplados en la presente ordenanza y demás normativa que fuere de aplicación.

2. No será necesario aportar documentos que se encuentren en poder de la administración municipal o de otras administraciones públicas con las que el Ayuntamiento haya firmado un





convenio de colaboración. El ejercicio de este derecho se hará de acuerdo con la normativa aplicable a cada procedimiento.

3. La administración municipal promoverá la paulatina sustitución de la aportación de documentos acreditativos del cumplimiento de requisitos por una declaración responsable del interesado indicativa de la concurrencia de dichos requisitos y el compromiso de aportar los justificantes, a requerimiento de la administración.

#### **Artículo 42. Presentación de certificados administrativos**

1. La administración municipal promoverá la eliminación paulatina de los certificados emitidos en formato papel que serán sustituidos por certificados electrónicos o transmisiones de datos. Dichos certificados y transmisiones de datos se ajustarán a las prescripciones establecidas en la normativa vigente en materia de protección de datos, procedimiento administrativo y a lo dispuesto en la presente ordenanza.

2. La administración municipal emitirá certificados electrónicos sobre los datos que figuran en su poder a petición de los ciudadanos.

3. Los ciudadanos, en sustitución de los certificados en papel podrán presentar a la administración municipal certificados en soporte electrónico de otras administraciones obtenidos electrónicamente o bien mediante la copia electrónica del certificado en papel, en las condiciones previstas en el artículo 38 de esta ordenanza.

#### **Artículo 43. Certificados electrónicos**

1. Los certificados electrónicos contendrá los datos objeto de certificación y la firma electrónica de la autoridad o funcionario competente para expedirlos.

2. La expedición de un certificado electrónico se realizará:

a. A solicitud del interesado, a quien le será enviado o puesto a disposición para su remisión al órgano que lo requiere.

b. A instancia del órgano requirente, bien a iniciativa del interesado o del propio órgano requirente siempre que cuente con el expreso consentimiento de aquel, salvo que el acceso esté autorizado por una Ley. En este supuesto, la petición de certificado identificará el trámite o procedimiento para el que se requiere y hará constar que se dispone del consentimiento expreso del interesado o la norma que lo exceptúe.

3. A estos efectos, el consentimiento del interesado para que el certificado sea requerido por el órgano tramitador del procedimiento habrá de constar en la solicitud de iniciación del procedimiento o en cualquier otra comunicación posterior, sirviendo el recibo de presentación de esta como acreditación del cumplimiento del requisito de presentación del certificado. Si no prestara su consentimiento, el interesado deberá solicitar y aportar el certificado correspondiente.

4. Los certificados administrativos electrónicos producirá idénticos efectos que los expedidos en soporte papel. 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 emisor.

#### **Artículo 44. Transmisiones de datos**

1. Sin perjuicio de la necesidad de obtener los certificados administrativos, bien en soporte papel o bien en soporte telemático, en cualquier momento a lo largo del procedimiento el órgano instructor podrá solicitar a los órganos, administraciones y entidades competentes la transmisión telemática de aquellos datos que sean necesarios para la correcta instrucción del procedimiento.

2. Las transmisiones de datos tendrán naturaleza jurídica de certificados cuando sean firmados electrónicamente por el titular del órgano responsable de los datos transmitidos y conste expresamente tal naturaleza.

3. Para la sustitución de un certificado por la transmisión de los correspondientes datos el titular de estos deberá haber consentido expresamente la realización de la transmisión, salvo en los supuestos previstos en norma con rango de ley. Si no prestara su consentimiento, el interesado deberá solicitar y aportar el correspondiente certificado.

4. Toda transmisión de datos se efectuará a solicitud del órgano o entidad tramitadora en la que se identificarán los datos requeridos y sus titulares así como la finalidad para la que se requieren. En la solicitud se hará constar que se dispone del consentimiento expreso de los titulares afectados, salvo que dicho consentimiento no sea necesario.



5. De la petición y recepción de los datos se dejará constancia en el expediente por el órgano u organismo receptor. A efectos de la verificación del origen y la autenticidad de los datos por los órganos de fiscalización y control se habilitarán mecanismos para que los órganos mencionados puedan acceder a los datos transmitidos.

**Artículo 45. Acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación**

1. En los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad electrónicamente, el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición de la persona interesada un servicio electrónico de acceso restringido (carpeta ciudadana) donde éste pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información.

2. En el resto de los procedimientos igualmente a través de la carpeta ciudadana se podrá consultar el estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

**Artículo 46. Terminación de los procedimientos por medios electrónicos**

1. Cualquiera de los actos que ponen fin al procedimiento administrativo, así como los recursos y reclamaciones que quepa interponer contra ellos, podrán ser producidos y comunicados por medios electrónicos, conforme a lo que se establece en la presente ordenanza.

2. La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos garantizará la identidad del órgano competente para resolver mediante el empleo de alguno de los instrumentos de identificación previamente establecidos.

3. La resolución expresa dictada en un procedimiento administrativo deberá indicar, además del contenido que resulte obligatorio conforme a la normativa de régimen general aplicable, también los medios electrónicos para la interposición de los correspondientes recursos que quepan contra ella.

4. El traslado de documentos electrónicos, incluidos los que deben figurar en los libros de resoluciones y en los libros de actas de los órganos de gobierno municipal, mientras éstos no se hayan realizado en soporte electrónico, se hará mediante la creación de un documento electrónico, de acuerdo con lo establecido en el artículo 37 de esta ordenanza.

5. Podrán adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así esté previsto.

**Artículo 47. Desistimiento o renuncia**

El desistimiento de la solicitud o la renuncia a los derechos dentro de un procedimiento administrativo tramitado telemáticamente podrán formularse mediante documento electrónico en que conste tal declaración de voluntad, efectuándose de oficio la anotación del desistimiento o de la renuncia que corresponda en el expediente administrativo electrónico.

**Artículo 48. Actuación administrativa automatizada**

La administración municipal podrá emitir actos administrativos de forma automatizada, en los términos previstos en la normativa aplicable y en esta ordenanza, con total eficacia y validez frente a terceros.

**TÍTULO CUARTO**

**INCORPORACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS A LA TRAMITACIÓN POR VÍA ELECTRÓNICA**

**Artículo 49. Procedimientos incorporados a la tramitación electrónica.**

1. El Ayuntamiento incorporará progresivamente los trámites y procedimientos administrativos municipales a la tramitación por vía electrónica de acuerdo con lo dispuesto en la presente ordenanza.

2. Por medio de los trámites y procedimientos mencionados en el apartado anterior, se podrá pedir información, realizar consultas, formular solicitudes, presentar pretensiones, practicar alegaciones, emitir y recibir facturas, realizar pagos, oponerse a las resoluciones y actos administrativos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que reconoce el ordenamiento jurídico administrativo.

3. Con la incorporación progresiva de trámites y procedimiento administrativos electrónicos, el Ayuntamiento promoverá la simplificación y transparencia de los procesos de trabajo, la eficiencia, agilidad y flexibilidad en la gestión, tramitación y resolución de los procedimientos administrativos, así como la excelencia en la prestación de los servicios públicos.

**Artículo 50. Mecanismo de incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica**





1. La incorporación de procedimientos y trámites para su gestión electrónica por parte del Ayuntamiento se llevará a cabo con pleno respeto de las garantías y procedimientos administrativos establecidos en la normativa general de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento administrativo Común, teniendo en cuenta los objetivos de simplificación administrativa.
2. La aplicación de medios electrónicos a la gestión de procedimientos, procesos y servicios irá precedida siempre de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento de conformidad con los criterios establecidos en la normativa sobre acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
3. Las características de los procedimientos y trámites que se incorporen a la administración electrónica se deberán definir sobre la base del correspondiente proyecto de incorporación, de acuerdo con lo previsto en los artículos siguientes.
4. Las previsiones contenidas en este Título también serán de aplicación a los siguientes supuestos:
  - Al procedimiento de modificación de los procedimientos y trámites que se hayan incorporado a la tramitación por vía electrónica.
  - Al régimen de funcionamiento de los instrumentos y servicios específicos de la administración electrónica.
  - A la firma de convenios de colaboración y cooperación con otras administraciones y entidades en materia de administración electrónica.
  - A los procedimientos de comunicación y de relación con otras administraciones públicas.

#### **Artículo 51. Proyecto de incorporación**

Para la inclusión de un trámite o procedimiento para su gestión por vía electrónica será requisito imprescindible la aprobación de un proyecto de incorporación que deberá contener:

- Identificación de los trámites y procedimientos que se incorporan.
- Memoria justificativa de la incorporación.
- Identificación de los canales electrónicos habilitados para la realización del trámite.
- Sistemas de identificación y acreditación electrónica de la voluntad de la ciudadanía para cada uno de los trámites que se incorporen.
- Programas y aplicaciones electrónicos que se utilizarán para cada uno de los trámites y procedimientos que se incorporen.
- Medidas de protección de datos de carácter personal y de valoración de los riesgos.
- Informe 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 52. Tramitación del proyecto de incorporación**

1. Corresponderá a los servicios técnicos municipales, a propuesta del alcalde, la redacción de los proyectos de incorporación del procedimiento que se pretende realizar por medios electrónicos. Para la elaboración del proyecto podrán suscribirse convenios de colaboración con otras administraciones públicas al objeto de recabar el apoyo técnico de las mismas.
2. Redactado el proyecto el mismo deberá ser remitido a los servicios jurídicos, con el fin de que emita el informe de administración electrónica, en el que se analice la adecuación del procedimiento administrativo electrónico que se pretende implantar al ordenamiento jurídico aplicable.
3. Emitido el precitado informe el expediente será remitido al órgano competente para su aprobación (sólo para el caso de la inclusión inicial de procedimientos).
4. La aprobación será objeto de publicación en los diarios o tabloneros de anuncios oficiales de las normas que regulen los procedimientos administrativos.
5. Aprobada la incorporación de un trámite o de un procedimiento a su tramitación por vía electrónica, se incluirá, a los efectos informativos, en el catálogo de trámites y procedimientos electrónicos incluidos en la sede electrónica del Ayuntamiento, donde se incorporará un resumen suficientemente explicativo y didáctico del contenido esencial del procedimiento o proceso aprobado.

#### **Artículo 53. Procedimiento de implantación de la actuación automatizada**

1. La implantación de los procedimientos administrativos electrónicos automatizados requerirá, al margen de seguir el procedimiento previsto de forma general para la implantación de los procedimientos administrativos electrónicos, que se cumplan los siguientes requisitos:



- a. La previsión de este tipo de actuación en la normativa que regule el procedimiento.
  - b. La identificación del órgano competente para el diseño, mantenimiento y gestión de la aplicación informática que se utilice para la actuación automatizada, así como del procedimiento de auditoría del sistema de información y de su código fuente.
  - c. La identificación del órgano competente a los efectos de responsabilidad de impugnación de los actos emitidos de forma automatizada.
  - d. La aprobación por parte del órgano indicado en el apartado anterior de la aplicación informática utilizada.
  - e. La publicación de las características y prescripciones técnicas de la aplicación informática.
2. Para la identificación y autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada deberá utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica:
- a. Sello electrónico de la administración municipal.
  - b. Código seguro de verificación vinculado a la administración municipal.

### DISPOSICIÓN ADICIONAL

#### Única. Habilitación

Se habilita a la Junta de Gobierno Local para que respecto de los procedimientos administrativos electrónicos que se indican en el anexo, pueda adoptar las instrucciones que procedan en orden a la tramitación electrónica de los mismos, así como para la inclusión de nuevos procedimientos sin la necesidad de que estos sean aprobados por pleno.

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

#### Primera. Incorporación de trámites y procedimientos actuales

Los trámites y procedimientos disponibles actualmente para la tramitación por vía electrónica y que se relacionan en el Anexo de esta ordenanza, se considerarán incorporados a la tramitación electrónica y se deberán incluir en el catálogo de trámites y procedimientos electrónicos del Ayuntamiento desde el momento de entrada en vigor de esta ordenanza.

#### Segunda. Adaptación de procedimientos electrónicos que no se ajusten a esta ordenanza

Aquellos procedimientos electrónicos que en el momento de la entrada en vigor de esta ordenanza se estén realizando de un modo distinto al previsto en la misma deberán adaptarse a sus disposiciones en un plazo no superior a dos años. A tal efecto será de aplicación lo previsto en el artículo 53 de esta ordenanza.

#### Tercera. Procedimientos en vigor

Esta ordenanza no se aplicará a los procedimientos iniciados con anterioridad a su entrada en vigor.

#### Cuarta. Sede electrónica

En la medida de las posibilidades presupuestarias, el Ayuntamiento deberá poner en marcha/adaptado la sede electrónica de la administración municipal a las previsiones de la presente ordenanza.

#### Quinta. Validación de copias

En la medida de las posibilidades presupuestarias, el Ayuntamiento desarrollará en la sede electrónica el sistema de validación de copias de los documentos administrativos electrónicos, mediante el cual se permita acceder al documento electrónico auténtico del que se obtuvo la misma, informando sobre la validez de la firma o firmas electrónicas del citado documento, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de esta ordenanza.

#### Sexta. Tablón de anuncios electrónico

El tablón de anuncios regulado en la presente ordenanza será puesto en funcionamiento en función de las posibilidades presupuestarias del municipio.

#### Séptima. Archivo electrónico

En función de la disponibilidad presupuestaria se realizará una propuesta acerca de la puesta en marcha, organización y funcionamiento del archivo electrónico previsto en esta ordenanza.

#### Octava. Ventanilla única

El sistema de gestión de la ventanilla única se aplicará en coordinación con el resto de administraciones públicas, una vez acordada el sistema de gestión por la Conferencia Sectorial de Administración Pública.



### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

#### Única. Derogación normativa.

- 1.- Queda derogado el Reglamento Municipal de Registro Electrónico de 22 de febrero de 2010.
- 2.- A la entrada en vigor de esta ordenanza quedarán derogadas las disposiciones municipales en todo lo que se oponga o contradiga a lo dispuesto en la presente ordenanza.

### DISPOSICIONES FINALES

#### Primera. Nuevos trámites y procedimientos

A partir de la entrada en vigor de esta ordenanza, cualquier regulación que se efectúe de nuevos procedimientos y trámites administrativos, o modificación de los existentes, deberá prever la posibilidad de su tramitación por medios electrónicos y se ajustará a las condiciones y requisitos previstos en esta ordenanza. Su regulación se ajustará al procedimiento de incorporación previsto en esta ordenanza.

#### Segunda. Adaptación normativa

El Ayuntamiento se compromete a adaptar su normativa municipal antes de la puesta en marcha efectiva de las distintas aplicaciones que se definen en esta ordenanza lo que se producirá, de conformidad con lo indicado en las disposiciones transitorias cuarta a octava en función de las disponibilidades presupuestarias municipales.

#### Tercera. Aplicación de la legislación en materia de procedimiento administrativo común

En lo no previsto expresamente en esta ordenanza resultará directamente de aplicación lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y por las normas que regulen los distintos procedimientos administrativos.

**Cuarta. Entrada en vigor** La presente ordenanza entrará en vigor a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

### ANEXO

#### TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS DISPONIBLES PARA SU GESTIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

- Comunicación de incidencia Medio Ambiental
- Solicitud de dependencias Municipales de la Casa de Cultura
- Obtención del certificado de empadronamiento (solo presencial)
- Presentación de quejas y sugerencias
- Domiciliación bancaria de recibos
- Solicitud de duplicado de recibos
- Solicitud de licencias para la entrada de carruajes y vados permanentes
- Solicitud de anulación de la tasa de basura para viviendas deshabitadas
- Solicitud de devolución de la tasa de basura para viviendas deshabitadas

*DILIGENCIA: La presente Ordenanza fue aprobada por acuerdo del Pleno de fecha 24 de Julio de 2012 y publicada en el BOP nº 213 de 8 de Noviembre de 2012.*

LA SECRETARIA GENERAL

Olga Pino Diez

**ORDENANÇA MUNICIPAL REGULADORA DE L'ÚS DE L'ADMINISTRACIÓ  
ELECTRÒNICA****EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

En els últims anys s'han produït canvis tecnològics molt significatius que han suposat la irrupció de noves tecnologies de la informació i les telecomunicacions. En l'àmbit de les administracions públiques, aquests canvis es veuen reflectits en la necessitat d'incorporar aquestes tecnologies al funcionament quotidià d'aquesta, tant des d'una perspectiva interna com de cara al propi ciutadà que es relaciona amb l'administració pública.

El nostre ordenament jurídic ha incorporat gradualment preceptes en aquest sentit. Així, l'article 45 de la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, conté l'obligació per a administracions públiques d'impulsar «l'ocupació i l'aplicació de les tècniques i mitjans electrònics, informàtics i telemàtics» per al desenvolupament de la seua activitat i exercici de les seues competències.

La Llei 57/2003, de 16 de desembre, de Mesures per a la Modernització del Govern Local, va introduir en la Llei 7/1985, Reguladora de les Bases del Règim Local, un nou article 70 bis, l'apartat del qual 3 conté un mandat dirigit especialment als municipis per a l'impuls de la utilització interactiva de les tecnologies de la informació i la comunicació per a facilitar la participació i la comunicació amb els veïns, per a la presentació de documents, i per a la realització de tràmits administratius, d'enquestes i, en el seu cas, de consultes ciutadanes.

La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics, reconeix el dret de la ciutadania a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics, i desenvolupa l'obligació de les administracions públiques d'utilitzar les tecnologies de la informació d'acord amb les previsions d'aquesta llei, assegurant l'accés, la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat i la conservació de les dades, informacions i serveis que gestionen en l'àmbit de les seues competències. Recentment ha sigut publicada la Llei 3/2010, de 5 de maig de la Generalitat, de l'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, amb l'objectiu, entre altres, d'impulsar una administració electrònica moderna de manera homogènia, coordinada i col·laboradora en el marc de la Comunitat Valenciana i de totes les administracions i organitzacions públiques pròpies d'aqueix àmbit territorial establint una sèrie d'obligacions a aquestes administracions a fi de garantir el dret dels ciutadans a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques.

L'Ajuntament de Crevillent, coneixedor de les seues obligacions legals i conscient de la transcendència de la realització dels objectius que es persegueixen amb la implantació de l'administració electrònica, ha subscrit l'adhesió al conveni marc de col·laboració entre la Generalitat, les diputacions provincials i la Federació Valenciana de Municipis i Províncies, en matèria d'administració electrònica en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, de 3 de juliol de 2008, mitjançant el qual s'estableix el marc general de col·laboració per a l'impuls de l'administració electrònica entre les administracions municipals, oferint-los conjuntament serveis d'assistència en tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), així com la cessió de l'ús de plataformes, infraestructures, xarxes, o altres béns i drets TIC de titularitat de qualsevol d'aquestes.

Així mateix, l'Ajuntament està procedint a la incorporació gradual de procediments administratius per via telemàtica, circumstància que precisa d'una adequada regulació jurídica a través de la present ordenança que garantisca els drets i deures dels ciutadans en la utilització de mitjans electrònics en les seues relacions amb l'administració municipal.

L'ordenança s'estructura en CINCO títols, una disposició addicional, HUIT disposicions transitòries, QUATRE disposicions finals i un annex.

En el **títol preliminar** es defineixen l'objecte i l'àmbit d'aplicació del reglament. El **títol primer**, recull els drets de la ciutadania en relació amb l'administració electrònica, els sistemes d'accés als serveis electrònics i la transmissió de dades entre administracions públiques.

El **títol segon**, dedicat al règim jurídic de l'administració electrònica, regula aspectes tan transcendents com la seua electrònica de l'Ajuntament indicant el contingut de la mateixa i la informació que ha de posar-se a la disposició dels ciutadans. En aquest títol es regula també els sistemes d'identificació dels ciutadans i de l'administració, el registre electrònic de l'Ajuntament, els sistemes de comunicació telemàtica que pot utilitzar l'Ajuntament i els documents i arxius electrònics.



El **títol tercer** aborda la gestió electrònica dels procediments, establint els principis en què ha de basar-se la seua tramitació, les seues fases i la terminació del procés.

En **el títol quart** es regula el procediment d'incorporació dels procediments administratius electrònics, inclosos els procediments automatitzats.

Finalment en **l'annex I** s'indiquen els tràmits i procediments disponibles per a la seua tramitació electrònica.

## TÍTOL PRELIMINAR DISPOSICIONS GENERALS

### CAPÍTOL I OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

#### **Article 1. Objecte**

1. La present ordenança regula la utilització dels mitjans electrònics en l'àmbit de l'administració municipal del municipi de Crevillent, amb la finalitat de permetre als ciutadans l'exercici dels drets reconeguts per la Llei 11/2007, de 22 de juny, i per la Llei 3/2010, de 5 de maig.

2. Com a conseqüència d'això, aquesta ordenança té per objecte:

- Determinar els principis generals necessaris per al desenvolupament de l'administració electrònica en l'àmbit de l'Ajuntament de Crevillent, de conformitat amb el que es disposa en la legislació estatal i autonòmica reguladora de la matèria.
- Establir els drets i deures que regeixen les relacions establides per mitjans electrònics entre els ciutadans i l'administració municipal.
- Regular les condicions i efectes de la utilització dels mitjans electrònics en l'àmbit de l'activitat administrativa, i especialment en la tramitació dels procediments administratius.

#### **Article 2. Àmbit d'aplicació subjectiu**

1. La present ordenança serà aplicable a totes les entitats que formen l'administració municipal.

2. Quan actuen en règim de dret públic, l'Ajuntament podrà optar per incorporar a organismes públics, si els té, societats públiques de capital íntegrament públic o mixt, fins i tot de concessionaris privats de serveis públics.

#### **Article 3. Àmbit d'aplicació objectiu**

1. Aquesta ordenança s'aplicarà a les actuacions en què participe l'administració municipal que es duguen a terme per mitjans electrònics, i concretament a les següents:

- Les relacions de caràcter jurídicoeconòmic entre els ciutadans i l'administració municipal.
- La consulta per part dels ciutadans de la informació pública administrativa i de les dades administratives que estiguen en poder de l'administració municipal.
- La realització dels tràmits i procediments administratius incorporats per a la seua tramitació electrònica, de conformitat amb el que es preveu en aquesta ordenança.
- El tractament de la informació obtinguda per l'administració municipal en l'exercici de les seues potestats.

2. Els principis establits en la present ordenança resultaran així mateix d'aplicació:

- A les relacions per mitjans electrònics entre l'administració municipal i les altres administracions públiques;
- A les comunicacions entre els ciutadans i l'administració municipal no sotmeses al dret administratiu; i
- A les comunicacions d'avisos i incidències, presentació de queixes, formulació de suggeriments, la realització de preguntes als òrgans municipals i a les peticions i altres formes de participació no regulades específicament.

### CAPÍTOL II



## PRINCIPIS GENERALS

### Article 4. Principis generals de l'administració electrònica.

Al marge dels principis generals previstos en la Llei 11/2007, d'Administració Electrònica Estatal, i els previstos en la Llei 3/2010, d'Administració Electrònica en la Comunitat Valenciana, l'administració electrònica municipal es regeix pels següents principis:

a. En relació amb l'organització de l'administració electrònica:

- Principi de servei al ciutadà, en la mesura en què l'administració electrònica té com a finalitat l'aproximació de l'administració pública al ciutadà, garantint l'accés d'aquest als serveis electrònics municipals.

- Principi d'eficàcia, eficiència i economia. La implantació dels mitjans electrònics en l'administració municipal estarà presidida pels principis d'eficàcia, eficiència i economia. En particular, es realitzarà segons els següents criteris:

- L'impacte i la utilització per part dels ciutadans dels serveis municipals afectats.

- Els col·lectius de població als quals es dirigeix.

- Les millores assolibles per a la prestació del servei.

- La integració dels sistemes de relació amb els ciutadans, amb la resta de l'organització i amb els sistemes d'informació municipals.

- El nivell d'esforç tècnic, organitzatiu i econòmic requerit.

- La maduresa i disponibilitat de les tecnologies.

- Principi de neutralitat tecnològica. Les actuacions previstes en la present ordenança es duran a terme per l'administració amb independència dels instruments tecnològics utilitzats, sent la pròpia avaluació tecnològica la que determinarà l'ús, a cada moment, de l'instrument tecnològic més adequat.

- Principi d'Interoperabilitat.

- a. L'administració municipal garantirà l'adopció dels estàndards d'interoperabilitat i vetlarà perquè els sistemes d'informació utilitzats per ella siguin compatibles i es reconeguen amb els dels ciutadans i els d'altres administracions. b. En relació amb la difusió de la informació administrativa electrònica el principi de consulta oberta, garantint l'accés a la informació administrativa que, de conformitat amb les disposicions legals siga d'accés general, sense exigir cap classe d'identificació prèvia.

- c. En relació amb el procediment administratiu electrònic els següents principis:

- Principi de traçabilitat dels procediments i documents administratius. S'establiran sistemes i procediments de traçabilitat que permeten als ciutadans conèixer en tot moment, i a través de mitjans electrònics, l'estat de la tramitació i l'historial dels procediments i documents administratius, sense perjudici de l'aplicació dels mitjans tècnics necessaris per a garantir la intimitat i la protecció de les dades personals de les persones afectades.

- Principi d'intermodalitat de mitjans. Es garantirà que un procediment iniciat per un mitjà pugui continuar per un altre diferent, sempre que s'assegure la integritat i seguretat jurídica del conjunt del procediment. Els tràmits i procediments incorporats a la tramitació per via electrònica es podran dur a terme pels canals i mitjans electrònics que s'hagen determinat en el procés d'incorporació, d'acord amb el que es preveu en la present ordenança.

## TÍTOL PRIMER

### DELS DRETS I DEURES DELS CIUTADANS EN RELACIÓ AMB LA ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

#### Article 5. Dels drets dels ciutadans

1. De conformitat amb l'article 6 de la Llei 11/2007, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics, i article 6 d e la Llei 3/2010, de 5 de maig, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, es reconeix als ciutadans, en els termes fixats en la legislació vigent, el dret a relacionar-se amb l'administració municipal utilitzant mitjans electrònics per a l'exercici dels drets previstos en l'article 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, així com per a obtenir informacions, realitzar consultes i al·legacions, formular sol·licituds, manifestar





consentiment, iniciar actuacions efectuar pagaments, realitzar transaccions i oposar-se a les resolucions i actes administratius.

2. A més, dels drets generals reconeguts en l'article 6 de la Llei 11/2007, en l'àmbit d'aplicació de la present ordenança es re coneixen als ciutadans els següents drets:

- a. Dret a exigir de l'administració municipal que es dirigeixca a ells a través d'aquests mitjans i obtindre documents a través de formats electrònics.
- b. Dret a gaudir de continguts electrònics accessibles, transparents i comprensibles.
- c. Dret a accedir a la informació administrativa, registres i arxius a través de mitjans electrònics.
- d. Dret a accedir a l'administració electrònica independentment de les eines tecnològiques utilitzades, de les disminucions físiques, sensorials o psíquiques.
- e. Dret a participar en els processos de millora de la gestió municipal a través de mitjans electrònics, i a rebre respostes a les peticions i consultes formulades.
- f. Dret a utilitzar lliure i gratuïtament els mitjans i serveis generals electrònics que es posen a la seua disposició per al seu ús en les relacions amb les administracions públiques.
- g. Dret a la utilització dels procediments electrònics disponibles d'una forma personalitzada i directa.

#### **Article 6. Deures dels ciutadans**

1. Els ciutadans en les seues relacions amb l'administració municipal, només estaran obligats al compliment d'aquells deures que vinguen establits expressament en la normativa vigent, de tal manera que es garantisca l'exercici de bona fe dels drets d'accés electrònic, evitant un ús abusiu d'aquests.

2. En concret, en el marc de la utilització dels mitjans electrònics en l'activitat administrativa i en les seues relacions amb l'administració municipal, l'actuació dels ciutadans ha d'estar presidida pels següents deures:

- a. Deure d'utilitzar els serveis i procediments de l'administració electrònica d'acord amb el principi de bona fe.
- b. Deure de facilitar a l'administració municipal, en l'àmbit de l'administració electrònica, informació veraç, precisa i adequada a les finalitats per als quals se sol·licita.
- c. Deure d'identificar-se en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'administració municipal, quan aquestes així ho requerisquen.
- d. Deure de custodiar els elements identificatius personals i intransferibles utilitzats en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'administració municipal.
- e. Deure de respectar el dret a la privacitat, confidencialitat i seguretat i la resta de drets en matèria de protecció de dades.
- f. Deure de no utilitzar mitjans o tècniques electròniques que no hagen sigut prèviament aprovats o homologats i publicitats degudament per l'administració municipal.

3. L'administració municipal vetlarà pel compliment d'aquests deures, en el marc del que es preveu en la normativa aplicable i en les previsions d'aquesta ordenança.

#### **Article 7. Sistemes d'accés als serveis electrònics.**

L'administració municipal garantirà l'accés dels ciutadans als serveis electrònics a través d'un sistema de diversos canals que compte, almenys, amb els següents mitjans:

- a. Les oficines d'atenció presencial que es determinen, les quals posaran a la disposició de la ciutadania de manera lliure i gratuïta els mitjans i instruments precisos per a exercir els drets reconeguts en la present ordenança havent de comptar amb assistència i orientació sobre la seua utilització, bé a càrrec del personal de les oficines en què se situen o bé per sistemes incorporats al propi mitjà o instrument.
- b. Punts d'accés electrònic, en forma de seu electrònica creada i gestionada pels diferents departaments i organismes públics i disponibles per als ciutadans a través de xarxes de comunicació. El punt d'accés general a través del qual els ciutadans poden, en les seues relacions amb l'administració municipal i els seus organismes públics, accedir a tota la informació i als serveis disponibles serà el següent: [www.crevillent.es](http://www.crevillent.es).

c. Serveis d'atenció telefònica que, en la mesura en què els criteris de seguretat i les possibilitats tècniques ho permeten, faciliten a la ciutadania l'accés a les informacions i serveis electrònics als quals es refereixen els apartats anteriors.



**TÍTOL SEGON  
DEL RÈGIM JURÍDIC DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA**

**CAPÍTOL I  
SEU ELECTRÒNICA**

**Article 8. Seu electrònica general**

1. Es crea la seu electrònica de l'Ajuntament, disponible en a través de l'adreça de. Internet *www.crevillent.es*, com a punt d'accés electrònic general dels ciutadans a totes les entitats que engloben l'administració municipal.
2. La titularitat de la seu electrònica és de l'Ajuntament. Correspon a l'alcalde la decisió sobre la incorporació d'organismes, entitats o empreses municipals a la seu electrònica.
3. Cada organisme serà responsable de la integritat, veracitat i actualitat de la informació incorporada, sense perjudici de la potestat de supervisió de tots els continguts de la seu electrònica a càrrec de l'òrgan tècnic que designe l'Alcaldia.

**Article 9. Qualitat, usabilitat i accessibilitat**

1. L'Ajuntament vetlarà per la qualitat de tota la informació posada a disposició en la seua seu electrònica, identificant degudament i esmentant l'origen de l'obtinguda de fonts externes.
2. L'Ajuntament no es fa responsable de la informació que es puga obtenir a través de fonts externes que no depenguen d'elles, ni tampoc de les opinions que puguen expressar, a través de la seu electrònica municipal, les persones no vinculades a les entitats i organismes integrants de l'administració municipal.
3. L'Ajuntament vetlarà perquè el disseny de la seua seu electrònica i l'estructura dels menús facilite el seu ús per la ciutadania, seguint les normes i aplicant les metodologies definides per a la millora de l'ús dels llocs web.
4. La seu municipal complirà els estàndards de accessibilitat i qualitat recomanats per a les administracions públiques i garantirà en la mesura que siga possible que els serveis, informacions, tràmits i procediments objecte d'aquesta ordenança siguen accessibles des dels principals sistemes operatius del mercat incloent els de codi obert.
5. Els serveis de la seu electrònica estaran operatius les 24 hores del dia, tots els dies de l'any. Quan per raons tècniques es preveu que al seu electrònica o alguns dels seus serveis puguen no estar operatius, s'informarà d'això amb antelació suficient als usuaris indicant quins són els mitjans alternatius de consulta disponible.

**Article 10. Informació administrativa per mitjans electrònics**

1. En aquesta seu, es posarà a la disposició dels ciutadans, la relació de serveis i la manera d'accés a aquests, havent de mantindre's coordinat, almenys, amb els restants punts d'accés electrònic de l'administració municipal i els seus organismes públics.
2. El contingut i els serveis inclosos en la seu electrònica estaran disponibles en valencià i en castellà, havent de disposar de documents electrònics normalitzats en tots dos idiomes. S'exceptuen els continguts integreus en aquelles que provenen de seus electròniques externes, sempre que aquestes no tinguen obligació d'oferir-los en tots dos idiomes. Si existira aquesta obligació, tot ciutadà podrà exigir a qualsevol de les dues seus el compliment del requisit lingüístic regulat en aquest apartat.
3. A través d'aquesta seu els ciutadans tindran accés lliure i permanent a la següent informació:

- a. Informació sobre l'organització i els serveis d'interés general, en concret sobre:
  - La seua organització i les seues competències, i la identificació dels seus responsables, les normes bàsiques de la seua organització i funcionament i les modificacions que s'operen en aquesta estructura.
  - Els serveis que tinguen encomanats o assumits.
  - Les dades de localització, com són l'adreça postal, el número de telèfon i l'adreça de correu electrònic.
  - Mapa de la seu electrònica.



- Altres informacions que es consideren d'interés general o siguen exigides legal o reglamentàriament.
- b. Informació administrativa, en concret la següent informació:
- Els acords dels òrgans de govern.
  - Les ordenances i reglaments municipals.
  - El pressupost municipal.
  - El registre municipal de solars i edificis a rehabilitar.
  - El contingut actualitzat de l'instruments d'ordenació urbanística en vigor i de qualssevol actes de tramitació que siguen rellevants per a la seua aprovació o alteració.
  - Els anuncis d'informació pública, la publicació electrònica de diaris, butlletins, taulers d'anuncis i edictes oficials editats pel titular de la seu electrònica.
  - Els procediments de contractació administrativa a través del perfil del contractant.
  - Els procediments de selecció del personal.
  - Els impresos i formularis dels tràmits i procediments municipals.
  - Tota la informació administrativa que per prescripció legal o resolució judicial s'haja de fer pública, especificant en tots els casos l'òrgan administratiu autor de l'acte o disposició publicats.
- c. Informació sobre l'administració electrònica:
- Els procediments administratius que tramiten per mitjans electrònics, amb indicació dels requisits essencials i dels terminis de resolució i notificació, així com del sentit del silenci.
  - Relació de de els drets d'accés electrònic que puguen exercir-se sobre els uns i els altres, especialment, els mitjans i canals electrònics que puga utilitzar la ciutadania.
  - Relació de sistemes de signatura electrònica avançada admesos en la seu electrònica.
  - Registre electrònic amb indicació de la data i hora oficial de la seu electrònica, així com la disposició o disposicions de la seua creació, amb indicació de l'òrgan responsable d'aquest, documents que es poden presentar així com drets exercitables electrònicament en aquest registre per part de la ciutadania.
  - La via per a la presentació i tramitació telemàtica de queixes i suggeriments.
  - Clàusules obligatòries de responsabilitat, protecció de dades i de qualitat, en relació amb el titular de la seu electrònica i amb la informació que figure en aquesta.
  - Enllaços a altres seus o adreces electròniques en Internet, d'interés rellevant en relació amb l'àmbit competencial del titular de la seu electrònica.
  - Cercadors i servei de consultes més freqüents (FAQ).
  - Informació sobre accessibilitat, estàndards visuals i plurilingüisme.
1. La publicació d'actes i comunicacions que, per disposició legal o reglamentària, han de publicar-se en el tauler d'edictes municipal, podrà ser substituïda o complementada per la seua publicació en el tauler d'edictes electrònics.
  2. L'accés al tauler d'edictes electrònic no requerirà cap mecanisme especial d'acreditació de la identitat del ciutadà.
  3. El tauler d'edictes electrònic es publicarà en la seu electrònica de l'Ajuntament.
  4. El tauler d'edictes electrònic disposarà dels sistemes i mecanismes que garantisquen l'autenticitat, la integritat i la disponibilitat del seu contingut. Als efectes del còmput dels terminis que corresponga, s'establirà el mecanisme que garantisca la constatació de la data i hora de publicació dels edictes.
  5. El tauler d'edictes electrònic estarà disponible les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, a través de la seu electrònica municipal. Quan per raons tècniques es preveja que el tauler d'edictes electrònic pot no estar operatiu, s'haurà d'informar d'això als usuaris amb antelació suficient, indicant quins són els mitjans alternatius de consulta del tauló que estiguen disponible.

## Article 12. La carpeta ciutadana

1. La seu electrònica de l'Ajuntament disposarà d'una zona denominada «carpeta ciutadana», d'accés restringit al seu titular, que per a accedir-hi haurà d'identificar-se autenticant la personalitat de l'usuari per mitjà del DNI electrònic, certificat electrònic expedit per l'Agència de



Tecnologia i Certificació de la Comunitat Valenciana, o algun dels sistemes de signatura reconeguts en la seu electrònica.

2. A través de la carpeta ciutadana les persones físiques, així com els seus representants registrats, podran utilitzar sistemes i processos telemàtics com a mitjà de comunicació per a entre altres serveis:

a. Accedir a la informació particular d'aqueixa persona, registrada en les bases de dades de l'administració municipal.

b. Accedir de forma personalitzada, a informació de caràcter general de l'administració municipal.

c. Realitzar operacions i complir tràmits administratius de procediments que progressivament l'administració municipal vaja incorporant a la carpeta ciutadana.

3. L'accés i utilització de la carpeta ciutadana atribueix la condició d'usuari d'aquesta, i pressuposa la prèvia lectura i acceptació de les normes i condicions publicades en la seu electrònica de l'Ajuntament. L'accés i utilització de la carpeta ciutadana implica que la persona usuària accepta de manera expressa, plena i sense reserves, el contingut de totes i cadascuna de les normes i condicions d'ús en la versió publicada en la seu electrònica en el moment de l'accés.

4. Si l'Ajuntament modificara les normes i condicions d'ús de la carpeta ciutadana, haurà de donar publicitat a aquesta modificació en la seu electrònica. Si el ciutadà no estiguera d'acord amb el contingut de les noves normes i condicions d'ús de la carpeta ciutadana haurà d'abandonar aqueix mitjà de comunicació amb l'administració municipal.

#### **Article 13. Finestreta única**

1. En la seu electrònica es posarà a la disposició dels ciutadans una finestreta única en la qual els prestadors de serveis puguen obtindre la informació i formularis necessaris per a l'accés a una activitat i el seu exercici.

2. En aquesta finestreta es posarà en coneixement a l'us prestadors de servei les resolucions i la resta de comunicacions de les autoritats competents en relació amb les seues sol·licituds.

#### **Article 14. Validació de còpies verificables**

La seu electrònica de l'Ajuntament disposarà d'un procediment que, mitjançant el codi de verificació incorporat a una còpia verificable, permetrà accedir al document electrònic autèntic del qual es va obtindre la mateixa, informant sobre la validesa de la signatura o signatures electròniques del citat document.

#### **Article 15. Accés als continguts de la seu electrònica**

1. L'Ajuntament incorporarà en la seua seu electrònica un mecanisme de cerca documental adequat per a la seua consulta pels ciutadans dels documents electrònics relatius a procediments administratius ja acabats. Quan, d'acord amb la normativa aplicable, un determinat document no siga immediatament accessible, el ciutadà podrà generar automàticament una sol·licitud d'accés documental que es dirigirà immediatament a la unitat responsable del document a través del catàleg de procediments.

2. Els ciutadans, en els termes establits en la normativa aplicable a les administracions públiques podran consultar lliurement els documents electrònics emmagatzemats per l'Ajuntament que facen referència a procediments finalitzats en la data de la consulta. Per a garantir l'exercici cuidat i no abusi del dret de consulta descrit, serà necessari que els ciutadans s'identifiquen a través dels mitjans electrònics que determine l'Ajuntament i que permeten deixar constància de la identitat del sol·licitant i de la informació sol·licitada.

3. L'accés als documents de caràcter nominatiu, als documents que continguen dades relatives a la intimitat de les persones i als expedients no finalitzats queda reservat a les persones que acrediten les condicions previstes per la legislació sobre règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú en cada cas. Per a garantir que el dret de consulta siga exercit pels ciutadans que es troben legalment habilitats per a això, els serveis municipals exigiran la seua identificació per mitjà de qualsevol procediment electrònic d'identificació segur, entre els especificats en aquesta ordenança.

4. L'accés dels interessats a la informació sobre els expedients no acabats es realitzarà a través de la seua carpeta ciutadana. Es permetrà l'accés immediat als documents integrants dels expedients quan siga possible d'acord amb el que es disposa en la present ordenança, i,



en cas contrari, l'usuari podrà generar una sol·licitud d'accés que es dirigirà immediatament a l'òrgan o unitat responsable de l'expedient.

5. El dret d'accés no podrà dur-se a terme en els expedients que així s'establisca en la legislació de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú. L'accés a arxius i documents que de conformitat amb la normativa aplicable es regisca per disposicions específiques quedarà reservat a aquelles persones que acrediten les condicions exigides per la legislació vigent en cada cas.

6. L'accés, a través de la seu electrònica, a qualsevol informació diferent de la inclosa en els paràgrafs anteriors, serà lliure per a la ciutadana, sense necessitat de cap identificació. En concret, serà de lliure d'accés per als ciutadans, sense necessitat d'identificació, la següent informació:

- a. Informació sobre l'organització municipal i els serveis d'interés general.
- b. Consultes de disposicions generals i informació normativa.
- c. Informació inclosa en el tauler d'anuncis electrònic.
- d. Publicacions oficials de l'Ajuntament.
- e. Expedient sotmesos a informació pública.
- f. Una altra informació d'accés general.

L'Ajuntament podrà requerir dades que no tinguen caràcter personal en les operacions d'accés a la informació de la seua seu electrònica, a efectes merament estadístics o per a la millora dels serveis municipals, sense que en cap cas l'aportació d'aquestes dades condicione l'accés a la informació municipal. Els regidors podran sol·licitar de manera electrònica l'accés als expedients, llibres i documentació necessària per al desenvolupament de la seua funció. L'accés electrònic a aquesta documentació es farà en els termes previstos en la normativa de procediment administratiu comú

#### **Article 16. Seguretat**

1. Es garantirà la seguretat de la seu electrònica per a l'autenticitat i integritat de la informació exposada.
2. L'accés en manera consulta, a la informació particular que d'una persona hi haja registrada en les bases de dades de l'administració municipal, es podrà realitzar autenticant-se amb algun dels mitjans indicats en l'article 17.
3. Les dades que la ciutadana aportació per a facilitar les seues relacions amb l'administració municipal, com ara nombres de telèfons, correus electrònics i uns altres, així com les preferències que seleccione perquè l'Ajuntament l'informe sectorialment, comptaran amb les garanties de seguretat, integritat i disponibilitat, de conformitat amb el que es disposa en la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, i la seua normativa de desenvolupament.
4. Els mecanismes de seguretat hauran d'estar sempre activats en les connexions amb el tauler d'anuncis per a garantir l'autenticitat i integritat del contingut d'aquest, en els termes previstos en l'article 45.5 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, així com les connexions amb la carpeta del ciutadà, en les quals serà a més requerisc disposar de xifrat de confidencialitat.

## **CAPÍTOL II DE LA IDENTIFICACIÓ I AUTENTICACIÓ**

#### **Article 17. Formes d'identificació i autenticació dels ciutadans**

1. Els ciutadans podrà utilitzar els següents sistemes de signatura electrònica per a relacionar-se amb l'administració municipal i els seus organismes públics:
  - a. Els sistemes de signatura electrònica incorporats al Document Nacional d'Identitat per a persones físiques. El seu règim d'utilització i efectes es regirà per la seua normativa reguladora.
  - b. Sistemes de signatura electrònica avançada mitjançant certificats electrònics expedits per l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica de la Comunitat Valenciana.
  - c. Altres sistemes de signatura electrònica admesos legalment emesos per prestadors de serveis de certificació que exercisquen la seua activitat a Espanya generalment utilitzats per la ciutadania, sempre que el prestador de serveis de certificació pose a la seua disposició la informació precisa i, en particular, la relació de certificats revocats, gratuïtament i d'acord amb els estàndards establits a aquest efecte.



2. En relació amb aquests altres sistemes l'administració municipal promourà la utilització dels mitjans d'identificació electrònica més estesos en l'àmbit social i establirà acords amb les entitats de certificació corresponents.
3. L'administració municipal admetrà els sistemes de signatura electrònica utilitzats o admesos per altres administracions públiques, diferents dels referits en l'apartat anterior, de conformitat amb el principi de reconeixement mutu i reciprocitat.

#### **Article 18. Identificació i acreditació de la voluntat de la ciutadania per part d'un empleat municipal**

1. En els supòsits en què un ciutadà no dispose dels mitjans electrònics d'identificació o acreditació de la voluntat necessària per a la realització d'un determinat tràmit davant l'Ajuntament, un empleat municipal podrà suplir aquesta manca utilitzant els seus propis mitjans d'identificació i autenticació. Prèviament, el ciutadà haurà d'identificar-se i prestar el seu consentiment exprés, del qual haurà de quedar constància.
2. L'Ajuntament determinarà els membres del personal al seu servei que estaran habilitats per a suplir a la ciutadania en les operacions d'identificació i autenticació, d'acord amb el que es preveu en aquest article.

#### **Article 19. Representació**

1. Els ciutadans podran actuar per mitjà de representants en els procediments i tràmits administratius que es realitzen davant l'administració municipal per mitjans electrònics, d'acord amb el que es preveu per la legislació general i aquesta ordenança. En aquests supòsits, la validesa de les actuacions realitzades estarà subjecta a l'acreditació de la representació.
2. L'acreditació de la representació per a realitzar actuacions per via electrònica amb l'administració municipal a favor de tercers podrà dur-se a terme per qualsevol dels següents procediments:
  - a. Mitjançant la utilització de signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut de càrrec o representació, sempre que aquest siga d'una classe acceptada per l'Ajuntament.
  - b. Mitjançant la declaració de l'apoderament per part del representant i la posterior comprovació de la representació en el Registre de Representació Electrònica de la Comunitat Valenciana creat per la Llei 3/2010, el virtut del conveni subscrit amb la Generalitat.
  - c. Mitjançant la presentació d'apoderaments en suport electrònic.
  - d. Mitjançant la declaració de l'apoderament per part del representant i la posterior comprovació de la representació en els registres de l'administració municipal o d'altres administracions o entitats amb les quals l'Ajuntament haja signat un conveni de col·laboració.
3. L'administració municipal podrà requerir a l'apoderat la justificació del seu apoderament en qualsevol moment.

#### **Article 20. Formes d'identificació i autenticació de l'administració municipal**

L'administració municipal podrà utilitzar els següents sistemes per a la seua identificació electrònica i per a l'autenticació dels documents electrònics que produïsquen:

- a. Sistemes de dispositiu segur o mig equivalent que permeta identificar la seua electrònica i l'establiment amb ella de comunicacions segures.
- b. Sistemes de signatura electrònica avançada mitjançant certificats d'identificació de la seua electrònica de l'Ajuntament. La seua electrònica municipal utilitzarà certificats d'identificació quan hagen d'identificar-se davant els usuaris i xifrar les seues comunicacions amb aquests. La identificació i el xifrat del canal seran obligatoris en tots els casos en els quals se sol·licite a les usuàries dades de caràcter personal i sempre que calga garantir l'autenticitat d'origen i la integritat de la informació proporcionada en la seua electrònica municipal o en els llocs web municipals diferents d'aquestes.
- c. Sistema de signatura electrònica mitjançant segell electrònic que podran utilitzar-se en el desenvolupament d'actuacions automatitzades. La relació dels segells electrònics utilitzats per l'administració municipal i els seus organismes públics, incloent les característiques dels certificats electrònics i prestadors que els expedixen serà pública i es podrà accedir a ella en la seua electrònica.

En concret, en la seua electrònica s'indicarà:



- L'organisme o òrgan titular del segell que serà del responsable de la seua utilització, amb indicació de la seua adscripció en l'administració municipal.
- Característiques tècniques generals del sistema de signatura i certificat aplicable.
- Servei de validació per a la verificació del certificat.
- Actuacions i procediments en els quals podrà ser utilitzat.

d. Sistema de signatura electrònica mitjançant mitjans d'autenticació del personal al servei de l'administració municipal i els seus organismes públics. El personal al servei de l'administració municipal utilitzarà els sistemes de signatura electrònica que es determinen en cada cas, entre les següents:

- Signatura electrònica basada en el DNI electrònic.
- Certificat electrònic emés per l'Ens Prestador de Serveis de Certificació Electrònica de la Comunitat Valenciana. L'administració municipal facilitarà als càrrecs electes, als membres del govern municipal i al personal municipal que precise de mecanismes d'identificació i autenticació per a l'exercici de les seues funcions el certificat electrònic corresponent per a personal al servei de l'administració local.

### **CAPÍTOL III DEL REGISTRE ELECTRÒNIC**

#### **Article 21. Creació, gestió i règim general de funcionament del Registre Electrònic**

1. A l'efecte de donar compliment al que es disposa en els articles 25, 26 i 27 de la Llei 11/2007, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics, es crea el Registre Electrònic General de l'Ajuntament, amb la finalitat que pugui ser utilitzat pels ciutadans o pels propis òrgans de l'administració municipal, per a la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions que es realitzen per via telemàtica.
2. El Registre Electrònic de l'Ajuntament estarà permanentment disponible en la seua electrònica d'aquest. El registre telemàtic permetrà l'entrada de documents electrònics a través de xarxes obertes de telecomunicació tots els dies de l'any durant les vint-i-quatre hores. Els formularis electrònics i, si escau, les aplicacions informàtiques que es faciliten als ciutadans per a la iniciació de procediments de competència municipal podran enllaçar directament amb aquest, sempre que es respecten totes les garanties i requisits formals en el lliurament de la documentació i en la recepció del corresponent justificant de recepció.
3. El Registre Electrònic de l'Ajuntament anotarà, a més, la remissió d'escrits i comunicacions que, per via telemàtica i compliment dels requisits establits en la present ordenança, realitzen els òrgans de l'administració municipal als interessats en els procediments i tràmits a què es refereix l'a nexa d'aquesta ordenança o que en endavant s'incorporen a aquest.
4. L'accés al Registre Electrònic de l'Ajuntament es realitzarà, en tot cas, sota la cobertura del certificat d'identificació de seua electrònica, de manera que resulte suficient garantida la confidencialitat dels documents transmesos.
5. El registre només estarà habilitat per a la recepció o transmissió de documents electrònics relatius a les activitats, serveis o procediments contemplats en la present ordenança i que s'especifiquen en la seua electrònica. Els escrits i comunicacions de tràmits no especificats en la seua electrònica mancaran d'efectes jurídics i es tindran per no presentats.
6. El registre estarà operatiu tots els dies de l'any, durant les vint-i-quatre hores del dia, sense perjudici de les interrupcions necessàries per raons tècniques, de les quals s'informarà en les pròpies seua electrònica Així mateix, en casos d'interrupció no planificada en el funcionament de la unitat registral telemàtica, s'e visualitzarà un missatge en el qual es comuniqui aquesta circumstància, sempre que siga possible.
7. Correspon a l'alcalde la direcció i impuls del registre, promovent les accions que resulten necessàries per a mantindre'l i adaptar-lo a futures innovacions tecnològiques.
8. L'Ajuntament proveirà les eines tècniques que resulten necessàries per al correcte desenvolupament dels continguts del registre, així com adoptar les mesures, de tot ordre, exigides per la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

#### **Article 22. Informació als usuaris**



1. En el procediment per a l'accés al Registre Electrònic de l'Ajuntament s'informarà els ciutadans, directament o mitjançant enllaços a altres zones de la seu electrònica on es reculla la informació, dels següents aspectes:

- a. La data i hora oficial.
- b. Requisits tècnics per a l'accés i la utilització del registre electrònic.
- c. Els sistemes de signatura electrònica avançada i classes de certificats electrònics admesos per l'Ajuntament i els prestadors de serveis de certificació que els expedeixen.
- d. La relació actualitzada de procediments i tràmits electrònics disponibles, els formularis corresponents als mateixos i els documents susceptibles de ser presentats.
- e. L'estat de funcionament del sistema i, en el seu cas, les parades tècniques previstes. En els supòsits d'interrupció no planificada, i sempre que siga possible, l'usuari visualitzarà un missatge en què es comuniquen tal circumstància.

2. En els casos en els quals s'exigisca als usuaris l'ús de determinats formularis o programes informàtics, aquests estaran accessibles en el procediment d'accés al Registre. En particular, quan s'aporten documents electrònics en un format no preservable es proporcionaran serveis per a la seua transformació a un format preservable de manera prèvia al lliurament.

### **Article 23. Funcions del Registre Electrònic**

El Registre Electrònic de l'Ajuntament realitzarà les següents funcions:

- a. Recepció de sol·licituds, escrits i comunicacions remeses als òrgans i entitats a les quals es refereix l'article 2 de la present ordenança i que formen part de l'administració municipal, relatius als procediments susceptibles de tramitació electrònica que s'especifiquen en la seu electrònica de l'Ajuntament.
- b. Expedició dels rebuts acreditatius de la presentació per part dels ciutadans de les sol·licituds, escrits i comunicacions que aquests dirigeixen a l'administració municipal, rebuts que generarà el propi sistema informàtic de manera automàtica.
- c. Expedició dels avisos de notificació que comuniquen als interessats la posada a la seua disposició, en la carpeta ciutadana, de comunicacions i notificacions telemàtiques que els òrgans i entitats de l'administració municipal emeten.
- d. Remissió d'escrits i comunicacions per part dels òrgans de l'administració de l'administració municipal als interessats.
- e. Manteniment i conservació d'un arxiu informàtic dels seients d'entrades y eixides de sol·licituds, escrits i comunicacions telemàtiques, corresponents a cada any natural.

### **Article 24. Funcionament**

1. Com a acreditació de la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions que es realitzen per via telemàtica pels òrgans de l'administració i pels ciutadans, dirigides a òrgans de l'administració Municipal el propi sistema informàtic expedirà un rebut electrònic acreditatiu de la constància, en els seients registrals, de les dades següents:

- a. Número de registre d'entrada o d'eixida;
- b. Data i hora de presentació de la corresponent sol·licitud, escrit o comunicació;
- c. Identificació de l'interessat o del seu representant, i de la persona o òrgan administratiu, entitat autònoma o entitat de dret públic receptor de la comunicació telemàtica; i
- d. Tipus de document i assumptes que es registren. Aquest rebut electrònic es farà arribar al destinatari en el moment de la sol·licitud en la seu electrònica de l'Ajuntament, en el moment immediatament posterior al que tinga lloc el seient del document rebut.

2. A aquest efecte, totes les sol·licituds, escrits o comunicacions que es reben o es remeten a través del Registre Electrònic es registraran respectant l'ordre temporal de recepció o eixida, i seran cursades sense dilació als seus destinataris per mitjans informàtics. Tots els seients quedaran ordenats cronològicament.

3. Els documents electrònics transmesos a través del Registre Electrònic seran vàlids amb caràcter general legals, sempre que quede acreditada la seua autenticitat, integritat, conservació, identitat de l'autor i, en el seu cas, la recepció per l'interessat, en la forma prevista per a cada cas o tipus d'actuació en l'article 25 d'aquesta ordenança.

4. En aquells casos en què es detecten anomalies de tipus tècnic en la transmissió telemàtica del document, aquesta circumstància es posarà en coneixement del presentador del document





pel propi sistema, mitjançant els corresponents missatges d'error perquè es procedisca a la seua esmena.

5. Quan, per raons tècniques, el registre de la sol·licitud haja tingut lloc però l'interessat no puga obtindre el justificant de presentació, podrà obtindre'l, posteriorment, en qualsevol moment, amb el número de registre de la seua sol·licitud.

#### **Article 25. Requisits per a l'admissió de documents**

1. Únicament tindran accés al Registre Electrònic o els documents normalitzats i la informació que, en format electrònic, puga completar-la, corresponent als serveis, procediments i tràmits inclosos en la seua electrònica i reflectits en l'Annex de la present ordenança, corresponent a l'Ajuntament la competència per a fixar a cada moment el seu contingut.

2. A més, per a l'admissió d'aquestes sol·licituds es requerirà que en la mateixa conste correctament identificat tant el remitent, com la persona, òrgan, procediment i l'administració a la qual es dirigeix. Per a això, resulta necessari que els interessats disposen d'un certificat electrònic reconegut en vigor, de conformitat amb les previsions de l'article 17 d'aquesta ordenança.

3. Quan l'interessat haja d'adjuntar determinada documentació per a la deguda tramitació de la seua sol·licitud o escrit, aquesta podrà aportar-se en suport electrònic quan es tracte de documents signats electrònicament pel propi interessat o per tercers que vinguen autenticats a través de signatura electrònica avançada. En cas contrari, s'admetrà l'esmena de la sol·licitud inicial mitjançant l'aportació per qualsevol mitjà de la documentació que calga presentar, previ el seu requeriment per part de l'òrgan competent per a la tramitació del procediment de què es tracte, en el termini que estableisca la normativa específica d'aquest procediment o, en defecte d'això, en el termini que estableix l'article 71.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administrativo Comú, en qualsevol de les oficines de registre de l'administració municipal o en els altres llocs que aquesta estableix l'article 38.4 de la citada Llei, indicant el número de registre d'entrada assignat pel Registre Electrònic a la sol·licitud o escrit a la qual s'adjunta d'aquesta documentació.

4. No podrà establir-se el caràcter obligatori de la presentació pels ciutadans de sol·licituds, escrits i comunicacions a través del Registre Electrònic de l'Ajuntament.

#### **Article 26. Denegació del registre**

1. El Registre Electrònic de l'Ajuntament rebutjarà tota presentació que no estiga recolzada per identificació electrònica fefaent, segons els criteris definits en aquesta ordenança, així com aquelles que continguen fitxers el format dels quals no s'ajuste a les especificacions tècniques del registre o que presumiblement puguen contindre codis maliciós o qualsevol altre mecanismes que puga provocar anomalies o fallades en el funcionament del registre, o supose un risc per a la integritat o seguretat dels sistemes d'informació municipals.

2. En els casos previstos en el paràgraf anterior, a si com quan es detecten anomalies tècniques en la transmissió telemàtica dels documents electrònics, el Registre Electrònic de l'Ajuntament no admetrà cap dada, posant aquesta circumstància en coneixement del sol·licitant, mitjançant els corresponents missatges d'error, perquè procedisca a l'esmena de l'enviament, i conservant un registre de la incidència en un fitxer a aquest efecte.

#### **Article 27. Efectes de la presentació**

1. La presentació a través del Registre Electrònic de sol·licituds i escrits relatius als procediments que s'esmenten en l'annex produirà tots els efectes jurídics.

2. Es podrà acreditar la presentació de les sol·licituds i escrits en el Registre Electrònic mitjançant el rebut expedid per aquest de manera automàtic.

#### **Article 28. Càmput de terminis**

1. A l'efecte del càmput de terminis per al seu compliment pels interessats, seran considerats dies inhàbils els així declarats per a tot el territori nacional, per a la Comunitat Valenciana i per al municipi.

2. L'inici del càmput dels terminis que afecten l'administració municipal vindrà determinat per la data i hora de presentació de cada document en el Registre Electrònic de l'Ajuntament.

3. La recepció de documents en un dia inhàbil, s'entendrà produïda en la primera hora del primer dia hàbil següent. Per a això, en el seient d'entrada s'inscriuran com a data i hora de la



presentació aquelles en les quals es va produir efectivament la recepció, constant com a data i hora d'entrada la primera hora del primer dia hàbil següent.

4. Els documents s'entendran rebuts en el termini establert si s'inicia la transmissió dins del mateix dia i es finalitza amb èxit. A l'efecte de còmput de terminis, serà vàlida i produirà efectes jurídics la data d'entrada que es consigne en el rebut expedit per la unitat registral telemàtica corresponent. Una autoritat de segellament de temps garanteix que la data i hora assignada en el rebut expedit per la unitat registral telemàtica és l'hora oficial que estableix el Real Institut i Observatori de l'Armada.

5. El Registre Electrònic no realitzarà, ni anotarà eixides de documents en dia inhàbils.

6. En la seua electrònica figurarà la relació dels dies inhàbils, incloses les festivitats locals.

#### **Article 29, Autenticitat, integritat, confidencialitat, disponibilitat i conservació del contingut dels seients electrònics**

1. El sistema informàtic suport del Registre Electrònic garantirà l'autenticitat, integritat, confidencialitat, disponibilitat i conservació dels seients practicats, mitjançant la utilització de la signatura electrònica avançada.

2. En la remissió d'escrius, sol·licituds i comunicacions que es realitzen a través del Registre Electrònic als òrgans competents per a la tramitació dels mateixos o des d'aquests cap als interessats, s'adoptaran les mesures de seguretat necessàries per a evitar la intercepció i alteració de les comunicacions, els accessos no autoritzats, i per a garantir la protecció de les dades de caràcter personal, d'acord amb l'o disposat en la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, i les disposicions que la desenvolupen.

3. Així mateix, el sistema informàtic suport del Registre Electrònic informarà tots aquells òrgans de l'administració i als ciutadans que desitgen accedir a aquest, que la presentació d'escrius, sol·licituds i comunicacions de manera telemàtica suposa la comunicació de les seues dades personals als òrgans administratius o entitats competents per a la seua recepció i tramitació.

### **CAPÍTOL IV DE REQUISITS I EFICÀCIA DE LES COMUNICACIONS I DOCUMENTS ELECTRÒNICS**

#### **Article 30. Condicions generals de la notificació electrònica**

1. Perquè les notificacions administratives que resulten de l'aplicació de les actuacions contemplades en aquesta ordenança puguen dur-se a terme mitjançant mitjans o suports informàtics i electrònics, de conformitat amb el que es preveu en l'article 28 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics, caldrà que l'interessat haja assenyalat o consentit expressament aquest mitjà de notificació com a preferent, excepte en el cas que la utilització dels mitjans electrònics siga obligatòria per a la persona interessada en els termes establerts reglamentàriament. Tant la indicació de la preferència en l'ús de mitjans electrònics com el consentiment citats anteriorment podran emetre's i recaptar-se, en tot cas, per mitjans electrònics, designant-se l'adreça o bústia de correu electrònic a l'efecte de practica la notificació a l'interessat.

2. El consentiment dels interessats podrà tindre caràcter general per a tots els tràmits que els relacionen amb l'administració municipal o per a un o diversos tràmits, segons s'haja manifestat. L'interessat podrà durant la tramitació del procediment modificar la forma de notificació, determinant que la notificació es realitze mitjançant via telemàtica, o bé revocant el consentiment perquè es practique la notificació telemàtica, i en aquest cas haurà de comunicar-lo així a l'òrgan competent i assenyalat un domicili postal on practicar les successives notificacions.

3. En els procediments administratius electrònics iniciats a instàncies de part, es presumirà l'existència d'aquesta acceptació, llevat que la mateixa persona haja manifestat el contrari per mitjans electrònics.

#### **Article 31. Maneres de practicar la notificació telemàtica**

La pràctica de notificacions per mitjans electrònics podrà efectuar-se, d'alguna de les següents formes:

- Mitjançant l'adreça electrònica habilitada.
- Mitjançant sistemes de correu electrònic.



c. Mitjançant compareixença electrònica en la seu electrònica.

### **Article 32. Pràctica de la notificació a través de l'adreça electrònica**

La pràctica de la notificació a través de l'adreça electrònica es realitzarà de la següent manera:

- a. A través del Registre Electrònic corresponent s'enviarà per correu electrònic a l'adreça facilitada a l'administració municipal per l'interessat, un avís de notificació de caràcter informatiu, que comunicarà a l'interessat l'existència d'una notificació dirigida a aquest, així com a l'adreça de la pàgina web a la qual ha d'accedir per a poder obtindre-la.
- b. L'interessat podrà accedir a la pàgina de notificació telemàtica prèvia la seua identificació personal a través del certificat d'usuari. A través d'aquesta pàgina de notificació telemàtica tindrà accés a la notificació, la qual contindrà la designació de l'òrgan administratiu o entitat que efectua la notificació, la referència al tipus de document que es notifica, el número d'expedient al qual es refereix, i la data i registre d'eixida.
- c. Una vegada haja accedit a la pàgina de notificació telemàtica es mostrarà en l'equip de l'interessat la informació més rellevant del contingut de la notificació a realitzar, a fi que pugua comprovar les dades de la mateixa abans de precedir a la seua acceptació. Aquesta informació se subministrarà a través d'un document electrònic que es denominarà «document de lliurament de notificació», el qual tindrà un format imprimible perquè l'interessat pugua conservar-lo a efectes informatius.
- d. Si l'interessat accepta la notificació accedirà als documents objecte d'aquesta, que també tindran format imprimible.
- e. Es deixarà constància en l'expedient administratiu de l'acceptació o rebuig de la notificació telemàtica, produint els efectes previstos en l'article 59 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del procediment Administratiu Comú.

### **Article 33. Notificació per compareixença electrònica**

1. La notificació per compareixença electrònica consisteix en l'accés per l'interessat, degudament identificat, al contingut de l'actuació administrativa corresponent a través de la seu electrònica de l'Ajuntament.
2. Perquè la compareixença electrònica produïska els efectes de notificació, d'acord amb l'article 28.5 de la Llei 11/2007, es requerirà que reunisca les següents condicions:
  - a. Que amb caràcter previ a l'accés al seu contingut, l'interessat haurà de visualitzar un avís del caràcter de notificació de l'actuació administrativa que tindrà aquest accés.
  - b. El sistema d'informació corresponent deixarà constància d'aquest accés amb indicació de data i hora.

### **Article 34. Notificació mitjançant recepció en direcció de correu electrònic**

Es podrà recordar la pràctica de notificacions en l'adreces de correu electrònic que els ciutadans trien sempre que es genere automàticament i amb independència de la voluntat del destinatari un justificant de recepció que deixe constància de la seua recepció i que s'origina en el moment de l'accés al contingut de la notificació.

### **Article 35. Efectes de la notificació**

1. La notificació efectuada conforme als criteris establits en els articles anteriors, s'entendrà practicada, amb caràcter general legals, en el moment en què s'accepta la mateixa, a través de la signatura electrònica del document de lliurament de notificació.
2. La pràctica de la notificació podrà acreditar-se, amb caràcter general legals, a través del justificant de recepció de la notificació, que s'expedirà una vegada acceptada la notificació.
3. La data de recepció de la notificació que conste en el corresponent justificant de recepció de la notificació expedit pel Registre Electrònic, serà vàlida a l'efecte del còmput de termini i termes, amb els efectes que en cada cas es prevegen en la norma reguladora del procediment administratiu corresponent.

### **Article 36. Notificacions a través del sistema de notificacions electròniques de la Generalitat**

1. En virtut del conveni subscrit amb la Generalitat, l'Ajuntament podrà utilitzar el sistema de notificacions electròniques de la Generalitat per a practicar les notificacions electròniques de les sol·licituds, escrits i comunicacions que hagen realitzat els ciutadans a l'administració municipal objecte d'aquesta ordenança.



2. La notificació practicada a través del sistema de notificació electròniques de la Generalitat, de conformitat amb les condicions i requisits previstos en el Decret 18/2004, de 13 de febrer, del Consell de la Generalitat, de creació del Registre Telemàtic de la Generalitat i regulació de les notificacions telemàtiques de la Generalitat, tindrà els mateixos efectes que les notificacions realitzades per l'administració municipal a través dels mecanismes previstos en aquesta ordenança.

## **CAPÍTOL V. DELS DOCUMENTS I ELS ARXIUS ELECTRÒNICS**

### **Article 37. Documents electrònics**

1. S'entén per document electrònic qualsevol representació de text, imatge, so o vídeo, o les combinacions de tots o algun d'aquests elements, que haja sigut codificada mitjançant l'ús d'un programa de tractament de la informació i resulte llegible gràcies al mateix programa usat per a la seua generació o un altre equivalent, sent susceptible de tramitació individualitzat.
2. Els documents administratius electrònics, al seu torn, hauran d'haver sigut expedit i signats electrònicament mitjançant els sistemes de signatura previstos en els articles 18 i 19 de la Llei 11/2007 i, hauran d'ajustar-se als requisits de validesa previstos en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.
3. Els documents administratiu electrònics emesos per les administracions incloses en l'article 2 d'aquesta ordenança, de conformitat amb el que es disposa en els apartats anteriors, gaudiran de la validesa de document original sempre que quede garantida la seua autenticitat, integritat, conservació i, en el seu cas, recepció de manera fefaent pels seus destinataris, així com el compliment de les altres garanties i requisits exigits per la normativa aplicable.
4. Aquests documents desplegaran la seua eficàcia quan siguen rebuts pels seus destinataris.

### **Article 38. Arxiu de documents electrònics**

1. L'administració municipal podrà arxivar per mitjans electrònics tots els documents que es produïsquen en l'exercici de les seues funcions, de manera que es complisquen els termes previstos en la normativa de procediment administratiu comú i normativa autonòmica valenciana en matèria d'arxius. La reproducció en suport electrònic de documents en suport paper es farà de conformitat amb el procediment previst en l'article 39 d'aquesta ordenança.
2. L'arxiu de documents electrònics es realitzarà d'acord amb la normativa vigent en matèria de gestió documental quant al quadre de classificació, mètode de descripció i calendari de conservació.
3. Els documents electrònics que es reben i transmeten a través del registre telemàtic seran arxivats i custodiats en mitjans o suports electrònics pels responsables de la gestió dels servidors d'aquest registre. Per al seu arxiu podrà utilitzar-se el mateix format o suport en el qual es va originar el document electrònic originari o qualsevol altre que assegure la identitat i integritat de la informació que el document continga.
4. El que es disposa en l'apartat anterior, ho és sense perjudici de l'obligació de l'òrgan que tramite el procediment d'arxivar la còpia del document electrònic que se li faça arribar, així com de les obligacions de transferència d'aquests documents als arxius centrals en els supòsits que disposa la normativa d'arxius aplicable.
5. La custòdia documental dels documents produïts en els expedients tramitats electrònicament es realitzarà per ressegellament de temps per una Autoritat de Segellament de Temps reconeguda.
6. En tot cas, els mitjans o suports en què s'emmagatzemen els documents electrònics comptaran amb les mesures de seguretat que garantisca n la integritat, protecció i conservació dels documents emmagatzemats i, en particular, la identificació dels usuaris i el control d'accés d'aquests.
7. L'Ajuntament podrà establir convenis o acords amb altres entitats per a l'arxiu definitiu dels seus documents electrònics, sempre que es complisquen les garanties previstes en aquest article.

### **Article 39. Accés a documents electrònics i còpies**

L'accés als documents emmagatzemats per mitjans o en suports electrònics o informàtics que es troben arxivats, es regirà pel que es disposa en l'article 37 de la Llei 30/1992, de



26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú i per la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i normativa de desenvolupament.

1. L'administració municipal posarà a la disposició de les persones interessades en la seua carpeta ciutadana un servei electrònic d'accés restringit a l'expedient on aquelles podran consultar la informació sobre l'estat de tramitació del procediment i l'òrgan responsable de la seua tramitació i resolució.
2. Les aplicacions i sistemes d'informació utilitzats per a la instrucció per mitjans electrònics dels procediments hauran de garantir el control dels temps i terminis, la identificació dels òrgans responsables dels procediments així com la tramitació ordenada dels expedients i facilitar la simplificació i la publicitat dels procediments.
3. La petició i evacuació dels informes que recapte l'òrgan instructor, durant la tramitació del procediment es produirà a través de mitjans electrònics entre els òrgans administratius implicats, llevat que causes tècniques ho impedisquen o dificulten de tal grau que puguen veure's superat els terminis legals o reglamentàriament establits.
4. Els sistemes de comunicació utilitzats en la gestió electrònica dels procediments per a les comunicacions entre els òrgans i unitats intervinents a l'efecte d'emissió i recepció d'informes o altres actuacions hauran de complir els requisits d'autenticitat, seguretat, integritat i conservació.
5. Quan s'utilitzen mitjans electrònics per a la participació dels interessats en la instrucció del procediment a l'efecte de l'exercici del seu dret a presentar al·legacions en qualsevol moment anterior a la proposta de resolució o en la pràctica del tràmit d'audiència quan siga procedent, s'empraran els mitjans de comunicació i notificació electrònics.
6. La pràctica de la prova en la tramitació administrativa podrà incorporar la utilització de sistemes tecnològics i audiovisuals que permeten la seua realització eficient evitant desplaçaments, sempre que acrediten de manera segura la seua realització i contingut.

#### **Article 41. Presentació d'al·legacions, documents i declaració responsable**

1. Els interessats en un procediment administratiu tramitat per mitjans electrònics podran en qualsevol moment anterior a la proposta de resolució formular al·legacions per via telemàtica que hauran de ser tingudes en compte en la forma que s'establisca en la normativa general del procediment administratiu. La presentació d'aquestes al·legacions haurà de contindre la totalitat dels requisits d'identificació, seguretat i integritat contemplats en la present ordenança i altra normativa que fora aplicable.
2. No serà necessari aportar documents que es troben en poder de l'administració municipal o d'altres administracions públiques amb les quals l'Ajuntament haja signat un conveni de col·laboració. L'exercici d'aquest dret es farà d'acord amb la normativa aplicable a cada procediment.
3. L'administració municipal promourà la gradual substitució de l'aportació de documents acreditatius del compliment de requisits per una declaració responsable de l'interessat indicativa de la concurrència d'aquests requisits i el compromís d'aportar els justificants, a requeriment de l'administració.

#### **Article 42. Presentació de certificats administratius**

1. L'administració municipal promourà l'eliminació gradual dels certificats emesos en format paper que seran substituïts per certificats electrònics o transmissions de dades. Aquests certificats i transmissions de dades s'ajustaran a les prescripcions establides en la normativa vigent en matèria de protecció de dades, procediment administratiu i al que es disposa en la present ordenança.
2. L'administració municipal emetrà certificats electrònics sobre les dades que figuren en el seu poder a petició dels ciutadans.
3. Els ciutadans, en substitució dels certificats en paper podran presentar a l'administració municipal certificats en suport electrònic d'altres administracions obtinguts electrònicament o bé mitjançant la còpia electrònica del certificat en paper, en les condicions previstes en l'article 38 d'aquesta ordenança.

#### **Article 43. Certificats electrònics**

1. Els certificats electrònics contindrà les dades objecte de certificació i la signatura electrònica de l'autoritat o funcionari competent per a expedir-los.



2. L'expedició d'un certificat electrònic es realitzarà:
  - a. A sol·licitud de l'interessat, a qui li serà enviat o posat a disposició per a la seua remissió a l'òrgan que el requereix.
  - b. A instàncies de l'òrgan requeridor, bé a iniciativa de l'interessat o del propi òrgan requeridor sempre que compte amb l'express consentiment d'aquell, llevat que l'accés estiga autoritzat per una Llei. En aquest supòsit, la petició de certificat identificarà el tràmit o procediment per al qual es requereix i farà constar que es disposa del consentiment exprés de l'interessat o la norma que l'exceptue.
3. A aquest efecte, el consentiment de l'interessat perquè el certificat siga requerit per l'òrgan tramitador del procediment haurà de constar en la sol·licitud d'iniciació del procediment o en qualsevol altra comunicació posterior, servint el rebut de presentació d'aquesta com a acreditació del compliment del requisit de presentació del certificat. Si no prestara el seu consentiment, l'interessat deurà sota licitar i aportar el certificat corresponent.
4. Els certificats administratius electrònics produirà idèntics efectes que els expedits en suport paper. El contingut d'aquests es podrà imprimir en suport paper i la signatura manuscrita serà substituïda per un codi de verificació generat electrònicament, que permetrà comprovar la seua autenticitat accedint electrònicament als arxius de l'òrgan emissor.

#### **Article 44. Transmissions de dades**

1. Sense perjudici de la necessitat d'obtenir els certificats administratius, bé en suport paper o bé en suport telemàtic, en qualsevol moment al llarg del procediment l'òrgan instructor podrà sol·licitar als òrgans, administracions i entitats competents la transmissió telemàtica d'aquelles dades que siguen necessaris per a la correcta instrucció del procediment.
2. Les transmissions de dades tindran naturalesa jurídica de certificats quan siguen signats electrònicament pel titular de l'òrgan responsable de les dades transmeses i conste expressament tal naturalesa.
3. Per a la substitució d'un certificat per la transmissió de les corresponents dades el titular d'aquests haurà d'haver consentit expressament la realització de la transmissió, excepte en els supòsits previstos en norma amb rang de llei. Si no prestara el seu consentiment, l'interessat haurà de sol·licitar i aportar el corresponent certificat.
4. Tota transmissió de dades s'efectuarà a sol·licitud de l'òrgan o entitat tramitadora en la qual s'identificaran les dades requerides i les seues titulars així com la finalitat per a la qual es requereixen. En la sol·licitud es farà constar que es disposa del consentiment exprés dels titulars afectats, llevat que aquest consentiment no siga necessari.
5. De la petició i recepció de les dades es deixarà constància en l'expedient per l'òrgan o organisme receptor. A l'efecte de la verificació de l'origen i l'autenticitat de les dades pels òrgans de fiscalització i control s'habilitaran mecanismes perquè els òrgans esmentats puguen accedir a les dades transmeses.

#### **Article 45. Accés dels interessats a la informació sobre l'estat de tramitació**

1. En els procediments administratius gestionats íntegrament electrònicament, l'òrgan que tramita el procediment posarà a la disposició de la persona interessada un servei electrònic d'accés restringit (carpeta ciutadana) on aquest puga consultar, prèvia identificació, almenys la informació sobre l'estat de tramitació del procediment, llevat que la normativa aplicable establisca restriccions a aquesta informació.
2. En la resta dels procediments igualment a través de la carpeta ciutadana es podrà consultar l'estat de la tramitació que compreguen, almenys, la fase en la qual es troba el procediment i l'òrgan o unitat responsable.

#### **Article 46. Terminació dels procediments per mitjans electrònics**

1. Qualsevol dels actes que posen fi al procediment administratiu, així com els recursos i reclamacions que calga interposar contra ells, podran ser produïts i comunicats per mitjans electrònics, conforme al que s'estableix en la present ordenança.
2. La resolució d'un procediment utilitzant mitjans electrònics garantirà la identitat de l'òrgan competent per a resoldre mitjançant l'ús d'algun dels instruments d'identificació prèviament establits.
3. La resolució expressa dictada en un procediment administratiu haurà d'indicar, a més del contingut que resulte obligatori conforme a la normativa de règim general aplicable, també els mitjans electrònics per a la interposició dels corresponents recursos que càpien contra ella.



4. El trasllat de documents electrònics, inclosos els que han de figurar en els llibres de resolucions i en els llibres d'actes dels òrgans de govern municipal, mentre aquests no s'hagen realitzat en suport electrònic, es farà mitjançant la creació d'un document electrònic, d'acord amb el que s'estableix en l'article 37 d'aquesta ordenança.

5. Podran adoptar-se i notificar-se resolucions de forma automatitzada en aquells procediments en els quals així estiga previst.

#### **Article 47. Desistiment o renúncia**

El desistiment de la sol·licitud o la renúncia als drets dins d'un procediment administratiu tramitat telemàticament podran formular-se mitjançant document electrònic en què conste tal declaració de voluntat, efectuant-se d'ofici l'anotació del desistiment o de la renúncia que corresponga en l'expedient administratiu electrònic.

#### **Article 48. Actuació administrativa automatitzada**

L'administració municipal podrà emetre actes administratius de manera automatitzada, en els termes previstos en la normativa aplicable i en aquesta ordenança, amb total eficàcia i validesa enfront de tercers.

### **TÍTOL QUART INCORPORACIÓ DE TRÀMITS I PROCEDIMENTS A LA TRAMITACIÓ PER VIA ELECTRÒNICA**

#### **Article 49. Procediments incorporats a la tramitació electrònica.**

1. L'Ajuntament incorporarà progressivament els tràmits i procediments administratius municipals a la tramitació per via electrònica d'acord amb el que es disposa en la present ordenança.

2. Per mitjà dels tràmits i procediments esmentats en l'apartat anterior, es podrà demanar informació, realitzar consultes, formular sol·licituds, presentar pretensions, practicar al·legacions, emetre i rebre factures, realitzar pagaments, oposar-se a les resolucions i actes administratius i, en general, exercir els drets i les facultats que reconeix l'ordenament jurídic administratiu.

3. Amb la incorporació progressiva de tràmits i procediments administratius electrònics, l'Ajuntament promourà la simplificació i transparència dels processos de treball, l'eficiència, agilitat i flexibilitat en la gestió, tramitació i resolució dels procediments administratius, així com l'excel·lència en la prestació dels serveis públics.

#### **Article 50. Mecanisme d'incorporació de tràmits i procediments a la tramitació per via electrònica**

1. La incorporació de procediments i tràmits per a la seua gestió electrònica per part de l'Ajuntament es durà a terme amb ple respecte de les garanties i procediments administratius establits en la normativa general de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i Procediment Administratiu Comú, tenint en compte els objectius de simplificació administrativa.

2. L'aplicació de mitjans electrònics a la gestió de procediments, processos i serveis anirà precedida sempre d'una anàlisi de redissenye funcional i simplificació del procediment de conformitat amb els criteris establits en la normativa sobre accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

3. Les característiques dels procediments i tràmits que s'incorporen a l'administració electrònica s'hauran de definir sobre la base del corresponent projecte d'incorporació, d'acord amb el que es preveu en els articles següents.

4. Les previsions contingudes en aquest Títol també seran aplicable als següents suposats:

- Al procediment de modificació dels procediments i tràmits que s'hagen incorporat a la tramitació per via electrònica.
- Al règim de funcionament dels instruments i serveis específics de l'administració electrònica.
- A la signatura de convenis de col·laboració i cooperació amb altres administracions i entitats en matèria d'administració electrònica.
- Als procediments de comunicació i de relació amb altres administracions públiques.



### **Article 51. Projecte d'incorporació**

Per a la inclusió d'un tràmit o procediment per a la seua gestió per via electrònica serà requisit imprescindible l'aprovació d'un projecte d'incorporació que haurà de contindre:

- Identificació dels tràmits i procediments que s'incorporen.
- Memòria justificativa de la incorporació.
- Identificació dels canals electrònics habilitats per a la realització del tràmit.
- Sistemes d'identificació i acreditació electrònica de la voluntat de la ciutadania per a cadascun dels tràmits que s'incorporen.
- Programes i aplicacions electrònics que s'utilitzaran per a cadascun dels tràmits i procediments que s'incorporen.
- Mesures de protecció de dades de caràcter personal i de valoració dels riscos.
- Informe sobre la gestió de la informació i el cycle de vida de la documentació, que incloga les garanties i necessitats de conservació i la seua disponibilitat.

### **Article 52. Tramitació del projecte d'incorporació**

1. Correspondrà als serveis tècnics municipal és, a proposta de l'alcalde, la redacció dels projectes d'incorporació del procediment que es pretén realitzar per mitjans electrònics. Per a l'elaboració del projecte podran subscriure's convenis de col·laboració amb altres administracions públiques a fi de recaptar el suport tècnic d'aquestes.

2. Redactat el projecte el mateix haurà de ser remés als serveis jurídics, amb la finalitat que emeta l'informe d'administració electrònica, en el qual s'analitze l'adequació del procediment administratiu electrònic que es pretén implantar a l'ordenament jurídic aplicable.

3. Emés el precitat informe l'expedient serà remés a l'òrgan competent per a la seua aprovació (només per al cas de la inclusió inicial de procediments).

4. L'aprovació serà objecte de publicació en els diaris o taulers d'anuncis oficials de les normes que regulen els procediments administratius.

5. Aprovada la incorporació d'un tràmit o d'un procediment a la seua tramitació per via electrònica, s'inclourà, als efectes informatius, en el catàleg de tràmits i procediments electrònics inclosos en la seu electrònica de l'Ajuntament, on s'incorporarà un resum prou explicatiu i didàctic del contingut essencial del procediment o procés aprovat.

### **Article 53. Procediment d'implantació de l'actuació automatitzada**

1. La implantació dels procediments administratius electrònics automatitzats requerirà, al marge de seguir el procediment previst de manera general per a la implantació dels procediments administratius electrònics, que es complisquen els següents requisits:

- a. La previsió d'aquesta mena d'actuació en la normativa que regule el procediment.
- b. La identificació de l'òrgan competent per al disseny, manteniment i gestió de l'aplicació informàtica que s'utilitze per a l'actuació automatitzada, així com del procediment d'auditoria del sistema d'informació i del seu codi font.
- c. La identificació de l'òrgan competent a l'efecte de responsabilitat d'impugnació dels actes emesos de manera automatitzada.
- d. L'aprovació per part de l'òrgan indicat en l'apartat anterior de l'aplicació informàtica utilitzada.
- e. La publicació de les característiques i prescripcions tècniques de l'aplicació informàtica.

2. Per a la identificació i autenticació de l'exercici de la competència en l'actuació administrativa automatitzada haurà d'utilitzar els següents sistemes de signatura electrònica:

- a. Segell electrònic de l'administració municipal.
- b. Codi segur de verificació vinculat a l'administració municipal.

## **DISPOSICIÓ ADDICIONAL**

### **Única. Habilitació**

S'habilita a la Junta de Govern Local perquè respecte dels procediments administratius electrònics que s'indiquen en l'annex, pugui adoptar les instruccions que procedisquen amb vista a la tramitació electrònica dels mateixos, així com per a la inclusió de nous procediments sense la necessitat que aquests siguen aprovats per ple.





## DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

### **Primera. Incorporació de tràmits i procediments actuals**

Els tràmits i procediments disponibles actualment per a la tramitació per via electrònica i que es relacionen en l'Annex d'aquesta ordenança, es consideraran incorporats a la tramitació electrònica i s'hauran d'incloure en el catàleg de tràmits i procediments electrònics de l'Ajuntament des del moment d'entrada en vigor d'aquesta ordenança.

### **Segona. Adaptació de procediments electrònics que no s'ajusten a aquesta ordenança**

Aquells procediments electrònics que en el moment de l'entrada en vigor d'aquesta ordenança s'estiguen realitzant d'una manera diferent al previst en la mateixa hauran d'adaptar-se a les seues disposicions en un termini no superior a dos anys. A aquest efecte serà aplicable el que es preveu en l'article 53 d'aquesta ordenança.

### **Tercera. Procediments en vigor**

Aquesta ordenança no s'aplicarà als procediments iniciats amb anterioritat a la seua entrada en vigor.

### **Quarta. Seu electrònica**

En la mesura de les possibilitats pressupostàries, l'Ajuntament haurà de posar en marxa/adaptat la seu electrònica de l'administració municipal a les previsions de la present ordenança.

### **Cinquena. Validació de còpies**

En la mesura de les possibilitats pressupostàries, l'Ajuntament desenvoluparà en la seu electrònica el sistema de validació de còpies dels documents administratius electrònics, mitjançant el qual es permeta accedir al document electrònic autèntic del qual es va obtindre la mateixa, informant sobre la validesa de la signatura o signatures electròniques del citat document, d'acord amb el que es disposa en l'article 13 d'aquesta ordenança.

### **Sisena. Tauler d'anuncis electrònic**

El tauler d'anuncis regulat en la present ordenança serà posat en funcionament en funció de les possibilitats pressupostàries del municipi.

### **Setena. Arxiu electrònic**

En funció de la disponibilitat pressupostària es realitzarà una proposta sobre la posada en marxa, organització i funcionament de l'arxiu electrònic previst en aquesta ordenança.

### **Huitena. Finestreta única**

El sistema de gestió de la finestreta única s'aplicarà en coordinació amb la resta d'administracions públiques, una vegada acordada el sistema de gestió per la Conferència Sectorial d'Administració Pública.

## DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

### **Única. Derogació normativa.**

- 1.- Queda derogat el Reglament Municipal de Registre Electrònic de 22 de febrer de 2010.
- 2.- A l'entrada en vigor d'aquesta ordenança quedaran d'erogades les disposicions municipals en tot el que s'opose o contradiga el que es disposa en la present ordenança.

## DISPOSICIONS FINALS

### **Primera. Nous tràmits i procediments**

A partir de l'entrada en vigor d'aquesta ordenança, qualsevol regulació que s'efectue de nous procediments i tràmits administratius, o modificació dels existents, haurà de preveure la possibilitat de la seua tramitació per mitjans electrònics i s'ajustarà a les condicions i requisits previstos en aquesta ordenança. La seua regulació s'ajustarà al procediment d'incorporació previst en aquesta ordenança.



**Segona. Adaptació normativa**

L'Ajuntament es compromet a adaptar la seua normativa municipal abans de la posada en marxa efectiva de les diferents aplicacions que es defineixen en aquesta ordenança el que es produirà, de conformitat amb l'indicat en les disposicions transitòries quarta a octava en funció de les disponibilitats pressupostàries municipals.

**Tercera. Aplicació de la legislació en matèria de procediment administratiu comú** En el no previst expressament en aquesta ordenança resultarà directament d'aplicació el que es preveu en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, i per les normes que regulen els diferents procediments administratius.

**Quarta. Entrada en vigor** La present ordenança entrarà en vigor a partir de l'endemà al de la seua publicació en el Butlletí Oficial de la Província.

**ANNEX**  
**TRÀMITS I PROCEDIMENTS DISPONIBLES PER A LA SEUA GESTIÓ PER MITJANS**  
**ELECTRÒNICS**

- Comunicació d'incidència mediambiental
- Sol·licitud de dependències Municipals de la Casa de Cultura
- Obtenció del certificat d'empadronament (només presencial)
- Presentació de queixes i suggeriments
- Domiciliació bancària de rebuts
- Sol·licitud de duplicat de rebuts
- Sol·licitud de llicències per a l'entrada de carruatges i guals permanents
- Sol·licitud d'anul·lació de la taxa de fem per a habitatges deshabitats
- Sol·licitud de devolució de la taxa de fem per a habitatges deshabitats

*DILIGÈNCIA: La present Ordenança va ser aprovada per acord del Ple de data 24 de Juliol de 2012 i publicada en el BOP núm. 213 de 8 de Novembre de 2012.*

LA SECRETÀRIA GENERAL  
Olga Pino Diez