



Ayuntamiento de Los Alcázares

ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

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

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

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el Ayuntamiento de Los Alcázares, consciente de esta obligación legal y convencido de la oportunidad que ello implica para acercar la Administración y ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, aprueba la presente Ordenanza al objeto de establecer los compromisos y obligaciones que aquél asume en relación a la puesta en marcha del canal telemático, como nueva vía para el disfrute de los servicios municipales por parte de la ciudadanía. Esta Ordenanza establece, por lo tanto, el marco normativo en el que el Ayuntamiento de Los Alcázares asume el compromiso de impulsar una administración que emplee los medios electrónicos disponibles para facilitar la relación de la ciudadanía con su Administración más cercana, mejorando con ello el servicio ofrecido a los ciudadanos y posibilitando que la Administración municipal sea accesible para éstos las 24 horas del día y los siete días de la semana.

CAPÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto de la ordenanza.



Ayuntamiento de Los Alcázares

1. La presente Ordenanza tiene por objeto regular la implantación y utilización de las técnicas de la administración electrónica por el Ayuntamiento de Los Alcázares, y, en los supuestos previstos en ella, establecer las reglas generales aplicables a sus relaciones con los ciudadanos, empresas y entidades públicas a través de tales técnicas.

2. La presente Ordenanza se dicta al amparo de lo dispuesto por los artículos 4.1 y 25.2.a) y h) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, en el marco de lo dispuesto en su artículo 70.bis 3; en el artículo 45.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. La presente Ordenanza será de aplicación a los organismos públicos y entidades que conforman la Administración Municipal, englobando a:

- a) Las Áreas y Servicios que integran el Ayuntamiento de Los Alcázares.
- b) Los Organismos Autónomos dependientes del Ayuntamiento de Los Alcázares.
- c) Las Entidades Públicas Empresariales que se pudiesen crear por parte del Ayuntamiento de Los Alcázares, vinculadas al mismo.
- d) A las personas físicas, jurídicas y entes sin personalidad en sus relaciones con las Entidades incluidas en el ámbito de aplicación.

2. Las Sociedades Públicas y demás Entes Públicos de derecho privado, en las que la participación directa o indirecta del Ayuntamiento de Los Alcázares resulte mayoritaria, adoptarán las medidas oportunas para posibilitar, en el marco de la prestación de servicios públicos de competencia municipal, la prestación de los mismos a través de medios electrónicos, con sujeción a los principios expuestos en la presente Ordenanza cuando desarrollen actividades sujetas al derecho público.

3. Lo dispuesto en el apartado anterior será de aplicación, igualmente, a las empresas concesionarias de servicios públicos de competencia municipal, en el ámbito de prestación de dichos servicios públicos. A estos efectos, la Administración Municipal podrá reflejar en sus pliegos de contratación la obligación del adjudicatario de prestación de los servicios a través de medios electrónicos.

4. La presente Ordenanza no será de aplicación a la Administración Municipal y los organismos públicos dependientes de la misma en las actividades que desarrollen en régimen de derecho privado, limitándose su aplicación al ejercicio de potestades públicas en el ámbito competencial de aquéllos.



Ayuntamiento de Los Alcázares

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de la presente Ordenanza, se entenderá por:

- **Actuación Administrativa Automatizada:** Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación.
- **Aplicación:** Programa o conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el uso de las tecnologías informáticas y de comunicaciones.
- **Autenticación:** Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos, y de la integridad y autoría de estos últimos.
- **Canales:** Estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; incluyendo el canal presencial, el telefónico y el telemático, así como otros que existen en la actualidad o pudieran existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT...).
- **Certificado electrónico:** Según el artículo 6 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica: “documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad”.
- **Certificado electrónico reconocido:** Según el artículo 11 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica: “son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten”.
- **Ciudadanía:** Conjunto de personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las Administraciones Públicas.
- **Dirección Electrónica:** Identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.
- **Documento electrónico.** Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado, y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- **Estándar abierto:** Aquél que reúna las siguientes condiciones:
 - Sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso.
 - Su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial.



Ayuntamiento de Los Alcázares

- **Firma electrónica:** Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, “conjunto de datos de forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante”.
- **Firma electrónica avanzada:** Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, “firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control”.
- **Firma electrónica reconocida:** Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, “firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma”.
- **Interoperabilidad:** Capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.
- **Medio electrónico:** Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.
- **Punto de acceso electrónico:** Conjunto de páginas Web agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de una institución pública.
- **Sistema de firma electrónica:** Conjunto de elementos intervinientes en la creación de una firma electrónica. En el caso de la firma electrónica basada en certificado electrónico, componen el sistema, al menos, el certificado electrónico, el soporte, el lector, la aplicación de firma utilizada y el sistema de interpretación y verificación utilizado por el receptor del documento firmado.
- **Sellado de tiempo:** Acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos.
- **Actividad de servicio:** Cualquier actividad económica por cuenta propia, prestada normalmente a cambio de una remuneración.
- **Prestador de actividad de servicio:** Cualquier persona física o jurídica que ofrezca o preste una actividad de servicio.

Artículo 4. Los principios de la administración electrónica.

1. Las relaciones que se mantengan en aplicación de esta Ordenanza con los ciudadanos, empresas y otras entidades públicas respetarán los derechos que tienen reconocidos y se ajustarán a los principios que informan la actuación administrativa en



Ayuntamiento de Los Alcázares

la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico, y especialmente a los previstos en el artículo 4 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

2. La prestación de los servicios y las relaciones jurídicas se desarrollarán de conformidad con lo establecido en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, y las disposiciones específicas que regulan el tratamiento automatizado de la información, la propiedad intelectual y los servicios de la sociedad de la información.

3. El empleo de medios y técnicas electrónicos no supondrá modificación alguna de la naturaleza y efectos de los actos administrativos integradores del procedimiento administrativo común, ni conllevará eliminación, reducción o condicionamiento indebido de los derechos reconocidos o atribuidos a los ciudadanos o de los deberes que la legislación reguladora del procedimiento administrativo común establece para la Administración y los ciudadanos.

Artículo 5. Derechos de los ciudadanos.

La utilización de las técnicas de administración electrónica por el Ayuntamiento de Los Alcázares se desarrollará teniendo en cuenta la salvaguarda de los derechos de los ciudadanos reconocidos legalmente, especialmente en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y con respeto al ordenamiento jurídico.

CAPÍTULO SEGUNDO: SEDE ELECTRÓNICA E INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 6. La sede electrónica.

1. El acceso a la información municipal y a los servicios susceptibles de tramitación electrónica se realizará a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Los Alcázares en Internet, que se crea mediante la presente Ordenanza, en el dominio <http://sede.losalczares.es>.

2. En la sede electrónica del Ayuntamiento se dispondrá de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias y, en particular, cuando se realicen comunicaciones que requieran el intercambio de datos de carácter personal.



Ayuntamiento de Los Alcázares

3. El Ayuntamiento como titular de la sede velará por la veracidad, la integridad y la actualización de la información y servicios a los que puede accederse.

Artículo 7. Información municipal general accesible a través de la sede electrónica.

1. El Ayuntamiento de Los Alcázares facilitará a través de la sede electrónica información sobre:

- a) Su organización, competencias y actividades.
- b) La dirección postal y el teléfono.
- c) Una dirección de correo electrónico a través de la cual puedan enviarse consultas, quejas y sugerencias, que cumpla las funciones de buzón del ciudadano.
- d) Los procedimientos administrativos que tramita electrónicamente.
- e) Los servicios que se ofrecen electrónicamente.
- f) La que se determine legalmente.

2. También se podrá difundir cualquier otra información relativa a asuntos o cuestiones que el Ayuntamiento considere de interés general para los ciudadanos.

Artículo 8. Información administrativa de acceso general.

El Ayuntamiento de Los Alcázares procurará facilitar a través de la sede electrónica aquella información administrativa que por prescripción legal se tenga que hacer pública.

Siempre que sea posible, dicha información será la misma que se dé presencialmente o por otros medios y se sujetará a los mismos principios y garantías. En toda la información administrativa que se dé a través de estos medios constará la fecha de actualización.

Artículo 9. Tablón de edictos electrónicos.

La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, podrá ser complementada por su publicación en la sede electrónica del Ayuntamiento.

Cuando una norma específica lo exija, se incorporarán medios que permitan garantizar fehacientemente la fecha e integridad de la publicación.

Artículo 10. Ausencia de identificación en la información general.



Ayuntamiento de Los Alcázares

El acceso al tablón de edictos electrónico, a la información municipal general y a la información administrativa de acceso general no requerirá ningún medio de acreditación de la identidad del ciudadano.

Artículo 11. Información normativa.

1. El Ayuntamiento velará por ofrecer el acceso electrónico a su normativa de interés para los ciudadanos, ordenada por materias.
2. La difusión de información y documentación a través de la sede electrónica tiene carácter complementario y no sustituye la publicación de las disposiciones normativas y los actos que tengan que ser publicados en un boletín oficial, por disposición legal.

CAPÍTULO TERCERO: IDENTIFICACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y AUTENTICACIÓN DE SU ACTUACIÓN

Artículo 12. La identificación de los ciudadanos mediante DNI electrónico.

Las personas físicas podrán utilizar los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad en su relación por medios electrónicos con el Ayuntamiento de Los Alcázares. El régimen de utilización y efectos de dicho documento se regirá por su normativa reguladora.

Artículo 13. La utilización de sistemas de firma electrónica avanzada.

1. Los ciudadanos también podrán utilizar en sus relaciones con el Ayuntamiento de Los Alcázares sistemas de firma electrónica avanzados para identificarse y autenticar sus documentos y actuaciones.
2. El Ayuntamiento publicará en su sede electrónica la relación de certificados de firma electrónica avanzada admitidos y los prestadores que los expiden.

Artículo 14. Utilización de otros sistemas de firma electrónica.

1. Mediante resolución de la Alcaldía podrá autorizarse la utilización de otros sistemas de firma electrónica no criptográficos. Entre estos, se podrán utilizar claves concertadas mediante un proceso de registro previo.



Ayuntamiento de Los Alcázares

2. En la sede electrónica se ofrecerá publicidad de aquellos procedimientos en los que son admisibles, con indicación del sistema de firma electrónica válido para cada uno de ellos.

3. Para aceptar estos sistemas se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Las características del procedimiento habilitado para la realización del trámite.
- La proporcionalidad entre la seguridad obtenida y la trascendencia que pueda tener el trámite en la esfera jurídica de los ciudadanos.
- El alcance del procedimiento y la disponibilidad de la tecnología por parte de los ciudadanos afectados.

CAPÍTULO CUARTO: LA IDENTIFICACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE LOS ALCÁZARES EN SUS ACTUACIONES

Artículo 15. Identificación y ejercicio de la competencia.

Cuando se utilicen técnicas de administración electrónica en actuaciones o procedimientos que afecten directa o indirectamente a los derechos e intereses, individuales o colectivos de los ciudadanos, se garantizará la identificación y el ejercicio de la competencia por el órgano correspondiente.

Artículo 16. Identificación de la sede electrónica.

La sede electrónica del Ayuntamiento de Los Alcázares utilizará, para identificarse y garantizar una comunicación segura, sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o un medio equivalente que permita identificar la sede electrónica del Ayuntamiento y garantizar el establecimiento de comunicaciones seguras.

Artículo 17. Actuación automatizada.

1. En los supuestos de actuación automatizada, el Ayuntamiento utilizará preferentemente un sello electrónico basado en certificado electrónico que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica, de modo que quede garantizada la autenticidad y la integridad de los actos.

2. La creación de un sello electrónico se efectuará mediante resolución de la Alcaldía. En la sede electrónica del Ayuntamiento de Los Alcázares se publicará la relación de sellos electrónicos vigentes.



Ayuntamiento de Los Alcázares

Los certificados de sello electrónico incluirán esta denominación, así como el número de identificación fiscal del Ayuntamiento. Cuando se trate del sello electrónico de un órgano administrativo, contendrán la identidad de la persona titular.

3. En caso de utilizar un código seguro de verificación, deberá ofrecerse publicidad al sistema y permitir la comprobación de la integridad del documento generado mediante el acceso a una dirección electrónica expresamente prevista para estos efectos en la sede electrónica del Ayuntamiento.

Artículo 18. Identificación del personal del Ayuntamiento.

1. La identificación del personal y autoridades del Ayuntamiento de Los Alcázares cuando utilicen medios electrónicos, se efectuará mediante la firma electrónica incorporada a su Documento Nacional de Identidad o mediante otro sistema de firma electrónica basado en un certificado electrónico reconocido, emitido por un prestador de servicios de certificación que ofrezca de forma gratuita la información necesaria para verificar la titularidad y validez del certificado.

2. En la sede electrónica se ofrecerá información respecto a los certificados utilizados y al procedimiento y dirección electrónica en la que efectuar esta verificación.

3. El personal y autoridades del Ayuntamiento de Los Alcázares podrán utilizar también para su identificación certificados electrónicos que los identifiquen como tales. Su utilización deberá aprobarse por resolución de la Alcaldía, que regulará el modo de solicitar y revocar estos certificados.

En estos certificados deberá incluirse la denominación «certificado electrónico de empleado público» e incorporarán el nombre y apellidos del titular del certificado; el número del documento nacional de identidad o número de identificación de extranjero del titular del certificado; la identificación, en su caso, del órgano, y el número de identificación fiscal del Ayuntamiento de Los Alcázares.

CAPÍTULO QUINTO: REPRESENTACIÓN

Artículo 19. Actuaciones mediante representación.

Los ciudadanos podrán designar un representante en los procedimientos administrativos electrónicos tramitados en este Ayuntamiento. A estos efectos,



Ayuntamiento de Los Alcázares

cualquier persona física con capacidad de obrar puede representar por esta vía a otras personas, físicas o jurídicas.

Artículo 20. Registro de representantes.

1. A los efectos de favorecer la actuación a través de medios electrónicos en representación, el Ayuntamiento de Los Alcázares crea un registro público, de carácter voluntario, donde se podrán inscribir:

- a) La representación en personas físicas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, para la presentación de escritos de cualquier naturaleza, solicitudes y comunicaciones que se presenten en el Ayuntamiento de Los Alcázares. Para otorgarse esta representación, podrán utilizarse los modelos normalizados.
- b) Los poderes de los representantes de las personas jurídicas y sus apoderados legales.

Los poderes inscritos facultarán para la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones telemáticas. Estos poderes también podrán utilizarse en trámites presenciales.

2. El documento normalizado de solicitud del registro de la representación, que habrá de firmar el solicitante, le informará adecuadamente sobre las obligaciones que asume, así como del plazo de duración de la inscripción de la representación.

En particular, el representado asume que el representante tenga acceso a los expedientes electrónicos cuya tramitación haya iniciado y que las notificaciones y comunicaciones efectuadas en los procedimientos iniciados por el representante se efectúen con éste, salvo que expresamente se indique lo contrario.

En cualquier momento podrán modificarse los datos aportados en la solicitud de inscripción de la representación y el alcance o vigencia de la representación, mediante la iniciación de un nuevo procedimiento de modificación o revocación.

3. La solicitud de representación podrá presentarse de modo presencial o utilizando medios electrónicos, a través de la plataforma de tramitación del Ayuntamiento de Los Alcázares, siempre que la persona física o jurídica o su representante legal cuenten con certificado usuario de firma electrónica avanzada, expedido por una Autoridad de Certificación aceptada por el Ayuntamiento de Los Alcázares para los trámites electrónicos.

En el supuesto de que se solicite mediante medios electrónicos la incorporación al registro de los poderes que acrediten la representación de las personas jurídicas o de sus apoderados legales, el representante legal podrá acompañar copia digitalizada de



Ayuntamiento de Los Alcázares

los poderes vigentes, cuya fidelidad con el original garantizará mediante la utilización de su firma electrónica avanzada. El Ayuntamiento de Los Alcázares podrá requerir, en cualquier momento, la aportación del original.

Los profesionales que actúen en representación de sus clientes ante el Ayuntamiento de Los Alcázares en el ejercicio de su actividad profesional, podrán solicitar por medios electrónicos y con su propio certificado de usuario de firma electrónica avanzada el alta de la representación otorgada por sus clientes, así como su modificación y revocación. A la solicitud acompañarán copia digitalizada del escrito normalizado de representación, modificación o revocación firmado por sus clientes, cuya fidelidad con el original garantizará mediante la utilización de su firma electrónica avanzada. El Ayuntamiento de Los Alcázares podrá requerir, en cualquier momento, la aportación del original.

Esta alta implicará que el representante tenga acceso a los expedientes electrónicos cuya tramitación haya iniciado y a las notificaciones y comunicaciones efectuadas en los procedimientos iniciados por el representante. El representante se compromete a recabar el consentimiento a sus clientes a este respecto.

4. El solicitante del registro de la representación será responsable de la veracidad y autenticidad de los datos aportados en todo momento a lo largo del proceso de solicitud y registro, y deberá comunicar al Ayuntamiento de Los Alcázares cualquier cambio posterior que afecte a la vigencia de la representación.

5. La inscripción de los escritos de representación y de los poderes vigentes de representantes y apoderados legales de entidades jurídicas se efectuará por el Secretario municipal o funcionario en quien delegue.

Artículo 21. Constancia, renuncia y revocación de la representación.

1. Cuando se presenten escritos por vía telemática en representación de otra persona, la plataforma de tramitación del Ayuntamiento de Los Alcázares alertará al representante mediante un mensaje de confirmación. Antes de proceder a la firma electrónica de aquellos escritos, el representante deberá manifestar que la representación que se concedió e inscribió en el registro continúa vigente y que asume las obligaciones derivadas de su representación.

El representante puede, en cualquier momento, renunciar a la representación, comunicándolo al registro por los medios habilitados al efecto.

2. Además de los supuestos ya mencionados de revocación o renuncia, la representación dejará de ejercerse en los siguientes casos:



Ayuntamiento de Los Alcázares

- a) Fallecimiento del representante o del representado, incapacidad sobrevenida total o parcial de cualquiera de ellos, o extinción de la personalidad jurídica representada.
- b) Expiración del plazo de validez de la inscripción de la representación.
- c) Resolución judicial o administrativa que lo ordene.

CAPÍTULO SEXTO: EL REGISTRO ELECTRÓNICO

Artículo 22. Creación del registro electrónico.

Se crea el registro electrónico del Ayuntamiento de Los Alcázares, integrado a todos los efectos en el Registro General de la Administración municipal, para la recepción y salida por vía electrónica de escritos y comunicaciones que se dirijan a la Administración municipal.

Artículo 23. Acceso al registro electrónico.

1. El registro electrónico podrá admitir documentos electrónicos normalizados correspondientes a los procedimientos para los que esté prevista una solicitud específica o normalizada. Los procedimientos en los que esté previsto un modelo electrónico normalizado de solicitud se publicarán en la sede electrónica.

2. En el registro electrónico también podrán presentarse solicitudes, alegaciones y otros documentos de los interesados dirigidos a cualquier órgano del Ayuntamiento en cualquier procedimiento.

Cuando no exista aplicación informática que soporte su tramitación electrónica, los funcionarios de registro remitirán la solicitud al órgano competente mediante sistemas de mensajería electrónica u obtendrán copias auténticas en soporte papel para la continuación del procedimiento correspondiente.

3. En los casos en que se presente una solicitud electrónica genérica en procedimientos que dispongan de documentos normalizados, y en cualquier otro supuesto en que el órgano competente para la tramitación entienda que no resulta válida la presentación electrónica del documento, se ofrecerá al interesado la posibilidad de subsanarla, incluso mediante la comparecencia personal.

4. Los documentos que se acompañen a las solicitudes, escritos y comunicaciones deberán cumplir las especificaciones y restricciones publicadas en la



Ayuntamiento de Los Alcázares

sede electrónica, de acuerdo con los estándares de formato y requisitos de seguridad fijados en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y Seguridad.

Artículo 24. Funcionamiento del registro electrónico.

1. El registro electrónico del Ayuntamiento de Los Alcázares se registrará por la fecha y hora oficial vigente en el territorio peninsular español, que deberá figurar visible en la dirección electrónica de acceso al registro.

2. El registro electrónico del Ayuntamiento de Los Alcázares permitirá la entrada de documentos electrónicos todos los días del año durante las veinticuatro horas. Cuando el cómputo del plazo para los particulares se fije en días hábiles o naturales, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.

3. Serán considerados días inhábiles a estos efectos los declarados como tales para todo el territorio nacional, para el territorio de la Región de Murcia y para el término municipal del Ayuntamiento de Los Alcázares, de los que se dará difusión en la dirección electrónica de acceso al registro.

4. El registro electrónico rechazará los documentos electrónicos que contengan código malicioso o dispositivo susceptible de afectar a la integridad o seguridad del sistema.

El registro electrónico rechazará, asimismo, los escritos, solicitudes y comunicaciones que no se presenten en los modelos normalizados establecidos al efecto e incluidos en el catálogo de servicios electrónicos de la sede electrónica, o cuando no se cumplimenten en los mismos los campos requeridos como obligatorios para cada uno de ellos, o cuando contengan incongruencias u omisiones que impidan su tratamiento, así como aquellos documentos que los acompañen que no cumplan con lo establecido en el apartado 4 del artículo anterior.

En estos casos, el remitente del documento recibirá un mensaje de error en el que se le informará sobre los motivos de su rechazo y, en su caso, de los medios de subsanación de tales deficiencias. A petición del interesado, se remitirá justificación del intento de presentación, con la indicación de las causas de su rechazo.

Cuando no se haya producido el rechazo automático por el registro electrónico, el órgano correspondiente de la Administración municipal requerirá la correspondiente subsanación, advirtiéndole que, de no ser atendido el requerimiento, la presentación carecerá de validez o eficacia.



Ayuntamiento de Los Alcázares

5. Cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo, podrá interrumpirse, por el tiempo imprescindible, la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones. Esta interrupción deberá anunciarse en la sede con la suficiente antelación.

En supuestos de interrupción no planificada en el funcionamiento del registro telemático, y siempre que sea posible, se informará, a través de la sede electrónica o mediante mensaje que visualizará el usuario, sobre la suspensión temporal del servicio.

En ambos casos, se podrán adoptar medidas correctivas de la situación.

6. La fecha de entrada y/o salida se acreditará mediante un servicio de sellado electrónico de fecha y hora.

7. La recepción de documentos electrónicos en el registro se producirá automáticamente. Las anotaciones de entrada especificarán para cada uno de los documentos electrónicos un número de referencia de entrada en el registro electrónico y la fecha y hora de su presentación.

8. El registro electrónico emitirá automáticamente un justificante de la recepción de los documentos electrónicos presentados por los interesados, en el que se dará constancia de la anotación de entrada que se asigne al documento.

CAPÍTULO SÉPTIMO: COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Artículo 25. Comunicaciones electrónicas.

1. Los ciudadanos podrán elegir si se comunican con el Ayuntamiento de Los Alcázares utilizando medios electrónicos. La opción de comunicarse por estos medios no vincula al ciudadano, que podrá, en cualquier momento, optar por un medio distinto del inicialmente elegido.

2. El Ayuntamiento utilizará medios electrónicos en sus comunicaciones con los ciudadanos siempre que así lo hayan solicitado o consentido expresamente. La solicitud y el consentimiento podrán, en todo caso, emitirse y recabarse por medios electrónicos.



Ayuntamiento de Los Alcázares

3. Las comunicaciones a través de medios electrónicos serán válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de las mismas.

4. El medio electrónico que pueden utilizar los ciudadanos para comunicarse con el Ayuntamiento cuando deba quedar constancia de la transmisión y recepción, así como de la integridad y de la fecha de la comunicación, es el registro electrónico regulado en el capítulo VI de la presente Ordenanza.

5. Tendrán plena validez las comunicaciones dirigidas al personal del Ayuntamiento en su condición de órganos administrativos o en virtud de la relación funcional o laboral que se efectúen a través de la plataforma de tramitación del Ayuntamiento de Los Alcázares.

Artículo 26. Notificaciones por medios electrónicos.

1. El Ayuntamiento de Los Alcázares podrá practicar la notificación por medios electrónicos siempre que los interesados hayan consentido su utilización.

Se entenderá efectuada la notificación por comparecencia cuando el interesado acceda al contenido de las actuaciones administrativas a través de la plataforma de tramitación electrónica del Ayuntamiento de Los Alcázares y siempre que quede constancia de este acceso, aun cuando no haya prestado el consentimiento a la notificación por medios electrónicos.

2. La aceptación de los interesados podrá tener carácter general para todos los procedimientos que les relacionen con el Ayuntamiento o para uno o varios.

3. La dirección electrónica en la que se efectuarán las notificaciones electrónicas será la plataforma de tramitación del Ayuntamiento de Los Alcázares.

4. La notificación electrónica se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el acceso al contenido del mensaje de la notificación, de manera que dicho acceso pueda comprobarse fehacientemente por el Ayuntamiento.

5. El sistema de notificación tiene que acreditar las fechas y las horas en que se produzca la recepción de la notificación en la dirección electrónica del interesado y el acceso al contenido del mensaje de notificación, así como cualquier causa técnica que imposibilite alguna de las circunstancias anteriores.



Ayuntamiento de Los Alcázares

6. En caso de que exista constancia de la recepción de la notificación en la dirección electrónica y hayan transcurrido diez días naturales sin acceder a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada, a no ser que de oficio o a instancias del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

CAPÍTULO OCTAVO: EL PROCEDIMIENTO ELECTRÓNICO

Artículo 27. Procedimientos electrónicos.

1. La Alcaldía u órgano en quien delegue ordenará la publicación en la sede electrónica de las comunicaciones, consultas, trámites y procedimientos administrativos de competencia de este Ayuntamiento que sean susceptibles de tramitación electrónica.

2. Podrán asimismo tramitarse, en cuanto se prevea, las comunicaciones de los ciudadanos no incardinables en un procedimiento administrativo, como avisos, quejas, sugerencias y peticiones.

Artículo 28. Iniciación del procedimiento.

1. Los procedimientos administrativos para los que esté prevista la tramitación electrónica, se podrán iniciar mediante la presentación de la solicitud al registro electrónico que se regula en el capítulo VI de la presente Ordenanza.

2. Dicha solicitud tendrá que reunir los requisitos establecidos en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el ciudadano deberá identificarse por alguno de los medios mencionados en el capítulo III de esta Ordenanza.

3. Cuando en una solicitud presentada a través del registro electrónico haya más de un interesado, tendrá que ser firmada por todos ellos, y las actuaciones se harán con el que se haya señalado expresamente o, en su defecto, con el interesado que aparezca encabezando la solicitud.

4. Cuando se tengan que acompañar documentos al expediente, los ciudadanos podrán aportar copias digitalizadas, cuya fidelidad con el original garantizarán bajo su responsabilidad mediante la utilización de su firma electrónica avanzada para firmar la solicitud y el documento incorporado.



Ayuntamiento de Los Alcázares

Con posterioridad, el órgano encargado de la tramitación del procedimiento podrá requerir al ciudadano la exhibición del documento original para el cotejo de la copia electrónica aportada.

5. No será necesario aportar documentos que estén en poder de la Administración municipal o de otras administraciones públicas con las cuales el Ayuntamiento haya firmado un convenio de colaboración. El ejercicio de este derecho se hará de acuerdo con la normativa aplicable a cada procedimiento, y con la normativa sobre la protección de datos de carácter personal.

Artículo 29. Tramitación del procedimiento.

1. La plataforma de tramitación del Ayuntamiento de Los Alcázares garantizará el control de tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables de los procedimientos y facilitará la simplificación procedimental.

2. Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se pueda tramitar totalmente en soporte electrónico, se podrán reproducir, por parte del órgano competente, en soporte papel las solicitudes, comunicaciones y documentos incorporados en las actuaciones, con el fin de continuar con la tramitación del expediente, asegurando en cualquier caso el archivo seguro de los documentos electrónicos originales.

En todo caso, con el fin de garantizar la concordancia entre los documentos electrónicos originales y los reproducidos en papel, en toda copia se hará constar la diligencia del funcionario competente que acredite la correspondencia y exactitud con el documento original.

3. En todo caso se permitirá la utilización de medios electrónicos por los ciudadanos para la realización de trámites en un procedimiento administrativo para el que no se ha previsto su tramitación electrónica completa, de acuerdo con lo establecido en el artículo 23.2 de la presente Ordenanza.

4. El interesado podrá conocer el estado de la tramitación de los procedimientos tramitados electrónicamente a través de un sistema electrónico de acceso restringido a tal información, al menos respecto a aquellos que se tramiten electrónicamente en su totalidad. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con indicación de su contenido, así como la fecha en que han sido dictados.



Ayuntamiento de Los Alcázares

5. El Ayuntamiento podrá remitir a los interesados avisos sobre el estado de la tramitación, a las direcciones electrónicas de contacto que se hayan indicado.

Artículo 30. Terminación.

1. El procedimiento tramitado electrónicamente finalizará con un acto administrativo en soporte electrónico que garantice la identidad del órgano que lo ha dictado.

El acto o resolución que ponga fin a un procedimiento electrónico deberá cumplir los requisitos que prevé el artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, e ir acompañado de los sistemas de firma o autenticación electrónica previstos en esta Ordenanza.

2. En caso de que sea necesario reproducir el acto administrativo electrónico en soporte papel, la reproducción corresponderá al funcionario competente que dé fe de la correspondencia entre el documento electrónico original y la copia en papel.

Artículo 31. Actuación administrativa automatizada.

1. Por Decreto de la Alcaldía se podrá autorizar la actuación automatizada en determinados trámites y procedimientos.

2. El Decreto indicará el órgano u órganos competentes para la definición de las especificaciones, supervisión y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente y el órgano que debe ser considerado responsable de la actuación a efectos de impugnación.

Dicha información deberá publicarse en la sede electrónica del Ayuntamiento.

Artículo 32. El pago en los procedimientos electrónicos.

1. Cuando en los procedimientos tramitados electrónicamente deba acreditarse la constancia del pago de tributos, precios públicos y otros ingresos, se estará a lo establecido en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria; en el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación; en las ordenanzas fiscales, y en el presente artículo.

2. Los pagos en los procedimientos electrónicos podrá efectuarse, entre otros medios, mediante transferencia bancaria desde una cuenta corriente en una



Ayuntamiento de Los Alcázares

entidad financiera adherida, en efectivo o mediante cargo en cuenta en una entidad colaboradora o mediante domiciliación bancaria.

3. Los representantes inscritos como tales en el registro de representantes del Ayuntamiento de Los Alcázares podrán realizar pagos telemáticos en nombre de terceros.

Los sujetos distintos también podrán efectuar pagos telemáticos en nombre de terceros, aunque estarán sujetos a las responsabilidades correspondientes cuando dicho pago hubiese ocasionado un perjuicio a la persona en cuyo nombre se hizo el pago o a un tercero.

4. El Ayuntamiento podrá conveniar con las entidades financieras ya autorizadas como colaboradoras en la recaudación de tributos, precios públicos y otros ingresos medios de pago telemático, que faciliten la integración del proceso de pago con la tramitación electrónica del procedimiento.

La autorización para la utilización de estos medios de pago telemático se acordará, por resolución de la Alcaldía, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos necesarios para la integración del sistema de tramitación con el medio de pago.

La imposibilidad, por el motivo que fuere, de realizar la transacción por el sistema de pago telemático, no excusará al obligado al pago de realizar dicho pago dentro de los plazos establecidos en la normativa de los correspondientes tributos, precios públicos y otros ingresos de derecho público.

CAPÍTULO NOVENO: LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y EL ARCHIVO

Artículo 33. Los documentos electrónicos

1. Los documentos emitidos por los órganos y unidades administrativas comprendidos en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza y por los particulares en sus relaciones con los mismos que hayan sido producidos por medios electrónicos, tendrán la consideración de documentos originales y, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, serán válidos siempre que quede acreditada su autenticidad, integridad, conservación, autoría y aquellas otras garantías y requisitos exigidos por la normativa aplicable, especialmente por el artículo 29 de la Ley 11/2007, de 23 de junio.



Ayuntamiento de Los Alcázares

2. Las copias producidas de documentos originales en papel almacenados por medios o en soportes electrónicos tendrán la misma validez y eficacia que el documento original, siempre que queden garantizados los requisitos enumerados en el apartado anterior y en los artículos 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y 30 de la Ley 11/2007, de 23 de junio. En ellas se indicará la circunstancia de ser copia del documento original.

3. Podrán obtenerse copias auténticas en papel de documentos electrónicos presentados por los interesados, tras verificar la autenticidad e integridad del documento electrónico, haciendo constar la coincidencia exacta con el original, y observando los requisitos y garantías establecidos en los apartados anteriores.

4. Las copias realizadas en papel por los particulares de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos tendrán la consideración de copias auténticas si incluyen un código generado electrónicamente y otros sistemas de verificación, que permitan comprobar su autenticidad accediendo al servicio ofrecido a este efecto desde la sede electrónica del Ayuntamiento.

Artículo 34. Certificados telemáticos y transmisión de datos.

1. Siempre que el interesado así lo autorice o una norma de rango legal lo disponga, los certificados administrativos en soporte papel serán sustituidos por certificados electrónicos o por transmisión de datos.

2. Los certificados electrónicos contendrán los datos objeto de certificación y la firma electrónica del órgano competente para expedirlos. Estos certificados se podrán expedir:

- a) A solicitud del interesado, a quien serán enviados o puestos a su disposición.
- b) A instancia del órgano requirente, a iniciativa propia o del interesado, siempre que cuente con el consentimiento expreso del interesado o que una norma con rango de ley autorice el acceso. A estos efectos, el consentimiento tendrá que constar en la solicitud de iniciación del procedimiento o en cualquier otra comunicación posterior.

3. Las transmisiones de datos se efectuarán a petición del órgano tramitador del procedimiento; petición en la que se identificarán los datos requeridos, los titulares, la finalidad para la que se piden, así como que se dispone del consentimiento expreso de los titulares afectados, excepto cuando no sea necesario legalmente.

4. El Ayuntamiento se compromete a facilitar el acceso de otras Administraciones Públicas a los datos relativos a los interesados que estén en su poder



Ayuntamiento de Los Alcázares

y se encuentren en soporte electrónico. En todo caso, se establecerán las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo que dispone la normativa aplicable a la protección de datos de carácter personal. La disponibilidad de los datos se limitará estrictamente a los que el resto de Administraciones requieran a los ciudadanos para la tramitación y resolución de los procedimientos y las actuaciones de su competencia de acuerdo con su normativa reguladora. El acceso a los datos de carácter personal estará en todo caso sujeto al cumplimiento de las condiciones establecidas en la normativa de protección de datos de carácter personal.

Artículo 35. Compulsas electrónicas.

En aquellos procedimientos que se tramiten electrónicamente, los documentos presentados en soporte papel cuando no se puedan aportar electrónicamente, podrán ser digitalizados mediante un procedimiento seguro que garantice su autenticidad e integridad, dejando constancia mediante compulsas electrónicas de estos extremos. La compulsas electrónicas podrá ser válida para un procedimiento concreto para el que se hace la copia o para cualquier otro procedimiento de la Administración actuante.

Artículo 36. Archivo de documentos electrónicos.

1. Los documentos incorporados en las actuaciones y procedimientos que se tramiten electrónicamente serán archivados en medios o soportes electrónicos. Para su archivo podrá utilizarse el mismo formato o soporte en el que se originó el documento original o cualquier otro que asegure la identidad e integridad de la información comprendida en el documento. La Administración municipal adoptará las medidas necesarias para garantizar la conservación de los documentos electrónicos originales, recibidos, producidos y gestionados en el desarrollo de sus procesos administrativos, y a lo largo de su ciclo de vida.

2. La documentación en soporte papel también se podrá convertir en documentación electrónica para su archivo electrónico.

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

4. Sin perjuicio de lo anterior, el acceso a los documentos almacenados por medios o en soportes electrónicos se regirá por lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento



Ayuntamiento de Los Alcázares

Administrativo Común, y por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como en sus normas de desarrollo.

5. Para la conservación de los documentos electrónicos, será posible el cambio de formato cuando sea necesario y en todo caso tendrá que garantizarse la exactitud de su contenido y su autenticidad e integridad. El documento resultante de la transformación será firmado electrónicamente por el órgano competente.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Procedimientos en curso.

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

Segunda. Tablón de edictos electrónico.

El tablón de edictos electrónico que regula esta Ordenanza entrará en funcionamiento en un plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de esta Ordenanza.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Desarrollo y ejecución de la Ordenanza.

En el marco de la legislación vigente, corresponderá al Alcalde dictar las disposiciones de desarrollo y ejecución de esta Ordenanza que sean necesarias.

Segunda. Impulso de la Administración electrónica municipal.

El desarrollo de esta Ordenanza preverá las acciones de difusión y de formación específica que garanticen conocimientos adecuados de las condiciones jurídicas, técnicas y de seguridad de la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa, así como de protección de los datos de carácter personal, y respeto de la propiedad intelectual e industrial y gestión de la información para el personal al servicio de la Administración municipal.

Tercera. Difusión de la Ordenanza.



Ayuntamiento de Los Alcázares

El Ayuntamiento difundirá la presente Ordenanza por medios electrónicos y mediante otras acciones de difusión dirigidas, en particular, a los colectivos y entidades especialmente afectados por su aplicación.

Cuarta. Regulación de nuevos procedimientos y trámites.

A partir de la entrada en vigor de esta Ordenanza, la regulación 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.

Quinta. Entrada en vigor

La presente Ordenanza entrará en vigor a los 15 días de su completa publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

APROBACIÓN

La presente Ordenanza, que consta de 36 artículos, dos disposiciones transitorias y cinco disposiciones finales, fue aprobada por el Pleno de la Corporación, en sesión ordinaria celebrada el día 26 de septiembre de 2011 y publicada en el Boletín Oficial de la Región de Murcia núm. 28, de 3 de febrero de 2012.