



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

## ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL USO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (PUBLICADO EN EL BOP DE ALICANTE N.º 217, DE 12 DE NOVIEMBRE DE 2014):

### 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 las 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.

El Ayuntamiento de Dénia 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 y CUATRO Disposiciones Finales.

En el Título Preliminar se definen el objeto y el ámbito de aplicación de la Ordenanza y sus principios generales.

El Título Primero recoge los derechos y deberes 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



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

de la misma y la información que debe ponerse a disposición de los ciudadanos. En dicho Título se regulan 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, a la tramitación por vía 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 de la ciudad de Dénia, con el fin de permitir a los ciudadanos el ejercicio de los derechos reconocidos por la Ley 11/2007, de 22 de junio, y hacer posible la consecución más eficaz de los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a los ciudadanos y las ciudadanas.

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 Dénia, 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 jurídicos de la utilización de los medios electrónicos en el ámbito de la actividad administrativa, así como en las relaciones de la ciudadanía con esta Administración, y en especial, la regulación de las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos.

d. Esta Ordenanza se dicta al amparo de las potestades reglamentaria y de autoorganización municipal reconocida en el artículo 4 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y en virtud de lo que dispone 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, el artículo 70.bis 3 de la Ley 7/1985, de 2 de abril y Disposición Final Tercera de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

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



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

1. La presente Ordenanza será de aplicación a todas las entidades que forman la Administración Municipal y comprenderá a todos los órganos administrativos que integran el Ayuntamiento de Dénia, que se denominará conjuntamente, en adelante, como Administración Municipal, a los efectos de esta Ordenanza.

2. Cuando actúen en régimen de derecho público el Ayuntamiento podrá optar por incorporar a la Administración Municipal a organismos públicos, si los tiene, sociedades públicas de capital íntegramente público o mixtas, incluso a concesionarios privados de servicios públicos, cuando así lo disponga el título concesional o lo aprueben sus órganos de gobierno, en sus relaciones con el Ayuntamiento de Dénia y con la ciudadanía, en el marco de la prestación de servicios públicos municipales y en el ejercicio de potestades administrativas de su competencia. El Ayuntamiento incorporará a los correspondientes procedimientos de contratación la obligación para los adjudicatarios de servicios públicos de incorporar los servicios a los ciudadanos a la administración electrónica municipal.

3. La presente Ordenanza será asimismo aplicable a la ciudadanía, entendiéndose como tales a las personas físicas y jurídicas, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento y con el resto de las entidades que conformen la Administración Municipal.

## 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 la ciudadanía 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.

3. Esta Ordenanza define los principios que deben informar las relaciones que la Administración Municipal establezca con otras Administraciones a través de medios electrónicos.



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

4. A efectos de lo dispuesto en esta Ordenanza, se entenderá por medio electrónico la definición establecida en el anexo de la Ley 11/2007, de 22 de junio: Cualquier 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.

## 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, la actuación de la Administración Municipal de Dénia en general, y la referida al impulso de la Administración Electrónica en particular, deberá estar informada por los siguientes principios generales:

a. Principio de servicio a la ciudadanía. Impulsará la incorporación de información, trámites y procedimientos a la Administración Electrónica para posibilitar la proximidad de su actividad a la ciudadanía, así como la mejora continua en la consecución del interés general.

b. Principio de simplificación administrativa. Aprovechará la eficiencia que comporta la utilización de técnicas de Administración Electrónica, en particular eliminando todos los trámites o actuaciones que se consideren no relevantes y rediseñando los procesos y los procedimientos administrativos, de acuerdo con la normativa de aplicación, utilizando al máximo las posibilidades derivadas de las tecnologías de la información y la comunicación para lograr una mayor eficacia y eficiencia en su actividad administrativa, con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones.

c. Principio de impulso de los medios electrónicos. El Ayuntamiento de Dénia podrá establecer incentivos para fomentar la utilización de los medios electrónicos entre la ciudadanía.

d. Principio de neutralidad tecnológica. Garantizará la realización de las actuaciones reguladas en esta Ordenanza con independencia de los instrumentos tecnológicos utilizados, de manera que sean la misma evolución tecnológica y la adopción de las tecnologías dentro de la sociedad las que determinen la utilización de los medios tecnológicos que, en cada momento, sean más convenientes.

e. Principio de interoperabilidad. Garantizará la adopción de los estándares de interoperabilidad y velará, respetando los criterios de seguridad, adecuación técnica y economía de medios, para que los sistemas de información utilizados por ella sean compatibles y se reconozcan con los de la ciudadanía y los de otras administraciones. La Administración Municipal promoverá el uso de software de código abierto en la Administración Electrónica.

f. Principio de confidencialidad, seguridad y protección de datos. Garantizará el respeto al derecho a la protección de la confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal de la ciudadanía, de conformidad con los términos definidos en la normativa sobre protección de datos y en las demás normas relativas a la protección de la confidencialidad de los datos de los ciudadanos y de las ciudadanas.

Serán objeto de especial protección los datos personales de la ciudadanía y toda la información común que deban usar los diferentes departamentos y entidades integrantes de la Administración Municipal, los cuales estarán obligados a comunicar los datos necesarios para



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

mantenerla debidamente documentada y actualizada.

g. Principio de transparencia y publicidad. Facilitará en el uso de medios electrónicos la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas del procedimiento y la que conste en sus archivos, de conformidad con el resto del ordenamiento jurídico y los principios establecidos en esta Ordenanza.

h. Principios de eficacia, eficiencia y economía. La implantación de los medios electrónicos en la Administración Municipal estará presidida por estos principios. En particular, se realizará según los siguientes criterios:

- El impacto y la utilización, por parte de la ciudadanía, de los servicios municipales afectados.
- Los colectivos de población a los cuales se dirige.
- Las mejoras alcanzables por la prestación del servicio.
- La integración de los sistemas de relación con los ciudadanos y las ciudadanas, con el resto de la organización y con los sistemas de información municipal.
- La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.
- El nivel de esfuerzo técnico, organizativo y económico requerido y la racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas.
- La madurez y disponibilidad de las tecnologías.

i. Principio de cooperación. Con el objetivo de mejorar el servicio a la ciudadanía y la eficiencia en la gestión, la Administración Municipal establecerá convenios, acuerdos y contratos con los colegios profesionales, asociaciones y otras entidades, para facilitar la relación de sus asociados y clientes con la Administración Municipal.

j. Principio de participación. Promoverá el uso de los medios electrónicos en el ejercicio de los derechos de participación, en especial el derecho de petición, los derechos de audiencia e información pública, la iniciativa ciudadana, las consultas y la presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias.

Asimismo, la Administración Municipal promoverá el debate público y la expresión de ideas y opiniones, a través de diferentes tipos de instrumentos propios de los medios electrónicos, considerando en todo caso los principios de buena fe y de utilización responsable.

Artículo 5. Principios generales de la difusión de la información administrativa electrónica

La difusión por medios electrónicos de la información administrativa de interés general y de la información que la Administración Municipal está obligada a hacer pública se llevará a cabo de conformidad con los siguientes principios:

a. Principio de accesibilidad y usabilidad. Con sistemas sencillos que permitan obtener información de interés ciudadano de manera rápida, segura y comprensible y potenciará el uso de criterios unificados en la búsqueda y visualización de la información que permitan de la mejor manera la difusión informativa, siguiendo los criterios y los estándares internacionales y





# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

europesos de accesibilidad y tratamiento documental.

Asimismo, la Administración Municipal pondrá a disposición de la ciudadanía con discapacidades o con especiales dificultades los medios necesarios para que puedan acceder a la información administrativa a través de medios electrónicos, siguiendo los criterios y estándares generalmente reconocidos.

b. Principio de completitud y exactitud de la información que publique la Administración Municipal. Garantizará, en el acceso a la información por medios electrónicos, la obtención de documentos con el contenido exacto y fiel al equivalente en soporte papel o en el soporte en que se haya emitido el documento original. La disponibilidad de la información en formato electrónico no debe impedir o dificultar la atención personalizada en las oficinas públicas o por otros medios tradicionales.

c. Principio de actualización. Los diferentes órganos de la Administración Municipal mantendrán actualizada la información administrativa que sea accesible a través de canales electrónicos. En las publicaciones electrónicas constarán las fechas de actualización.

d. Principio de consulta abierta de los recursos de información de acceso universal y abierto. Garantizará el acceso a la información administrativa que, de conformidad con las disposiciones legales, sea de acceso general, sin exigir ninguna clase de identificación previa.

## Artículo 6. Principios generales del procedimiento administrativo electrónico

La realización electrónica de trámites administrativos en el marco de la Administración Municipal debe estar informada por los siguientes principios generales:

a. Principio de no discriminación por razón del uso de medios electrónicos. El uso de los medios electrónicos no podrá comportar ninguna discriminación o restricción para la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal. En este sentido, los sistemas de comunicación electrónica con la Administración sólo se podrán configurar como obligatorios y exclusivos en aquellos casos en que una norma con rango legal así lo establezca, en las relaciones interadministrativas, en las relaciones jurídico-tributarias y en las relaciones de sujeción especial, de conformidad con las normas jurídicas de aplicación.

b. Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos. Se establecerán sistemas y procedimientos adecuados y comprensibles de trazabilidad, que permita a la ciudadanía conocer en todo momento, y a través de medios electrónicos, las informaciones relativas al 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.

c. Principio de intermodalidad de medios. En los términos previstos en esta Ordenanza y sus normas de desarrollo, un procedimiento iniciado por un medio se podrá 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.

Artículo 7. Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación interadministrativa en materia de administración electrónica.

La cooperación interadministrativa en el marco de la Administración Municipal de



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

Dénia debe estar informada por los siguientes principios generales:

a. Principio de cooperación y colaboración interadministrativas. El Ayuntamiento impulsará la firma, con el resto de las Administraciones Públicas, de todos aquellos convenios y acuerdos que sean necesarios para hacer posibles y aplicables las previsiones incluidas en esta Ordenanza en particular y, entre otros, los que tengan por objeto la fijación de estándares técnicos y el establecimiento de mecanismos para intercambiar y compartir información, datos, procesos y aplicaciones. El Ayuntamiento publicará todos aquellos convenios firmados con el resto de Administraciones Públicas relativos a esta materia.

b. Principios de acceso y disponibilidad limitada. La Administración Municipal facilitará el acceso de las demás Administraciones Públicas a los datos relativos a los interesados e interesadas que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad e 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.

La disponibilidad de tales datos se limitará estrictamente a aquellos que son requeridos a la ciudadanía por las restantes Administraciones para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos. El acceso a dichos datos estará condicionado en el caso de datos de carácter personal a que se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, ya mencionada, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos o documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.

## TÍTULO PRIMERO

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

#### Artículo 8. 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, 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 consentimientos, iniciar actuaciones, efectuar pagos, realizar trámites y procedimientos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

2. Además de los derechos generales reconocidos en el artículo 6.1 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.



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

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 y disponer de formación y ayuda para su utilización.

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.

h. Derecho a no presentar datos y documentos que se encuentren en poder de la Administración Municipal o del resto de las Administraciones Públicas con las que el Ayuntamiento de Dénia haya firmado un convenio de intercambio de información.

i. Derecho a la confidencialidad y protección de sus datos personales y al resto de los derechos que le concede la normativa de protección de datos, en especial el derecho a que la información personal entregada no pueda ser destinada a ninguna otra finalidad no contemplada por la normativa en vigor.

j. Derecho a la privacidad y seguridad de sus comunicaciones con la Administración Municipal y de aquellas comunicaciones que pueda hacer el Ayuntamiento en las que consten los datos de los ciudadanos.

k. Derecho a la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.

l. Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.

ll. Derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte del procedimiento en los que tengan la condición de interesado.

m. Derecho a la conservación en formato electrónico por la Administración Municipal de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

n. Derecho a dirigirse y relacionarse con el Ayuntamiento de Dénia, a través de los medios electrónicos, en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana.

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

## Artículo 9. Deberes de los ciudadanos

1. Los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal, 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





# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

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, completa, 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 ésta así lo requiera.

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 10. 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 contendrá la relación de servicios a disposición de la ciudadanía y el acceso a los mismos.

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



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

## CAPÍTULO I

### SEDE ELECTRÓNICA

#### Artículo 11. Sede electrónica general

1. Se crea la sede electrónica del Ayuntamiento, 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/la Alcalde/sa 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 12. 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 prevea 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 13. 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



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

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 lo 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 se tramitan por medios electrónicos, con indicación de los requisitos esenciales y de los plazos de resolución y notificación, así como del sentido del silencio.



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

- 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 14. 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 disponibles.

## Artículo 15. 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



# AJUNTAMENT DE DÉNIA

SECRETARIA GENERAL

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 16. 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 17. 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 18. 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





# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

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 rijan 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 19. Seguridad



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

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 20.

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 20. 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 21. Identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía por parte de un empleado municipal



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

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.

3. A efectos de lo dispuesto en este artículo, los ciudadanos deberán identificarse y prestar su consentimiento expreso y fehaciente, debiendo quedar constancia del mismo.

## Artículo 22. 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 éste 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, en 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 23. 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



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

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 éstas.

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.

Artículo 24. Requisitos de identificación en el acceso de la ciudadanía a la información administrativa electrónica

1. Será de libre 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 edictos electrónico.

d. Publicaciones oficiales del Ayuntamiento de Dénia.

e. Expedientes sometidos a información pública.

f. Otra información de acceso general.



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

Sin perjuicio del derecho de acceso libre y anónimo que ampara a la ciudadanía que quiera acceder a la información referida en este apartado, la Administración Municipal podrá, para la mejora de los servicios municipales o a efectos estadísticos, solicitar a la ciudadanía datos que no tengan carácter personal.

2. De conformidad con lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC se garantiza a las ciudadanas y los ciudadanos la consulta libre de 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 y las ciudadanas se identifiquen a través de los medios electrónicos que determine el Ayuntamiento de Dénia y que permitan dejar constancia de la identidad del solicitante y de la información solicitada.

3. De conformidad con los apartados 2, 3, 5 y 6 del artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, el acceso a los documentos nominativos, a los documentos que contengan datos relativos a la intimidad de las personas, a los expedientes no finalizados y a los expedientes y archivos referidos a los apartados 5 y 6 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, queda reservado a las personas que acrediten las condiciones previstas por la ley en cada caso. Para garantizar que el derecho de consulta sea ejercido por los ciudadanos y las ciudadanas que se encuentran legalmente habilitados o habilitadas para hacerlo, los servicios municipales exigirán su identificación por medio de cualquier procedimiento electrónico de identificación seguro, entre los especificados en el artículo 20 de esta Ordenanza.

## CAPÍTULO III

### DEL REGISTRO ELECTRÓNICO

Artículo 25. Creación, gestión y régimen general de funcionamiento del Registro Electrónico

1. A los efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 24, 25 y 26 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 éste. 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 en cumplimiento los requisitos establecidos en la presente Ordenanza, realicen los órganos de la Administración Municipal a los interesados en los procedimientos y trámites que se incorporen a los procedimientos electrónicos. Las disposiciones que aprueben la incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica determinará qué documentos y formatos tendrán entrada en el Registro





# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

Electrónico, así como sus condiciones de funcionamiento.

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 suficientemente 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 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 a la Alcaldía 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 26. 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 27. Funciones del Registro Electrónico



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

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 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 28. 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.



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

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 29. 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, 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.

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 30. 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 mecanismo 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.



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

## Artículo 31. Efectos de la presentación

1. La presentación a través del Registro Electrónico de solicitudes y escritos relativos a los procedimientos incluidos en sede electrónica 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 32. 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 33. 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



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

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 LOS REQUISITOS Y EFICACIA DE LOS DOCUMENTOS Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

#### Artículo 34. 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 35. 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 36. 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





# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

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 proceder 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 37. 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 38. 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 39. 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.



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

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 40. 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 41. 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 individualizada.

2. Los documentos administrativos electrónicos, a su vez, deberán haber sido expedidos 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 administrativos electrónicos emitidos por las entidades 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 42. Archivo de documentos electrónicos

1. La Administración Municipal podrá archivar por medios electrónicos todos los



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

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.

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 43. 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 44. 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 aquéllas 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



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

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 45. 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 46. 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.



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

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 42 de esta Ordenanza.

## Artículo 47. 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 48. 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





# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

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 49. 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 50. 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 41 de esta Ordenanza.

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

## Artículo 51. 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 52. Actuación administrativa automatizada

La Administración Municipal podrá emitir actos administrativos de forma





# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

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 53. 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 54. 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.



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

– 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 55. 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 56. Tramitación del proyecto de incorporación

1. Corresponderá a los servicios técnicos municipales, a propuesta de Alcaldía, 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 al Área de Organización y Modernización, 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 Pleno del Ayuntamiento para su aprobación, para el caso de la inclusión inicial de procedimientos. Las modificaciones de los ya incorporados se aprobarán por la Alcaldía.

4. La aprobación será objeto de publicación en los diarios o tablones 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.



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

## Artículo 57. 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 auditoria 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 Alcaldía para que respecto de los procedimientos administrativos electrónicos, 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 para la tramitación por vía electrónica 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 54 de esta Ordenanza.



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

## 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 17 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

A la entrada en vigor de esta Ordenanza quedarán derogadas las disposiciones municipales en todo lo que se opongan o contradigan 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



# AJUNTAMENT DE DÈNIA

SECRETARIA GENERAL

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

