



### III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

#### AYUNTAMIENTO ALCOY

**3570** *APROBACIÓN DEFINITIVA ORDENANZA REGULADORA DEL ACCESO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL*

El Ayuntamiento Pleno, en sesión ordinaria celebrada el día 30 de octubre de 2017, acordó aprobar el acuerdo sobre la Ordenanza Reguladora del acceso y la utilización de los medios electrónicos en el ámbito de la Administración Municipal del municipio de Alcoy.

Durante el período de exposición pública, no se presentó alegación alguna contra el acuerdo provisional de la Ordenanza Reguladora del acceso y la utilización de los medios electrónicos en el ámbito de la Administración Municipal del municipio de Alcoy, por lo que se procede a elevar a definitiva la aprobación de la citada Ordenanza, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Contra el presente acuerdo definitivo podrán los interesados interponer recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Valencia, en el plazo de dos meses contados a partir de la publicación de éste, en el Boletín Oficial de la Provincia, según lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativo.

Dando cumplimiento al artículo 49 en relación con los artículos 139 y 141 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, se hace público el acuerdo y el texto íntegro de la Ordenanza Reguladora del acceso y la utilización de los medios electrónicos en el ámbito de la Administración Municipal del municipio de Alcoy, cuyo contenido se transcribe a continuación

#### **TÍTULO PRELIMINAR DISPOSICIONES GENERALES**



## CAPÍTULO I

### OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

#### Artículo 1. Objeto

1. Esta Ordenanza regula el acceso y la utilización de los medios electrónicos en el ámbito de la Administración municipal del municipio de Alcoy, para hacer posible la consecución más eficaz de los principios de transparencia y eficacia administrativa, proximidad y servicio a los ciudadanos, que se derivan del artículo 103 de la constitución y del ejercicio de los derechos reconocidos por la Ley 39/2015 de 1 de octubre reguladora del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPCAP).

2. El objeto de esta ordenanza:

- a. Establecer los derechos y los deberes que deben regir las relaciones por medios electrónicos de los ciudadanos con la Administración municipal.
- b. Fijar los principios generales para el impulso y el desarrollo de la Administración electrónica en el ámbito de la Administración municipal.
- c. Regular las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos.

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

Esta Ordenanza será de aplicación a las entidades que, de aquí en adelante, serán denominadas conjuntamente como administración municipal:

- a. Los órganos administrativos integrantes del Ayuntamiento de Alcoy.
- b. En su caso, a los organismos autónomos municipales y/o entidades públicas empresariales del Ayuntamiento de Alcoy.
- c. También podrá incorporarse a este ámbito de aplicación subjetivo los concesionarios públicos cuando actúen en régimen de derecho público.

#### 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 con los ciudadanos que tengan carácter jurídico administrativo.
- b. La consulta por parte de los ciudadanos de la información pública administrativa y de los datos administrativos que estén en poder de la administración municipal.
- c. La realización de los trámites y procedimientos administrativos accesibles por vía 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 también de aplicación a las comunicaciones de los ciudadanos no sometidas al ordenamiento jurídico administrativo, y de manera especial la comunicación de avisos y de incidencias, la presentación de reclamaciones y quejas, la formulación de sugerencias, la realización de preguntas a los órganos municipales, las peticiones y otras formas de participación, mientras no sean objeto de una regulación específica.

3. Igualmente los principios definidos en esta Ordenanza regirán las relaciones entre la Administración municipal con otras Administraciones que se realicen a través de medios electrónicos.

4. A los efectos de esta Ordenanza se entiende por medio electrónico cualquier mecanismo, equipo, instalación o sistema de tratamiento o transmisión de la información que permita producir, almacenar o tratar datos o informaciones susceptibles de ser incorporados en un soporte electrónico, o transmitir estos datos o informaciones mediante redes de comunicaciones electrónicas, abarcando las redes de telecomunicaciones y las utilizadas para la radiodifusión.

## CAPÍTULO II

### PRINCIPIOS GENERALES

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

##### A. En relación con la organización de la administración electrónica:

- Principio de servicio al ciudadano. en la medida en que la administración electrónica tiene como finalidad la aproximación de la administración pública al ciudadano, garantizando el acceso de éste a los servicios electrónicos municipales.
- Principio de simplificación administrativa. La implantación de los medios electrónicos en la administración municipal estará presidida por la simplificación administrativa. Se aprovechará la eficiencia que comporta la utilización de medios informáticos para eliminar todos los tramites y actuaciones que no sean relevantes y rediseñando los procesos y procedimientos administrativos siempre de acuerdo con la normativa que le sea de aplicación. La implantación de los medios electrónicos se realizará según los siguientes criterios:
- Principio de impulso de los medios electrónicos. Podrán establecerse incentivos para fomentar la utilización de los medios electrónicos entre los ciudadanos.
- Principio de neutralidad tecnológica. Las actuaciones previstas en la presente ordenanza se llevarán a cabo por la administración con independencia de los instrumentos tecnológicos utilizados, siendo la propia evaluación tecnológica la que determinará el uso, en cada momento, del instrumento tecnológico más adecuado.
- Principio de Interoperatividad o compatibilidad. La administración municipal garantizará la adopción de los estándares de interoperatividad y velará para que los sistemas de información utilizados por ella sean compatibles y se reconozcan con los de los ciudadanos y los de otras administraciones.
- Respeto a la protección de datos de carácter personal en los términos de la Ley Orgánica 15/1999.



- Principio de Transparencia y publicad. Se facilitará en el uso de los 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 de esta ordenanza.
- Principios de eficacia, eficiencia y economía. La implantación de la Administración electrónica municipal se efectuara de conformidad con los siguientes criterios:
  - El impacto y la utilización por los ciudadanos de los servicios que vía electrónica haya implantado el Ayuntamiento.
  - Los colectivos de población a los que se dirige.
  - Las mejoras alcanzable por la prestación del servicio.
  - La integración de los sistemas de relación con los ciudadanos, con el resto de la organización y con los sistemas de información municipal.
  - La reducción de los plazos y los tiempos de respuesta.
  - El nivel de esfuerzo técnico, organizativo y económico requerido y la racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y las comunicaciones internas.
  - La madurez y la disponibilidad de las tecnologías.
- Principio de Cooperación. Con el objetivo de mejorar el servicio a los ciudadanos 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.
- Principio de Participación. Promoverá el uso de los medios electrónicos en el ejercicio de los derechos, 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 se 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.

#### **B. En relación con la difusión de la información administrativa electrónica:**

El principio de consulta abierta, garantizando el acceso a la información administrativa que, de conformidad con las disposiciones legales sea de acceso general, sin exigir ninguna clase de identificación previa.



- Principio de accesibilidad y usabilidad: Establecimiento de sistemas sencillos que permitan obtener información de interés de manera rápida, segura y comprensible. Potenciará el uso de criterios unificados en la búsqueda y visualización de la información que permitan de la mejor manera posible la difusión informativa, siguiendo los criterios y estándares internacionales de accesibilidad y tratamiento documental. Asimismo, el Ayuntamiento pondrá a disposición de los ciudadanos con discapacidad o 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.
- Principio de completud y exactitud en la información que publique el Ayuntamiento. 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 soporte en que se haya emitido el soporte original. La disponibilidad de la información en electrónico no debe impedir o dificultar la atención personalizada en las oficinas públicas o por otros medios tradicionales.
- Principio de actualización. Los diferentes órganos del Ayuntamiento de Alcoy mantendrán actualizada la información administrativa que sea accesible a través de canales electrónicos. En las publicaciones electrónicas constará la fecha de actualización.
- 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.

#### **C. Principios Generales que informan el procedimiento electrónico:**

- Principio de no discriminación por razón del uso de medios electrónicos. El uso de los medios electrónicos no podrá suponer discriminación o restricción alguna para los ciudadanos en relación a sus relaciones con el Ayuntamiento. En este sentido, los sistemas de comunicación electrónica con la administración solo se configuraran como obligatorios y exclusivos en aquellos casos en que una norma de rango legal así lo establezca.
- Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos. Se establecerán sistemas y procedimientos de trazabilidad que permitan a los ciudadanos conocer en todo momento, y a través de medios electrónicos, el estado de la tramitación y el historial de los procedimientos y documentos administrativos, sin perjuicio de la aplicación de los medios técnicos necesarios para garantizar la intimidad y la protección de los datos personales de las personas afectadas.
- Principio de ínter modalidad de medios. Se garantizará que un procedimiento iniciado por un medio pueda continuar por otro diferente, siempre y cuando se asegure la integridad y seguridad jurídica del conjunto del procedimiento. Los trámites y procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica se podrán llevar a cabo por los canales y de conformidad con lo previsto en la presente ordenanza.

#### **D. Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación ínter administrativa en materia de administración electrónica.**



- Principio de cooperación y colaboración ínter administrativas. El Ayuntamiento impulsará la firma, con el resto de Administraciones Públicas, de todos aquellos convenios y acuerdos necesarios para hacer posibles y aplicable las previsiones contenidas 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 relativos a esta materia.
- Principios de acceso y disponibilidad limitada. El Ayuntamiento facilitará el acceso del resto de Administraciones Públicas a los datos relativos a los interesados 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 los ciudadanos 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. En el caso de que los datos requeridos sea de carácter personal, el acceso estará condicionado a que se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos de la ley Orgánica citada anteriormente. El citado consentimiento podrá recabarse mediante medios electrónicos.

## TÍTULO PRIMERO

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

#### Artículo 5. De los derechos de los ciudadanos en el marco de la administración Electrónica.

1. De conformidad con los artículos 13 y 14 de la LPACAP, de 1 de octubre, del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se reconoce y se garantiza a los ciudadanos, en los términos fijados en la legislación vigente, el derecho a relacionarse con el Ayuntamiento de Alcoy utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 53 de la LPACAP, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, iniciar actuaciones efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

2. Además, de los derechos generales reconocidos en los artículos citados en el número anterior, 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 medios electrónicos y obtener documentos a través de formatos electrónicos.

b. Derecho a disfrutar de contenidos electrónicos accesibles, transparentes y comprensibles.





- c.** Derecho a acceder a la información administrativa, registros y archivos a través de medios electrónicos.
- d.** Derecho a acceder a la administración electrónica independientemente de las herramientas tecnológicas utilizadas, de las disminuciones físicas, sensoriales o psíquicas.
- e.** Derecho a participar en los procesos de mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos, y a recibir respuestas a las peticiones y consultas formuladas.
- f.** Derecho a utilizar libre y gratuitamente los medios y servicios generales electrónicos que se pongan a su disposición para su empleo en las relaciones con las administraciones públicas.
- g.** Derecho a la utilización de los procedimientos electrónicos disponibles de una forma personalizada y directa.
- h.** 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.
- i.** A la privacidad y seguridad en sus comunicaciones que pueda hacer el Ayuntamiento en la que consten los datos de los ciudadanos.
- j.** A la calidad de los servicios públicos prestado por medios electrónicos.
- k.** A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en que sean interesados, salvo en los supuestos en los que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquellos.
- l.** A obtener copias electrónicas auténticas de los documentos electrónicos que formen parte del procedimiento en el que sean interesados.
- m.** A la conservación en formato electrónico por el Ayuntamiento de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- n.-** A ser asistidos en el uso de los medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- ñ.-** Los interesados no estarán obligados a aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración, con independencia de que la presentación de los citados documentos tenga carácter preceptivo o facultativo en el procedimiento de que se trate, siempre que el interesado haya expresado su consentimiento a que sean consultados o recabados dichos documentos. Se presumirá que la consulta u obtención es autorizada por los interesados salvo que conste en el procedimiento su oposición expresa o la ley especial aplicable requiera consentimiento expreso. Igualmente no se exigirá a los interesados la presentación de documentos originales, salvo que, con carácter excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario.



## Artículo 6. Deberes de los ciudadanos

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

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

- a. Deber de utilizar los servicios y procedimientos de la administración electrónica de acuerdo con el principio de buena fe.
- b. Deber de facilitar a la administración municipal, en el ámbito de la administración electrónica, información veraz, precisa y adecuada a los fines para los que se solicita.
- c. Deber de identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la administración municipal, cuando estas así lo requieran.
- d. Deber de custodiar los elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la administración municipal.
- e. Deber de respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de derechos en materia de protección de datos.
- f. Deber de no utilizar medios o técnicas electrónicas que no hayan sido previamente aprobados u homologados y publicitados debidamente por el Ayuntamiento.

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.

4. Tendrán la obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo los siguientes sujetos:

- a. Las personas jurídicas.
- b. Las entidades sin personalidad jurídica.
- c. Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con el Ayuntamiento en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso se entienden incluidos dentro de esta categoría los notarios y los registradores de la propiedad y mercantiles.

## Artículo 7. Sistemas de acceso a los servicios electrónicos

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





a. Las oficinas de atención presencial que se determinen, las cuales pondrán a disposición de la ciudadanía de forma libre y gratuita los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en la presente ordenanza debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.

b. Puntos de acceso electrónico, en forma de sede electrónica creada y gestionada por los distintos departamentos y organismos públicos y disponibles para los ciudadanos a través de redes de comunicación.

El punto de acceso general a través del cual los ciudadanos pueden, en sus relaciones con la administración municipal y sus organismos públicos, acceder a toda la información y a los servicios disponibles será el siguiente: <https://sedeelectronica.alcoi.org>,

## TÍTULO SEGUNDO

### DEL RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

#### CAPÍTULO I

#### SEDE ELECTRÓNICA

##### Artículo 8. Sede electrónica general

1. La sede electrónica es el sitio electrónico al que se accede mediante la dirección que el Ayuntamiento de Alcoy pone a disposición de los ciudadanos para relacionarse electrónicamente con la Administración municipal y mediante la cual tendrán acceso a todos los servicios de la administración electrónica. Su titularidad, administración y gestión corresponde al Ayuntamiento, en ejercicio de su correspondiente competencia. El Alcalde o Concejales en quien delegue ostentará, la representación ante cualquier Administración u organismo dependiente de ella.

2. La Sede electrónica del Ayuntamiento de Alcoy, creada mediante ordenanza a probada por el Pleno del Ayuntamiento en sus sesión de 27 de abril de 2011 (BOP 30 de noviembre de 2011), se corresponde con la dirección electrónica <https://sedeelectronica.alcoi.org>, y a la que, en todo caso se podrá acceder mediante la pagina web municipal [www.alcoi.org](http://www.alcoi.org).

3. De manera subordinada a la sede electrónica principal antedicha, existirán las siguientes subsedes electrónicas, directamente accesibles desde la dirección electrónica principal: <https://carpeta.alcoi.org>

4. La creación de nuevas subsedes o su modificación o supresión se hará público a través de la sede electrónica principal.

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

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

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



3. El Ayuntamiento velará por que el diseño de su sede electrónica y la estructura de los menús facilite su uso por la ciudadanía, siguiendo las normas y aplicando las metodologías definidas para la mejora de la usabilidad de los sitios web.
4. La sede municipal cumplirá los estándares de accesibilidad y calidad recomendados para las administración públicas y garantizará en la medida de lo posible que los servicios, informaciones, trámites y procedimientos objeto de esta ordenanza sean accesibles desde los principales sistemas operativos del mercado incluyendo los de código abierto.
5. Los servicios de la sede electrónica estarán operativos las 24 horas del día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevé que la sede electrónica o algunos de sus servicios puedan no estar operativos, se informará de ello con antelación suficiente a los usuarios indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponible.
6. La prestación de los servicios y relaciones que mantengan, los órganos, servicios y entidades del Ayuntamiento de Alcoy se desarrollará de conformidad de conformidad con la legislación que regula el tratamiento automatizado de la información, con especial vigilancia en relación al tratamiento de los datos personales y los que puedan afectar a la propiedad intelectual, así como a los servicios de la sociedad de la información.
7. El uso de los medios y técnicas electrónicas, en ningún caso pueden suponer ninguna modificación de la naturaleza y efectos de los actos administrativos, ni supondrá la eliminación, reducción o condicionamiento de los derechos reconocidos a los ciudadanos.
8. Los protocolos de seguridad del registro y de las transacciones telemáticas empleadas pueden consultarse en la sede electrónica del Ayuntamiento.

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

1. En esta sede, se pondrá a disposición de los ciudadanos, la relación de servicios y el modo de acceso a los mismos, debiendo mantenerse coordinado, al menos, con los restantes puntos de acceso electrónico de la administración municipal y sus organismos públicos.
2. El contenido y los servicios incluidos en la sede electrónica estarán disponibles en valenciano y en castellano, debiendo disponer de documentos electrónicos normalizados en ambos idiomas. Se exceptúan los contenidos integrados en aquéllas que provengan de sedes electrónicas externas, siempre que éstas no tengan obligación de ofrecerlos en ambos idiomas. Si existiera dicha obligación, todo ciudadano podrá exigir a cualquiera de las dos sedes el cumplimiento del requisito lingüístico regulado en este apartado.
3. A través de esta sede los ciudadanos tendrán acceso libre y permanente a la siguiente información:
  - a. Información sobre la organización y los servicios de interés general, en concreto sobre:
    - Su organización y sus competencias, y la identificación de sus responsables, las normas básicas de su organización y funcionamiento y las modificaciones que se operen en dicha estructura.



- Los servicios que tengan encomendados o asumidos. Las guías de funciones y cartas de servicios que se aprueben en el ámbito de las competencias de dichos servicios.
- Los datos de localización, como son la dirección postal, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico.
- Mapa de la sede electrónica.
- Una dirección de correo electrónico a través de la cual puedan remitirse consultas,
- Determinación los miembros del personal a su servicio que estarán habilitados para suplir a la ciudadanía en las operaciones de identificación y autenticación.
- Relación de los procedimientos y colectivos a los que será obligatoria la practica de la notificación electrónica (artículo 30.3 de esta Ordenanza).
- Determinación de los órganos y funcionarios habilitados que tengan atribuidas las competencias de expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos o privados. (artículo 39 de esta Ordenanza).
- 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 contenido actualizado de lo instrumentos de ordenación urbanística en vigor y de cualesquiera actos de tramitación que sean relevantes para su aprobación o alteración.
- Publicación permanente y actualizada de modelos de declaración responsable y de comunicación, fácilmente accesible a los interesados.
- Los anuncios de información pública, la publicación electrónica de diarios, boletines, tablones de anuncios y edictos oficiales editados por el titular de la sede electrónica.
- Los procedimientos de contratación administrativa a través del perfil del contratante.
- Los procedimientos de selección del personal.
- Los impresos y formularios de los trámites y procedimientos municipales.
- Toda la información administrativa que por prescripción legal o resolución judicial se tenga que hacer pública, especificando en todos los casos el órgano administrativo autor del acto o disposición publicados.

**c. Información sobre la administración electrónica:**

- Los procedimientos administrativos que tramitan por medios electrónicos, con indicación de los requisitos esenciales y de los plazos de resolución y notificación, así como del sentido del silencio.



- Relación de 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. Esta relación se mantendrá actualizada.
- Registro electrónico con indicación de la fecha y hora oficial de la sede electrónica, así como la disposición o disposiciones de su creación, con indicación del órgano responsable del mismo, documentos que se pueden presentar así como derechos ejercitables electrónicamente en dicho registro por parte de la ciudadanía.
- La vía para la presentación y tramitación telemática de quejas y sugerencias.
- Cláusulas obligatorias de responsabilidad, protección de datos y de calidad, en relación con el titular de la sede electrónica y con la información que figure en ésta.
- Enlaces a otras sedes o direcciones electrónicas en Internet, de interés relevante en relación con el ámbito competencial del titular de la sede electrónica.
- Buscadores y servicio de consultas más frecuentes (FAQ).
- Información sobre accesibilidad, estándares visuales y plurilingüismo.

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

1. La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deben publicarse en el tablón de edictos municipal, podrá ser sustituida o complementada por su publicación en el tablón de edictos electrónicos.
2. El acceso al tablón de edictos electrónico no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad del ciudadano.
3. El tablón de edictos electrónico se publicará en la sede electrónica del Ayuntamiento.
4. El tablón de edictos electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad de su contenido. A los efectos del cómputo de los plazos que corresponda, se establecerá el mecanismo que garantice la constatación de la fecha y hora de publicación de los edictos.
5. El tablón de edictos electrónico estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la sede electrónica municipal. Cuando por razones técnicas se prevea que el tablón de edictos electrónico puede no estar operativo, se deberá informar de ello a los usuarios con antelación suficiente, indicando cuáles son los medios alternativos de consulta del tablón que estén disponible.
6. En aquellos casos en que la publicación en la sede electrónica sustituya al tablón de anuncios presencial se facilitará a los ciudadanos la consulta en la sede física del Ayuntamiento, facilitándose a los ciudadanos, en el caso de que lo requieran, asesoramiento a tal efecto.
7. Para el acceso al contenido del Tablón de anuncios no se precisará ninguna modalidad de firma electrónica.



### **Artículo 12. La carpeta ciudadana o forma de acceso a los expedientes por parte de los ciudadanos.**

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 mediante los sistemas que se definen en el artículo 17 de esta Ordenanza.

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

- a. Acceder a la información particular de esa persona, registrada en las bases de datos de la administración municipal.
- b. Acceder de forma personalizada, a información de carácter general de la administración municipal.
- c. Realizar operaciones y cumplir trámites administrativos de procedimientos que progresivamente la administración municipal vaya incorporando a la carpeta ciudadana.

3. El acceso y utilización de la carpeta ciudadana atribuye la condición de usuario de la misma, y presupone la previa lectura y aceptación de las normas y condiciones publicadas en la sede electrónica del Ayuntamiento. El acceso y utilización de la carpeta ciudadana implica que la persona usuaria acepta de forma expresa, plena y sin reservas, el contenido de todas y cada una de las normas y condiciones de uso en la versión publicada en la sede electrónica en el momento del acceso, sin dicha aceptación no podrá tener acceso a la Sede carpeta ciudadana.

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

### **Artículo 13. Ventanilla única**

1. En la sede electrónica está 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 pone en conocimiento a los ciudadanos las resoluciones y el resto de comunicaciones de las autoridades competentes en relación con sus solicitudes.

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

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



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

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

2. 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.

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

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

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

El Ayuntamiento podrá requerir datos que no tengan carácter personal en las operaciones de acceso a la información de su sede electrónica, a efectos meramente estadísticos o para la mejora de los servicios municipales, sin que en ningún caso la aportación de estos datos condicione el acceso a la información municipal.

Los concejales podrán solicitar de forma electrónica el acceso a los expedientes, libros y documentación necesaria para el desarrollo de su función. El acceso electrónico a dicha documentación se hará en los términos previstos en la normativa de procedimiento administrativo común.

### **Artículo 16. Seguridad**

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





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

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

4. Los mecanismos de seguridad estarán 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 17.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como las conexiones con la carpeta del ciudadano, en las cuales será además preciso disponer de cifrado de confidencialidad.

## CAPÍTULO II

### DE LA IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN

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

1. Los ciudadanos podrán identificarse electrónicamente ante el Ayuntamiento a través de cualquier sistema que cuente con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad. En particular serán admitidos los siguientes sistemas:

a. Los basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la "lista de confianza de prestadores de servicios de certificación".

b. Sistemas de clave concertada y cualquier otro sistema que el Ayuntamiento considere válido, en los términos y condiciones que se establezcan.

La admisión de los sistemas anteriores estará sometido a las condiciones establecidas en el último párrafo del número 2 y número 3 del artículo 9 de la Ley 39/2015.

2. El Ayuntamiento solo requerirá a los interesados el uso obligatorio de firma para:

a. Formular solicitudes.

b. Presentar declaraciones responsables o comunicaciones.

c. Interponer recursos.

d. Desistir de acciones.

f. Renunciara a derechos.

3. Los interesados podrán utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica para acreditar la autenticidad de la expresión de su voluntad y consentimiento, así como la integridad e inalterabilidad del documento:



- a. Sistemas de firma electrónica reconocida o cualificada y avanzada basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la "lista de confianza de prestadores de servicios de prestación de certificación". A estos efectos, se entienden comprendidos entre los citados certificados electrónicos reconocidos o cualificados los de persona jurídica y de entidad sin personalidad jurídica.
- b. Cualquier otro sistema que las Administraciones Públicas consideren válido, en los términos y condiciones que se establezcan.

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

1. En función del derecho que asiste a todo ciudadano de poder relacionarse con el Ayuntamiento de Alcoy mediante medios electrónicos, además de garantizar de que se pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que se determinen también como imprescindibles para asegurar tal derecho, auxilíaran en el uso de medios electrónicos a los interesados (salvo los determinados en los apartados 2 y 3 del artículo 14 de la LPACAP) que así lo soliciten , especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.
2. Asimismo en los supuestos en que un ciudadano no disponga de los medios electrónicos, identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. Previamente, el ciudadano deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, del que deberá quedar constancia.
3. 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.

A estos efectos el Ayuntamiento identificará a los funcionarios habilitados que constarán en un registro que serán plenamente ínter operables y estar interconectados con los de las restantes Administraciones Públicas, a los efectos de comprobar la validez de las citadas habilitaciones. de acuerdo con lo previsto en este artículo.

#### **Artículo 19. Formas de identificación y autenticación de la administración municipal**

La administración utiliza los siguientes sistemas para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que produzcan:

- a. Sistemas de dispositivo seguro o medio equivalente que permita identificar la sede electrónica y el establecimiento con ella de comunicaciones seguras.
- b. Sistemas de firma electrónica avanzada mediante certificados de identificación de la sede electrónica del Ayuntamiento.

La sede electrónica municipal utilizará certificados de identificación cuando deban identificarse ante los usuarios y cifrar sus comunicaciones con éstos.

La identificación y el cifrado del canal serán obligatorios en todos los casos en los que se solicite a los usuarios datos de carácter personal y siempre que sea preciso garantizar la autenticidad de origen y la integridad de la información proporcionada en la sede electrónica municipal o en los sitios web municipales distintos de estas.



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

En concreto, en la sede electrónica se indica:

- 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, y que esté reconocida o cualificada y avanzada basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la "lista de confianza de prestadores de servicios de prestación de certificación".

La administración municipal facilitará a los cargos electos, a los miembros del gobierno municipal y al personal municipal que precise de mecanismos de identificación y autenticación para el ejercicio de sus funciones el certificado electrónico correspondiente para personal al servicio de la administración local.

### CAPÍTULO III

#### DEL REGISTRO ELECTRÓNICO

##### **Artículo 20. Creación, gestión y régimen general de funcionamiento del Registro Electrónico**

1. A los efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 16 de la LPACAP el Ayuntamiento tiene creado el Registro Electrónico General del Ayuntamiento (acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de fecha 27 de noviembre de 2009-BOP de 4 de marzo de 2010-) con el fin de que pueda ser utilizado por los ciudadanos o por los propios órganos de la administración municipal u otras administraciones Públicas, para la presentación y recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones que se realicen por vía telemática.

2. El Registro Electrónico del Ayuntamiento estará permanentemente disponible en la sede electrónica de este. El registro telemático permitirá la entrada de documentos electrónicos a través de redes abiertas de telecomunicación todos los días del año durante las veinticuatro horas.

Los formularios electrónicos y, en su caso, las aplicaciones informáticas que se faciliten a los ciudadanos para la iniciación de procedimientos de competencia municipal podrán enlazar directamente con el mismo, siempre que se respeten todas las garantías y requisitos formales en la entrega de la documentación y en la recepción del correspondiente acuse de recibo.



4. El acceso al Registro Electrónico del Ayuntamiento se realizará, en todo caso, bajo la cobertura del certificado de identificación de sede electrónica, de forma que resulte suficiente garantizada la confidencialidad de los documentos transmitidos.
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. El registro electrónico se regirá por la fecha y hora oficial española que figurará visible en la dirección electrónica de acceso al Registro.
7. Corresponde al alcalde la dirección e impulso del registro, promoviendo las acciones que resulten necesarias para mantenerlo y adaptarlo a futuras innovaciones tecnológicas.
8. El Ayuntamiento proveerá las herramientas técnicas que resulten necesarias para el correcto desarrollo de los contenidos del registro, así como adoptar las medidas, de todo orden, exigidas por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

#### **Artículo 21. Información a los usuarios**

1. En el procedimiento para el acceso al Registro Electrónico del Ayuntamiento 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 22. Funciones del Registro Electrónico**

El Registro Electrónico del Ayuntamiento realizará las siguientes funciones:



- a. Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones remitidas a los órganos y entidades a las que se refiere el artículo 2 de la presente ordenanza y que forman parte de la administración municipal, relativos a los procedimientos susceptibles de tramitación electrónica que se especifiquen en la sede electrónica del Ayuntamiento. Las solicitudes, escritos y comunicaciones se deberán estar en los modelos normalizados establecidos en la propia web del Ayuntamiento en los que se indicaran los campos que obligatoriamente deben ser cumplimentados para que puedan ser admitidos en el registro electrónico. Por lo demás la anotación de los correspondientes asientos de entrada y salida se realizarán de acuerdo con lo dispuesto en la legislación aplicable de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.
- 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. Remisión de escritos y comunicaciones por parte de los órganos de la administración de la administración municipal a los interesados.
- d. 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 23. Funcionamiento**

1. Las personas interesadas podrán presentar solicitudes, escritos y comunicaciones en el registro Electrónico del Ayuntamiento durante las 24 horas del día, todos los días del año.
2. El Registro electrónico emitirá por el mismo medio un mensaje de confirmación de la recepción de la solicitud, escrito o comunicación, en el que e indicará si la estos han sido recepcionados correctamente, junto con una clave de identificación de la transmisión del tipo número/año.
3. 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.
  - d. Tipo de documento y asuntos que se registran.



Este recibo electrónico incluirá la fecha de inicio del cómputo de plazos que se calculará en función del calendario del registro presencial que estará publicado en la sede electrónica, además incluirá una referencia del tipo de trámite solicitado y una relación de los documentos adjuntos, por último se realizará la firma digital del órgano competente, de forma que pueda ser impreso o archivado informáticamente por la persona interesada y tendrá el valor de recibo de la presentación.

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

Cuando por razones técnicas el registro de la solicitud se haya realizado pero la persona interesada no pueda obtener el recibo electrónico justificante de la presentación de su solicitud podrá obtenerlo posteriormente, en cualquier momento, con el número de registro correspondiente a su solicitud. que se hará llegar al destinatario a través de la carpeta ciudadana en la sede electrónica del Ayuntamiento, en el momento inmediatamente posterior al que tenga lugar el asiento del documento recibido.

4. 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.

5. 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.

Los escritos, solicitudes y notificaciones electrónicos que se efectúen por los servicios municipales deberán efectuarse para su validez a través del registro electrónico.

6. 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.

7. 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.

8. Cuando una incidencia técnica haya imposibilitado el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación que corresponda, y hasta que solucione el problema, la administración podrá determinar una ampliación de los plazos no vencidos, debiendo publicar en la sede electrónica tanto la incidencia técnica acontecida como la ampliación concreta del plazo.

#### **Artículo 24. 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.





Los formatos de los documentos que se admitan en el registro electrónico serán publicados en la web municipal.

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

3. Cuando el interesado deba adjuntar determinada documentación para la debida tramitación de su solicitud o escrito, ésta podrá aportarse en soporte electrónico cuando se trate de documentos firmados electrónicamente por el propio interesado o por terceros que vengan autenticados a través de firma electrónica avanzada.

En caso contrario, se admitirá la subsanación de la solicitud inicial mediante la aportación por cualquier medio de la documentación que haya que presentar, previo su requerimiento por parte del órgano competente para la tramitación del procedimiento de que se trate, en el plazo que establezca la normativa específica de dicho procedimiento o, en su defecto, en el plazo que establece el artículo 68 de la LPACAP, en cualquiera de las oficinas de registro de la administración municipal o en los demás lugares que esta establece el artículo 16.4 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. Únicamente será obligatoria la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a través del Registro Electrónico del Ayuntamiento cuando se trate de los interesados a que hace mención el artículo 6,4 de la presente Ordenanza.

#### **Artículo 25. Denegación del registro**

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

2. En los casos previstos en el párrafo anterior, así como cuando se detecten anomalías técnicas en la transmisión telemática de los documentos electrónicos, el Registro Electrónico del Ayuntamiento no admitirá ningún dato, poniendo dicha circunstancia en conocimiento del solicitante, mediante los correspondientes mensajes de error, para que proceda a la subsanación del envío, y conservando un registro de la incidencia en un fichero al efecto.

#### **Artículo 26. Efectos de la presentación**

1. La presentación a través del Registro Electrónico de solicitudes y escritos relativos a los procedimientos publicados en la sede producirá todos los efectos jurídicos que la prestación por los demás medios reconocidos en la Ley. La presentación en Sede Electrónica tendrá carácter voluntario para las personas interesadas, siendo alternativa la presentación la utilización de los lugares señalados en el artículo 16.4 de la LPACAP.

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 27. Cómputo de plazos**

1. A los efectos de cómputo de los plazos se tendrán en cuenta las reglas fijadas en el artículo 30 de la LPACAP.

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.

El proveedor que incluido en la "lista de confianza de prestadores de servicios de prestación de certificación", haya expedido y facilitado el sello electrónico reconocido o cualificado al Ayuntamiento, será el que garantice que la fecha y hora asignada en el recibo expedido por la unidad registral telemática es la hora oficial.

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, al que podrán acceder las personas que quieran conocer dicho calendario.

### **Artículo 28. Autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación del contenido de los asientos electrónicos**

1. El sistema informático soporte del Registro Electrónico garantizará la autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación de los asientos practicados, mediante la utilización de la firma electrónica avanzada.

2. En la remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones que se realicen a través del Registro Electrónico a los órganos competentes para la tramitación de los mismos o desde éstos hacia los interesados, se adoptarán las medidas de seguridad necesarias para evitar la interceptación y alteración de las comunicaciones, los accesos no autorizados, y para garantizar la protección de los datos de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y las disposiciones que la desarrollan.

3. Asimismo, el sistema informático soporte del Registro Electrónico informará a todos aquellos órganos de la administración y a los ciudadanos que deseen acceder al mismo, que la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones de forma telemática supone la comunicación de sus datos personales a los órganos administrativos o entidades competentes para su recepción y tramitación.



## CAPÍTULO IV

### DE REQUISITOS Y EFICACIA DE LOS DOCUMENTOS Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

#### **Artículo 29. Condiciones generales de la notificación electrónica.**

1.- Los actos administrativos se producirán por escrito través de medios electrónicos a meno que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia.

2.- Las notificaciones se practican preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado esté obligado a recibirlas por esta vía.

3.- El Ayuntamiento podrá establecer la obligación de practicar electrónicamente las notificaciones para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

4.- Adicionalmente, el interesado podrá identificar un dispositivo electrónico y/o una dirección de correo electrónico que servirán para el envío de los avisos que ahora se dirán, pero no para la práctica de notificaciones:

- El Ayuntamiento enviará un aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que este haya indicado, informándole de la puesta a disposición de una notificación en sede electrónica del Ayuntamiento o en la dirección electrónica habilitada única. La falta de este aviso no impedirá que la notificación sea plenamente válida.

#### **Artículo 30. Formas de practicar la notificación telemática**

La práctica de notificaciones por medios electrónicos se practicará mediante comparecencia electrónica en la sede electrónica.

Cuando la notificación por medios electrónicos sea de carácter obligatorio o haya sido elegida expresamente por el interesado, se entenderá rechazada cuando hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que acceda a su contenido. Se entenderá cumplida la obligación de notificar dentro del plazo de diez días desde la fecha en la que el acto haya sido dictado cuando se haya puesto disposición del interesado en la sede electrónica del Ayuntamiento o en la dirección electrónica habilitada única.

Las notificaciones se entenderán practicadas en el momento en el que se produzca acceso a su contenido.

#### **Artículo 31. Notificación por comparecencia electrónica**

1. La notificación por comparecencia electrónica consiste en el acceso por el interesado o su representante, 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 43 de la LPACAP, se requerirá que haya accedido a su contenido el interesado o su representante debidamente identificados.

3. El sistema de información correspondiente dejará constancia de dicho acceso con indicación de fecha y hora.



## CAPÍTULO V

### DE LOS DOCUMENTOS Y LOS ARCHIVOS ELECTRÓNICOS

#### Artículo 32. Documentos electrónicos

1. Se entiende por documento electrónico cualquier representación de texto, imagen, sonido o video, o las combinaciones de todos o alguno de estos elementos, que haya sido codificada mediante el empleo de un programa de tratamiento de la información y resulte legible gracias al mismo programa usado para su generación u otro equivalente, siendo susceptible de tramitación individualizado.

2. Los documentos administrativos electrónicos para ser considerados válidos deberán:

- a. Contener información de cualquier naturaleza archivada en un soporte electrónico según un formato determinado susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- b. Disponer de los datos de identificación que permitan su individualización, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.
- c. Incorporar una referencia temporal del momento en que han sido emitidos.
- d. Incorporar los metadatos mínimos exigidos.
- e. Incorporar las firmas electrónicas que correspondan de acuerdo con la normativa aplicable.
- f. Que sean trasladados a un tercero por medios electrónicos.

No requerirán firma electrónica aquellos documentos que se publiquen con carácter meramente informativo, así como aquellos que no formen parte de un expediente administrativo. En todo caso será necesario identificar el origen de estos documentos.

#### Artículo 33. Metadatos

1. Cada documento electrónico tendrá asignado un conjunto de metadatos descriptivos de su contenido y de otros aspectos del mismo.

2. Entre los metadatos de cada documento electrónico que se cree por la administración municipal, figurarán necesariamente los siguientes:

- a. Un identificador único que será constante a lo largo de toda la vida del documento.
- b. Descriptores indicativos del carácter de original o copia del documento y, en este último caso, del tipo de copia, del autor o responsable de la misma y de la naturaleza jurídica del documento copiado.
- c. La denominación y, en su caso, el código de la unidad administrativa responsable del documento.
- d. Los relativos a las firmas del documento.

3. Deberá guardarse constancia, durante toda la vida del documento, de los metadatos asignados al mismo en cada momento.

4. Los metadatos mínimos obligatorios asociados a un documento administrativo electrónico, no podrán ser modificados en ninguna fase posterior del procedimiento administrativo, con las siguientes excepciones:



- a. Cuando se observe la existencia de errores u omisiones en los metadatos inicialmente asignados.
- b. Cuando se trate de metadatos que requieran actualización.

#### **Artículo 34. Copias electrónicas.**

El Ayuntamiento determinará los órganos que tengan atribuidas las competencias de expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos o privados.

El Ayuntamiento de Alcoy realizará copias auténticas mediante los funcionarios habilitados o mediante la actuación administrativa automatizada.

Se mantendrá actualizado un registro donde constarán los funcionarios habilitados para la expedición de copias auténticas que deberán ser plenamente ínter operables y estar interconectados con los de las restantes administraciones, a los efectos de comprobar la validez de las habilitaciones.

En todo caso constarán los funcionarios que presten sus servicios en las oficinas del Registro.

Para garantizar la identidad y contenido de las copias electrónicas o en papel, y por tanto su carácter de copias auténticas, el Ayuntamiento se ajustará a lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperatividad, el Esquema Nacional de Seguridad y sus normas técnicas de desarrollo, así como a las siguientes reglas:

- a. Las copias electrónicas de un documento electrónico original o de una copia electrónica auténtica, con o sin cambio de formato, deberán incluir los metadatos que acrediten su condición de copia y que se visualicen al consultar el documento.
- b. Las copias electrónicas de documentos en soporte papel o en otro soporte no electrónico susceptible de digitalización, requerirán que el documento haya sido digitalizado y deberán incluir los metadatos que acrediten su condición de copia y que se visualicen al consultar el documento.
- c. Las copias en soporte papel de documentos electrónicos requerirán que en las mismas figure la condición de copia y contendrán un código generado electrónicamente u otro sistema de verificación, que permitirá contrastar la autenticidad de la copia mediante el acceso a los archivos electrónicos del órgano u Organismo público emisor.
- d. Las copias en soporte papel de documentos originales emitidos en dicho soporte se proporcionarán mediante una copia auténtica en papel del documento electrónico que se encuentre en poder de la Administración o bien mediante una puesta de manifiesto electrónica conteniendo copia auténtica del documento original.

A estos efectos, las Administraciones harán públicos, a través de la sede electrónica correspondiente, los códigos seguros de verificación u otro sistema de verificación utilizado.

Asimismo, las Administraciones Públicas estarán obligadas a expedir copias auténticas electrónicas de cualquier documento en papel que presenten los interesados y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo.

5. Cuando las Administraciones Públicas expidan copias auténticas electrónicas, deberá quedar expresamente así indicado en el documento de la copia.



### **Artículo 35. Destrucción de documentos en soporte electrónico**

Los documentos originales y las copias auténticas en papel de los que se hayan generado copias electrónicas auténticas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de esta ordenanza, podrán destruirse en los términos y condiciones que se determinen en las correspondientes resoluciones, si se cumplen los siguientes requisitos:

- a. Que se haya realizado una copia electrónica auténtica conforme a lo dispuesto en esta ordenanza.
- b. Que la copia electrónica auténtica sea objeto de conservación con arreglo a lo dispuesto en esta ordenanza.
- c. Que exista una resolución adoptada por el órgano responsable del procedimiento o, en su caso, por el órgano responsable de la custodia de los documentos ordenando su destrucción.
- d. Que no se trate de documentos con valor histórico, artístico o de otro carácter relevante que aconseje su conservación y protección.
- e. La destrucción requerirá, al margen de una resolución adoptada por el órgano responsable, la tramitación del oportuno expediente de eliminación, en el que se determine la naturaleza específica de los documentos susceptibles de destrucción, los procedimientos afectados, las condiciones y garantías del proceso de destrucción, la especificación de las personas u órganos responsables del proceso y la necesidad e impacto de la medida.
- f. La destrucción también podrá encomendarse a terceros, en cuyo caso deberá efectuarse conforme a las instrucciones técnicas establecidas al efecto, emitiéndose por la entidad colaboradora un certificado en el que conste la fecha de destrucción, la cantidad y el tipo de documentación destruida y el compromiso sobre la imposibilidad de reconstrucción o lectura de la misma.

### **Artículo 36. Archivo de documentos electrónicos**

1. El Ayuntamiento mantendrá un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados, en los términos establecidos en la normativa reguladora aplicable.
2. Los documentos electrónicos deberán conservarse en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento, así como su consulta con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión. Se asegurará en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones. La eliminación de dichos documentos deberá ser autorizada de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable.
3. Los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad, de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad, que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, asegurarán la identificación de los usuarios y el control de accesos, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos.





### TÍTULO TERCERO

#### DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS

##### **Artículo 37. Instrucción y ordenación del procedimiento utilizando medios electrónicos**

1. Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los hechos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución, se realizarán de oficio y a través de medios electrónicos, por el órgano que tramite el procedimiento, sin perjuicio del derecho de los interesados a proponer aquellas actuaciones que requieran su intervención o constituyan trámites legal o reglamentariamente establecidos.

2. Las aplicaciones y sistemas de información utilizados para la instrucción de los procedimientos deberán garantizar el control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables y la tramitación ordenada de los expedientes, así como facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos.

3. El procedimiento, sometido al principio de celeridad, se impulsará de oficio en todos sus trámites y a través de medios electrónicos, respetando los principios de transparencia y publicidad.

Los expedientes tendrán formato electrónico y se formarán mediante la agregación ordenada de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias deban integrarlos, así como un índice numerado de todos los documentos que contenga cuando se remita. Asimismo, deberá constar en el expediente copia electrónica certificada de la resolución adoptada.

4. Cuando en virtud de una norma sea preciso remitir el expediente electrónico, se hará de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en las correspondientes Normas Técnicas de Interoperabilidad, y se enviará completo, foliado, autenticado y acompañado de un índice, asimismo autenticado, de los documentos que contenga. La autenticación del citado índice garantizará la integridad e inmutabilidad del expediente electrónico generado desde el momento de su firma y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

5. No formará parte del expediente administrativo la información que tenga carácter auxiliar o de apoyo, como la contenida en aplicaciones, ficheros y bases de datos informáticas, notas, borradores, opiniones, resúmenes, comunicaciones e informes internos o entre órganos o entidades administrativas, así como los juicios de valor emitidos por las Administraciones Públicas, salvo que se trate de informes, preceptivos y facultativos, solicitados antes de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento.

6. Las aplicaciones y sistemas de información utilizados para la instrucción por medios electrónicos de los procedimientos deberán garantizar el control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables de los procedimientos así como la tramitación ordenada de los expedientes y facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos.



7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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 38. Presentación de escritos, solicitudes, alegaciones, documentos, declaraciones responsables y comunicaciones.**

1. De todos los escritos, solicitudes y comunicaciones que presenten los interesados electrónicamente o en las oficinas de asistencia en materia de registros del Ayuntamiento, podrán éstos exigir el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación.

2. El Ayuntamiento a través de la sede electrónica hará públicos modelos y sistemas de presentación masiva que permitan a los interesados presentar simultáneamente varias solicitudes.

3. 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.

4. Si alguno de los sujetos a los que hace referencia el artículo 6.4 de la presente Ordenanza presenta su solicitud presencialmente, las Administraciones Públicas requerirán al interesado para que la subsane a través de su presentación electrónica. A estos efectos, se considerará como fecha de presentación de la solicitud aquella en la que haya sido realizada la subsanación.

#### **Artículo 39.- Resolución del expediente.**

Sin perjuicio de la forma y lugar señalados por el interesado para la práctica de las notificaciones, la resolución del procedimiento se dictará electrónicamente y garantizará la identidad del órgano competente, así como la autenticidad e integridad del documento que se formalice mediante el empleo de alguno de los instrumentos previstos en esta Ley.



**Artículo 40. Especialidad en la ejecución y ejecutoriedad de las resoluciones que impongan una obligación de pago.**

Cuando de una resolución administrativa, o de cualquier otra forma de finalización del procedimiento administrativo prevista en esta ley, nazca una obligación de pago derivada de una sanción pecuniaria, multa o cualquier otro derecho que haya de abonarse a la Hacienda pública, éste se efectuará preferentemente, salvo que se justifique la imposibilidad de hacerlo, utilizando alguno de los medios electrónicos siguientes:

- a. Tarjeta de crédito y débito.
- b. Transferencia bancaria.
- c. Domiciliación bancaria.
- d. Cualesquiera otros que se autoricen por el órgano competente en materia de Hacienda Pública.

**TÍTULO CUARTO**

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

**Artículo 41. 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. La incorporación de trámites y procedimientos se publicitará en la Sede electrónica

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

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

Los trámites y procedimientos disponibles actualmente para la tramitación por vía electrónica están publicados en la sede electrónica y se considerarán incorporados a la tramitación electrónica 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 seis meses.

**Tercera. Ventanilla única**

El sistema de gestión de la ventanilla única se aplicará en coordinación con el resto de administraciones públicas.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

**Única. Derogación**

A la entrada en vigor de esta ordenanza quedarán derogadas las Ordenanzas Reguladoras de la Administración electrónica (BOP 30 de noviembre de 2011) y la Reguladora del Registro Electrónico (BOP 4 de marzo de 2010).



## 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 ser prevista 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. 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 LPACAP, de 1 de octubre Reguladora del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y por las normas que regulen los distintos procedimientos administrativos.

### **Tercera. 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.

En Alcoy, a 03 de abril de 2018

El Alcalde-Presidente

Antonio Francés Pérez