

**En el BOIB número 152 de 17.10.09 se público la versión catalana, la versión castellana figura transcrita en el acta de la sesión plenaria de día 30.07.09.**

## **ORDENANZA MUNICIPAL DE EJECUCIÓN TELEMÁTICA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y DE REGULACIÓN DEL REGISTRO ELECTRÓNICO DE LA CORPORACIÓN.**

Las tecnologías de la información y las comunicaciones están ya transformando profundamente la manera en que ahora se desarrolla la actividad de la Administración pública. Uno de los ámbitos en que se experimentan y se experimentarán mayores repercusiones es en lo relativo a las relaciones entre los ciudadanos y las Administraciones públicas. El Ayuntamiento de Calvià está comprometido con estos nuevos retos con el objetivo de impulsar la sociedad de la información y el conocimiento y especialmente, crear una administración más abierta y asequible a los ciudadanos.

La incorporación de las nuevas tecnologías por parte de las Administraciones públicas no es sino una consecuencia del principio constitucional de eficacia (art.103.1) y una concreción de esta exigencia constitucional en los procedimientos administrativos es que éstos se tramiten con celeridad.

El impulso de la administración electrónica encuentra un especial fundamento en el artículo 70 bis 3º de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno local y en el artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que al mismo tiempo, establece el régimen jurídico del uso de los medios electrónicos en el ámbito de las administraciones públicas.

El Ayuntamiento de Calvià, con el fin de avanzar en este objetivo, pretende implantar la tramitación telemática de los procedimientos administrativos, lo cual supondrá una mayor eficacia y celeridad de la tarea administrativa y redundará en beneficio de los administrados.

Asimismo, el Ayuntamiento garantizará el principio de que las relaciones entre las Administraciones públicas y los ciudadanos mediante las nuevas tecnologías, disfruten de las mismas garantías que son reconocidas en las relaciones presenciales.

En definitiva, la presente Ordenanza pretende impulsar el uso de las técnicas telemáticas en la actividad administrativa municipal y en las relaciones con los administrados con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

### **Artículo 1. Objeto.**

La presente Ordenanza fija las reglas generales para el impulso y el desarrollo de la administración electrónica en el ámbito de la administración municipal de Calvià y regula la ejecución por vía telemática de trámites y procedimientos, así como el registro electrónico del Ayuntamiento.

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

Quedan sujetos a esta Ordenanza:

- a) La administración del Ayuntamiento de Calvià.
- b) Sus entes de derecho público dependientes.

El uso de los medios electrónicos no podrá comportar ninguna discriminación de los ciudadanos en sus relaciones con la administración municipal. En este sentido, los sistemas de comunicación telemática con la administración serán voluntarios y alternativos a los sistemas tradicionales y sólo se podrán configurar como obligatorios y exclusivos en aquellos casos que una norma con rango de ley así lo establezca, en las relaciones interadministrativas, en las relaciones jurídico tributarias con las grandes empresas y en las relaciones de sujeción especial, en conformidad con las normas jurídicas de aplicación.

### **Artículo 3. Procedimientos y comunicaciones telemáticas.**

Podrán tramitarse telemáticamente, una vez haya sido aprobada esta forma de ejecución de acuerdo con aquello que dispone el artículo 15 de la presente ordenanza:

- a . Procedimientos administrativos, tanto con respecto al cumplimiento de trámites del procedimiento como la consulta del estado de tramitación y la comunicación de avisos de interés, dentro el procedimiento.
- b. Consulta de información de datos municipales por los ciudadanos.
- c . Comunicaciones de los ciudadanos, en especial los avisos, las quejas, las sugerencias y las peticiones que así se determinen, no incardinables en un procedimiento administrativo, respecto de las cuales se podrá recepcionar la respuesta por medios telemáticos.

### **Artículo 4. Iniciación del procedimiento administrativo.**

1. Los procedimientos administrativos, para los que se tenga prevista la tramitación telemática, se podrán iniciar mediante la presentación de la solicitud al registro electrónico que se regula en la presente ordenanza.

2. La solicitud telemática deberá reunir los requisitos establecidos en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. Cuando en una solicitud telemática haya más de un interesado las actuaciones se seguirán con el que se haya señalado expresamente o, en su defecto, con el interesado que aparezca encabezando la solicitud.

4. Los administrados podrán designar un representante en las procedimientos administrativos telemáticos tramitados en este Ayuntamiento.

#### **Artículo 5 . Representación.**

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

a) Aportación por el representante del apoderamiento suficiente, en soporte informático original, según lo regulado en el artículo 11.1 de esta Ordenanza, de acuerdo con las prescripciones y mecanismos vigentes en materia de seguridad jurídica preventiva.

b) Inclusión del apoderamiento en el certificado reconocido de firma del representante, de acuerdo con la legislación vigente de firma electrónica.

c) Declaración del apoderamiento por el representante y posterior comprobación por la Administración de la representación, mediante la certificación

o la comunicación de datos previstos en esta Ordenanza, por parte del correspondiente Registro público, del apoderamiento suficiente.

2. La representación telemática podrá ser específicamente otorgada, a todos los efectos o para procedimientos concretos, presencialmente ante la pro-pia Administración mediante la compulsión electrónica de la documentación acreditativa de la representación, que quedará registrada a los efectos de su certificación.

#### **Artículo 6 . Tramitación del procedimiento administrativo.**

1. Cualquier actuación del interesado y los actos administrativos hechos en un procedimiento administrativo tramitado electrónicamente habrán de reunir los requisitos de validez, así como ser emitidos o recibidos a través del registro electrónico que se regula en la presente Ordenanza.

2. Los órganos administrativos velarán especialmente para garantizar el ejercicio de los trámites de audiencia a los interesados y de información pública a los ciudadanos a través de medios telemáticos.

3. Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se pueda tramitar totalmente en soporte electrónico se procederá, por parte del órgano competente a la reproducción en soporte papel de las solicitudes, comunicaciones u otros documentos electrónicos, para poder continuar con la tramitación del expediente, asegurándose en cualquier caso el archivo seguro de los documentos electrónicos originales.

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

#### **Artículo 7. Información al interesado sobre el estado de la tramitación del procedimiento administrativo.**

1. El interesado podrá solicitar y obtener información sobre el estado de la tramitación mediante los siguientes sistemas:

a) Presencialmente en el Ayuntamiento.

b) Mediante el sistema telemático empleado para presentar la solicitud.

2. El Ayuntamiento podrá remitir al interesado avisos sobre el estado de la tramitación, a las direcciones telemáticas de contacto indicadas por el mismo.

#### **Artículo 8. La notificación telemática de los actos administrativos.**

1. El Ayuntamiento podrá practicar las notificaciones por medios telemáticos siempre que los interesados hayan manifestado expresamente la aceptación del sistema, ya habiendo indicado el medio telemático como preferente para la recepción de notificaciones en su solicitud, escrito o comunicación, o bien habiendo consentido expresamente su utilización.

2. La aceptación de los interesados podrá tener carácter general para todos los procedimientos telemáticos aprobados por el Ayuntamiento o para uno o varios, según lo que haya manifestado expresamente el interesado.

3. El sistema que se utilizará para la notificación será la Carpeta Ciudadana, a la que los interesados podrán acceder en la sede electrónica del Ayuntamiento, u otros medios que pudieran habilitarse, siempre que cumplan las garantías exigidas por la legislación vigente y se informe de ellos en la sede electrónica.

Para facilitar el conocimiento por los interesados de que se ha puesto a su disposición una notificación en la carpeta ciudadana, se utilizará un sistema de aviso consistente, en la remisión de un correo electrónico a la dirección que a estos efectos hayan designado. Podrán utilizarse otros sistemas de aviso o complementarios, que se habiliten y se hagan públicos por el Ayuntamiento.”

Para facilitar la práctica de las notificaciones electrónicas, el Ayuntamiento pondrá a disposición de los interesados sistemas de consulta y comunicación electrónica, o procedimientos electrónicos normalizados que les faciliten el conocimiento de las notificaciones electrónicas que, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 28 de la Ley 11/2007, pudieran figurar como rechazadas por haber transcurrido diez días naturales sin haber accedido a su contenido. Esta circunstancia no afectará al cómputo de los plazos de notificación producidos.

4. Durante la tramitación del procedimiento, el interesado podrá requerir al órgano correspondiente que las

notificaciones no se practiquen por medios telemáticos cuando concurren causas técnicas que lo justifiquen, empleándose en este último caso el resto de medios admitidos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común.

5. La notificación telemática se entenderá realizada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el acceso al contenido del mensaje de la notificación, de forma que pueda comprobarse fehacientemente por el remitente dicho acceso.

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

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

#### **Artículo 9. Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los órganos administrativos.**

De acuerdo con el artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, en relación con el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, la identificación de los trabajadores públicos y de los órganos administrativos se hará mediante la firma electrónica reconocida suministrada por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre y por los medios establecidos en el artículo 13 de la Ley 11/2007.

#### **Artículo 10. Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los interesados.**

De acuerdo con el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, en relación con el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, y de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 11/2007, la identificación de los interesados se hará mediante la firma electrónica, con sujeción a las siguientes normas:

Los trámites podrán efectuarse con diferentes niveles de seguridad, que se determinarán en función del correspondiente análisis de seguridad informática, y que será determinado con ocasión de su aprobación.

En concreto, los interesados podrán recibir y utilizar los siguientes mecanismos de identificación y autenticación:

- a) En todo caso, los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad, para personas físicas.
- b) El certificado reconocido de firma electrónica de la FNMT, del cual el Ayuntamiento es oficina registradora, lo cual facilita su obtención por parte del ciudadano.
- c) Otros sistemas que apruebe el Ayuntamiento, que publicará con un plazo suficiente de antelación.

#### **Artículo 11. Registro electrónico de entrada y salida de documentos.**

De conformidad con el artículo 38, apartado 9, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de conformidad con la vigente legislación en materia de Régimen Local, se regula el funcionamiento del registro electrónico de la corporación, de acuerdo con las siguientes normas:

a) El registro electrónico es auxiliar del Registro General de este Ayuntamiento y tiene carácter voluntario para los administrados, a excepción de los supuestos de utilización obligatoria establecidos por Ley y o/normas de creación de futuros procedimientos electrónicos donde se regule la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones a través del referido registro electrónico.

b) El registro electrónico será creado y habilitado para la recepción y salida de documentos electrónicos mediante la correspondiente disposición del órgano municipal competente.

c) El acceso al registro electrónico se podrá realizar a través de la sede electrónica del Ayuntamiento, a las direcciones electrónicas que se determinen en la disposición de aprobación del registro, de las cuales se dará la oportuna publicidad para su conocimiento general. En cualquier caso, la dirección cumplirá además las exigencias de accesibilidad a personas con disminución.

d) Sin perjuicio de los efectos sustantivos que el ordenamiento jurídico atribuye a la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones, el registro electrónico estará a disposición de sus usuarios las veinticuatro horas al día, siete días a la semana, todos los días del año, excepto las interrupciones que sean necesarias por razones técnicas.

e) La presentación de solicitudes, escritos y o/comunicaciones en el registro electrónico tendrán los mismos efectos que la presentación efectuada por el resto de medios admitidos por el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

f) El cómputo de plazos en las solicitudes, escritos y comunicaciones por el registro electrónico de este ayuntamiento es el siguiente:

El calendario y hora de referencia serán los vigentes en el municipio en el momento de la recepción o salida de la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, en o desde el sistema de información que dé soporte a la creación y mantenimiento del registro electrónico creado;

-La entrada de solicitudes, escritos y o/comunicaciones recibidas en días inhábiles se entenderán efectuadas en

la primera hora del primer día hábil siguiente. A estos efectos, constará en el asiento de entrada correspondiente la fecha y hora en que efectivamente se ha recibido la solicitud, escrito o comunicación presentada pero se indicará en el mensaje de confirmación las cero horas y un minuto del siguiente día hábil.

-No se dará salida, a través del registro electrónico, a ningún escrito o comunicación en día inhábil.

-Se consideran días inhábiles, a efectos del registro electrónico de este ayuntamiento, los establecidos como días festivos en el calendario oficial de fiestas laborales de las Islas Baleares y de fiestas locales de este municipio.

g) Los datos contenidos en las solicitudes y, si procede, en el certificado quedan anotadas automáticamente en el Registro y constituyen los asientos registrales electrónicos.

h) La constancia de la entrada de una solicitud telemática en el registro se efectuará mediante el retorno del contenido de la solicitud recibida a la misma dirección electrónica, autenticada mediante firma electrónica de la Administración y con los datos de registro siguientes: número de anotación, día y hora de esta.

## **Artículo 12. Gestión de los documentos electrónicos.**

### **1. Originales en soporte informático**

Los documentos en soporte informático producidos válidamente por la corporación y las administraciones actuantes tendrán la consideración de documentos originales, y se encontrarán debidamente grabados en los programas y aplicaciones de procedimiento por vías telemáticas, mientras se encuentren en fase activa.

Los documentos originales en soporte informático que se entreguen a las administraciones actuantes deben poder ser impresos y archivados informáticamente, incluyendo en todo caso la firma electrónica correspondiente.

### **2. Copias auténticas electrónicas**

El Secretario general del Ayuntamiento podrá emitir copias auténticas electrónicas de los documentos administrativos originales, con independencia del soporte en que se encuentre el original mencionado, siempre que cumpla los siguientes requisitos:

a) Asegurar la exactitud del contenido, aunque la estructura del documento se adapte a formatos o sistemas diferentes. b) Incluir una manifestación relativa a la comprobación de los elementos de autenticidad e integridad del documento original.

c) Garantizar su autenticidad e integridad mediante la firma electrónica del órgano competente para producirlas.

Las copias auténticas electrónicas disfrutarán de la misma validez y efectos que los originales en soporte informático.

Las copias auténticas electrónicas indicarán la circunstancia de ser copias auténticas de documentos originales y, si corresponde, su fecha de caducidad.

Las copias auténticas electrónicas deben poder ser impresas y archivadas informáticamente, incluyendo en todo caso la firma electrónica correspondiente.

### **3. Compulsa electrónica**

El procedimiento por vía telemática podrá prever la posibilidad de la compulsa electrónica de la documentación. La compulsa electrónica es el procedimiento de digitalización de la documentación en soporte papel y su comprobación por el Secretario general de la corporación, produciéndose una copia auténtica electrónica del documento enviado.

La Corporación debe garantizar la autenticidad y la integridad de la compulsa electrónica, así como la identificación del órgano que realiza la compulsa, mediante la firma electrónica de la compulsa.

La compulsa electrónica podrá ser válida para el concreto procedimiento que se inicia o para cualquier procedimiento de la Corporación que se tramite por vías telemáticas.

## **Artículo 13. Normas sobre el archivo de los documentos.**

El archivo de los documentos en soporte informático y las medidas de conservación de los documentos en apoyo informático de los procedimientos se ajustará a los siguientes principios de actuación, tratamiento y validez:

### **1. Del archivo de documentos en soporte informático.**

Los documentos en soporte informático, resultantes de la aportación de información, solicitudes, certificados telemáticos y documentos por parte de la corporación o de las administraciones actuantes, o que hayan sido obtenidos mediante comunicaciones de datos administrativos de terceras administraciones, deben ser gestionados y archivados exclusivamente en soporte informático, de acuerdo con las prescripciones de la normativa legal de aplicación por esta tipología de documental.

Todos los documentos públicos deben tener garantizada la autenticidad y la integridad de sus contenidos, así como la preservación y, cuando sea necesario, su confidencialidad.

2. Medidas de conservación de documentos en apoyo informático Los servicios y los programas y aplicaciones de procedimiento por vías telemáticas han de establecer las medidas necesarias para garantizar la conservación de los documentos en soporte informático, aplicándose entre otras las medidas siguientes:

a) La actualización criptográfica del documento firmado, mediante la adición de un nuevo sello de fecha y hora. b) El registro del documento firmado electrónicamente en un soporte físico perdurable, con garantía de la fecha de entrada.

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

a) El cambio de formato deberá garantizar la exactitud del contenido del documento anterior, así como la comprobación de los elementos de autenticidad e integridad del documento original. El documento resultante de la transformación será firmado electrónicamente por el órgano competente para la transformación.

b) El paso del documento en soporte informático a papel sólo se realizará excepcionalmente, y deberá permitir la verificación técnica de la firma del órgano competente para la transformación.

#### **Artículo 14. Aprobación y publicidad de los programas y de las aplicaciones.**

De acuerdo con el artículo 45.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los programas y las aplicaciones que implanten el uso de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos a los procedimientos administrativos, así como los documentos referentes a la organización de las medidas de seguridad que afecten el funcionamiento de la Corporación, serán aprobados por el órgano competente de esta Corporación y publicados.

#### **Artículo 15. Aprobación de las comunicaciones, consultas y de los procedimientos administrativos que podrán tramitarse por procedimiento telemático.**

El órgano competente aprobará la relación de comunicaciones, consultas y procedimientos administrativos que podrán tramitarse por procedimiento telemático y a los cuales será de aplicación la presente Ordenanza.

#### **Artículo 16. La sede electrónica.**

La sede electrónica del Ayuntamiento de Calvià es la dirección electrónica disponible para los ciudadanos, la titularidad, gestión y administración de la cual corresponde al Ayuntamiento de Calvià en el ejercicio de sus competencias.

El Ayuntamiento de Calvià velará por la integridad, veracidad y actualización de los contenidos de la sede electrónica.

La sede electrónica estará disponible para los ciudadanos a través de la web municipal en la dirección [www.admonline.calvia.com](http://www.admonline.calvia.com)

La sede electrónica del Ayuntamiento de Calvià utilizará, para identificarse y garantizar una comunicación segura, sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente.