

ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE ALBACETE

ANUNCIO

Transcurrido el período de exposición al público de la Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Albacete, cuya aprobación inicial fue publicada en el B.O.P. número 106 de 15 de septiembre de 2010, sin que se hayan presentado reclamaciones, el acuerdo de aprobación, hasta ahora provisional, se eleva a definitivo, según establece el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Albacete

Índice

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Capítulo primero. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo.

Artículo 3. Ámbito de aplicación objetivo.

Capítulo segundo. Principios generales

Artículo 4. Principios organizativos de la Administración Electrónica.

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

Artículo 6. Principios generales del procedimiento administrativo electrónico.

Artículo 7. Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación interadministrativa en materia de Administración Electrónica.

Capítulo tercero. Derechos y deberes

Artículo 8. Derechos de la ciudadanía en el marco de la Administración Electrónica.

Artículo 9. Deberes de la ciudadanía en el marco de las relaciones administrativas establecidas a través de medios electrónicos.

Capítulo cuarto. Identificación, acceso a la información y presentación de escritos por parte de la ciudadanía

Artículo 10. Instrumentos de identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía.

Artículo 11. Requisitos de identificación en el acceso de la ciudadanía a la información administrativa electrónica.

Artículo 12. Requisitos de identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía en la presentación de escritos.

Artículo 13. Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los interesados.

Capítulo quinto. Identificación electrónica de la Administración Municipal y autenticación del ejercicio de su competencia

Artículo 14. Identificación de la sede electrónica.

Artículo 15. Sistema de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.

Artículo 16. Firma electrónica del personal al servicio del Ayuntamiento.

Artículo 17. Interoperabilidad de la identificación y autenticación por medios electrónicos certificados.

Artículo 18. Identificación y autenticación de la ciudadanía por funcionariado público.

Artículo 19. Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los órganos administrativos.

Capítulo sexto. La difusión de la información administrativa por medios electrónicos

Artículo 20. Información sobre la organización y los servicios de interés general.

Artículo 21. Información administrativa.

Artículo 22. Información normativa.

Artículo 23. Calidad y seguridad en la sede electrónica y en la web municipal.

Artículo 24. Tablón de anuncios o edictos electrónico.

Artículo 25. Incorporación de contenidos a la información administrativa accesible por medios electrónicos.

Capítulo séptimo. El procedimiento administrativo electrónico



Artículo 26. Procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica.

Artículo 27. Actuación administrativa automatizada.

Artículo 28. Iniciación del procedimiento administrativo.

Artículo 29. Actos administrativos, comunicaciones con la ciudadanía y validez de los documentos electrónicos.

Artículo 30. Exigencia y acreditación de representación.

Artículo 31. Tramitación por vía electrónica de los procedimientos.

Artículo 32. Presentación de documentos y declaración responsable.

Artículo 33. Certificados administrativos electrónicos y transmisión de datos.

Artículo 34. Documento administrativo electrónico.

Artículo 35. Compulsas electrónicas y traslado de documentos en soporte papel.

Artículo 36. Expediente electrónico.

Artículo 37. Terminación.

Artículo 38. Práctica de la notificación por medios electrónicos.

Artículo 39. Comunicaciones internas.

Capítulo octavo. Registro electrónico

Artículo 40. Configuración del Registro Electrónico.

Artículo 41. Funciones.

Artículo 42. Autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación del contenido de los asientos electrónicos.

Artículo 43. Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.

Artículo 44. Acceso de la ciudadanía al Registro Electrónico.

Artículo 45. Escritos y documentos susceptibles de registro de entrada.

Artículo 46. Cómputo de plazos.

Artículo 47. Utilización del Registro por otras Administraciones.

Capítulo noveno. Archivo y acceso a los documentos electrónicos

Artículo 48. Archivo electrónico de documentos.

Artículo 49. Preservación y acceso a los registros y archivos administrativos electrónicos.

Capítulo décimo. Incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica

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

Artículo 51. Proyecto de incorporación y elaboración.

Artículo 52. Aprobación del proyecto de incorporación.

Artículo 53. Catálogo de trámites y procedimientos electrónicos del Ayuntamiento de Albacete.

Anexo I. Definiciones

Disposición derogatoria

Disposición final

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El auge que las tecnologías de la comunicación y la información han experimentado en las últimas décadas, ha provocado un importante cambio en la forma de entender y desarrollar las relaciones sociales, tanto en el ámbito personal como en lo profesional. La implantación y utilización intensiva de estas tecnologías está obligando a redefinir las tareas del gobierno y de la gestión pública, y están incidiendo en una profunda transformación de los medios y procedimientos tradicionales de la actividad administrativa.

Los poderes públicos, cada uno en el ámbito de sus competencias, deben acompañar y promover el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento, garantizando los derechos de la ciudadanía y la cohesión social. Para fomentar el uso de estas nuevas tecnologías en las relaciones de la ciudadanía con el Ayuntamiento de Albacete, ha sido necesaria la creación de la presente norma que establece no sólo los derechos y deberes de la ciudadanía en este ámbito sino que también regula las condiciones, las garantías y los efectos jurídicos de la utilización de los medios electrónicos en el Ayuntamiento y que establece los principios generales de actuación en el proceso de incorporación a la administración electrónica de los trámites y los procedimientos administrativos.

Esta norma también pretende dar seguridad jurídica, agilidad y eficacia a la actuación que deberán hacer to-



dos los servicios municipales para acercar la administración electrónica al conjunto de la ciudadanía mediante la prestación de los servicios, sin limitaciones horarias, sin colas ni esperas, reduciendo e incluso eliminando los desplazamientos, simplificando trámites e introduciendo la declaración responsable. Teniendo en cuenta lo anterior, la incorporación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones al procedimiento administrativo es una consecuencia lógica del principio constitucional de eficacia (artículo 103.1 CE), siendo fruto de dicho principio que los procedimientos administrativos se tramiten con celeridad.

La apertura de los canales electrónicos y de otro tipo de relación con la ciudadanía va acompañada con proyectos específicos y de carácter departamental de racionalización y optimización de los procesos administrativos y de gestión que se están llevando a cabo en el Ayuntamiento de Albacete. Estos proyectos consiguen su desarrollo más idóneo a través de la instrumentalización electrónica, puesto que es en el ámbito electrónico donde es posible aprovechar al máximo el potencial de eficacia y eficiencia que posibilita la tecnología actual en su conjunción con los procesos organizativos

La Ley 11/2007, de 22 de junio de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en adelante LAECSP, instaura el reconocimiento del derecho de la ciudadanía a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, regulando los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de la ciudadanía con las mismas, con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

El impulso de la administración electrónica se fundamenta, en primer lugar, en el artículo 45.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la cual contiene un claro mandato hacia las Administraciones Públicas en el sentido del deber de promover “el empleo y la aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos” para el desarrollo de su actividad y ejercicio de sus competencias. En segundo término, el artículo 70.3 bis de la Ley 7/1985, reguladora de las Bases del Régimen Local, establece la obligación de las entidades locales de “impulsar la utilización interactiva de tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, encuestas y, en su caso, consultas ciudadanas.”

Así pues, el Ayuntamiento de Albacete, ha elaborado la presente Ordenanza, con el fin de impulsar el uso de las técnicas electrónicas en la actividad administrativa municipal y en las relaciones con la ciudadanía, con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que se gestionen en el ejercicio de sus competencias.

La Ordenanza tiene cincuenta y tres artículos y se estructura en una Exposición de motivos, diez capítulos, una disposición final, una disposición derogatoria y un anexo.

En el capítulo primero, la Ordenanza establece una serie de disposiciones generales que regulan la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las relaciones jurídico-administrativas entre la ciudadanía y el conjunto de la Administración Municipal.

El capítulo segundo desarrolla los principios generales de actuación de la Administración Municipal en el ámbito de la administración electrónica en concordancia con lo establecido en la LAECSP.

En el capítulo tercero, se reconocen los derechos y deberes de la ciudadanía en el ámbito de la administración electrónica y, por tanto, las obligaciones y las garantías que debe proporcionar la Administración Municipal a la hora de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones administrativas.

El capítulo cuarto se orienta a especificar las características básicas de los sistemas de identificación, de acceso a la información y de presentación de escritos por parte de la ciudadanía.

El capítulo quinto se refiere a la identificación electrónica de la Administración Municipal y la autenticación del ejercicio de su competencia.

El capítulo sexto garantiza la máxima difusión a través de medios electrónicos de todo tipo de información de interés público de que disponga el Ayuntamiento.

El capítulo séptimo trata el funcionamiento del registro electrónico, detallando sus funciones, las condiciones generales de presentación y recepción de escritos y comunicaciones, y el cómputo de plazos.

El capítulo octavo regula el procedimiento administrativo electrónico en cada una de sus etapas de iniciación, instrucción, finalización y notificación.

El capítulo noveno regula el archivo electrónico de documentos y las condiciones de acceso de la ciudadanía a los registros y archivos electrónicos.

Por último, en el capítulo décimo, se establecen los criterios básicos de referencia que deben presidir los procesos de simplificación administrativa que necesariamente han de acompañar al desarrollo de la administración electrónica y el mecanismo para la formulación e incorporación de nuevos procedimientos y trámites municipales a la tramitación por vía electrónica.

Capítulo primero. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

1. Esta Ordenanza regula la utilización de los medios electrónicos, en el ámbito de la Administración Municipal de la ciudad de Albacete, para hacer posible la consecución más eficaz de los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a los ciudadanos y ciudadanas, que se derivan del artículo 103 de la Constitución, de la legislación general administrativa de aplicación a las Administraciones Locales y de la LAECSP.

2. Como consecuencia de lo anterior, esta Ordenanza tiene por objeto:

a. Regular las condiciones y los efectos jurídicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa.

b. Establecer los derechos y los deberes que deben regir las relaciones que se establezcan por medios electrónicos bien entre Administraciones Públicas, o bien, entre la ciudadanía y la Administración Municipal.

c. Regular las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos.

3. También es objeto de esta Ordenanza el establecimiento de los principios reguladores que han de regir la incorporación de los trámites, de los procedimientos administrativos municipales y de la utilización de canales de prestación de servicios por vía electrónica, de acuerdo con lo dispuesto en la LAECSP.

4. Los términos y expresiones que se emplean en la presente Ordenanza tendrán el sentido que se establece en el anexo I, bajo la rúbrica de definiciones.

Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo.

1. Esta Ordenanza será de aplicación a las entidades que, en adelante, serán denominadas conjuntamente como Administración Municipal:

a. Los órganos administrativos integrantes del Ayuntamiento de Albacete.

b. Los organismos autónomos que estén vinculados al Ayuntamiento de Albacete.

c. Las entidades públicas empresariales que estén vinculadas al Ayuntamiento de Albacete.

d. El resto de entidades vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Albacete y los consorcios donde sea mayoritaria, directa o indirectamente, la representación del Ayuntamiento de Albacete, cuando ejerciten potestades administrativas.

e. Las sociedades y las entidades concesionarias de servicios públicos municipales, cuando así lo disponga el título concesional o lo aprueben sus órganos de gobierno, en sus relaciones con el Ayuntamiento de Albacete y con la ciudadanía, en el marco de la prestación de servicios públicos municipales y en el ejercicio de potestades administrativas de su competencia.

f. El Ayuntamiento promoverá que esta Ordenanza sea adoptada por el resto de organismos y entidades donde esté representado.

2. Esta Ordenanza será asimismo aplicable a los ciudadanos y ciudadanas, entendiendo como tales a las personas físicas y personas jurídicas que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las Administraciones Públicas, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento y con el resto de entidades referidas al apartado 1 anterior.

3. Esta Ordenanza no será de aplicación en las actividades del Ayuntamiento de Albacete que estén sujetas al Derecho privado.

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 la ciudadanía que tengan carácter jurídico administrativo.
- b. La consulta por parte de la ciudadanía de la información pública administrativa y de los datos administrativos que estén en poder de la Administración Municipal.
- c. La realización de los trámites y procedimientos administrativos accesibles por vía electrónica, de conformidad con lo que prevé esta Ordenanza.
- d. El tratamiento de la información obtenida por la Administración Municipal en el ejercicio de sus potestades.

2. Los principios generales contenidos en esta Ordenanza son aplicables a las comunicaciones de la ciudadanía no sometidas al ordenamiento jurídico administrativo y, de manera especial, a 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 y las peticiones y otras formas de participación, mientras no sean objeto de una regulación específica.

3. Esta Ordenanza define los principios que deben regir las relaciones de la Administración Municipal con otras administraciones realizadas a través de medios electrónicos.

4. A efectos de la presente Ordenanza se entenderá por medio electrónico la definición dada por en el anexo de la LAECSP, que entiende por tal cualquier mecanismo, equipo, instalación o sistema de tratamiento o transmisión de la información que permita almacenar o tratar datos o informaciones susceptibles de ser incorporados a un soporte electrónico, o transmitir dichos datos o informaciones mediante redes de comunicaciones electrónicas, incluidas las redes de telecomunicaciones y las utilizadas para radiodifusión.

Capítulo segundo. Principios generales de actuación de la Administración Municipal

Artículo 4. Principios organizativos de la Administración Electrónica.

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

a. Principio de servicio a la ciudadanía. El Ayuntamiento impulsará en la medida de sus disponibilidades presupuestarias la incorporación de información, trámites y procedimientos a la Administración Electrónica con el fin de facilitar la proximidad de la actividad pública municipal a la ciudadanía, así como, la mejora continua en la consecución del interés general. Para garantizar este principio la Administración Municipal posibilitará el acceso de la ciudadanía a los servicios electrónicos que presta a través de un sistema de varios canales que cuente, al menos, con los siguientes medios:

i. Las oficinas de atención presencial e información a la ciudadanía, que pondrán a disposición de la misma, de forma libre y gratuita, los medios e instrumentos precisos para el ejercicio de sus derechos reconocidos en la presente Ordenanza.

ii. Puntos de acceso electrónico, consistente en la sede electrónica del Ayuntamiento y en particular un Punto de acceso general que contendrá la relación de servicios a disposición de la ciudadanía y el acceso a los mismos.

b. Principio de simplificación administrativa. El desarrollo de la Administración Electrónica Municipal comportará necesariamente la normalización y racionalización de los procesos de trabajo administrativos y de otro tipo, de manera que se eliminen aquellos trámites y operaciones que se consideren irrelevantes de acuerdo a la normativa legal de aplicación. En todo caso, el rediseño de los procesos se hará aprovechando al máximo las posibilidades de las tecnologías de la información y las comunicaciones siguiendo los criterios generales de eficacia y eficiencia.

c. Principio de impulso de los medios electrónicos. La Administración Municipal impulsará, de forma preferente, el uso de los medios electrónicos en el conjunto de sus actividades y, en especial, en las relaciones con la ciudadanía, por lo que deberá aplicar los medios personales y materiales pertinentes y adoptar las medidas necesarias para su efectividad.

d. Principio de neutralidad tecnológica. Se garantizará la independencia en la elección de los instrumentos tecnológicos utilizados para el cumplimiento de la presente Ordenanza, de forma que sean la evolución tecnológica y la adopción de las tecnologías dentro de la sociedad las que determinen la utilización de los medios tecnológicos que, en cada momento, sean más convenientes.

A estos efectos, las Administraciones Públicas utilizarán estándares abiertos así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos y ciudadanas.



e. Principio de interoperabilidad. La Administración Municipal garantizará la adopción de los estándares de interoperabilidad y velará, respetando criterios de seguridad, adecuación técnica y economía de medios, para que los sistemas de información utilizados por la Administración Municipal sean compatibles y se reconozcan con los de la ciudadanía y con los de otras administraciones.

La Administración Municipal promoverá el uso de software de código abierto en la Administración Electrónica.

f. Principio de confidencialidad, seguridad y protección de datos. La Administración Municipal garantizará en todos los procedimientos administrativos de tipo electrónico el respeto al derecho a la confidencialidad y seguridad de los datos de la ciudadanía de conformidad con los términos definidos en la normativa en vigor sobre protección de datos de carácter personal.

Asimismo, se promoverán actuaciones para la custodia, la conservación y el control de acceso a los documentos electrónicos que garanticen de forma permanente o, en su caso, hasta el momento de su prevista eliminación, la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos creados o recibidos por este medio.

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

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

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

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

j. Principio de participación. La Administración Municipal promoverá el uso de los medios electrónicos en el ejercicio de los derechos de participación, en especial el derecho de petición, los derechos de audiencia e información pública, la iniciativa ciudadana, las consultas y la presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias. A estos efectos, a través de la Sede Electrónica se permitirá la formulación de reclamaciones, quejas y sugerencias mediante formulario electrónico del sistema de sugerencias y reclamaciones. Además, todos los sitios web diferentes a la Sede Electrónica a la que hace referencia el artículo 14.1 incluirán un enlace directo con el sistema de sugerencias y reclamaciones desde la página inicial del correspondiente sitio web.

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

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

a. Principio de accesibilidad y usabilidad. El acceso a la información y a los servicios municipales se llevará a cabo través de sistemas sencillos que permitan obtenerlos de manera rápida, segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran. Los sitios web dependientes del Ayuntamiento de Albacete deberán satisfacer los requerimientos del nivel AA, establecidos por las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG), publicadas por la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI) del W3C. Siempre que técnicamente resulte factible y el esfuerzo requerido para ello no exceda



de las posibilidades de la unidad responsable de la Sede Electrónica, se intentará satisfacer los requerimientos del nivel AAA de WCAG.

De igual manera la Administración Municipal potenciará el uso de criterios unificados en la búsqueda y visualización de la información que permitan de la mejor manera la difusión informativa, siguiendo los criterios y los estándares internacionales y europeos de accesibilidad y tratamiento documental.

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

c. Principio de actualización. Los diferentes órganos de la Administración Municipal mantendrán actualizada la información administrativa que sea accesible por vía electrónica. En las publicaciones electrónicas constarán las fechas de actualización.

d. Principio de garantía de protección de los datos de carácter personal. Se aprovechará la tecnología disponible en cada momento para garantizar los derechos inherentes a la protección de los datos personales, así como las medidas de seguridad que impidan cualquier trazabilidad personal no amparada por la finalidad o el consentimiento.

e. Principio de consulta abierta de los recursos de información de acceso universal y abierto. La Administración Municipal garantizará el acceso a la información administrativa que, de conformidad con la legislación vigente, sea de acceso general, sin exigir ningún tipo de identificación previa.

Artículo 6. Principios generales del procedimiento administrativo electrónico

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

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

b. Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos. El Ayuntamiento de Albacete llevará a cabo las acciones necesarias para establecer sistemas y procedimientos adecuados y comprensibles de trazabilidad, que permitan a la ciudadanía conocer en todo momento, y a través de medios electrónicos, las informaciones relativas al estado de la tramitación y el historial de los procedimientos y documentos administrativos, sin perjuicio de la aplicación de los medios técnicos necesarios para garantizar la intimidad y la protección de los datos personales de las personas afectadas.

c. Principio de intermodalidad de medios. En los términos previstos en esta Ordenanza y sus normas de despliegue, un procedimiento iniciado a través de un canal o medio, sea éste electrónico, presencial o telefónico, se podrá continuar por otro diferente, siempre y cuando esté técnicamente asegurada la integridad y seguridad jurídica del conjunto del procedimiento. Los trámites y los procedimientos accesibles por vía electrónica podrán llevarse a cabo por los canales y medios electrónicos que determine el Ayuntamiento.

d. Principio de proporcionalidad. Sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones. Asimismo, sólo se requerirá a los ciudadanos y ciudadanas aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.

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

La cooperación interadministrativa en el marco de la Administración Municipal de Albacete debe estar informada por los siguientes principios generales:

a. Principio de cooperación y colaboración interadministrativas. Con el objetivo de mejorar el servicio a la ciudadanía y la eficiencia en la gestión de los recursos públicos, se impulsará la firma, con el resto de las Administraciones Públicas, de todos aquellos convenios y acuerdos que sean necesarios para hacer posibles y



aplicables las previsiones incluidas en esta Ordenanza en particular y, entre otros, los que tengan por objeto la fijación de estándares técnicos y el establecimiento de mecanismos para intercambiar y compartir información, datos, procesos y aplicaciones.

b. Principios de acceso y disponibilidad limitada. La Administración Municipal deberá facilitar el acceso de las restantes administraciones públicas a los datos de que disponga de los interesados y que estén en soporte electrónico, especificando las condiciones, los protocolos y los criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a los datos mencionados con las máximas garantías de seguridad e integridad.

La disponibilidad de los datos mencionados en el apartado anterior se limitará estrictamente a los que las administraciones públicas requieran, en el ejercicio de sus funciones, para la tramitación y la resolución de los procedimientos que sean de su competencia. El acceso a dichos datos estará condicionado, en el caso de datos de carácter personal, a que se cuente con el consentimiento de los interesados (en los términos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre) o que una norma con rango legal así lo prevea, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos o documentos recabados.

Capítulo tercero. Derechos y deberes de la ciudadanía

Artículo 8. Derechos de la ciudadanía en el marco de la Administración Electrónica.

1. En el marco del acceso y la utilización de la Administración Electrónica Municipal, la ciudadanía tiene los siguientes derechos:

a. A dirigirse a la Administración Municipal a través de medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en adelante LRJ-PAC. Esto incluye la posibilidad de presentar documentos, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que les reconoce el ordenamiento jurídico administrativo con total validez y seguridad.

b. A exigir de la Administración Municipal que se dirija a ellos a través de estos medios y obtener documentos a través de formatos electrónicos.

c. A no aportar los datos y documentos que obren en poder de la Administración Municipal o del resto de las Administraciones Públicas con las que el Ayuntamiento de Albacete haya firmado un convenio de intercambio de información, las cuáles utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.

d. A disfrutar de contenidos electrónicos de calidad, accesibles, transparentes y comprensibles.

e. A acceder a la información administrativa, registros y archivos a través de medios electrónicos.

f. A acceder y utilizar la Administración electrónica, con independencia de discapacidades físicas o psíquicas.

g. A participar en los procesos de mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos y a recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.

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.

i. A la privacidad y seguridad de sus comunicaciones con la Administración Municipal y de aquellas comunicaciones que pueda hacer el Ayuntamiento de Albacete en las que consten los datos de los ciudadanos o ciudadanas.

j. A la calidad de los servicios públicos prestados 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 que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos. Esto conlleva:

i. El Derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte del procedimiento en los que tenga la condición de interesado.

ii. El derecho a la conservación en formato electrónico por la Administración Municipal de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

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

Artículo 9. Deberes de la ciudadanía en el marco de las relaciones administrativas establecidas a través de medios electrónicos.

1. En el marco de la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa y en sus relaciones con la Administración Municipal, y para garantizar el buen funcionamiento y gestión de la información, las comunicaciones, los procesos y las aplicaciones de la Administración Electrónica, la actuación de los ciudadanos y ciudadanas debe estar presidida por los siguientes deberes:

a. Utilizar los servicios y procedimientos de la Administración Electrónica de acuerdo con el principio de buena fe.

b. Facilitar a la Administración Municipal, en el ámbito de la Administración Electrónica, información veraz, completa y precisa, 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 éstas 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. Respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.

2. 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.

Capítulo cuarto. De la identificación, acceso a la información y presentación de escritos por parte de la ciudadanía

Artículo 10. Instrumentos de identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía.

1. La identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía en las relaciones con la Administración Municipal se podrá producir por medio de los siguientes mecanismos:

a. Firma electrónica reconocida, salvo que una norma específica añada requisitos adicionales para la identificación y la acreditación de la voluntad de los ciudadanos y las ciudadanas.

b. Otros sistemas de firma electrónica admitidos legalmente y que sean adecuados para garantizar la identificación de los ciudadanos y las ciudadanas y, si procede, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.

2. El Ayuntamiento de Albacete, directamente o mediante convenios, acuerdos o contratos con otras entidades, podrá suministrar los mecanismos de identificación y de acreditación de la voluntad a los ciudadanos y las ciudadanas que lo soliciten, habiendo comprobado previamente la identidad de manera específica.

3. Las personas físicas, podrán, en todo caso y con carácter universal, utilizar los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad en sus relaciones con la Administración Municipal: DNI electrónico. El régimen de utilización y efectos de dicho documento se regirá por su normativa reguladora.

4. La Administración Municipal promoverá la utilización de los medios de identificación electrónica más extendidos en el ámbito social y establecerá acuerdos con las entidades de certificación correspondientes.

5. El Ayuntamiento de Albacete publicará la relación de sistemas de firma electrónica admitidos en sus relaciones con la ciudadanía. Esta relación incluirá, al menos, información sobre los elementos de identificación utilizados, así como, las características de los certificados electrónicos admitidos, los prestadores que los expiden y las especificaciones de la firma electrónica que puede realizarse con los certificados mencionados.

Artículo 11. Requisitos de identificación en el acceso de la ciudadanía a la información administrativa electrónica.

1. Será de libre acceso para los ciudadanos y las ciudadanas, sin necesidad de identificación, la siguiente información:

a. Información sobre la organización municipal y los servicios locales de interés general.

b. Consultas de disposiciones generales e información normativa.

c. Información incluida en el tablón de edictos electrónico.

d. Publicaciones oficiales del Ayuntamiento de Albacete.

e. Otra información de acceso general.

Sin perjuicio del derecho de acceso libre y anónimo que ampara a los ciudadanos y las ciudadanas que quieran acceder a la información a que se refiere este apartado, la Administración Municipal podrá, para la mejora de los servicios municipales o a los efectos estadísticos, solicitar de los ciudadanos y ciudadanas datos que no tengan carácter personal.

2. De conformidad con lo que dispone el apartado 1 del artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, se garantiza a los ciudadanos y las ciudadanas la consulta libre de los documentos electrónicos que estén archivados por el Ayuntamiento de Albacete y que hagan referencia a procedimientos finalizados en la fecha de la consulta. Para garantizar el ejercicio cuidadoso y no abusivo del derecho de consulta descrito, será necesario que los ciudadanos y las ciudadanas se identifiquen a través de los medios electrónicos que determine el Ayuntamiento de Albacete y que permitan dejar constancia de la identidad de la persona solicitante y de la información solicitada.

3. De conformidad con los apartados 2, 3, 5 y 6 del artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, el acceso a los documentos que contengan datos relativos a la intimidad de las personas, a los documentos nominativos, a los expedientes no finalizados y a los expedientes y archivos referidos a los apartados 5 y 6 del artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, queda reservado a las personas que acrediten las condiciones que la Ley prevé en cada caso.

Para garantizar que el derecho de consulta es ejercido por los ciudadanos y las ciudadanas que se encuentran legalmente habilitados para hacerlo, los servicios municipales exigirán su identificación por medio de cualquier procedimiento electrónico de identificación seguro, entre los especificados en el artículo 10 de esta Ordenanza.

Artículo 12. Requisitos de identificación y de acreditación de la voluntad de la ciudadanía en la presentación de escritos.

1. La utilización de firma electrónica reconocida será un requisito suficiente para identificar y entender acreditada la voluntad de los ciudadanos y las ciudadanas que presenten escritos en cualquier procedimiento o trámite incorporado a la tramitación por vía electrónica, a través del procedimiento previsto en esta Ordenanza.

2. El Ayuntamiento podrá establecer otros mecanismos de identificación que permitan garantizar la seguridad y la integridad en la identificación y la acreditación de la voluntad del ciudadano y de la ciudadana, atendiendo a los siguientes criterios:

- Las características de los canales electrónicos que se hayan habilitado para la realización del trámite.
- La proporcionalidad entre el requisito impuesto y la trascendencia que pueda tener el trámite en concreto, en la esfera jurídica de la ciudadanía.
- La exigencia formal de firma, del escrito presentado por el ciudadano o la ciudadana, en la normativa de procedimiento administrativo general.
- El nivel de seguridad jurídica, en función de los riesgos asociados a la operativa.
- La disponibilidad de la tecnología y los recursos del Ayuntamiento de Albacete.

3. Los escritos y los documentos electrónicos que presenten los ciudadanos y las ciudadanas deberán incorporar el mecanismo de identificación y de acreditación de la voluntad del ciudadano o la ciudadana que en cada caso se defina, de conformidad con el apartado 2 anterior.

4. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, la Administración Municipal requerirá de los o las particulares la enmienda de cualquier defecto formal ocasionado por el incumplimiento de los requisitos de identidad, integridad y autenticidad que prevé este artículo.

Artículo 13. Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los interesados.

1. La identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos y ciudadanas en las relaciones con la Administración Municipal se podrá producir a través de los siguientes instrumentos o mecanismos:

a) Las personas físicas podrán, en todo caso y con carácter universal, utilizar los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad en su relación por medios electrónicos con la Administración Municipal. El régimen de utilización y efectos de dicho documento se regirá por su normativa reguladora.

b) Los sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido, admitidos por la plataforma @firma de la Administración General del Estado.

2. El conjunto de certificados y prestadores públicos y privados de servicios de certificación admitidos, con



carácter general, por la Administración Municipal, será público y accesible a través de la Sede Electrónica, incluyendo las características asociadas al tipo de firma electrónica que puede realizarse con cada certificado emitido por cada prestador.

3. La Administración Municipal dispondrá de los elementos técnicos y administrativos que permitan la interoperabilidad de los certificados electrónicos emitidos por prestadores de servicios de certificación dependientes o vinculados a una Administración Pública y por aquellos prestadores no dependientes ni vinculados, que hayan sido admitidos como válidos para relacionarse con alguna Administración Pública, siempre que la información necesaria de acuerdo con la normativa de firma electrónica se encuentre disponible en condiciones tecnológica y económicamente viables y que se incorporen a la plataforma @firma de la Administración General del Estado.

4. En función del carácter de la información a la que se accede y de las características de los servicios ofertados, y siempre conforme a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal y al principio de proporcionalidad recogido en la LAECSP, los servicios prestados de forma electrónica, informática y telemática se clasifican de acuerdo con los siguientes requisitos de acceso:

- a. Servicios accesibles sin necesidad de identificación
- b. Servicios con requisitos de firma electrónica avanzada o reconocida
- c. Servicios de difusión de información previa suscripción

Capítulo quinto. Identificación electrónica de la Administración Municipal y autenticación del ejercicio de su competencia

Artículo 14. Identificación de la sede electrónica.

1. La sede electrónica del Ayuntamiento de Albacete es la dirección electrónica disponible para la ciudadanía, cuya titularidad, gestión y administración corresponden al Ayuntamiento de Albacete en el ejercicio de sus competencias.

2. El Ayuntamiento de Albacete determina las condiciones de creación y funcionamiento de su sede electrónica, la cual estará disponible a través de la web municipal www.albacete.es.

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

4. El Ayuntamiento de Albacete podrá crear sitios web distintos de su sede electrónica, pudiendo asimismo los organismos públicos del Ayuntamiento de Albacete crear y administrar sus propios sitios web.

5. A los efectos previstos en el párrafo anterior, cada sitio web deberá identificar claramente a su respectiva entidad titular, velándose en todo caso para que no se dé lugar a confusión con la sede electrónica del Ayuntamiento de Albacete.

6. Todos los sitios web municipales deberán incluir la identificación corporativa que se determine, como, por ejemplo, el escudo municipal.

Artículo 15. Sistema de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.

1. Para la identificación y autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada, el Ayuntamiento de Albacete podrá determinar los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:

a. Sello electrónico del Ayuntamiento basado en certificado electrónico que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

b. Código seguro de verificación vinculado al Ayuntamiento, a un determinado órgano del mismo y, en su caso, a la persona firmante del documento, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica del Ayuntamiento.

2. El sello electrónico, incluyendo las características de los certificados electrónicos y las personas prestadoras que los expiden, será público y accesible por medios electrónicos y, además, se adoptarán las medidas adecuadas para facilitar la verificación del sello electrónico.

Artículo 16. Firma electrónica del personal al servicio del Ayuntamiento de Albacete.

La identificación y autenticación del ejercicio de la competencia del personal al servicio del Ayuntamiento de Albacete y de sus órganos administrativos cuando utilice medios electrónicos podrá realizarse por medio fehaciente mediante firma electrónica reconocida que identificará de forma conjunta al titular del puesto de

trabajo o cargo, pudiendo utilizarse asimismo la firma electrónica basada en el Documento Nacional de Identidad a los efectos de este artículo.

Artículo 17. Interoperabilidad de la identificación y autenticación por medios electrónicos certificados

1. Los certificados electrónicos reconocidos, emitidos por prestadores de servicios de certificación, serán admitidos como válidos por el Ayuntamiento de Albacete para relacionarse con el mismo siempre y cuando, el prestador del servicio de certificación, ponga a disposición del Ayuntamiento de Albacete la información que sea precisa en condiciones que resulten tecnológicamente viables y sin que suponga coste alguno para este Ayuntamiento.

2. El Ayuntamiento podrá disponer de los mecanismos necesarios para la verificación del estado de revocación y la firma con los certificados electrónicos admitidos en su ámbito de competencia o utilizar la plataforma de verificación de la Administración General del Estado o de la Comunidad Autónoma si la hubiere.

Artículo 18. Identificación y autenticación de la ciudadanía por funcionariado público.

1. En el supuesto que para realizar cualquier operación por medios electrónicos se requiera la identificación o autenticación del ciudadano o la ciudadana mediante algún instrumento de los establecidos en el artículo 10 de los que aquel no disponga, tal identificación o autenticación podrá ser válidamente realizada por una funcionaria o funcionario público municipal mediante el uso del sistema de firma electrónica que disponga.

2. Para la eficacia de lo dispuesto en el apartado anterior, el ciudadano o la ciudadana deberán identificarse y prestar su consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.

3. El Ayuntamiento de Albacete mantendrá actualizado un registro del funcionariado habilitado para la identificación o autenticación regulada en ese artículo.

Artículo 19. Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los órganos administrativos.

De acuerdo con el artículo 13 de la LAECSP, en relación con el artículo 3 de la Ley de Firma Electrónica 59/2003, de 19 de diciembre, la identificación del personal municipal y de los órganos administrativos se hará mediante firma electrónica avanzada basada en certificados de firma reconocidos.

El Ayuntamiento de Albacete proveerá al personal municipal de una firma electrónica que identificará de forma conjunta al titular del puesto o cargo y a la Administración u Órgano en la que presta servicios.

Los órganos administrativos utilizarán certificados electrónicos que identificarán al órgano que tenga atribuida la competencia y al titular del mismo.

En los sistemas automatizados que no precisan intervención personal y directa del titular del órgano administrativo, se utilizarán certificados electrónicos que deberán incluir información sobre la identificación del órgano responsable del trámite.

Capítulo sexto. La difusión de la información administrativa por medios electrónicos

Artículo 20. Información sobre la organización y los servicios de interés general.

1. La Administración Municipal facilitará por medios electrónicos, y como mínimo a través de la página web municipal, información sobre:

a. Su organización y competencias.

b. Los servicios que tiene encomendados o asumidos, con la indicación de las prestaciones concretas y la disponibilidad de cada uno de los servicios.

c. El plazo máximo para dictar resolución en aquellos procedimientos tramitados a instancia de los interesados, y el carácter estimatorio o desestimatorio del silencio administrativo.

d. Los datos de localización, como por ejemplo la dirección postal, el teléfono y el correo electrónico.

2. Se podrá difundir a través de medios electrónicos cualquier otra información relativa a asuntos o cuestiones de interés general para la ciudadanía, incluida la que pueda contribuir a una mejor calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas y tenga una especial incidencia social, por ejemplo en los ámbitos de sanidad, salud, cultura, educación, servicios sociales, medio ambiente, transportes, comercio, deportes y tiempo libre.

3. La información facilitada hará constar el órgano administrativo proveedor de la información, unidad administrativa responsable y las fechas de actualización.

Artículo 21. Información administrativa.

La Administración Municipal facilitará a través de medios electrónicos toda la información administrativa que, por prescripción legal o resolución judicial, deba hacerse pública, especificando en cualquier caso el ór-

gano administrativo autor del acto o disposición publicados. A modo de ejemplo y de manera no exhaustiva, pudiendo añadir otras en el futuro o suprimir alguna de las expuestas a continuación, la Administración Municipal hará pública la siguiente información:

- a. Los acuerdos de los órganos de gobierno.
- b. Las ordenanzas municipales.
- c. El presupuesto municipal y las memorias de gestión.
- d. Las figuras de planeamiento urbanístico.
- e. Los anuncios de información pública.
- f. Los procedimientos de contratación administrativa.
- g. Los procedimientos de concesión de subvenciones.
- h. Los procedimientos de selección de personal.
- i. Los impresos y formularios de los trámites y procedimientos municipales.
- j. Información cultural, turística y de agenda.

Artículo 22. Información normativa.

El Ayuntamiento de Albacete garantizará la disponibilidad y el acceso a su normativa a través de Internet.

Artículo 23. Calidad y seguridad en la sede electrónica y en la web municipal.

1. Los servicios en la sede electrónica estarán operativos 24 horas al día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que la sede electrónica, o algunos de sus servicios, puedan no estar operativos, se deberá informar de ello a la ciudadanía con la máxima antelación que sea posible, indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponibles.

2. Se garantizará la seguridad de los contenidos de la sede electrónica, así como la autenticidad e integridad de la información digital que recogen. En particular, las resoluciones dictadas por la Administración Municipal y las comunicaciones con la ciudadanía que se realicen por medios electrónicos cumplirán los requisitos de seguridad, integridad y conservación previstos en la LAECSP.

3. La sede electrónica cumplirá los estándares de accesibilidad y calidad recomendados para las Administraciones Públicas, y en particular se garantizará que los servicios, informaciones, trámites y procedimientos objeto de esta Ordenanza sean accesibles desde los principales navegadores y sistemas operativos de código abierto.

4. Las entidades incluidas en el artículo 2 de esta Ordenanza se comprometen a velar por la calidad y veracidad de la información contenida en las páginas web de su titularidad, si bien no se considerarán responsables en ningún caso de la información que se puede obtener a través de fuentes externas a las entidades mencionadas, o aquella a la que simplemente se redireccione mediante un enlace, de acuerdo con lo previsto en el artículo 17 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información.

5. Cabrá incorporar a los sitios web zonas que permitan publicar contenidos aportados a través de Internet por la ciudadanía. Estos contenidos y, en particular, las opiniones expresadas a través de estos mecanismos, no serán imputables a la entidad, de acuerdo con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información.

6. En los supuestos contemplados en los párrafos anteriores, la entidad titular del sitio web podrá retirar inmediatamente cualquier contenido o enlace al mismo que resulte no veraz o inadecuado. Cuando haya operaciones que permitan incorporar contenidos a personas que no tengan una vinculación directa con la entidad, éstos serán supervisados con la debida periodicidad.

7. La unidad responsable de la Sede Electrónica municipal coordinará a las entidades titulares de cada sitio web y a las unidades administrativas responsables de los sitios web distintos de la sede electrónica municipal, formulando las directrices oportunas con el fin de dotar a todos los sitios web dependientes del Ayuntamiento de Albacete de cuantos aspectos comunes se estimen convenientes.

Artículo 24. Tablón de anuncios o edictos electrónico.

1. El Ayuntamiento dispondrá en su sede electrónica de un tablón municipal electrónico de anuncios y edictos, destinado a la publicación preceptiva de normas, acuerdos, resoluciones, comunicaciones y cualesquiera otras informaciones de interés municipal.

2. A efectos de cómputo de plazos, en el momento de la publicación se generará el correspondiente sello de tiempo, que será accesible mediante un enlace situado junto a cada documento publicado o bien mediante cualquier otro sistema que haga visible su ciclo de exposición.



3. El Ayuntamiento podrá publicar en el tablón electrónico las comunicaciones recibidas de terceros.

Artículo 25. Incorporación de contenidos a la información administrativa accesible por medios electrónicos

La incorporación de contenidos a la información administrativa accesible por medios electrónicos se realizará conforme a los principios establecidos en esta Ordenanza, y se dará en todo caso prioridad a la publicación de la información administrativa que por ley o por resolución judicial deba ser publicada.

Capítulo séptimo. Del procedimiento administrativo electrónico

Artículo 26. Procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica.

1. El Ayuntamiento de Albacete incorporará progresivamente los trámites y procedimientos administrativos municipales a la tramitación por vía electrónica, conforme al procedimiento de incorporación y a los principios generales de actuación previstos en esta Ordenanza.

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

3. La relación actualizada de procedimientos que se podrán tramitar electrónicamente será accesible a través de la sede electrónica. La tramitación de un procedimiento administrativo por medios electrónicos no podrá suponer ninguna merma en el mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los particulares ante las Administraciones Públicas establecidas en el Ordenamiento Jurídico y, en particular, en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC.

Artículo 27. Actuación administrativa automatizada.

1. Los actos administrativos de las entidades integradas en la Administración Municipal se podrán dictar de forma automatizada, siempre y cuando se dé cumplimiento a los requisitos establecidos para los actos administrativos por la normativa administrativa aplicable y por esta Ordenanza.

2. En todo caso, deberá de establecerse previamente el órgano u órganos competentes según los casos, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad. Asimismo se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación.

Artículo 28. Iniciación del procedimiento administrativo.

1. En las condiciones establecidas en esta Ordenanza, los procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía electrónica sólo se podrán iniciar a través de medios electrónicos a instancia de parte, mediante la presentación de solicitud en el registro electrónico regulado en esta Ordenanza.

2. Las solicitudes electrónicas mencionadas en el apartado anterior deberán contener la firma electrónica reconocida de la persona interesada o cualquier otro mecanismo de identificación y de acreditación de la voluntad del ciudadano o la ciudadana que establezcan las normas de desarrollo de esta Ordenanza, de conformidad con lo previsto en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC.

3. El Ayuntamiento de Albacete pondrá a disposición de las personas interesadas en la iniciación de un procedimiento administrativo por medios electrónicos, los correspondientes modelos o sistemas electrónicos de solicitud en la sede electrónica, que serán accesibles sin otras restricciones tecnológicas que las derivadas de la utilización de estándares y criterios de comunicación y seguridad, de acuerdo con las normas y protocolos nacionales e internacionales.

Los sistemas normalizados de solicitud incluirán comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos de sistemas almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras administraciones.

4. Las personas interesadas podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica reconocida. La Administración Municipal podrá solicitar, del correspondiente archivo, el cotejo del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo y con carácter excepcional, podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración Municipal para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.

Artículo 29. Actos administrativos, comunicaciones con la ciudadanía y validez de los documentos electrónicos.

1. Los actos administrativos y resoluciones dictados por la Administración Municipal, así como las comunicaciones con los ciudadanos o las ciudadanas que se realicen por medios electrónicos no sólo deberán cumplir



los requisitos de seguridad, integridad y conservación previstos en el artículo 45.5 de la ley 30/ 1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, sino también los previstos en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

2. Las previsiones contenidas en este artículo no serán aplicables a las comunicaciones que se produzcan al margen de los procedimientos administrativos, cuya regulación corresponde al Ayuntamiento, y donde no sea necesario garantizar los requisitos mencionados anteriormente, teniendo en cuenta la sensibilidad de la comunicación realizada.

3. Se considerarán válidos los documentos emitidos por los particulares en sus relaciones con la Administración que hayan sido producidos por medios electrónicos, siempre y cuando se acredite su autenticidad, integridad y conservación, de conformidad con los términos previstos en esta Ordenanza y con las normas que lo desarrollen. La Administración Municipal promoverá la utilización de formatos estándar internacionalmente reconocidos.

4. Los ciudadanos y ciudadanas podrán elegir en todo momento la manera de comunicarse con la Administración Municipal, sea o no por medios electrónicos, excepto en aquellos casos en los que una norma con rango de Ley establezca, o de la misma se pueda deducir, la obligación de utilizar un medio no electrónico.

5. La Administración Municipal utilizará medios electrónicos en sus comunicaciones con los ciudadanos y las ciudadanas siempre que así lo hayan solicitado o consentido expresamente. La solicitud y el consentimiento podrá, en todo caso, emitirse y recabarse por medios electrónicos.

6. La Administración Municipal, reglamentariamente, podrá establecer la obligatoriedad de comunicarse sólo por medios electrónicos cuando las personas interesadas sean colectivos de personas físicas o personas jurídicas que por razón de su capacidad técnica, u otros motivos acreditados, tengan garantizados el acceso y disponibilidad de los medios electrónicos precisos.

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

Artículo 30. Exigencia y acreditación de representación.

1. Los ciudadanos y las ciudadanas podrán actuar por medio de representantes en los procedimientos y trámites administrativos que se realicen ante la Administración Municipal por medios electrónicos, de acuerdo con lo previsto por la legislación general y esta Ordenanza. En estos supuestos, la validez de las actuaciones realizadas estará sujeta a la acreditación de la representación.

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

a. Aportación de apoderamiento suficiente en soporte electrónico firmado con firma electrónica reconocida, según las disposiciones vigentes en materia de seguridad jurídica electrónica.

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

c. Mediante la declaración del apoderamiento por parte del representante y la posterior comprobación de la representación en los registros de la Administración Municipal o de otras administraciones o entidades con las que el Ayuntamiento haya firmado un convenio de colaboración.

3. La Administración Municipal podrá requerir, en cualquier momento, la acreditación de dicha representación.

Artículo 31. Tramitación por vía electrónica de los procedimientos.

1. Los programas, aplicaciones y sistemas de información que, en cada caso, se aprueben para la realización por medios electrónicos de los trámites administrativos deberán garantizar el control de los plazos, la constancia de la fecha y hora y la identificación de las personas responsables de las actuaciones, además de respetar el orden de tramitación de los expedientes y facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos.

2. Los órganos administrativos deberán garantizar que los derechos de audiencia a las personas interesadas y de información pública a la ciudadanía se puedan ejercer a través de medios electrónicos, cuando proceda.

3. La persona interesada podrá solicitar y obtener información sobre el estado de la tramitación mediante las modalidades establecidas en los trámites incorporados:



a. En los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad electrónicamente, el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición del interesado un servicio electrónico de acceso restringido donde éste pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados.

b. En los procedimientos que no hayan sido íntegramente tramitados por medios electrónicos, se habilitarán servicios electrónicos de información del estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

4. El Ayuntamiento podrá remitir al interesado o interesada avisos sobre el estado de la tramitación, a las direcciones electrónicas de contacto que éste le haya indicado.

Artículo 32. Presentación de documentos y declaración responsable

1. No será necesario aportar documentos que se encuentren en poder de la Administración Municipal o de otras Administraciones Públicas con las que el Ayuntamiento de Albacete haya firmado un convenio de colaboración. El ejercicio de este derecho se hará de acuerdo con la normativa aplicable a cada procedimiento y con la normativa aplicable a la protección de datos de carácter personal.

2. Las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza promoverán la sustitución de la aportación de documentos acreditativos del cumplimiento de requisitos por una declaración responsable de la persona interesada, que exprese la concurrencia de dichos requisitos y el compromiso de aportar los justificantes, a requerimiento de la Administración.

3. La comprobación de la información contenida en estas declaraciones se podrá efectuar en los registros de la Administración Municipal o en los de otras administraciones o entidades con las que el Ayuntamiento de Albacete tenga firmado un convenio de colaboración.

Artículo 33. Certificados administrativos electrónicos y transmisión de datos.

1. De acuerdo con los principios de simplicidad administrativa e interoperabilidad entre Administraciones, las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza promoverán la eliminación de certificados y, en general, de documentos en papel, que serán sustituidos, siempre que sea posible, por certificados y documentos electrónicos o por transmisiones de datos.

2. Tanto en el caso de certificados electrónicos y documentos electrónicos, como en el de transmisiones de datos, su expedición, tratamiento y efectos se regirán por lo dispuesto en esta Ordenanza, con estricta sujeción a la normativa de protección de datos de carácter personal, así como al resto de la normativa aplicable al procedimiento administrativo.

Para la sustitución de un certificado en papel por la transmisión de los datos contenidos en el mismo, el titular de éstos tiene que haber consentido expresamente la realización de la transmisión, de acuerdo con lo que establece la normativa de protección de datos de carácter personal, excepto en los casos previstos en una norma con rango de Ley. Si no presta su consentimiento, el interesado deberá solicitar y aportar el certificado correspondiente.

3. En el marco de los principios regulados en esta Ordenanza, el Ayuntamiento de Albacete promoverá el establecimiento de convenios con las entidades públicas o privadas, tanto emisoras como receptoras de certificados o documentos administrativos, para simplificar la obtención, la transmisión y, si procede, la convalidación de documentos o certificados electrónicos por transmisiones de datos. La aportación de certificados que prevén las normas reguladoras vigentes de procedimientos y actuaciones administrativas se podrá realizar a través de certificados electrónicos, con plena validez y eficacia, de acuerdo con las siguientes previsiones:

a. En el marco de un procedimiento administrativo, el Ayuntamiento de Albacete, como responsable del trámite, podrá solicitar electrónicamente la transmisión de datos en poder de otras administraciones que sean necesarias para el ejercicio de sus competencias.

b. El Ayuntamiento de Albacete dispondrá de mecanismos automáticos de transmisión de datos en tiempo real para dar respuesta a las peticiones de las administraciones, con las que previamente hubiese firmado un convenio de colaboración.

c. Cualquier transmisión de datos, ya sea hecha por el Ayuntamiento de Albacete o por otras administraciones con las que previamente se hubiese firmado un convenio de colaboración, se efectuará a solicitud del órgano o entidad tramitadora, y en ella se identificarán los datos requeridos y a sus titulares, así como la fina-

lidad para la que se requieren. En la solicitud debe constar que se dispone del consentimiento expreso de las personas titulares afectadas, salvo que este consentimiento no sea necesario en virtud de lo establecido por una norma con rango de Ley.

d. Se dejará constancia de la petición y la recepción de los datos en el expediente, por parte del órgano o el organismo receptor. A los efectos de la verificación del origen y la autenticidad de los datos por parte de los órganos de fiscalización y control, se habilitarán mecanismos para que los órganos mencionados puedan realizar los controles que consideren oportunos.

e. Para garantizar la identidad de la Administración peticionaria y la de la Administración emisora, así como la integridad, autenticidad y confidencialidad de los datos transmitidos, tanto la petición como la transmisión de datos deberán ir acompañadas de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente.

4. El Ayuntamiento de Albacete establecerá los mecanismos necesarios para la elaboración de certificados administrativos electrónicos, que producirán idénticos efectos que los expedidos en soporte papel. El contenido de éstos se podrá imprimir en soporte papel y la firma manuscrita será sustituida por un código de verificación generado electrónicamente, que permitirá comprobar su autenticidad accediendo electrónicamente a los archivos del órgano u organismo emisor.

a. El Ayuntamiento emitirá certificados electrónicos sobre los datos que figuran en su poder, a petición de la ciudadanía.

b. Las ciudadanas y ciudadanos, en sustitución de los certificados en papel, podrán presentar a la Administración Municipal certificados en soporte electrónico de otras administraciones obtenidos electrónicamente o bien mediante la compulsa electrónica del certificado en papel.

Artículo 34.– Documento Administrativo electrónico.

1. La Administración Municipal establecerá los mecanismos necesarios para la emisión, por medios electrónicos, de documentos administrativos a los que se refiere el artículo 46 de la Ley 30/1992, LRJ-PAC, que producirán idénticos efectos que los expedidos en soporte papel, siempre que incorporen una o varias firmas electrónicas, tal y como se establece en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

El contenido de éstos se podrá imprimir en soporte papel y la firma manuscrita será sustituida por un código de verificación generado electrónicamente que permitirá comprobar su autenticidad.

2. Los documentos administrativos incluirán referencia temporal, que se garantizará a través de medios electrónicos, cuando la naturaleza del documento así lo requiera.

Artículo 35. Compulsas electrónicas y traslado de documentos en soporte papel.

1. Las copias o compulsas realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el propio interesado o por la Administración Municipal, manteniéndose o no el formato original, tendrán la consideración de copias auténticas, con la eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, LRJ-PAC, siempre que el documento electrónico original se encuentre en poder de la Administración, y que la información de firma electrónica, y, en su caso, de sellado de tiempo permitan comprobar la coincidencia con dicho documento.

2. Las copias electrónicas de documentos emitidos originalmente en soporte papel, se realizarán a través de un procedimiento de digitalización seguro, que incluya la firma electrónica reconocida del personal al servicio de la Administración Municipal que haya realizado la compulsa y que garantice la seguridad y la integridad de la copia, teniendo la consideración de copias auténticas con la eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, LRJ-PAC.

3. La Administración Municipal podrá obtener imágenes electrónicas de los documentos privados aportados por la ciudadanía, con su misma validez y eficacia, a través de procesos de digitalización que garanticen su autenticidad, integridad y la conservación del documento imagen, de lo que se dejará constancia.

4. La incorporación de documentos en soporte papel en los trámites y procedimientos administrativos que se tramiten por vía electrónica se hará mediante la compulsa electrónica de los documentos en soporte papel.

5. Los documentos compulsados electrónicamente podrán ser válidos tanto en el procedimiento concreto para el que se ha realizado la compulsa como para cualquier otro procedimiento tramitado por la Administración Municipal, siempre que la normativa lo permita.

6. Los documentos electrónicos se podrán trasladar a copias en soporte papel mediante procedimientos automatizados. Las copias realizadas en soporte papel de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas siempre que

incluyan la impresión de un código generado electrónicamente u otros sistemas de verificación que permitan contrastar su autenticidad mediante el acceso a los archivos electrónicos de la Administración Municipal.

7. Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se tramite totalmente en soporte electrónico, el órgano competente procederá a la reproducción en soporte papel de las solicitudes, comunicaciones u otros documentos electrónicos, los cuales podrán ser compulsados, para continuar la tramitación del expediente.

Artículo 36. Expediente electrónico.

1. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contenga.

2. La remisión de expedientes será sustituido por la puesta a disposición del expediente electrónico, teniendo la persona interesada derecho a obtener copia del mismo.

Artículo 37. Terminación.

1. Los procedimientos que se tramiten y se finalicen en soporte electrónico garantizarán la identificación y el ejercicio de la competencia por parte del órgano que en cada caso esté reconocido como competente.

2. El acto o resolución que ponga fin a un procedimiento electrónico deberá cumplir los requisitos previstos en el artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, e ir acompañado de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente para dictar el acto o resolución

3. Podrá adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así esté previsto y con los requisitos establecidos en el artículo 16 de esta Ordenanza.

4. El traslado de documentos electrónicos, incluidos los que deben figurar en los libros de resoluciones y en los libros de actas, mientras éstos no estén en soporte electrónico, se hará de acuerdo con el procedimiento previsto en esta Ordenanza.

Artículo 38. Práctica de la notificación por medios electrónicos.

1. La notificación electrónica se practicará utilizando medios electrónicos cuando la persona interesada haya señalado estos medios como preferentes o exprese su consentimiento a su utilización, en los procedimientos administrativos que se tramiten por vía electrónica. Tanto la indicación de la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento, citados anteriormente, podrán emitirse y recabarse por medios electrónicos.

2. La notificación se practicará por medios electrónicos sólo para los procedimientos expresamente señalados por el interesado. En los procedimientos administrativos electrónicos iniciados a instancia de parte, se presumirá la existencia de dicha aceptación, salvo que la misma persona interesada haya manifestado lo contrario a través de los medios telemáticos el Ayuntamiento.

3. Para la eficacia de lo dispuesto en el presente artículo, toda aquella persona interesada que manifieste su voluntad de recibir notificación por medios electrónicos deberá disponer de una dirección de correo electrónico que cumpla los requisitos legalmente previstos en el artículo 28 de la LAECSP y que será la única para todas las posibles notificaciones a practicar por el Ayuntamiento de Albacete.

4. La dirección de correo electrónico tendrá vigencia indefinida como dirección válida a efectos de notificación, excepto en los supuestos en que la o el titular solicite su revocación o modificación, por defunción de la persona física o extinción de la personalidad jurídica, cuando una resolución administrativa o judicial así lo ordene, o por el transcurso de tres años sin que se utilice para la práctica de las notificaciones, supuesto en el cual será comunicado a la persona interesada para que pueda expresar su interés por mantenerla activa; en caso contrario, se inhabilitará la dirección de correo electrónico.

5. A la vez que se emite la notificación electrónica, se efectuará un aviso de notificación a la dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil que hayan sido señalados por la persona interesada.

Para poder acceder al contenido de la notificación, el destinatario o destinataria de la misma deberá estar en posesión del certificado digital emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (Clase 2 CA) o Documento Nacional de Identidad electrónico, hecho que le permitirá el acceso, a través de la web del Ayuntamiento de Albacete (www.albacete.es), a la aplicación de notificaciones electrónicas, desde la cual podrá gestionar todas aquellas notificaciones emitidas por este Ayuntamiento que le sean de aplicación.

6. El sistema de notificación permitirá acreditar la fecha y hora en que se produzca la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación, así como la de acceso a su contenido, momento a partir del cual la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales.



7. Cuando, existiendo constancia, de la puesta a disposición de la recepción de la notificación en la dirección electrónica y transcurran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada a los efectos previstos en el artículo 59.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC y normas concordantes salvo que, de oficio o a instancia del destinatario o destinataria, se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso a su dirección electrónica.

8. Durante la tramitación del procedimiento, el interesado o interesada podrá requerir al órgano o entidad correspondientes que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, en cuyo caso se deberá usar cualquier otro medio admitido por el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, excepto en los casos previstos en el artículo 27.6 de la citada Ley.

9. Producirá los efectos propios de la notificación por comparecencia el acceso electrónico por los interesados al contenido de las actuaciones administrativas correspondientes, siempre que quede constancia de dichos accesos.

10. El Ayuntamiento de Albacete podrá dotarse de un Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras, mediante el cual los ciudadanos, las ciudadanas o las personas jurídicas podrán recibir notificaciones electrónicas. El servicio se realizará mediante suscripción y tendrá carácter voluntario.

Artículo 39. Comunicaciones internas.

1. Con carácter general, las comunicaciones entre órganos y unidades administrativas del Ayuntamiento de Albacete se efectuarán utilizando los medios electrónicos específicamente habilitados para ello y de acuerdo con las instrucciones dictadas al efecto, sin intervención alguna del sistema de registro del Ayuntamiento.

2. Las comunicaciones se efectuarán, preferentemente, a través de notas internas, salvo que en el catálogo de procedimientos se establezcan requisitos específicos para cada acto de comunicación asociado a un procedimiento, en cuyo caso, el sistema de comunicación responderá a estándares automatizados.

3. Cuando a juicio del órgano o entidad remitente sea precisa la constancia de la recepción de la comunicación por el órgano o unidad destinataria, se solicitará de ésta el oportuno acuse de recibo, el cual deberá ser elaborado en el acto, firmado con un sello electrónico del órgano o entidad destinataria o con la firma electrónica avanzada de uno de los miembros de esta, según proceda, siendo dicho acuse de recibo enviado al remitente por el mismo medio por el que se recibió la comunicación.

Capítulo octavo. Del registro electrónico

Artículo 40. Configuración del Registro Electrónico.

1. El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Albacete se crea como Registro Auxiliar del Registro General, utilizado para la presentación y recepción, bien por la ciudadanía o bien por los propios órganos de la administración, de solicitudes, escritos o comunicaciones relativas a los procedimientos administrativos y trámites que se realicen por vía electrónica, ante la Administración del Ayuntamiento de Albacete en los términos previstos en el artículo 24 de la LAECSP.

2. El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Albacete anotará también la remisión de escritos y comunicaciones que, por vía electrónica y cumpliendo los requisitos establecidos en la presente Ordenanza, realicen los órganos de la Administración Municipal a las personas interesadas en los procedimientos y trámites administrativos realizados por vía electrónica.

A tal efecto, se adoptarán las medidas oportunas para que las oficinas de registro físicas a que se refiere el artículo 38 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, LRJ-PAC, del Ayuntamiento de Albacete garanticen la interconexión de todas sus oficinas y se posibilite el acceso por medios electrónicos a los asientos registrales y a las copias electrónicas de los documentos presentados.

3. La presentación en este Registro tendrá carácter voluntario para los interesados, siendo alternativa a la utilización de los lugares señalados en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, con la excepción de los supuestos de utilización obligatoria establecidos por Ley o por las normas de creación de futuros procedimientos electrónicos en que se regule la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones a través del referido registro.

4. El negociado de Información y Registro General del Ayuntamiento de Albacete encuadrado dentro del Servicio de Recursos Internos, Calidad y Modernización será el responsable de la gestión del Registro Electrónico. Corresponderá al mismo la configuración del Registro, que deberá ser adecuado y suficiente para recibir todo tipo de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos al Ayuntamiento de Albacete, así como reflejar la salida de cuantas comunicaciones se remitan a través de él.



5. El Servicio de Informática del Ayuntamiento de Albacete será el responsable de la seguridad del registro electrónico, observándose, en todo caso, las prevenciones establecidas en la en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa aplicable en la materia.

Artículo 41. Funciones.

El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Albacete realizará las siguientes funciones:

a. La recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los servicios, procedimientos y trámites que se determinen por el Ayuntamiento.

b. La recepción de solicitudes, escritos o comunicaciones distintos de los anteriores dirigidos a cualquier órgano municipal.

c. La anotación de los correspondientes asientos de entrada y salida, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC y artículo 153 y siguientes del Real Decreto 2.568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.

d. Expedición de los recibos acreditativos de la recepción de los documentos electrónicos presentados por los ciudadanos y las ciudadanas, recibos que generará el propio sistema informático del Registro Electrónico de modo automático que consistirá en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación de que se trate incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro.

e. El usuario o la usuaria deberá ser advertido de que de la no recepción del recibo acreditativo de los documentos electrónicos que haya presentado o, en su caso, la recepción de un mensaje de indicación de error o deficiencia de la transmisión implica que no se ha producido la recepción, debiendo realizar la presentación en otro momento o utilizando otros medios.

f. En el caso que se aporten documentos que acompañen la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad, el Registro Electrónico generará recibos acreditativos de la entrega de estos documentos que garanticen la integridad y el no repudio de los documentos aportados

g. Mantenimiento y conservación de un archivo informático de los asientos de entrada y salida de solicitudes, escritos y comunicaciones electrónicas, correspondiente al año natural.

Artículo 42. Autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación del contenido de los asientos electrónicos.

1. El sistema informático soporte del Registro Electrónico del Ayuntamiento garantizará la autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación de los asientos practicados.

2. En la remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones que se realicen a través de las unidades registrales electrónicas a los órganos competentes para la tramitación de los mismos o desde éstos hacia los interesados o interesadas, 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 Real Decreto 1.720/2007, de 21 de diciembre, que la desarrolla.

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

Artículo 43. Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.

El Registro Electrónico deberá admitir la presentación por medios electrónicos de solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los servicios, procedimientos y trámites que se establezcan por el Ayuntamiento de Albacete, así como las solicitudes, escritos o comunicaciones distintos de los anteriores dirigidos a cualquier órgano del mismo. En la dirección electrónica de acceso al registro figurará la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que pueden presentarse en aquél, así como la relación de los soportes, medios y aplicaciones informáticas, electrónicos y telemáticos compatibles, a través de los cuales se podrá efectuar la recepción y salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones.

Dicha presentación tendrá carácter voluntario para los interesados, siendo alternativa a la utilización de los

lugares señalados en el artículo 38.4 de la Ley 30/ 1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, con la excepción de los supuestos contemplados en una norma con rango de Ley.

La recepción, en el Registro Electrónico, de solicitudes, escritos y comunicaciones que no estén incluidas en el párrafo primero de este artículo o que hubieran sido presentadas por medios diferentes al electrónico, no producirá ningún efecto. En estos casos, se archivarán, teniéndolas por no presentadas, comunicándolo así al remitente.

La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico tendrá idénticos efectos que la efectuada por los demás medios admitidos en el artículo 38.4 de la Ley 30/ 1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC. A tal efecto, el órgano, ciudadano o ciudadana, o persona jurídica podrá acreditar la presentación de las solicitudes, escritos y comunicaciones en las unidades registrales electrónicas correspondientes mediante el recibo expedido por éstas de modo automático.

Artículo 44. Acceso de la ciudadanía al Registro Electrónico.

La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones podrá realizarse en el Registro Electrónico todos los días del año durante las veinticuatro horas.

Artículo 45. Escritos y documentos susceptibles de registro de entrada.

1. Son susceptibles de registro de entrada en las diferentes unidades registrales electrónicas las solicitudes, escritos y comunicaciones en las que quede correctamente identificado tanto el remitente como la persona, órgano, procedimiento o unidad administrativa del Ayuntamiento de Albacete a la que se dirige, en el marco de la legislación general del procedimiento administrativo.

2. Cuando la interesada o 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 la propia persona interesada o por terceros que vengan autenticados a través de la firma electrónica reconocida.

En caso contrario, dicha documentación deberá presentarse en el plazo máximo de diez días hábiles en soporte papel original o copia compulsada del documento por cualquiera de los medios admisibles en derecho, en cualquiera de las oficinas de registro del Ayuntamiento de Albacete y en los demás lugares que establece el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, indicando el número de registro de entrada asignado por la unidad registral electrónica a la solicitud o escrito a la que se adjunta dicha documentación. Ante la falta de presentación de la referida documentación, se requerirá al interesado o interesada para que subsane en el plazo de diez días hábiles, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido en su petición.

La no aportación de documentos en el plazo anteriormente señalado, producirá como efecto que se tenga a la persona interesada por desistida de la solicitud formulada y la remisión en soporte electrónico a la interesada o interesado de la resolución que así lo declare, si éste hubiera sido el medio señalado por el mismo como preferente o consentido expresamente su utilización, o por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción del interesado o la interesada o la persona representada, con los efectos previstos en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC.

3. Podrán aportarse documentos que acompañen a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen en los Esquemas Nacionales de Interoperatividad y de Seguridad.

El Registro Electrónico generará recibos acreditativos de la entrega de estos documentos que garanticen la integridad y el no repudio de los documentos aportados.

Artículo 46. Cómputo de plazos.

1. El Registro Electrónico se regirá a efectos de cómputo de los plazos tanto a los interesados como a la Administración Municipal por la fecha y hora oficial española de la sede electrónica del Ayuntamiento de Albacete, que figurará visible en la dirección electrónica de acceso al registro.

2. A los efectos de cómputo de plazo fijado en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere al cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación de un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.

3. En sede electrónica existirá siempre actualizado relación de los días que se consideran inhábiles a los efectos anteriores. En todo caso, no será de aplicación al registro electrónico lo dispuesto en el artículo 48.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC.



4. El inicio del cómputo de los plazos que hayan de cumplir los órganos de la Administración Municipal vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el propio registro. En todo caso, la fecha efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada a quien presentó el escrito, solicitud o comunicación.

5. Sólo cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo podrá interrumpirse, por el tiempo imprescindible, la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones. La interrupción deberá anunciarse a los potenciales usuarios del Registro Electrónico, con la antelación que, en su caso, resulte posible. En los supuestos de interrupción no planificada en el funcionamiento del Registro Electrónico y siempre que sea posible, la persona usuaria visualizará un mensaje en que se comunique tal circunstancia siempre que ello fuese posible.

Artículo 47. Utilización del Registro por otras Administraciones.

Las diferentes Administraciones Públicas podrán, mediante convenio de colaboración suscrito al efecto con el Ayuntamiento de Albacete, habilitar el registro telemático de ésta para la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia de las primeras. En el caso de los Organismos Autónomos dependientes del Ayuntamiento de Albacete podrán habilitar el registro telemático para la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones de su competencia, mediante acuerdo de colaboración suscrito al efecto con el Ayuntamiento.

Capítulo noveno. De los archivos y del acceso a los documentos electrónicos

Artículo 48. Archivo electrónico de documentos.

1. La Administración Municipal podrá archivar por medios electrónicos todos los documentos que se produzcan en el ejercicio de sus funciones, de manera que se cumplan los términos previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de LRJ-PAC, y en la Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha. La reproducción en soporte electrónico de documentos en soporte papel se hará de conformidad con el procedimiento de compulsa previsto en esta Ordenanza.

2. Los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los y las particulares se conservarán en soportes de esta naturaleza, ya sea en el mismo formato o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo. Se asegurará, en todo caso, la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.

3. La Administración Municipal debe garantizar la conservación de los documentos electrónicos originales, recibidos, producidos y gestionados en el desarrollo de sus procesos administrativos, y a lo largo de su ciclo de vida.

4. El archivo de documentos electrónicos se realizará de acuerdo con la normativa vigente en materia de gestión documental en lo relativo al cuadro de clasificación, método de descripción y calendario de conservación.

5. Los medios o soportes en que se almacenen los documentos electrónicos dispondrán de las medidas de seguridad que garanticen la integridad, la autenticidad y la conservación de los documentos archivados, y en particular la identificación de las personas usuarias y el control de acceso.

6. El Ayuntamiento de Albacete podrá establecer convenios o acuerdos con otras entidades para el archivo definitivo de sus documentos electrónicos, siempre y cuando se cumplan las garantías del apartado anterior.

Artículo 49. Preservación y acceso a los registros y archivos administrativos electrónicos.

La preservación y el acceso a los documentos almacenados en medios electrónicos se regirá por las previsiones de esta Ordenanza relativas al acceso a la información y por los principios y normas aplicables a la protección de la confidencialidad y privacidad de datos, así como por los dictámenes del órgano municipal encargado de la evaluación y el acceso a los documentos.

Capítulo décimo. De la incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica

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

1. El Ayuntamiento de Albacete acordará la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa de acuerdo con los principios de respeto de la titularidad y el ejercicio de la competencia del órgano que la tenga atribuida y el cumplimiento de los requisitos formales y materiales establecidos en las normas que regulen la correspondiente actividad y, en todo caso, bajo criterios de simplificación administrativa, impulsará la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo, a la gestión de los procedimientos y de la actuación administrativa.

2. La aplicación de medios electrónicos a la gestión de procedimientos, procesos y servicios irá precedida siempre de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, procesos o servicios en el que se considerarán especialmente los criterios establecidos en el artículo 34 de la LAECSP, de conformidad con las disposiciones de este capítulo.

3. Las características de los procedimientos y trámites que se incorporen a la Administración Electrónica se deberán definir, en cada caso, en la normativa correspondiente de desarrollo de esta Ordenanza, sobre la base del correspondiente proyecto de incorporación, de acuerdo con lo previsto en los artículos siguientes.

4. Las previsiones contenidas en este capítulo también serán de aplicación a los siguientes supuestos:

a. Al procedimiento de modificación de los procedimientos y trámites que se hayan incorporado a la tramitación por vía electrónica.

b. Al régimen de funcionamiento de los instrumentos y servicios específicos de la Administración Electrónica.

c. A la firma de convenios de colaboración y cooperación con otras administraciones y entidades en materia de Administración Electrónica, sin perjuicio del resto de la normativa aplicable en materia de convenios.

d. A los procedimientos de comunicación y de relación con otras Administraciones Públicas.

Artículo 51. Proyecto de incorporación y elaboración.

El proyecto de incorporación deberá contener:

a. Identificación de los trámites y procedimientos que se incorporan.

b. Identificación de los canales electrónicos que se hayan habilitado para la realización del trámite.

c. Sistemas de identificación y acreditación electrónica de la voluntad de la ciudadanía para cada uno de los trámites que se incorporen, cuando éstos sean necesarios.

d. Programas y aplicaciones electrónicos que se utilizarán para cada uno de los trámites y procedimientos que se incorporen.

e. Medidas de protección de datos de carácter personal y de valoración de los riesgos.

f. Informe sobre la gestión de la información y el ciclo de vida de la documentación, que incluya las garantías y necesidades de conservación y su disponibilidad.

Artículo 52. Aprobación del proyecto de incorporación.

1. Corresponde al órgano del Ayuntamiento de Albacete competente para la tramitación del procedimiento o la realización del trámite, la iniciativa de redactar el proyecto de incorporación, que deberá incluir el contenido en los apartados a, b, c, y f del artículo anterior. Los apartados d y e serán redactados por Grupo de Proyecto para el impulso de la Administración Electrónica.

2. Una vez redactado, el proyecto de incorporación se deberá someter al informe técnico favorable sobre la adecuación, desde el punto de vista tecnológico, a la tramitación electrónica y sobre las medidas que sean necesarias adoptar, y al informe jurídico de los servicios jurídicos municipales, los cuales se deberán pronunciar sobre los aspectos de su competencia.

3. Los órganos citados en el apartado anterior deberán emitir el informe correspondiente en el período de un mes. Si en este plazo no ha recaído dicho informe, éste se considerará favorable.

4. Emitidos los informes correspondientes, se aprobará el proyecto de incorporación por el órgano municipal competente.

Artículo 53. Catálogo de trámites y procedimientos electrónicos del Ayuntamiento de Albacete.

Una vez aprobada la incorporación de un trámite o de un procedimiento a su tramitación por vía electrónica, se incluirá, a los efectos de información a los ciudadanos y las ciudadanas, en el catálogo de trámites y procedimientos electrónicos del Ayuntamiento de Albacete, que lo publicará en su web.

Disposición final:

Para lo no establecido en la presente ordenanza se utilizará de forma supletoria la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de LRJ-PAC, la LAECSP, el Real Decreto 1.671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la LAECSP, y el Decreto 12/2010, de 16/03/2010, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en la actividad de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Disposición derogatoria:

Queda derogado el Reglamento del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Albacete y cualquier otra norma que pudiera entrar en colisión o contradicción con la presente Ordenanza.

ANEXO I

Definiciones

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

a. Actuación Administrativa automatizada.– Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación.

b. Aplicación.– Programa o conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el uso de informática.

c. Aplicación de fuentes abiertas.– Aquella que se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de redistribuir copias a otros usuarios.

d. Autenticación.– Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos y de la integridad y autoría de estos últimos.

e. Canales.– Estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; incluyendo el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro.

f. Certificado electrónico.– El Artículo 6 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica lo define como “Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad”.

g. Certificado electrónico reconocido.– El Artículo 11 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica establece que: “Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten”.

h. Dirección Electrónica.– Identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.

i. Documento electrónico.– Documento en soporte y formato electrónicos elaborado o recibido por una persona u organización en el ejercicio de su actividad.

j. Estándar abierto.– Aquel que reúne las siguientes condiciones:

- Es público y su utilización es disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso.

- Su uso y aplicación no está condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial.

k. Firma Electrónica.– El artículo 3 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de Firma Electrónica la designa como: “Conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante”.

l. Firma electrónica avanzada.– El artículo 3 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de Firma Electrónica la define como “firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control”.

m. Firma Electrónica reconocida.– El artículo 3 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de Firma Electrónica la define como “firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma”.

n. Interoperabilidad.– Capacidad de los sistemas de información y, por ende, de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

o. Medio Electrónico.– Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como: Internet, telefonía móvil, etc.

p. Metadatos.– Datos que describen el contexto, contenido y estructura de los documentos electrónicos y su gestión a lo largo del tiempo en un mismo dominio o en diferentes dominios.

q. Punto de acceso electrónico.– Conjunto de páginas web agrupadas en un dominio de internet cuyo obje-



tivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas, o el acceso a la información y servicios de una institución pública.

r. Sellado de tiempo.– Acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medio electrónicos.

s. Sistema de firma electrónica.– Conjunto de elementos intervinientes en la creación de una firma electrónica. En el caso de la firma electrónica basada en certificado electrónico, componen el sistema, al menos, el certificado electrónico, el soporte, el lector, la aplicación de firma utilizada y el sistema de interpretación y verificación utilizado por el receptor del documento firmado.

t. Ventanillas únicas.– Modos o canales a los que los ciudadanos y las ciudadanas pueden dirigirse para acceder a las informaciones, trámites y servicios públicos determinados por acuerdo entre varias administraciones.

La presente Ordenanza entrará en vigor, de conformidad con lo establecido en el artículo 70.2 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local y el artículo 176.2 del Reglamento Orgánico Municipal, una vez se publique el acuerdo y haya transcurrido el plazo establecido en el artículo 65.2 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Albacete, 3 de noviembre de 2010.–La Alcaldía, Carmen Oliver Jaquero.

29.578