

# **ORDENANZA REGULADORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

## **EN EL AYUNTAMIENTO DE UTEBO**

### **Exposición de motivos**

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación está produciendo cambios acelerados en todos los órdenes de la vida, tanto en lo personal como en lo social. De forma significativa están transformándose las formas de hacer y de relacionarse en todas las organizaciones, sean privadas o públicas. 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.

Uno de los ámbitos en que se están experimentando mayores transformaciones es en lo relativo a las relaciones entre los ciudadanos y las Administraciones públicas. El Ayuntamiento está comprometido con estos nuevos retos con el objetivo de impulsar la sociedad de la información y el conocimiento y especialmente, crear una administración más abierta y accesible. Las Administraciones Públicas deben actuar como agentes dinamizadores de las tecnologías entre la ciudadanía y en la propia administración, aprovechando el potencial que tienen para mejorar tanto el servicio a la ciudadanía como la gestión de los servicios públicos.

Para potenciar un uso aún más intenso de las tecnologías en las relaciones de la ciudadanía y las empresas con el Ayuntamiento y facilitar el pleno aprovechamiento de sus beneficios, es preciso que éste se dote de un instrumento normativo que determine los derechos y los deberes de los ciudadanos en este ámbito, que regule las condiciones, las garantías y los efectos jurídicos de la utilización de los medios electrónicos en las relaciones con los ciudadanos y que establezca los principios generales de actuación del Ayuntamiento en esta materia, en especial en el proceso de incorporación a la administración electrónica de los trámites y los procedimientos administrativos.

De igual modo, la norma debe dar plena seguridad jurídica y asegurar la agilidad y eficacia en la actuación que deberán hacer todos los servicios municipales para acercar la administración al conjunto de la ciudadanía, a través de nuevos canales para prestar los servicios, sin limitaciones horarias, sin colas ni esperas, reduciendo e incluso eliminando los desplazamientos, simplificando trámites e introduciendo la declaración responsable y el control posterior cuando antes solo existían controles de carácter previo.

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

El 23 de junio de 2007 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley 11/2007, de 22

de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en adelante LAECSP, que entró en vigor al día siguiente. Dicha Ley presenta como gran novedad el reconocimiento del derecho de la ciudadanía a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula 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 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.

La Ley aborda también una cuestión de capital importancia, que es la consagración del derecho de los ciudadanos, que exige la creación de un marco jurídico que facilite la extensión y utilización de las tecnologías de la información. El Ayuntamiento, comprometido con ello, ha elaborado la presente Ordenanza, con la que se pretende impulsar el uso de las técnicas electrónicas en la actividad administrativa municipal y en las relaciones con los administrados 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 presente Ordenanza, incorpora y transpone en gran medida el articulado de la Ley 11/2007, de 22 de junio, al regular éstos la aplicación de los medios electrónicos en el conjunto de Administraciones Públicas.

## **TÍTULO PRELIMINAR**

### **ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS GENERALES**

#### **Artículo 1. Objeto.**

1. La presente Ordenanza regula la utilización de medios electrónicos en el ámbito del Ayuntamiento de Utebo, para hacer posible la consecución más eficaz de los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a la ciudadanía que se derivan del artículo 103 de la Constitución y de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

2. A efectos de la presente Ordenanza se entenderá por medio electrónico 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.

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

a) Establecer los derechos y los deberes que deben regir las relaciones que se establezcan por medios electrónicos entre la ciudadanía y el Ayuntamiento.

b) Fijar los principios generales para el impulso y desarrollo de la administración electrónica en el Ayuntamiento.

c) Regular las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la actividad administrativa.

4. 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 y de la utilización de canales de prestación de servicios por vía electrónica.

5. 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. La presente Ordenanza será de aplicación en el Ayuntamiento de Utebo.

2. A la ciudadanía, entendiéndola como tal a las personas físicas y jurídicas, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento.

3. A las Administraciones Públicas que tengan relaciones por medios electrónicos con el Ayuntamiento en aquellas materias de competencia municipal.

### **Artículo 3. Ámbito de aplicación objetivo.**

1. Esta ordenanza se aplicará a aquellas actuaciones en las que participe el Ayuntamiento y que se realicen 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 del Ayuntamiento.

c) La realización de los trámites y procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía electrónica, de conformidad con lo previsto en esta Ordenanza.

d) El tratamiento de la información obtenida por el Ayuntamiento en el ejercicio de sus potestades.

e) A la utilización de los canales de prestación de servicios establecidos por el Ayuntamiento de acuerdo con lo dispuesto en la presente ordenanza.

2. Los principios generales contenidos en esta ordenanza serán de aplicación a las comunicaciones y actuaciones de la ciudadanía no sometidas al ordenamiento jurídico administrativo, y de manera especial a la comunicación de avisos y de incidencias, a la formulación de sugerencias y a la presentación de reclamaciones y quejas.

3. El ejercicio del derecho de acceso a la información administrativa por los miembros

de la corporación se garantizará de acuerdo con lo dispuesto al Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, asimismo en la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local y en la Ley 7/99, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón.

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

La actuación del Ayuntamiento 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 al ciudadano.

El Ayuntamiento de Utebo impulsará la incorporación de información, trámites y procedimientos a la Administración Electrónica para posibilitar la consecución más eficaz de los principios constitucionales de transparencia administrativa, proximidad y servicio a la ciudadanía.

b. Principio de simplificación administrativa.

El Ayuntamiento de Utebo, con el objetivo de alcanzar una simplificación e integración de los procesos, procedimientos y trámites administrativos, así como de mejorar el servicio a la ciudadanía, aprovechará la eficiencia que comporta la utilización de técnicas de administración electrónica, en particular eliminando todos los trámites o actuaciones que se consideren no relevantes, mediante el sometimiento a la comunicación previa o declaración responsable y el control posterior como fórmulas de control de la actividad de la ciudadanía, reduciendo los controles de carácter previo y rediseñando los procesos y los procedimientos administrativos, de acuerdo con la normativa de aplicación, utilizando al máximo las posibilidades derivadas de las tecnologías de la información y la comunicación.

c. Principio de impulso de los medios electrónicos.

Se 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.

El Ayuntamiento de Utebo podrá establecer incentivos para fomentar la utilización de los medios electrónicos entre la ciudadanía.

d. Principio de neutralidad tecnológica.

Se garantizará la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos y por las Administraciones Públicas. 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.

e. Principio de interoperabilidad.

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

f. Principio de seguridad, confidencialidad y protección de datos.

En la implantación y utilización de los medios electrónicos por las Administraciones Públicas, se exigirá al menos el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa.

g. Principio de transparencia.

Se facilitará la máxima difusión, publicidad y transparencia de la información que conste en sus archivos y de las actuaciones administrativas, de conformidad con el resto del ordenamiento jurídico y con los principios establecidos en esta ordenanza.

h. 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 requerirán a los ciudadanos aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.

i. Principio de cooperación.

Con el objetivo de mejorar el servicio a la ciudadanía y la eficiencia en la gestión, se establecerán convenios, acuerdos con otras administraciones públicas, para facilitar la relación de la ciudadanía con el Ayuntamiento de Utebo.

j. Principio de participación.

Se 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 quejas, reclamaciones y sugerencias.

Las opiniones que se puedan expresar a través de los instrumentos de participación disponibles en los medios electrónicos municipales son responsabilidad exclusiva de las personas que las emitan que asumirán las consecuencias que de ellas pudieran derivarse.

A tal fin, el Ayuntamiento de Utebo podrá exigir firma electrónica para participar tanto en los instrumentos de participación enumerados en el párrafo anterior como en otros temporales o permanentes que se pudieran incorporar en los medios electrónicos del Ayuntamiento.

k) Principio de custodia y conservación.

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.

l) Principio de eficacia, eficiencia y economía.

La implantación y utilización de medios electrónicos debe desarrollarse en función de los principios de eficacia, eficiencia y economía que estimulen el diligente funcionamiento de la organización municipal.

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

1. 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 que permitan obtenerlos de manera 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.

b. Principio de integridad y exactitud de la información que publique el Ayuntamiento de Utebo.

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 del Ayuntamiento mantendrán actualizada la información administrativa que sea accesible a través de canales electrónicos. En las publicaciones electrónicas constarán las fechas de actualización y el órgano responsable.

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.

Se garantizará el acceso a la información administrativa que, de conformidad con la legislación aplicable, sea de acceso general, sin exigir ninguna clase de identificación previa.

#### **Artículo 6. Principios generales del procedimiento administrativo electrónico.**

La realización electrónica de trámites administrativos en el marco del Ayuntamiento de Utebo debe estar informada por los siguientes principios generales:

a. Principio de no discriminación por razón del uso de medios electrónicos.

El uso de medios electrónicos en ningún caso puede implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.

b. Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos.

El Ayuntamiento de Utebo, de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias, 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 en las Instrucciones de la Alcaldía que se aprueben para su desarrollo, los expedientes se tramitarán en soporte electrónico garantizando los canales y medios elegidos por la ciudadanía para relacionarse con el Ayuntamiento de Utebo.

Los trámites y procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica se podrán llevar a cabo por los canales y medios electrónicos que se hayan determinado o que se determinen mediante Decreto de la Alcaldía, de acuerdo con lo previsto en la presente ordenanza.

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

La cooperación interadministrativa en el marco del Ayuntamiento de Utebo 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.

Se deberá facilitar el acceso de las demás Administraciones Públicas a los datos en soporte electrónico que tenga sobre los interesados y especificar las condiciones, los protocolos y los criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos 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 resolución de los procedimientos que sean de su competencia. El acceso a dichos datos estará condicionado al hecho de que el interesado haya dado su consentimiento o que una norma con rango legal así lo prevea.

## TÍTULO I

### **DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA EN LA RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

#### **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) Derecho a relacionarse a través de medios electrónicos, para el ejercicio de los derechos previstos en el art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimientos, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos, en los procedimientos susceptibles de tramitación electrónica que estén publicados en la sede electrónica.

b) Derecho a elegir, entre aquéllos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos.

c) Derecho a no aportar los datos y documentos que obren en poder de la Administración Municipal, 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) Derecho a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios.

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

f) Derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tenga la condición de interesado.

g) Derecho a la conservación en formato electrónico de los documentos electrónicos que formen parte del expediente, por parte del Ayuntamiento de Utebo.

h) Derecho a utilizar los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad así como los que posteriormente el Ayuntamiento incorpore a su sede electrónica.

i) Derecho a la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones del Ayuntamiento de Utebo

j) Derecho a la calidad de los servicios públicos prestado por medios electrónicos.

k) Derecho a participar en la mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos, y a recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.

l) Derecho a elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

2. En particular, en los procedimientos relativos al acceso y ejercicio de actividades de servicios, los ciudadanos tienen derecho a la realización de la tramitación por vía electrónica y a la obtención de la siguiente información a través de medios electrónicos:

a) Los requisitos aplicables a los prestadores establecidos en territorio español, en especial los relativos a los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.

b) Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como de las asociaciones sectoriales de prestadores de servicios y las organizaciones de consumidores que presten asistencia a los prestadores y destinatarios de los servicios.

c) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios y las vías de reclamación y recurso en caso de litigio entre las autoridades competentes y el prestador o el destinatario, o entre un prestador y un destinatario o entre prestadores.

## **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 el Ayuntamiento de Utebo, 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 la ciudadanía debe estar presidida por los siguientes deberes:

a) Deber de utilizar los servicios y procedimientos de la Administración Electrónica de buena fe.

b) Deber de facilitar al Ayuntamiento de Utebo, 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 el Ayuntamiento de Utebo, cuando éstas así lo requieran.

d) Deber de custodiar los elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos.

e) Deber de respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.

2. El Ayuntamiento de Utebo velará por el cumplimiento de estos deberes, en el marco de lo previsto en la normativa aplicable y en las previsiones de esta Ordenanza.

## **TÍTULO II**

### **RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

#### **CAPÍTULO I. MEDIOS DE ACCESO Y SEDE ELECTRÓNICA**

##### **Artículo 10. Medios de acceso a los servicios electrónicos.**

El Ayuntamiento de Utebo garantizará el acceso de la ciudadanía a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito a través de diferentes canales, contando al menos con los siguientes medios:

a) Las oficinas o instalaciones afectados por esta ordenanza que se determinen, en las que se pondrán a disposición de la ciudadanía, de forma libre y gratuita, los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en el artículo 8 de esta ordenanza, debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.

b) El punto de acceso general será la sede electrónica, a través de la cual la ciudadanía puede, en sus relaciones con el Ayuntamiento de Utebo, acceder a todos los servicios e

información disponible.

c) La atención telefónica que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a la ciudadanía el acceso a las informaciones y servicios electrónicos regulados en la presente Ordenanza.

El Ayuntamiento de Utebo podrá incorporar nuevos canales de prestación de servicios cuando la madurez de la tecnología y el rediseño de los servicios así lo permitan.

#### **Artículo 11. La sede electrónica.**

La sede electrónica del Ayuntamiento de Utebo se establece en la siguiente dirección de Internet <http://utebo.sedelectronica.es>. La modificación de esta dirección electrónica requerirá la tramitación del correspondiente expediente administrativo en el que se motiven las razones que la provocan y la aprobación por Decreto de la Alcaldía.

El Ayuntamiento de Utebo dará la divulgación necesaria para garantizar su general conocimiento por parte de la ciudadanía. Siempre que sea posible, durante un tiempo suficiente se dispondrán los mecanismos de redireccionamiento necesarios para garantizar el acceso a la nueva sede de quienes accedan a la anterior.

#### **Artículo 12. Aprobación y publicidad de los programas y aplicaciones.**

La relación de programas y aplicaciones utilizados por este Ayuntamiento, así como la relación de procedimientos, trámites, solicitudes, escritos y comunicaciones susceptibles de tramitación electrónica se aprobarán por Decreto de la Alcaldía. Esta Resolución se publicará en la sede electrónica.

La aprobación de nuevos procedimientos, trámites, solicitudes, escritos y comunicaciones susceptibles de tramitación electrónica, así como de programas y las aplicaciones que implanten el uso de los medios electrónicos, informáticos y electrónicos a los procedimientos administrativos, así como los documentos referentes a las características técnicas y a la organización de las medidas de seguridad que utilice el Ayuntamiento de Utebo en el ejercicio de sus actividades requerirá una aprobación expresa por Decreto de la Alcaldía que se publicará en la sede electrónica.

La Alcaldía podrá dictar los Decretos necesarios para la aprobación de los programas y aplicaciones, así como para la aprobación de los procedimientos, trámites, solicitudes, escritos y comunicaciones que progresivamente se vayan implantando en el Ayuntamiento. Estos Decretos se publicarán en la sede electrónica.

#### **Artículo 13. Información sobre la organización y los servicios de interés general.**

1. Se facilitará por medios electrónicos, como mínimo, a través de la sede electrónica o de la web Municipal, en la siguiente dirección de Internet <http://www.utebo.es>, información sobre:

a) La organización del Ayuntamiento y sus competencias.

- b) El catálogo de servicios del Ayuntamiento, con la indicación de las prestaciones concretas y la disponibilidad de cada uno de los servicios, cuando el catálogo sea aprobado.
- c) Los datos de localización, como son la dirección postal, el número de teléfono y horarios de atención por canal de prestación de servicios.
- d) El texto actualizado de los Reglamentos y Ordenanzas.
- e) Los medios electrónicos que la ciudadanía puede utilizar en ejercicio de su derecho a comunicarse con este Ayuntamiento.
- f) La relación actualizada de programas y aplicaciones utilizados por el Ayuntamiento en el ámbito de la administración electrónica.
- g) El tablón de anuncios o edictos municipal.
- h) El orden del día de las sesiones de la Junta de Gobierno y del Pleno y el acta de las sesiones plenarias.
- i) El callejero actualizado.
- j) El registro electrónico.
- k) La oficina virtual municipal con los servicios que incorpore en cada momento.
- l) Los indicadores de transparencia que permitan a la ciudadanía conocer la gestión del Ayuntamiento de Utebo.
- m) El presupuesto municipal.
- n) Las figuras del planeamiento urbanístico.

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 la ciudadanía y tenga una especial incidencia social, por ejemplo en los ámbitos de promoción de la salud, cultura, educación, servicios sociales, medio ambiente, transportes, comercio, deportes y tiempo libre.

3. En la información facilitada se harán constar el órgano administrativo proveedor de la información, unidad administrativa responsable y las fechas de actualización.

#### **Artículo 14. Información administrativa.**

1. El Ayuntamiento de Utebo facilitará a través de medios electrónicos toda la información administrativa que por prescripción legal o resolución judicial se tenga que hacer pública por este medio, y se especificará en todos los casos el órgano administrativo autor del acto o disposición publicados.

2. El Ayuntamiento de Utebo, en la medida de sus posibilidades, hará pública la siguiente información:

- a. El extracto de los acuerdos de los órganos de gobierno.
- b. Los anuncios de información pública.
- c. Los expedientes de contratación administrativa y de selección de personal
- d. Los impresos y formularios de los trámites y procedimientos municipales.

#### **Artículo 15. Calidad y seguridad en la sede electrónica.**

1. Los servicios de la sede electrónica estarán operativos las 24 horas del día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que la sede electrónica o algunos de sus servicios puedan no estar operativos, se deberá informar de ello a la ciudadanía con la máxima antelación posible indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponibles. La información se publicará a través de la sede electrónica u otros medios que permitan la difusión de esta circunstancia.

2. Se garantizará la seguridad de los contenidos de la sede electrónica para garantizar la autenticidad e integridad de la información digital que recogen. Las comunicaciones con la ciudadanía que se realicen por medios electrónicos cumplirán los requisitos de seguridad, integridad y conservación previstos en la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Las medidas de seguridad respetarán en todo caso el principio de proporcionalidad atendida la naturaleza del trámite o actuación de que se trate.

3. 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. El Ayuntamiento de Utebo no será responsable en ningún caso de la información que se pueda obtener a través de fuentes externas que no dependan del mismo, ni tampoco de las opiniones que puedan expresar, a través de las páginas Web municipales, las personas no vinculadas a este ente local.

#### **Artículo 16. Tablón de anuncios o edictos electrónico.**

1. El tablón de anuncios o edictos electrónico permitirá el acceso por medios electrónicos a la información que, en virtud de una norma jurídica o resolución judicial, se deba publicar o notificar mediante edictos. El acceso al tablón de anuncios o edictos electrónico no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad de

la ciudadanía.

2. El tablón de anuncios o edictos electrónico se podrá consultar a través de la sede electrónica, desde terminales instalados en dependencias municipales y desde aquellos otros canales de acceso electrónico que se determinen. En todo caso, se garantizará el acceso a todas las personas, así como la ayuda necesaria para lograr una consulta efectiva. El tablón de anuncios o edictos electrónico complementará el tablón de anuncios o edictos físico.

3. El tablón de anuncios o edictos electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad de su contenido, en los términos previstos en la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. En especial, a los efectos del cómputo de los plazos que corresponda, se establecerá el mecanismo que garantice la constatación de la fecha y hora de publicación de los edictos.

4. El tablón de anuncios o edictos electrónico estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la sede electrónica. Cuando por razones técnicas se prevea que el tablón de anuncios o edictos electrónico pueda no estar operativo, se deberá informar de ello a los usuarios con la máxima antelación posible, indicando cuáles son los medios alternativos de consulta del tablón que estén disponibles.

#### **Artículo 17. Publicación oficial.**

La difusión de información y documentación por medios electrónicos no sustituye la publicidad de las disposiciones normativas y los actos que deban ser publicados en un Boletín Oficial, conforme a las leyes. A pesar de ello, la difusión de información y documentación por medios electrónicos puede complementar la publicidad realizada en boletines oficiales, en aquellos supuestos en que, por las limitaciones de este medio, no sea obligatorio publicar el contenido completo de las disposiciones o actos objeto de publicación.

## **CAPÍTULO II. NORMAS DE IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA**

#### **Artículo 18. Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los órganos administrativos.**

De acuerdo con el artículo 13 de la Ley 11/ 2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en relación con el artículo 3 de la Ley de Firma Electrónica 59/2003, de 19 de diciembre, la identificación del personal municipal se hará mediante firma electrónica basada en el Documento Nacional de Identidad electrónico.

#### **Artículo 19. Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los interesados.**

1. La identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía en las relaciones con el Ayuntamiento de Utebo 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 el Ayuntamiento. 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, así como los que posteriormente el Ayuntamiento incorpore a su sede electrónica mediante Decreto de Alcaldía.

2. 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 Ley 11/2007, 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. En todo caso, los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad, para personas físicas.

c) Servicios de difusión de información previa suscripción.

3. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el Ayuntamiento de Utebo requerirá de los particulares la enmienda de cualquier defecto formal ocasionado por el incumplimiento de los requisitos de identidad, integridad y autenticidad previstos en este artículo.

### **CAPÍTULO III. OFICINA VIRTUAL, REGISTRO, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS**

#### **Artículo 20. De la Oficina Virtual Municipal.**

1. La oficina virtual será parte integrante de la sede electrónica. La oficina virtual es el canal de acceso a los servicios electrónicos del Ayuntamiento de Utebo estructurados en servicios con identificación y servicios sin identificación. El acceso a los servicios con identificación se efectuará autenticando la personalidad mediante firma electrónica reconocida o basada en el Documento Nacional de Identidad electrónico.

A través de la oficina virtual se podrán utilizar sistemas y procesos electrónicos como medio de comunicación e interlocución para, al menos, los siguientes servicios:

a) Acceder a la información particular, de la persona identificada, registrada en los sistemas de información municipales, incorporando progresivamente toda la información relacionada para conseguir la posición integrada del ciudadano.

b) Aportar y gestionar los datos facilitados para sus relaciones con el Ayuntamiento: teléfonos, correos electrónicos, direcciones así como las preferencias que seleccione para que el Ayuntamiento le informe. Estos datos contarán con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

2. El acceso y utilización de la oficina virtual por parte de la persona usuaria suponen la aceptación de forma expresa, plena y sin reservas, del contenido de de todas las normas y condiciones de uso de la misma. Estas normas estarán disponibles en la sede electrónica y su aceptación explícita será necesaria en el primer acceso.

En caso de modificaciones en las normas y condiciones de uso deberán ser comunicadas por el Ayuntamiento en la sede electrónica y aceptadas por las personas usuarias para acceder a la Oficina Virtual. La no aceptación de las normas o de sus modificaciones implica el no acceso a la oficina virtual.

3-. Se faculta a la Alcaldía para aprobar mediante Decreto las normas de utilización de la oficina virtual así como los canales a través de los que se podrá acceder a esta oficina virtual municipal.

#### **Artículo 21. Registro Electrónico.**

1. De conformidad con el artículo 24.1 y 25 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y el art. 49 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, mediante esta Ordenanza se crea y regula el funcionamiento del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Utebo, de acuerdo con las siguientes normas:

a) El Registro Electrónico tendrá carácter voluntario, a excepción de los supuestos de utilización obligatoria establecidos por Ley o norma reglamentaria con los requisitos del artículo 27.6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. El Registro Electrónico tendrá la consideración de Registro Auxiliar y contará con numeración propia.

b) En el Registro Electrónico se podrán presentar solicitudes, escritos o comunicaciones relativos a los procedimientos y asuntos que sean competencia del Ayuntamiento de Utebo.

c) El Registro Electrónico estará habilitado para la presentación de solicitudes y documentos y la salida de documentos electrónicos. La fecha de entrada y/o de salida, el número y la hora, se acreditará mediante un servicio de consignación electrónica.

d) En la sede electrónica, desde la que se accederá al registro, se especificarán la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que puedan presentarse y se dará la oportuna publicidad para su conocimiento general.

f) 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 Interoperabilidad y de Seguridad.

g) Por Decreto de la Alcaldía se aprobará el procedimiento para el adecuado tratamiento y tramitación de los escritos y solicitudes presentados en el registro electrónico y la apertura de nuevos canales que permitan la utilización del registro electrónico en los términos regulados en la presente ordenanza.

## 2. Cómputo de plazos:

a) El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Utebo se regirá, a efectos de cómputo de plazos, por la fecha y la hora oficial de la Sede Electrónica, que contará con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar visible.

b) El Registro electrónico estará a disposición de la ciudadanía las veinticuatro horas del día, todos los días del año, excepto las interrupciones que sean necesarias por razones técnicas. En aquellas situaciones extraordinarias que tengan su origen en una interrupción del servicio, se aplicará lo dispuesto en la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, pudiendo el interesado comunicar esta circunstancia al órgano instructor del procedimiento en cuestión quien, a la vista de los informes recabados y las pruebas aportadas, adoptará motivadamente las medidas oportunas.

c) A los efectos de cómputo de plazo fijado en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere a cumplimiento de plazos por los interesados, se actuará en el siguiente sentido:

— La fecha y hora de referencia serán los vigentes en el momento de la recepción o salida de la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, en o desde el sistema de información que dé soporte al Registro Electrónico, dejando constancia de la fecha y hora oficial de la sede electrónica.

— La entrada de solicitudes, escritos y/o comunicaciones recibidas en días inhábiles se entenderán efectuadas en la primera hora del primer día hábil siguiente. A estos efectos, constará en el asiento de entrada correspondiente la fecha y hora en que efectivamente se ha recibido la solicitud, escrito o comunicación presentada.

— Se podrá dar salida, a través del Registro Electrónico, a escritos o comunicaciones resultantes de actuaciones administrativas automatizadas en día inhábil.

— Se consideran días inhábiles, a efectos del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Utebo los establecidos como días festivos en el calendario oficial de fiestas laborales de la Comunidad Autónoma de Aragón y de fiestas locales de este Municipio. Este calendario estará publicado en la sede electrónica.

## 3. Régimen de funcionamiento:

a) En aquellos casos en que se detecten anomalías de tipo técnico en la recepción Electrónica del documento, esta circunstancia deberá ser puesta en conocimiento del presentador por parte del propio sistema, mediante el correspondiente mensaje de error, a fin de que le conste que no se ha producido válidamente la presentación.

b) El Registro Electrónico de recepción de documentos emitirá automáticamente un justificante de la recepción de la solicitud presentada, al que se podrá acceder, consultar e imprimir desde la oficina virtual municipal, autenticando los datos de registro que se le asignen, datos que, como mínimo, serán los siguientes: número de anotación, descripción del asunto, documentos presentados, día y hora de ésta.

c) El Registro Electrónico de salida de documentos: practicará un asiento de salida por cada documento electrónico que sea remitido en el que se hará constar: el número de referencia o registro, la fecha y la hora de emisión, el órgano de procedencia, la persona a la que se dirige, extracto o reseña del contenido y, en su caso, número de referencia del asiento de entrada o número de referencia de expediente.

d) Cuando por razones técnicas se prevea que el registro no puede estar operativo, se deberá informar de ello a los usuarios con la máxima antelación posible y mientras dure esta situación. Esta información se publicará en la web municipal.

e) El Ayuntamiento de Utebo podrá eliminar aquellos documentos o solicitudes que supongan un riesgo para la seguridad del sistema. En este caso, no se tendrá por presentado el documento o solicitud, comunicándose a la persona interesada, en los términos previstos en el artículo 23 de la presente Ordenanza, la eliminación del mismo.

## **Artículo 22. Las comunicaciones electrónicas.**

1. La ciudadanía podrá elegir en todo momento la manera de comunicarse con el Ayuntamiento de Utebo, sea o no por medios electrónicos, excepto en aquellos casos en los que una norma con rango de Ley se establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico. La opción de comunicarse por unos u otros medios no vincula a la ciudadanía, que podrá, en cualquier momento, optar por un medio distinto del inicialmente previsto.

2. Se utilizarán medios electrónicos en las comunicaciones con la ciudadanía siempre que así lo hayan solicitado o consentido expresamente. La solicitud y el consentimiento podrán, en todo caso, emitirse y recabarse por medios electrónicos.

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

4. Cuando los interesados de un determinado asunto o materia se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos el Ayuntamiento de Utebo podrá establecer la obligatoriedad de comunicarse con ella utilizando sólo medios electrónicos.

## **Artículo 23. Las notificaciones electrónicas.**

a) Para que la notificación se practique utilizando medio electrónico, es preciso que el

destinatario haya señalado dicho medio como preferente o haya consentido su utilización, ambas de forma expresa, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4.º del anterior artículo. Tanto la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento citados anteriormente podrán emitirse y recabarse, en todo caso, por medios electrónicos.

b) Para la práctica de las notificaciones electrónicas será necesario que el interesado disponga de una dirección de correo electrónico que reúna los requisitos señalados en el apartado c del presente artículo.

c) La notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el acceso a su contenido en la dirección de correo electrónico. El sistema de notificación deberá acreditar las fechas y horas en que se produzca la recepción de la notificación en la dirección electrónica del interesado y el acceso al contenido del mensaje de notificación por parte del ciudadano notificado, así como cualquier causa técnica que imposibilite alguna de las circunstancias anteriores.

d) Cuando haya constancia 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, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, salvo que de oficio o a instancia del interesado se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso a su dirección electrónica.

e) Durante la tramitación de los procedimientos, el interesado 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, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Igualmente, durante la tramitación de un procedimiento no electrónico, el interesado podrá requerir al órgano o entidad correspondientes que las notificaciones sucesivas se practiquen en la forma prevista en la presente Ordenanza.

#### **Artículo 24. Notificación por comparecencia electrónica.**

1. La notificación por comparecencia electrónica consiste en el acceso por el interesado, debidamente identificado, al contenido de la actuación administrativa correspondiente a través de la sede electrónica del órgano u organismo público actuante.

2. Para que la comparecencia electrónica produzca los efectos de notificación de acuerdo con el artículo 28.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, se requerirá que reúna las siguientes condiciones:

a) Con carácter previo al acceso a su contenido, el interesado deberá visualizar un aviso del carácter de notificación de la actuación administrativa que tendrá dicho acceso.

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

## **CAPÍTULO IV. LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS ELECTRÓNICOS**

### **Artículo 25. Documento Administrativo Electrónico.**

1. El Ayuntamiento de Utebo establecerá los mecanismos necesarios para la emisión por medios electrónicos de documentos administrativos a los que se refiere el art. 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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 accediendo electrónicamente al servicio disponible en la sede electrónica del órgano emisor.
2. Los documentos administrativos incluirán referencia temporal, que se garantizará a través de medios electrónicos, cuando la naturaleza del documento así lo requiera.
3. El Ayuntamiento de Utebo emitirá documentos electrónicos sobre los datos que figuran en su poder, a petición del ciudadano, mediante la actuación administrativa automatizada o mediante la actuación del personal municipal.

### **Artículo 26. Copias Electrónicas.**

1. Las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el interesado o por el Ayuntamiento de Utebo, tendrán la consideración de copias auténticas con la eficacia prevista en el art. 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siempre que el documento electrónico original se encuentre en poder de la Administración. Los documentos electrónicos generados por el Ayuntamiento de Utebo contarán con un código electrónico de verificación que permitirá la consulta de los mismos para comprobar la coincidencia del documento electrónico con el almacenado en los sistemas de información municipales.
2. El Ayuntamiento de Utebo 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 conservación del documento imagen, de lo que se dejará constancia. En el proceso de conversión del documento papel al formato electrónico se generará el código electrónico de verificación que se incluirá en el documento electrónico resultante.

### **Artículo 27. Copia electrónica de documentos en soporte papel.**

1. La copia electrónica se realizará a través de un procedimiento de digitalización seguro, que incluya la firma electrónica reconocida del personal al servicio del Ayuntamiento de Utebo que haya realizado la compulsa y que garantice la autenticidad y la integridad de la copia, así como la identificación del órgano que realiza la compulsa, mediante la firma electrónica correspondiente. Se podrá utilizar un sello de órgano para su aplicación en el proceso de automatización de la digitalización de

documentos.

2. Se generarán 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 conservación del documento electrónico. Este proceso se podrá realizar de forma automática. Se comunicará al interesado la puesta a disposición de los originales para su retirada del Ayuntamiento en un plazo de seis meses. Transcurrido el plazo para la retirada de los documentos originales en soporte papel, que se comunicará al interesado en el momento de su presentación, sin que ésta se haya producido y una vez convertido a documento electrónico y compulsado electrónicamente, se procederá a la destrucción del mismo.

3. Las copias electrónicas podrán ser válidas tanto en el procedimiento concreto para el que se ha realizado como para cualquier otro procedimiento tramitado por el Ayuntamiento de Utebo siempre que la normativa lo permita.

#### **Artículo 28. Archivo electrónico.**

1. El Ayuntamiento de Utebo podrá archivar por medios electrónicos todos los documentos producidos o recibidos en el ejercicio de sus competencias y actuaciones administrativas en un archivo electrónico incorporado al sistema de gestión de documentos del Ayuntamiento que debe garantizar la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos electrónicos conservados de acuerdo con los estándares aprobados al efecto. Este archivo será único y propiedad del Ayuntamiento de Utebo. El archivo electrónico se configurará de acuerdo a las normativas vigentes en materias de gestión de documentos, clasificación, descripción y conservación archivística. Se establecerán los mismos criterios de clasificación, descripción y conservación para los tipos y series de documentos idénticos con independencia de su soporte. Asimismo, el archivo electrónico debe asegurar la integridad de los datos y metadatos contenidos en los documentos en su traslado a otros soportes y formatos.

2. Los medios, equipos y soportes en que se archiven los documentos electrónicos deberán contar con medidas de seguridad que garanticen la autenticidad, fiabilidad, integridad, disponibilidad, confidencialidad, protección y conservación de los documentos archivados, aplicándose entre otras las medidas siguientes:

— La actualización criptográfica del documento firmado, mediante la adición de un nuevo sello de fecha y hora.

— El registro del documento firmado electrónicamente en un soporte físico perdurable, con garantía de la fecha de entrada.

— La implantación de un sistema de identificación de los usuarios y de control de accesos y, en general, el cumplimiento de todas las garantías previstas en la legislación en materia de documentos, archivos y de protección de datos.

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

— Con la finalidad de evitar la duplicidad de formato, el paso del documento en soporte informático a soporte papel sólo se realizará por causas justificadas y deberá permitir la verificación técnica de la firma del órgano competente para la transformación.

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

4. El Ayuntamiento de Utebo, a través de los servicios técnicos municipales competentes, determinará las normas de creación, organización y gestión del archivo electrónico, los criterios de migración de los datos y renovación de los soportes, las actualizaciones de los programas así como las estrategias para garantizar la lectura de los documentos con el transcurso del tiempo, en el marco de las normas y recomendaciones en materia de gestión de documentos y archivos electrónicos.

5. El archivo electrónico del Ayuntamiento de Utebo tendrá como funciones principales la organización y gestión de documentos, la descripción documental, la gestión de usuarios del archivo, las auditorías de uso y circulación de documentos, la gestión de los accesos y el control de la autenticidad e integridad de los documentos.

#### **Artículo 29. 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 contengan.

2. El foliado de los expedientes electrónicos podrá llevarse a cabo mediante un índice electrónico, firmado o sellado por el órgano actuante. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

3. La remisión de expedientes podrá ser sustituida a todos los efectos legales por la puesta a disposición del expediente electrónico, teniendo el interesado derecho a obtener copia en soporte papel.

4. Se habilitará el acceso a los Concejales integrantes de los Órganos Colegiados a los expedientes electrónicos relacionados con los puntos a tratar en la respectiva sesión. El acceso al mismo se proporcionará a la vez que se realice la convocatoria. Una vez finalice el acto del Órgano Colegiado se retirará el acceso a los expedientes electrónicos.

### **TÍTULO III**

#### **DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS**

##### **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES COMUNES**

#### **Artículo 30. Trámites y procedimientos a los que es aplicable la tramitación**

## **electrónica.**

1. La relación actualizada de procedimientos que se podrán tramitar electrónicamente será accesible a través de la sede electrónica.
2. 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, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
3. Por Decreto de la Alcaldía, y con carácter previo a la incorporación de un procedimiento a la tramitación electrónica, se realizarán las siguientes actuaciones:
  - a) Simplificación de trámites y reducción de documentación a aportar.
  - b) Normalización de actos y documentos administrativos. Identificación y normalización de circuitos de firma por tipo de documento.
  - c) Definición de la consulta del estado de tramitación y activación en la oficina virtual.
  - d) Incorporar, en aquellos procedimientos que se consideren de interés general, la actuación administrativa automatizada con la aplicación del sello de órgano.
  - e) Formar al personal municipal responsable de la tramitación del procedimiento.

## **CAPÍTULO II. UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN LA TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

### **Artículo 31. Iniciación del procedimiento administrativo.**

1. Los procedimientos administrativos se podrán iniciar a través de medios electrónicos a instancia de parte, mediante la presentación en el Registro Electrónico de la solicitud. Se podrá aportar documentación complementaria y mejoras de solicitudes por dicho registro.
2. Los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos que sean necesarios o estimen oportunos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada. El Ayuntamiento de Utebo 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 para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.
3. Con objeto de facilitar y promover su uso, los sistemas normalizados de solicitud podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras Administraciones e, incluso, ofrecer el formulario cumplimentado en todo o en parte, con objeto de que el

interesado verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.

### **Artículo 32. Representación.**

1. Cuando en una solicitud electrónica haya más de un interesado, la solicitud deberá acompañar un documento electrónico con la autorización expresa de la representación, y las actuaciones se seguirán con el que se haya señalado expresamente o, en su defecto, con el interesado que aparezca encabezando la solicitud.

2. La ciudadanía podrá actuar por medio de representantes en los procedimientos y trámites administrativos que se realicen frente al Ayuntamiento de Utebo por medios electrónicos, de acuerdo con lo que prevé la legislación general y lo que establece esta Ordenanza. En estos supuestos, la validez de las actuaciones realizadas estará sujeta a la acreditación de la representación que podrá realizarse mediante la aportación de documento electrónico que podrá ser subsanado con posterioridad a su presentación por la Administración Municipal en los términos y plazos previstos en el artículo 32.4 de la Ley 30/92, de 26 noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común.

3. 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 del Ayuntamiento de Utebo o de otras administraciones o entidades con las que el Ayuntamiento haya firmado un convenio de colaboración.

4. La representación electrónica podrá ser específicamente otorgada, a todos los efectos o para procedimientos concretos, presencialmente ante la propia Administración mediante la copia electrónica de la documentación acreditativa de la representación, que quedará registrada a los efectos de su certificación.

5. La representación otorgada por vías electrónicas será válida para la tramitación de procedimientos administrativos por vías electrónicas y no electrónicas.

### **Artículo 33. Instrucción del procedimiento administrativo.**

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 la identificación de los órganos responsables de los procedimientos, el control de los plazos, así como la tramitación ordenada de los expedientes y facilitar la



simplificación y la publicidad de los procedimientos.

2. Cualquier actuación del interesado y los actos administrativos hechos en un procedimiento administrativo tramitado electrónicamente habrán de reunir los requisitos de validez legalmente establecidos con carácter general, así como ser emitidos o recibidos a través del Registro Electrónico que se regula en la presente Ordenanza.

3. Cuando se utilicen medios electrónicos para la participación de los interesados en la instrucción del procedimiento, a los efectos del ejercicio de su derecho a presentar alegaciones en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución o en la práctica del trámite de audiencia cuando proceda, se podrán emplear los medios de comunicación y notificación previstos en la presente Ordenanza.

4. 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.

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.

5. La aportación en papel u otro soporte físico de documentos que estén relacionados con un procedimiento administrativo electrónico, deberá dejar constancia del número o código de registro individualizado correspondiente a aquel procedimiento en el Registro Electrónico.

6. 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 del interesado que exprese la concurrencia de dichos requisitos y el compromiso de aportar los justificantes.

#### **Artículo 34. Acceso del interesado a la información sobre el estado de la tramitación del procedimiento.**

1. 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, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados.

2. 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.

### **Artículo 35. Terminación de los procedimientos por medios electrónicos.**

1. La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos garantizará la identidad del órgano que, en cada caso, esté reconocido como competente.

2. La resolución que ponga fin a un procedimiento electrónico cumplirá con los requisitos previstos en el artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

### **Artículo 36. Actuación administrativa automatizada**

En caso de actuación automatizada deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado a efectos de impugnación. Para cada actuación automatizada se aplicará el sello de órgano correspondiente, aprobándose cada uno por Decreto de la Alcaldía.

### **Disposiciones adicionales**

**Primera.** Formación de los empleados públicos municipales.

El Ayuntamiento de Utebo promoverá la formación del personal a su servicio en la utilización de medios electrónicos para el desarrollo de las actividades propias de aquélla.

**Segunda.** Contratación administrativa.

El Ayuntamiento de Utebo adoptará las medidas necesarias para fomentar e implantar progresivamente la contratación por vía electrónica.

**Tercera.** Convocatoria de los miembros de los órganos colegiados a las sesiones ordinarias

La convocatoria de los miembros de los órganos colegiados a las sesiones ordinarias será efectuada por medios electrónicos a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Utebo.

Se garantiza la constancia de la realización de la transmisión y de la recepción, de su fecha y hora, del contenido íntegro de la convocatoria y de la documentación a ella acompañada, así como la identificación fidedigna del remitente y del destinatario.

El sistema permitirá acreditar la fecha y hora en que se produzca la puesta a disposición del miembro corporativo, de la convocatoria, orden del día y documentación que la acompaña.

Se entenderá válida y efectivamente efectuada la convocatoria con conocimiento del munícipe, así como producido el acceso de éste último, desde el momento en que haya transcurrido una hora completa a contar desde la puesta a disposición en la sede electrónica.

Se garantizará a todos los miembros de la Corporación la disponibilidad de los medios técnicos precisos, de tal forma que aquéllos que no dispusieran de ellos, deberán comunicarlo al Ayuntamiento con el fin de que éste les dote de los que resulten necesarios.

### **Disposición transitoria**

**Primera.** Esta Ordenanza no será de aplicación a los procedimientos iniciados con anterioridad a su entrada en vigor.

**Segunda.** El Ayuntamiento Utebo irá añadiendo servicios de forma progresiva a través de la sede electrónica.

**Tercera.** Las figuras de planeamiento aprobadas con anterioridad de las que no se disponga base digitalizada se irán incorporando a medida que se dispongan de los documentos digitalizados.

### **Disposición final**

Primera. Todas las resoluciones que queden por adoptar se harán por Decreto de Alcaldía.

Segunda. Comunicación, publicación y entrada en vigor.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 56.1, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, la publicación y entrada en vigor de esta Ordenanza se producirá de la siguiente forma: Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, el acuerdo y la Ordenanza se publicarán en el Boletín Oficial de Aragón.

## **ANEXO I**

### **Definiciones**

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

- a) Actividad de Servicio: Cualquier actividad económica por cuenta propia, prestada normalmente a cambio de una remuneración.
- b) 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.
- c) Aplicación: Programa o Conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el uso de informática.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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 (dispositivos móviles, TDT, etc.).
- g) Certificado electrónico: Según el art. 6 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica, “Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad”.
- h) Certificado electrónico reconocido: Según el art. 11 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica: “Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten”.
- i) Ciudadanía: Cualquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse con las Administraciones Públicas.
- j) Datos: Información de cualquier tipo contenida en un documento electrónico.
- k) Dirección Electrónica: Identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.
- l) Documento electrónico: Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

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

m) Estándar abierto: Aquel que reúne las siguientes condiciones:

— Sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso.

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

n) Firma electrónica: Según el art. 3 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, “Conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.

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

p) Firma electrónica reconocida: Según el art. 3 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de Firma Electrónica, “firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma”.

q) 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.

r) 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 u otras.

s) 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.

t) Prestador de actividad de servicio: Cualquier persona física o jurídica que ofrezca o preste una actividad de servicio.

u) Punto de acceso electrónico: Conjunto de páginas WEB agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de una institución pública.

v) 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.

w) 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.

x) Ventanillas únicas o Espacios comunes: Modos o canales a los que la ciudadanía puede dirigirse para acceder a las informaciones, trámites y servicios públicos determinados por acuerdo entre varias Administraciones.

En Utebo, a fecha de firma electrónica