



Ayuntamiento de Elche

**ORDENANZA REGULADORA DE “LA
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL
AJUNTAMENT D’ELX”**

Fecha de aprobación Pleno: 28/03/2011

Fecha publicación BOP: 7/04/2011



TÍTULO PRELIMINAR: FINALIDADES DE LA ORDENANZA.

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo.

Artículo 3. Ámbito de aplicación objetivo.

Artículo 4. La sede electrónica.

TÍTULO II: PRINCIPIOS GENERALES.

Artículo 5. Principios generales de la administración electrónica.

Artículo 6. Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación interadministrativa en materia de administración electrónica.

Artículo 7. Principios generales de la difusión de la información administrativa electrónica.

Artículo 8. Principios generales del acceso electrónico de los ciudadanos y las ciudadanas al procedimiento administrativo.

TÍTULO III: DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN LA RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

Artículo 9. Derechos de los ciudadanos en el marco de la Administración Electrónica.

Artículo 10. Deberes de la ciudadanía en el marco de las relaciones administrativas establecidas a través de medios electrónicos.

TÍTULO IV: LA SEDE ELECTRÓNICA.

Artículo 11. Medios de acceso a los servicios electrónicos.

Artículo 12. La sede electrónica.

Artículo 13. Contenido y servicios de la sede electrónica.

Artículo 14. Seguridad de la sede electrónica.

Artículo 15. Operatividad de la sede electrónica.

TÍTULO V: IDENTIFICACIÓN, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESCRITOS POR PARTE DE LOS CIUDADANOS.

Artículo 16. Sistema de identificación y autenticación del ciudadano.

Artículo 17. Requisitos de identificación en el acceso de los ciudadanos y las ciudadanas a la información administrativa electrónica.



Artículo 18. Requisitos de identificación y de acreditación de la voluntad de los ciudadanos y las ciudadanas en la presentación de escritos.

TÍTULO VI: LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.

Artículo 19. Información sobre la organización y los servicios de interés general.

Artículo 20. Información administrativa.

Artículo 21. Calidad y seguridad de los contenidos en la sede electrónica.

Artículo 22. Tablón de anuncios o edictos electrónico.

Artículo 23. Publicación oficial.

TÍTULO VI: EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO.

Artículo 24. Procedimientos tramitados por vía electrónica.

Artículo 25. Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los órganos administrativos.

Artículo 26. Iniciación del procedimiento administrativo.

Artículo 27. Actos administrativos, comunicaciones con los ciudadanos y validez de los documentos electrónicos.

Artículo 28. Representación.

Artículo 29. Identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos y las ciudadanas por parte de un funcionario público.

Artículo 30. Instrucción del procedimiento administrativo.

Artículo 31. Acceso del interesado a la información sobre el estado de la tramitación del procedimiento.

Artículo 32. Compulsas electrónicas y traslado de documentos en soporte papel.

Artículo 33. Terminación de los procedimientos por medios electrónicos.

TÍTULO VII: REGISTRO, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS.

Artículo 34. Registro Electrónico.

Artículo 35. Las comunicaciones electrónicas.

Artículo 36. Las notificaciones electrónicas.

Artículo 37. Notificación por comparecencia electrónica.

TÍTULO VIII: LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS ELECTRÓNICOS.

Artículo 38. Documento Administrativo Electrónico.



Artículo 39. Copias Electrónicas.

Artículo 40. Copia electrónica de documentos en soporte papel.

Artículo 41. Archivo electrónico.

Artículo 42. Expediente electrónico.

Disposiciones transitorias.

Disposición final



Exposición de motivos

La implantación y utilización intensiva de las tecnologías de la información y la comunicación 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.

En definitiva, es responsabilidad de la Administración acortar el camino entre la gestión presencial y la electrónica, así como emprender acciones encaminadas a reducir la barrera que distancia al ciudadano de la Administración en general y de la Administración Local en particular.

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.

Esta ordenanza constituye un paso adelante más en la implantación paulatina de una verdadera Administración Electrónica, que ha de ser, sobre todo, accesible, sencilla, útil, cómoda, ágil, segura, confidencial y adaptada a los nuevos cambios.

De igual modo, 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.



Desde un punto de vista más concreto, la Ley 30/1992 reguló la incorporación de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas al desarrollo de las actividades de la Administración y en el ejercicio de sus competencias, así como la informatización de sus registros y archivos. Posteriormente, la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, trató de potenciar el uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos por la Administración, modificando la Ley 30/1992 en el sentido de habilitar la creación de registros telemáticos que facilitaran e impulsaran las comunicaciones telemáticas, dotando, asimismo, de cobertura legal al régimen jurídico de las notificaciones telemáticas.

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 reconoce el derecho de ciudadanos y ciudadanas a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y desarrolla la obligación de las Administraciones Públicas de utilizar las tecnologías de la información de acuerdo con las previsiones de esta Ley, asegurando el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ámbito de su competencias.

La Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información introduce una serie de innovaciones normativas dirigidas a impulsar el empleo de la factura electrónica en el marco de la contratación del sector público y del uso de los medios electrónicos en todas las fases de los procesos de contratación que vienen a completar la garantía del derecho a una comunicación electrónica de los ciudadanos con las Administraciones Públicas establecidas en la Ley 11/ 2007 de 22 de junio.

Finalmente, y en el ámbito específico de las aplicaciones de las Tecnologías de la Información y Comunicación, en adelante TIC, a las relaciones jurídicas, la Ordenanza se fundamenta en las leyes estatales que las regulan, en especial la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y de su normativa de desarrollo.

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 y se estructura en un título preliminar, ocho títulos, cinco disposiciones adicionales y una final.



TÍTULO PRELIMINAR: FINALIDADES DE LA ORDENANZA.

Son fines de la presente ordenanza:

1. Facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos.
2. Facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso.
3. Crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la integridad de los derechos fundamentales, y en especial, los relacionados con la intimidad y la protección de datos de carácter personal, por medio de la garantía de la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos.
4. Promover la proximidad con el ciudadano y la transparencia administrativa, así como la mejora continuada en la consecución del interés general.
5. Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de la Administración Pública, incrementando su eficacia y su eficiencia mediante el uso de las tecnologías de la información, con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones.
6. Simplificar los procedimientos administrativos y proporcionar, con las debidas garantías legales, oportunidades de participación y transparencia.
7. Contribuir al desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito de las Administraciones Públicas y en la sociedad en general.

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto.

1. La presente Ordenanza regula la utilización de medios electrónicos en el ámbito del Ajuntament d'Elx, 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 la Administración Municipal.
 - 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.

Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo.

1. La presente Ordenanza será de aplicación a los órganos administrativos, las Áreas y las unidades del Ajuntament d'Elx.

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

3. Esta Ordenanza será asimismo aplicable a los ciudadanos, entendiendo como tales, las personas físicas y jurídicas, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento y con el resto de entidades referidas en este artículo.

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, la presentación de reclamaciones y



quejas, la realización de preguntas a los órganos municipales y las peticiones y otras formas de participación, en tanto que 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 lo que dispone esta Ordenanza, cualquier mecanismo, equipo, instalación o sistema de tratamiento o transmisión de la información que permita producir, almacenar o tratar datos o informaciones susceptibles de ser incorporados en un soporte electrónico, o transmitir estos datos o informaciones mediante redes de comunicaciones electrónicas, abarcando las redes de telecomunicaciones y las utilizadas para la radiodifusión.

Artículo 4. La sede electrónica.

1. La sede electrónica del Ajuntament d'Elx es la dirección electrónica disponible para los ciudadanos y ciudadanas, cuya titularidad, gestión y administración corresponden a este en el ejercicio de sus competencias.
2. El Ajuntament d'Elx determina las condiciones de creación y funcionamiento de su sede electrónica, la cual debe someterse a los siguientes principios:

Integridad, veracidad y actualización de los contenidos de la sede electrónica.

- Publicidad oficial.
 - Responsabilidad.
 - Calidad.
 - Seguridad.
 - Disponibilidad.
 - Accesibilidad y usabilidad.
 - Neutralidad tecnológica.
 - Interoperatividad.
3. La sede electrónica estará disponible para los ciudadanos y las ciudadanas a través de las redes de telecomunicaciones que determine y haga públicas el Ayuntamiento y, en todo caso, a través de la web municipal www.elche.es y www.elx.es.
 4. La sede electrónica del Ajuntament d'Elx utilizará, para identificarse y garantizar una comunicación segura, sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o un medio equivalente.
 5. Las actuaciones previstas en el apartado 1 del artículo 3 anterior y, en especial, los trámites y procedimientos accesibles por medios electrónicos, se realizarán a través de esta sede electrónica.

TÍTULO II: PRINCIPIOS GENERALES.

Artículo 5. 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 sujeta a los principios enunciados en la normativa básica estatal aplicable al acceso electrónico de los ciudadanos y las ciudadanas a los servicios públicos, que, para el ámbito de esta Ordenanza, se concretan en los siguientes principios generales:

Principio de servicio al ciudadano.

La Administración Municipal 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, así como la mejora continua en la consecución del interés general.

Principio de simplificación administrativa.

La Administración Municipal, 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, introduciendo el sometimiento a 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, para lograr una mayor eficacia y eficiencia en su actividad administrativa con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones.

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.

La Administración Municipal podrá establecer incentivos para fomentar la utilización de los medios electrónicos entre la ciudadanía.

Principio de neutralidad tecnológica.

Se garantizará la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos y por las Administraciones Públicas, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado. A estos efectos el Ajuntament d'Elx utilizará estándares abiertos así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

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.



Principio de seguridad, confidencialidad y protección de datos.

La Administración municipal, en el impulso de la Administración electrónica, garantizará la protección de la confidencialidad y seguridad de los datos de los ciudadanos y las ciudadanas, de conformidad con los términos definidos en la normativa sobre protección de datos y en las otras normas relativas a la protección de la confidencialidad de los datos de los ciudadanos y las ciudadanas. Serán objeto de especial protección los datos personales de los ciudadanos y las ciudadanas y toda la información común que deban usar los diferentes departamentos y entidades integrantes de la Administración municipal, los cuales estarán obligados a comunicar los datos necesarios para mantenerla debidamente documentada y actualizada.

Principio de transparencia y publicidad.

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.

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.

Principio de cooperación.

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

Principio de participación.

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, las entidades incluidas en el artículo 2 de esta Ordenanza podrán 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 de las mismas.



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

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.

Principio de eficacia, eficiencia y economía.

La implantación de los medios electrónicos en la Administración municipal estará presidida por los principios de eficacia, eficiencia y economía. En particular, se realizará teniendo en cuenta:

- El impacto y la utilización por parte de los ciudadanos y las ciudadanas de los servicios municipales afectados.
- Los colectivos de población a los que se dirige.
- Las mejoras alcanzables para la prestación del servicio.
- La integración de los sistemas de relación con los ciudadanos y las ciudadanas, con el resto de la organización y con los sistemas de información municipales.
- El nivel de esfuerzo técnico, organizativo y económico requerido.
- La madurez y disponibilidad de las tecnologías.

Artículo 6. 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 debe estar informada por los siguientes principios generales:

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.

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.

Artículo 7. Principios generales de la difusión de la información administrativa electrónica.

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

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.

Principio de compleción y de exactitud de la información que publique la Administración municipal.

La Administración municipal garantizará, en el acceso a la información de forma electrónica, 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 forma electrónica no debe impedir o dificultar la atención personalizada en las oficinas públicas o por otros medios tradicionales.

Principio de actualización.

Los diferentes órganos de la Administración municipal mantendrán actualizada la información administrativa que sea accesible por canales electrónicos. En las publicaciones electrónicas constarán las fechas de actualización.

Principio de garantía de protección de datos de carácter personal.

La Administración municipal aprovechará la tecnología disponible en cada momento para garantizar los derechos inherentes a la protección de los datos personales, garantizando las medidas de seguridad que impidan cualquiera trazabilidad personal no amparada por la finalidad o el consentimiento.

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.

Se garantizará igualmente la gratuidad de la información que, de acuerdo con la legislación vigente, sea considerada información pública y general, sin perjuicio de lo previsto en las ordenanzas fiscales.

Artículo 8. Principios generales del acceso electrónico de los ciudadanos y las ciudadanas al procedimiento administrativo.



La realización electrónica de los trámites administrativos en el marco de la Administración municipal debe regirse por los siguientes principios generales:

Principio de legalidad.

La Administración municipal asegurará el mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos y las ciudadanas establecidas en la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

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

El uso de los medios electrónicos no podrá comportar ninguna discriminación o perjuicio para los ciudadanos y las ciudadanas en sus relaciones con la Administración municipal. En este sentido, en el marco de la legislación vigente y de las disposiciones de esta Ordenanza, los sistemas de comunicación telemática con la Administración sólo podrán configurarse como obligatorios y exclusivos, en las relaciones interadministrativas, en las relaciones jurisdiccionales y en las relaciones de sujeción especial.

Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos.

La Administración municipal llevará a cabo las acciones necesarias para establecer sistemas y procedimientos adecuados y comprensibles de trazabilidad, que permitan a los ciudadanos y las ciudadanas 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.

Principio de intermodalidad de medios.

En los términos previstos en esta Ordenanza y sus normas de despliegue, un procedimiento iniciado por un medio podrá continuarse por otro diferente, siempre y cuando se asegure 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.

Principio de proporcionalidad.

La Administración municipal garantizará que sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los diferentes trámites y actuaciones.

Igualmente, únicamente se requerirá a los ciudadanos los datos que sean estrictamente necesarios en consideración a la finalidad para la que se soliciten.

TÍTULO III: DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN LA RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.



Artículo 9. Derechos de los ciudadanos en el marco de la Administración Electrónica.

1. En el marco del acceso y la utilización de la Administración electrónica municipal, se reconoce a los ciudadanos y a las ciudadanas los derechos enunciados por la normativa básica estatal aplicable al acceso electrónico de los ciudadanos y las ciudadanas a los servicios públicos, y, en especial, los siguientes:

- a) Derecho a relacionarse con la Administración municipal a través de medios electrónicos, presentar documentos, hacer trámites y procedimientos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que les reconoce el ordenamiento jurídico administrativo, con total validez y seguridad, excepto en los casos en que una norma con rango de ley establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico.
- 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 presentar documentos que se encuentren en poder de la Administración municipal o del resto de administraciones públicas con las cuales el Ajuntament d'Elx haya firmado un convenio de intercambio de información.
- d) Derecho a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios.
- e) Derecho a disponer de contenidos electrónicos de calidad, accesibles, transparentes y comprensibles.
- f) 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.
- g) Derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tenga la condición de interesado.
- h) Derecho a la conservación en formato electrónico de los documentos electrónicos que formen parte del expediente, por parte de la Administración Municipal.
- i) Derecho a la privacidad y seguridad de sus comunicaciones con la Administración municipal y de las comunicaciones que pueda hacer el Ayuntamiento en que consten los datos del ciudadano o de la ciudadana.
- j) Derecho a la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de este Ayuntamiento.
- 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.



Artículo 10. 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 esta 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 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 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.
- 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. 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.

TÍTULO IV: LA SEDE ELECTRÓNICA.

Artículo 11. Medios de acceso a los servicios electrónicos.

La Administración Municipal y sus organismos públicos garantizarán 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) Puntos de acceso electrónico presenciales, que se concretan en la red de cajeros ciudadanos y desde los que se prestarán servicios a través de la figura de la actuación administrativa automatizada.
- b) El punto de acceso general será la sede electrónica, a través de la cual la ciudadanía puede, en sus relaciones con la administración municipal y sus Organismos Públicos, 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 podrá incorporar nuevos canales de prestación de servicios cuando la madurez de la tecnología y el rediseño de los servicios así lo permitan.

Artículo 12. La sede electrónica.



La sede electrónica del Ajuntament d'Elx se establece en la siguiente dirección de Internet <https://tramites.elche.es>, a la que, en todo caso, se podrá acceder mediante la página web municipal www.elche.es y www.elx.es.

La modificación de la sede electrónica recogida en esta ordenanza requerirá la tramitación del correspondiente expediente administrativo en el que se motiven las razones que la provocan y la aprobación por Resolución de la Alcaldía.

El Ajuntament d'Elx dará la divulgación necesaria para garantizar su general conocimiento por parte de los ciudadanos. Ante cualquier cambio, 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.

Se podrán crear una o varias sedes electrónicas derivadas de la sede electrónica mencionada. Las sedes electrónicas derivadas, o subsedes, deberán resultar accesibles desde la dirección electrónica de la sede principal, sin perjuicio de que sea posible el acceso electrónico directo.

Artículo 13. Contenido y servicios de la sede electrónica.

La sede y las subsedes electrónicas dispondrán del siguiente contenido:

- Información necesaria para la correcta utilización de la sede, incluyendo el mapa de la sede electrónica, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles.
- Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.
- Relación de sistemas de firma electrónica que, entre los autorizados en esta ordenanza, sean admitidos o utilizados en la sede.

La sede electrónica proporcionará el acceso a las normas y Reglamentos del Registro Electrónico y a sus aplicaciones gestoras o tramitadoras.

La sede electrónica dispondrá de los siguientes servicios:

- a) Relación de los servicios disponibles en la sede electrónica y, en su caso, la carta de servicios.
- b) Relación de los medios electrónicos a los que se refiere el artículo 27.4 de la Ley 11/2007.
- c) Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.
- d) Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente en los términos establecidos en el presente Reglamento.



- e) Publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.
- f) Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007, así como el calendario oficial.

Los órganos titulares responsables de la sede podrán además incluir en la misma otros servicios o contenidos, con sujeción a lo previsto en el artículo 10 de la Ley 11/2007 y en esta ordenanza.

El Ajuntament d'Elx, como titular de su sede electrónica, garantiza la autenticidad, actualización e integridad de la información y de los servicios propios contenidos en la misma, y posibilitará el acceso a sus contenidos y servicios en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana: castellano y valenciano.

Artículo 14. Seguridad de la sede electrónica.

1. La sede electrónica cumplirá los estándares de accesibilidad conforme a la normativa de aplicación y, en todo caso, se garantizará que sea accesible desde los principales navegadores y sistemas operativos, incluidos los de código abierto.
2. La sede electrónica utilizará para identificarse y garantizar una comunicación segura, en aquellas relaciones que así lo exijan, sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o un medio equivalente, cuyas características quedan establecidas en esta Ordenanza, y serán publicadas, asimismo, en la propia sede.
3. Los certificados electrónicos de sede electrónica tendrán al menos los siguientes contenidos:
 - Descripción del tipo de certificado, con la denominación de "sede electrónica".
 - Nombre descriptivo de la sede electrónica
 - Denominación del nombre del dominio
 - Número de identificación fiscal de la entidad suscriptora
 - Unidad administrativa suscriptora del certificado.
4. El uso de certificados de sede electrónica se limitará, exclusivamente, a la identificación de la sede electrónica, quedando excluida su aplicación para la firma electrónica de documentos y trámites.
5. La sede electrónica dispondrá de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias.
6. Se tendrán en cuenta los principios básicos y requisitos mínimos que establezca el Esquema Nacional de Seguridad, referido en el artículo 42 de la Ley de Acceso Electrónico, para determinar las características y requisitos que deben cumplir los sistemas de firma electrónica, los certificados y los medios equivalentes que se



establezcan en la sede electrónica para la identificación y garantía de una comunicación segura.

Artículo 15. Operatividad de la sede electrónica.

1. Los servicios de la sede electrónica del Ajuntament d'Elx estarán disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.
2. En el caso de que por razones técnicas, la sede electrónica o alguno de sus servicios no puedan estar operativos, y las incidencias causantes resulten conocidas de antemano, se informará con la suficiente antelación, indicando los medios de consulta alternativos que estén disponibles.
3. En los supuestos de interrupción sobrevenida del servicio como consecuencia de incidencias imprevistas, el Ajuntament d'Elx adoptará las medidas técnicas que sean necesarias para asegurar el reestablecimiento del servicio en el menor tiempo posible.
4. Los sistemas de información que soporten la sede electrónica deberán garantizar la seguridad, disponibilidad e integridad de las informaciones que manejan.

TÍTULO V: IDENTIFICACIÓN, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESCRITOS POR PARTE DE LOS CIUDADANOS.

Artículo 16. Sistema de identificación y autenticación del ciudadano.

1. Los ciudadanos podrán utilizar los siguientes sistemas de identificación y acreditación en sus relaciones con la Administración municipal:
 - a) Firma electrónica reconocida, en todo caso, 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 Ajuntament d'Elx, 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. La utilización del DNI electrónico permitirá identificar a los ciudadanos y las ciudadanas en los términos definidos en la normativa que sea aplicable.
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. La Administración municipal admitirá los certificados electrónicos reconocidos emitidos por prestadores de servicios de certificación, siempre y cuando el prestador de servicios de certificación ponga a disposición de la Administración municipal la



información que sea necesaria en condiciones que resulten tecnológicamente viables y sin que comporte ningún coste para el ayuntamiento.

6. El Ajuntament d'Elx admitirá los sistemas de firma electrónica utilizados o admitidos por otras administraciones públicas, diferentes de los referidos en el apartado anterior, de conformidad con los principios de reconocimiento mutuo y reciprocidad.
7. El Ajuntament d'Elx publicará la relación de sistemas de firma electrónica admitidos en sus relaciones con los ciudadanos y las ciudadanas. Esta relación incluirá, al menos, información sobre los elementos de identificación utilizados, así como, si procede, 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 17. Requisitos de identificación en el acceso de los ciudadanos y las ciudadanas 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 de interés general.
 - b) Consultas de disposiciones generales e información normativa.
 - c) Información incluida en el tablón de edictos electrónico.
 - d) Publicaciones oficiales del Ajuntament d'Elx.
 - 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 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, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, se garantiza a los ciudadanos y las ciudadanas la consulta libre de los documentos electrónicos que estén archivados por el Ayuntamiento y que hagan referencia a procedimientos finalizados en la fecha de la consulta.
3. 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 y que permitan dejar constancia de la identidad de la persona solicitante y de la información solicitada.
4. De conformidad con los apartados 2, 3, 5 y 6 del artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, el acceso a los documentos nominativos, a los documentos que contengan datos relativos a la intimidad de las personas, a los expedientes no finalizados y a los expedientes y archivos referidos a los apartados 5 y 6 del artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, queda reservado a las personas que acrediten las condiciones 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.

Artículo 18. Requisitos de identificación y de acreditación de la voluntad de los ciudadanos y las ciudadanas 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 por vía electrónica escritos en cualquier procedimiento o trámite de conformidad con lo previsto en esta Ordenanza.
2. El Ayuntamiento podrá establecer otros tipos de firma electrónica que permitan garantizar la seguridad y la integridad en la identificación y la acreditación de la voluntad de los ciudadanos y las ciudadanas, considerando 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 Ajuntament d'Elx.
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, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, la Administración municipal requerirá de los particulares la enmienda de cualquier defecto formal ocasionado por el incumplimiento de los requisitos de identidad, integridad y autenticidad que prevé este artículo.

TÍTULO VI: LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.

Artículo 19. 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 del Ayuntamiento, 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.
 - 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 y el Boletín de Información Municipal.
- h) El callejero actualizado.
- i) La oficina virtual municipal con los servicios que incorpore en cada momento.

2. Se podrá difundir a través de medios electrónicos cualquier otra información relativa a asuntos o cuestiones de interés general para los ciudadanos, incluida la que pueda contribuir a una mejor calidad de vida de los ciudadanos 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 20. Información administrativa.

La Administración Municipal 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.

Artículo 21. Calidad y seguridad de los contenidos en la sede electrónica.

1. Se garantizará la seguridad de los contenidos de la sede electrónica para garantizar 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 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.

2. 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.

3. Las entidades incluidas en el artículo 2 de esta Ordenanza no son responsables en ningún caso de la información que se pueda obtener a través de fuentes externas que no dependan de ellas, ni tampoco de las opiniones que puedan expresar, a través de las páginas Web municipales, las personas no vinculadas a dichas entidades.

Artículo 22. Tablón de anuncios o edictos electrónico.

- 1. La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deban publicarse en el tablón de edictos municipal, podrá ser sustituida o complementada por su publicación en el tablón de edictos electrónico.
- 2. El tablón de anuncios o edictos electrónicos 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 del ciudadano.

3. El tablón de anuncios o edictos electrónico se podrá consultar a través de la Web municipal, 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.
4. 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.
5. 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 23. 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.

TÍTULO VI: EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO.

Artículo 24. Procedimientos tramitados por vía electrónica.

El Ajuntament d'Elx garantiza el ejercicio del derecho a relacionarse con la Administración por medios electrónicos y del resto de los derechos reconocidos en esta Ordenanza con relación a los trámites y procedimientos cuya tramitación se haga por medios electrónicos. Por medio de los trámites y los procedimientos mencionados en el apartado anterior, podrá pedirse información, hacer consultas, formular solicitudes, presentar pretensiones, practicar alegaciones, emitir y recibir facturas, hacer pagos, oponerse a las resoluciones y actos administrativos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que reconoce el ordenamiento jurídico administrativo.

Artículo 25. Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los órganos administrativos.



1. Las entidades integradas en la Administración municipal podrán utilizar los sistemas siguientes para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que produzcan:
 - a) Sistemas de firma electrónica basados en la utilización de certificados de dispositivo seguro o un medio equivalente que permita identificar la sede electrónica del Ayuntamiento y el establecimiento de comunicaciones seguras.
 - b) Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.
 - c) Firma electrónica del personal al servicio de la Administración municipal.
 - d) Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.
2. La sede electrónica del Ajuntament d'Elx utilizará para identificarse y garantizar una comunicación segura sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o un medio equivalente.
3. Los actos administrativos de las entidades integradas en la Administración municipal podrán dictarse de forma automatizada, siempre y cuando se dé cumplimiento a los requisitos establecidos para los actos administrativos en la normativa administrativa aplicable y en esta Ordenanza. A tales efectos, las entidades integradas en la Administración municipal podrán determinar para cada supuesto la utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:
 - Sello electrónico del órgano o entidad de derecho público correspondiente, basado en un certificado electrónico que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
 - Código seguro de verificación vinculado al órgano o entidad de derecho público correspondiente y, si procede, a la persona firmante del documento.
4. La identificación y el ejercicio de la competencia de las entidades integradas en la Administración municipal se realizará mediante los sistemas de firma electrónica de que haya sido provisto el personal a su servicio, de acuerdo con las previsiones de la normativa básica aplicable.
5. El intercambio de datos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicación será válido de conformidad con las condiciones y garantías que acuerde el Ajuntament d'Elx, las cuales deberán garantizar la integridad y el no repudio de los datos electrónicos transmitidos.

Artículo 26. 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 por dicho registro.

A tales efectos, el Ajuntament d'Elx pondrá a disposición de los interesados los correspondientes modelos o sistemas electrónicos de solicitud, que deberán ser accesibles sin más restricciones que las derivadas de la utilización de los estándares de interoperabilidad enunciados en esta Ordenanza. Para los trámites y procedimientos para los cuales no se haya establecido un modelo o sistema electrónico de solicitud específico, el Ajuntament d'Elx se obliga expresamente a poner a disposición de los interesados un modelo o sistema electrónico de solicitud genérico.



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. 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 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 27. Actos administrativos, comunicaciones con los ciudadanos y validez de los documentos electrónicos.

1. Los actos administrativos y las resoluciones dictados por la Administración municipal y las comunicaciones con los ciudadanos y las ciudadanas que se hagan por medios electrónicos deberán cumplir los requisitos de seguridad, integridad y conservación previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, así como 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 corresponda 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 la desplieguen. La Administración municipal promoverá la utilización de formatos estándar internacionalmente reconocidos.
4. Las comunicaciones a través de medios electrónicos serán válidas siempre y cuando exista constancia de la transmisión y recepción, de la fecha, de su contenido íntegro y se identifiquen las personas remitentes y destinatarias.
5. Las personas interesadas podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original se garantizará mediante la utilización de la firma electrónica avanzada. La Administración municipal puede solicitar en cualquier momento la confrontación del contenido de las copias aportadas.

Artículo 28. 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. Los ciudadanos podrán actuar por medio de representantes en los procedimientos y trámites administrativos que se realicen frente a la Administración Municipal 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 de la Administración Municipal 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 vía electrónica será válida para la tramitación de procedimientos administrativos por vía electrónica y no electrónicas.

Artículo 29. Identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos y las ciudadanas por parte de un funcionario público.

En el supuesto de que los ciudadanos y las ciudadanas no dispongan de los instrumentos electrónicos de identificación o acreditación de la voluntad que prevé esta Ordenanza, esta identificación o acreditación de la voluntad la podrá hacer válidamente un funcionario municipal, a través del uso del sistema de firma electrónica de que esté dotado.

Para la eficacia de lo que dispone el párrafo anterior, el ciudadano o ciudadana deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, y debe quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

Artículo 30. 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 31. 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 32. Compulsas electrónicas y traslado de documentos en soporte papel.

1. La compulsa electrónica de documentos electrónicos y en soporte papel se realizará a través de un procedimiento de digitalización seguro, que incluya, la firma electrónica del personal al servicio de la Administración municipal que haya realizado la compulsa y que garantice la autenticidad y la integridad de la copia. Los documentos compulsados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas, a los efectos de lo previsto en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.
2. 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.
3. Los documentos compulsados electrónicamente podrán ser válidos tanto en el procedimiento concreto para el cual se ha realizado la compulsa como para cualquier otro procedimiento tramitado por la Administración municipal.
4. 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, mediante compulsa, para continuar la tramitación del expediente.
5. En el traslado de documentos electrónicos a copias en soporte papel, se hará constar la diligencia del personal competente que acredite la correspondencia y la exactitud con el documento original electrónico, mediante la compulsa. Estos documentos tendrán la consideración de copias auténticas, a los efectos de lo previsto en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.
6. Los documentos electrónicos podrán trasladarse a copias en soporte papel mediante procedimientos automatizados. En este caso, el documento en soporte papel incorporará un mecanismo que permitirá validar su contenido con la identificación del documento electrónico original. El acceso al documento electrónico original podrá realizarse a través de una dirección electrónica facilitada por el Ayuntamiento.

Artículo 33. 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.



3. El traslado de documentos electrónicos, abarcando los que deben figurar en los libros de resoluciones y en los libros de actas, mientras estos no tengan el formato en soporte electrónico, se hará de acuerdo con el procedimiento de compulsas previsto en esta Ordenanza.

TÍTULO VII: REGISTRO, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS.

Artículo 34. 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 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.
 - b) En el Registro Electrónico se podrán presentar solicitudes, escritos o comunicaciones relativos a los procedimientos y asuntos que sean competencia de la Administración Municipal.
 - 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) 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.
 - e) La presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones al Registro telemático tendrá los mismos efectos que la presentación efectuada por el resto de medios admitidos por el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.
 - f) En ningún caso tendrán la condición de Registro Electrónico los buzones de correo electrónico corporativo asignado a los empleados públicos o a las distintas Concejalías y órganos municipales. Tampoco tendrán la consideración de Registro Electrónico los dispositivos de recepción de fax.
2. Cómputo de plazos:
 - a) El Registro Electrónico del Ayuntamiento se registrará, 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 sus usuarios 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.
 - La entrada de solicitudes, escritos y o/comunicaciones recibidas en días inhábiles se entenderán efectuadas en la primera hora del primer día hábil siguiente. A estos efectos, constará en el asiento de entrada correspondiente la fecha y hora en que efectivamente se ha recibido la solicitud, escrito o comunicación presentada pero se indicará en el mensaje de confirmación las cero horas del siguiente día hábil.
 - 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 de la Administración Municipal, los establecidos como días festivos en el calendario oficial de fiestas laborales de la Comunidad Autónoma 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 sede electrónica.

- e) La Administración Municipal 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, la eliminación del mismo.

Artículo 35. Las comunicaciones electrónicas.

1. Los ciudadanos 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 se establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico. La opción de comunicarse por unos u otros medios no vincula al ciudadano, que podrá, en cualquier momento, optar por un medio distinto del inicialmente previsto.
2. Se utilizarán medios electrónicos en las comunicaciones con los ciudadanos 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, la Administración Municipal podrá establecer la obligatoriedad de comunicarse con ella utilizando sólo medios electrónicos.

Artículo 36. Las notificaciones electrónicas.

1. Para que la notificación se practique utilizando medio electrónico, es preciso que el interesado 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.
2. 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 1.c del presente artículo y los establecidos para la utilización del sistema de notificaciones telemáticas seguras para las Administraciones Públicas disponible en el portal de la Administración General del Estado o en aquellas otras plataformas de notificación electrónica puestas a disposición de las Administraciones Públicas de acuerdo con lo dispuesto en el art. 45 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
3. 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.

4. 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.
5. 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.
6. La aceptación de los interesados podrá tener carácter general para todos los trámites que los relacionen con la Administración municipal o para uno o diversos trámites, según lo que se haya manifestado. En los procedimientos administrativos electrónicos iniciados a instancia de parte, se presumirá la existencia de la aceptación, salvo que la misma persona interesada haya manifestado lo contrario a través de los medios que el Ayuntamiento le facilite.
7. La Dirección de correo electrónico tendrá vigencia indefinida como dirección válida a efectos de notificación, excepto en los supuestos que la persona titular solicite su revocación o modificación, por defunción de la persona física o extinción de la personalidad jurídica, cuando una resolución administrativa o judicial lo ordene o por el transcurso de tres años sin que se utilice para la práctica de las notificaciones. En este caso, se comunicará a la persona interesada para que pueda expresar su interés en mantenerla activa; en caso contrario, se inhabilitará la dirección de correo electrónico.
8. Durante la tramitación de los procedimientos, la persona interesada podrá requerir al órgano o entidad correspondientes que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos. En este caso, deberá usarse 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. Este requerimiento no será efectivo cuando se aprecie mala fe o abuso de derecho por parte del ciudadano o la ciudadana.

Artículo 37. Notificación por comparecencia electrónica.

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

TÍTULO VIII: LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS ELECTRÓNICOS.

Artículo 38. 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 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 oficina virtual 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. La Administración Municipal emitirá documentos electrónicos sobre los datos que figuran en su poder, a petición de la ciudadanía, mediante la actuación administrativa automatizada o mediante la actuación del personal municipal.

Artículo 39. Copias Electrónicas.

1. Las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el interesado o por la Administración Municipal, 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 la Administración Municipal 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. La Administración Municipal podrá obtener imágenes electrónicas de los documentos privados aportados por los ciudadanos, 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 40. 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 de la

Administración Municipal que haya realizado la compulsión y que garantice la autenticidad y la integridad de la copia, así como la identificación del órgano que realiza la compulsión, 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 los ciudadanos, 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 la Administración Municipal siempre que la normativa lo permita.

Artículo 41. Archivo electrónico.

1. La Administración Municipal 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 de la Administración Municipal. 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, 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 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 42. Expediente electrónico.

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

La foliación de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado por el órgano o la entidad municipal actuando, según corresponda. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre y cuando sea necesario. Es admisible que un mismo documento forme parte de diferentes expedientes electrónicos.

La remisión de expedientes podrá sustituirse a todos los efectos por la puesta a disposición del expediente electrónico, y la persona interesada tiene derecho a obtener una copia de conformidad con las previsiones de esta Ordenanza.

Disposiciones transitorias.

Primera. Formación de los empleados públicos municipales. La Administración Municipal 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. La Administración Municipal adoptará las medidas necesarias para fomentar e implantar progresivamente la contratación por vía electrónica y el uso de la factura electrónica por parte de sus contratistas.

Tercera. Tablón de edictos electrónico. El tablón de edictos electrónico que regula esta Ordenanza entrará en funcionamiento cuando se aprueben las disposiciones que desarrollen las previsiones de esta Ordenanza y el Ajuntament d'Elx haya puesto en marcha los sistemas y las tecnologías correspondientes.

Cuarta. Notificación electrónica. El Ayuntamiento pondrá en marcha la notificación electrónica, para los procedimientos y trámites que lo requieran, cuando se aprueben las disposiciones que desarrollen las previsiones de esta Ordenanza y el Ajuntament d'Elx haya puesto en marcha los sistemas y las tecnologías correspondientes.



Quinta. Regulación de nuevos procedimientos y trámites. A partir de la entrada en vigor de esta Ordenanza, cualquier regulación que se efectúe de nuevos procedimientos y trámites administrativos, o modificación de los existentes, deberá prever la posibilidad de su tramitación por medios telemáticos y se ajustará a las condiciones y a los requisitos previstos en esta ordenanza. Su regulación se ajustará al procedimiento de incorporación previsto en el TÍTULO octavo de la Ordenanza.

Disposición final

Única. Publicación y entrada en vigor. La presente ordenanza entrará en vigor transcurrido el plazo de 15 días hábiles a que se refiere el artículo 65.2, en relación con el artículo 70.2 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, tras la publicación de su texto íntegro en el Boletín Oficial de la Provincia.