

ANEXO

ORDENANZA REGULADORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA.

INDICE

Exposición de motivos	5
TÍTULO PRELIMINAR.-Ámbito de aplicación y principios generales.	
Artículo 1.- Objeto	9
Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo	9
Artículo 3. Ámbito de aplicación objetivo	10
Artículo 4. Principios generales de la Administración electrónica	11
Artículo 5. Principios generales de la difusión de la información administrativa electrónica	13
Artículo 6. Principios generales del procedimiento administrativo electrónico	14
Artículo 7.- Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación interadministrativa en materia de Administración electrónica	15
TÍTULO PRIMERO.- Derechos y deberes de los ciudadanos en su relación con la Administración electrónica.	
Artículo 8.- Derechos de los ciudadanos en el marco de la Administración electrónica	16
Artículo 9- Deberes de los ciudadanos en el marco de las relaciones administrativas establecidas a través de medios electrónicos	18
TÍTULO SEGUNDO.- Implantación y desarrollo de la Administración electrónica.	
Artículo 10.- Plataforma de Administración electrónica	19
Artículo 11.- Órgano competente para la implantación y desarrollo de la Administración electrónica	19

TÍTULO TERCERO.- Régimen jurídico de la Administración electrónica	
<i>CAPÍTULO I: Medios de acceso y sedes electrónicas.</i>	
Artículo 12.- Medios de acceso a los servicios electrónicos	21
Artículo 13.- Las sedes electrónicas	22
Artículo 14.- Aprobación y publicidad de los programas y aplicaciones	22
Artículo 15.- Contenido mínimo de la sede electrónica general	23
Artículo 16.- Información administrativa	23
Artículo 17.- Calidad y seguridad de la sede electrónica general	24
Artículo 18.- Tablón de Edictos Municipal	25
Artículo 19.- Publicaciones oficiales	26
<i>CAPÍTULO II: Normas de identificación y autenticación electrónica</i>	
Artículo 20.- Normas de identificación, de autenticación de de firma electrónica de los órganos administrativos	26
Artículo 21.- Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los Interesados	27
Artículo 22.- Otras formas de identificación y autenticación de los ciudadanos	28
Artículo 23.- Actuación administrativa automatizada	29
<i>CAPÍTULO III.- Carpeta Ciudadana, registro, comunicaciones y notificaciones electrónicas.</i>	
Artículo 24.- De la Carpeta Ciudadana municipal	31
Artículo 25.- Registro electrónico	32
Artículo 26.- Las comunicaciones electrónicas	35
Artículo 27.- La notificación electrónica	35

Artículo 28.- Revocación	35
Artículo 29.- Notificación efectiva	37
Artículo 30.- Notificación por comparecencia electrónica	37
CAPÍTULO IV: Los documentos electrónicos y sus copias	
Artículo 31.- Documento administrativo electrónico	37
Artículo 32.- Documentos electrónicos aportados por los ciudadanos	38
Artículo 33.- Adición de metadatos a los documentos electrónicos	39
Artículo 34.- Copia electrónica de documentos electrónicos	40
Artículo 35.- Copia electrónica de documentos en soporte no electrónico	41
Artículo 36.- Copia en papel de documentos administrativos electrónicos	42
Artículo 37.- Obtención por los ciudadanos de copias electrónicas	43
Artículo 38.- De la gestión documental electrónica	43
Artículo 39.- De la valoración y selección de documentos	43
Artículo 40.- Régimen de selección de documentos para eliminación	44
Artículo 41.- Plazos de conservación y acceso	45
Artículo 42.- Archivo electrónico	45
TÍTULO CUARTO- De la gestión electrónica de los procedimientos	
CAPÍTULO I: Disposiciones comunes.	
Artículo 43.- Expediente electrónico	46
Artículo 44.- Procedimiento electrónico	46
CAPÍTULO II: Utilización de medios electrónicos en la tramitación del procedimiento.	
Artículo 45.- Iniciación del procedimiento administrativo	47
Artículo 46.- Instrucción del procedimientos administrativo	48

Ordenanza reguladora de la Administración electrónica

Artículo 47.- Acceso del interesado a la información sobre el estado de tramitación del procedimiento	49
Artículo 48.- Terminación del procedimiento por medios electrónicos	50
DISPOSICIONES ADICIONALES	51
DISPOSICIÓN TRANSITORIA	52
DISPOSICIÓN FINAL	52
ANEXO I. Definiciones	53
ANEXOII.- Catálogo de procedimientos administrativos electrónicos	56

Exposición de motivos

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación está produciendo cambios acelerados en todos los órdenes de la vida, tanto en lo personal como en lo social. De forma significativa están transformándose las formas de hacer y de relacionarse en todas las organizaciones, sean privadas o públicas. La implantación y utilización intensiva de estas tecnologías está obligando a redefinir las tareas del gobierno y de la gestión pública, y están incidiendo en una profunda transformación de los medios y procedimientos tradicionales de la actividad administrativa.

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

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

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

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

El 23 de junio de 2007 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en adelante LAECSP, que entró en vigor al día siguiente. Dicha Ley presenta como gran novedad el reconocimiento del derecho de la ciudadanía a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

La Ley aborda también una cuestión de capital importancia, que es la consagración del derecho de los ciudadanos, que exige la creación de un marco jurídico que facilite la extensión y utilización de las tecnologías de la información. El Ayuntamiento, comprometido con ello, ha elaborado la presente Ordenanza, con la que se pretende impulsar el uso de las técnicas electrónicas en la actividad administrativa municipal y en las relaciones con los administrados con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que se gestionen en el ejercicio de sus competencias.

La presente Ordenanza, incorpora y transpone en gran medida el articulado de la Ley 11/2007, de 22 de junio, al regular éstos la aplicación de los medios electrónicos en el conjunto de Administraciones Públicas y se estructura en cinco títulos, nueve disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una final y dos anexos.

En el Título Preliminar se define su objeto, ámbito de aplicación y principios generales a los que se ajusta, todo ello en base a lo establecido en el título preliminar de la Ley 11/2007, de 22 de junio, dado su carácter básico.

En el Título Primero están recogidos los derechos y deberes de los ciudadanos en su relación con la Administración municipal a través de medios electrónicos.

En el Título Segundo se regula la implantación y desarrollo de la administración electrónica.

En el Título Tercero se regula el régimen jurídico de la Administración electrónica. Por una parte su capítulo primero se dedica a la sede electrónica, como dirección electrónica cuya gestión y administración corresponde a la Administración municipal. El Capítulo Segundo regula las formas de identificación y autenticación, tanto de los ciudadanos como de los órganos administrativos en el ejercicio de sus competencias. Por su parte en el Capítulo Tercero se regulan, la carpeta ciudadana, el registro electrónico, las comunicaciones y las notificaciones. En el Capítulo Cuarto, sobre los documentos y archivos electrónicos, se establecen las condiciones para reconocer la validez de un documento electrónico, se regula el sistema de copias electrónicas, tanto las realizadas a partir de documentos emitidos originariamente en papel, como las copias de documentos que ya estuvieran en soporte electrónico y las condiciones para realizar en soporte papel copia de originales emitidos por medios electrónicos o viceversa.

El Título Cuarto trata de la gestión electrónica de los procedimientos, y los criterios a seguir en paralelo con la regulación contenida en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Así se regula la iniciación, instrucción y terminación de procedimientos por medios electrónicos.

Por último, la Ordenanza cuenta con nueve Disposiciones Adicionales, una Transitoria, una final y dos anexos, siendo el primero de éstos donde se definen los términos e instrumentos utilizados en el articulado.

TÍTULO PRELIMINAR

ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1.- Objeto.

1. La presente Ordenanza regula la utilización de medios electrónicos en el ámbito del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna y de sus Organismos y Entidades dependientes, para hacer posible la consecución más eficaz de los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a los ciudadanos.
2. A estos efectos, 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 deberes que deben regir las relaciones que se establezcan por medios electrónicos entre los ciudadanos y la Administración municipal
 - b) Fijar los principios generales para el impulso y desarrollo de la administración electrónica en el Municipio
 - c) Regular las condiciones y efectos jurídicos del uso de medios electrónicos en la actividad administrativa, y
 - d) Establecer los principios que han de regir tanto la incorporación al medio electrónico de los trámites y procedimientos administrativos, como la utilización de los canales de prestación de servicios por vía electrónica.
4. Los términos y expresiones que se emplean en la presente Ordenanza tendrán el sentido que se establece en el anexo I, bajo la rúbrica de definiciones.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación subjetivo.

Subjetivamente la presente Ordenanza será de aplicación:

1. A las entidades que forman la Administración municipal y sus organismos públicos y que integra a:
 - a) Los órganos administrativos, las Áreas y las unidades del Ayuntamiento.
 - b) Los Organismos Autónomos municipales.

2. A las sociedades y fundaciones en las que sea mayoritaria la participación directa o indirecta del Ayuntamiento.
3. A los ciudadanos, entendiendo como tales las personas físicas y jurídicas, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento y con los Organismos y Entidades referidos en los apartados anteriores.
4. A las Administraciones Públicas que tengan relaciones por medios electrónicos con el Ayuntamiento en materias de competencia municipal.

Artículo 3.- Ámbito de aplicación objetivo.

1. Objetivamente, esta Ordenanza se aplicará a las actuaciones que se realicen por medios electrónicos en las que participe el Ayuntamiento y, concretamente, a las siguientes:

- a) Las relaciones con los ciudadanos, cuando tengan carácter jurídico administrativo.
- b) Las consultas de los ciudadanos sobre información pública administrativa y sobre datos administrativos que estén en poder del Ayuntamiento.
- c) La realización de 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 también serán de aplicación a las comunicaciones y actuaciones de los ciudadanos 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. El ejercicio del derecho de acceso a la información administrativa por los miembros de la Corporación se garantizará de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento Orgánico Municipal.

Artículo 4.- Principios generales de la Administración electrónica.

La actuación del Ayuntamiento en general, y la referida al impulso de la Administración electrónica en particular, deberá estar informada por los siguientes principios generales:

a) *Principio de servicio al ciudadano.*

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 los ciudadanos.

b) *Principio de simplificación administrativa.*

Con el objetivo de alcanzar la simplificación e integración de los procesos, procedimientos y trámites administrativos, y mejorar el servicio a los ciudadanos, el Ayuntamiento 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, y rediseñando los procesos y los procedimientos administrativos, de acuerdo con la normativa de aplicación, utilizando al máximo las posibilidades derivadas de las tecnologías de la información y la comunicación.

c) *Principio de impulso de los medios electrónicos.*

La Administración municipal impulsará de forma preferente el uso de los medios electrónicos en el conjunto de sus actividades y, en especial, en las relaciones con los ciudadanos, 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 los ciudadanos.

d) *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 Ayuntamiento utilizará estándares abiertos y, en su caso de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

e) Principio de interoperabilidad.

Se garantizará la adopción de los estándares de interoperabilidad y, respetando los criterios de seguridad, adecuación técnica y economía de medios, se velará por que los sistemas de información utilizados por la Administración municipal sean compatibles y se reconozcan con los de los ciudadanos y los de otras Administraciones.

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

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

g) Principio de transparencia.

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

h) Principio de proporcionalidad.

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

i) Principio de cooperación.

Con el objetivo de mejorar el servicio a los ciudadanos 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.

j) Principio de participación.

Se promoverá el uso de los medios electrónicos en el ejercicio de los derechos de participación, en especial el derecho de petición, los derechos de audiencia e información pública, la iniciativa ciudadana, las consultas y la presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias.

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

A tal fin, 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.

k) Principio de custodia y conservación.

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

l) Principio de eficacia, eficiencia y economía.

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

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

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

a) Principio de accesibilidad y usabilidad.

El acceso a la información y a los servicios municipales se llevará a cabo través de sistemas que permitan su obtención de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran.

b) Principio de integridad y exactitud de la información que publique la Administración municipal.

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

c) Principio de actualización.

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

d) Principio de garantía de protección de los datos de carácter personal.

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

e) Principio de consulta abierta de los recursos de información de acceso universal y abierto.

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

Artículo 6.- Principios generales del procedimiento administrativo electrónico.

En el marco de la Administración municipal, la realización electrónica de trámites administrativos debe estar informada por los siguientes principios generales:

a) Principio de legalidad.

La Administración Municipal garantizará en el uso de medios electrónicos el mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas, establecidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC.

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

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

c) Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos.

El Ayuntamiento, de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias, llevará a cabo las acciones necesarias para establecer sistemas y procedimientos adecuados y comprensibles de trazabilidad, que permitan a los ciudadanos conocer en todo momento, a través de medios electrónicos, la información relativa 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.

d) Principio de intermodalidad de medios.

En los términos previstos en esta Ordenanza y en las Instrucciones del Órgano de Administración electrónica que se dicten para su desarrollo, los expedientes se tramitarán en soporte electrónico garantizando los canales y medios elegidos por los ciudadanos para relacionarse con la Administración municipal.

La incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica se llevará a cabo de acuerdo con lo previsto en la presente Ordenanza.

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

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

a) Principio de cooperación y colaboración interadministrativas.

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 y, en particular, los que tengan por objeto la fijación de

estándares técnicos y el establecimiento de mecanismos para intercambiar y compartir información, datos, procesos y aplicaciones, con el fin de mejorar el servicio a los ciudadanos y la eficiencia en la gestión de los recursos públicos.

b) Principios de acceso y disponibilidad limitada.

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

TÍTULO PRIMERO

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

Artículo 8.- Derechos de los ciudadanos en el marco de la Administración Electrónica.

1. En el marco del acceso y la utilización de la Administración electrónica, los ciudadanos tienen los siguientes derechos:
 - a) A relacionarse con la Administración municipal a través de medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, así como para obtener información, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar trámites y procedimientos, y oponerse a las resoluciones y actos administrativos, en los procedimientos susceptibles de tramitación electrónica que estén publicados en la sede electrónica.
 - b) A elegir, entre aquéllos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse con esta Administración municipal.

- c) A no aportar los datos y documentos que obren en poder de la Administración municipal, la cual utilizará medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.
- d) A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios.
- e) A conocer, por medios electrónicos, el estado de tramitación de los procedimientos incorporados a la tramitación electrónica en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.
- f) A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tenga la condición de interesado.
- g) A la conservación en formato electrónico de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- h) A utilizar como medio de identificación electrónica los sistemas de:
 - firma electrónica del DNI
 - firma electrónica avanzada, reconocida en el ámbito de la Administración Pública.
 - el sistema de identificación propio del Ayuntamiento, mediante claves concertadas en un registro previo, con la observancia del principio de proporcionalidad de uso.
- i) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de este Ayuntamiento.
- j) A la calidad de los servicios públicos prestado por medios electrónicos.
- k) 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) A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administración municipal, siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

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

- a) Los requisitos aplicables a los prestadores establecidos en territorio español, en especial los relativos a los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.
- b) Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como de las asociaciones sectoriales de prestadores de servicios y las organizaciones de consumidores que presten asistencia a los prestadores y destinatarios de los servicios.
- c) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios y las vías de reclamación y recurso en caso de litigio entre las autoridades competentes y el prestador o el destinatario, o entre un prestador y un destinatario o entre prestadores.

3. El ejercicio de estos derechos se llevará a cabo según lo previsto en la normativa aplicable y en las previsiones de esta Ordenanza, y siempre en función de las disponibilidades tecnológicas del Ayuntamiento.

Artículo 9.- Deberes de los ciudadanos en el marco de las relaciones administrativas establecidas a través de medios electrónicos.

1. Con el fin de garantizar el buen funcionamiento y gestión de la información, comunicaciones, procesos y aplicaciones de la Administración electrónica, la actuación de las personas físicas y jurídicas y de las demás Administraciones en sus relaciones con este Ayuntamiento estará presidida por los siguientes deberes:

- a) Utilizar de acuerdo con el principio de buena fe, los servicios y procedimientos de la Administración electrónica, evitando su abuso.
- b) Facilitar a la Administración municipal información veraz, completa y precisa, adecuada a los fines para los que se solicita.
- c) Identificarse por medios electrónicos con la Administración municipal, cuando ésta así lo requiera.
- d) Custodiar los elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos.
- e) Respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.

2. La Administración municipal velará por el cumplimiento de estos deberes, en el marco de lo previsto en la normativa aplicable y en esta Ordenanza.

TÍTULO SEGUNDO

IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Artículo 10.- Plataforma de Administración electrónica.

1. La Plataforma de Administración electrónica es el conjunto de soluciones, servicios de infraestructura y utilidades desarrollados en el Ayuntamiento al considerar de importancia estratégica el disponer, con carácter corporativo, de una base tecnológica común para el desarrollo efectivo de la gestión electrónica, que evite la dispersión de recursos y aproveche las sinergias propias relativas a las tecnologías de la información.

2. La incorporación de procedimientos o trámites a la Administración electrónica por los diferentes Organismos y Entidades municipales que hagan uso de la mencionada Plataforma, se realizará teniendo en cuenta los siguientes principios básicos:

- a) La Plataforma de Administración electrónica del Ayuntamiento será el principal instrumento tecnológico que permitirá que los trámites y procedimientos se gestionen electrónicamente, y facilitará el uso de elementos comunes de Administración electrónica entre todos los Organismos y Entidades sujetos al ámbito de aplicación de la presente Ordenanza.
- b) Las Entidades y Organismos que incorporen trámites y procedimientos al medio electrónico deberán seguir las disposiciones de esta Ordenanza.

Artículo 11.- Órgano competente para la implantación y desarrollo de la Administración electrónica.

1. La Junta de Gobierno Local, a propuesta de la Concejalía competente en la materia, designará el Órgano competente en materia de Administración electrónica de este Ayuntamiento.

Este Órgano tendrá carácter directivo, consultivo y asesor en materia de uso de medios electrónicos por parte del Ayuntamiento, y ejercerá la función de control y seguimiento de los Planes municipales que puedan establecerse en materia de Administración electrónica.

Tendrá una composición eminentemente técnica, y ejercerá las siguientes funciones específicas en relación con la Administración electrónica y el desarrollo de la presente Ordenanza:

- a) Coordinar, supervisar, dirigir y participar en las actuaciones encaminadas a velar por la evolución hacia la Administración electrónica en las diferentes Áreas y Servicios municipales y, en consecuencia, dictar instrucciones de servicio.
- b) Supervisar la gestión adecuada de la plataforma de Administración electrónica y los interfaces de acceso a los servicios de tramitación electrónica.
- c) Coordinar y evaluar de forma continua el Catálogo de Procedimientos realizado en cada Área y Servicio, arbitrando los medios para que los procedimientos, simplificados correctamente, se vayan incorporando progresivamente al medio electrónico de conformidad con las disposiciones de esta Ordenanza.
- d) Validar los modelos normalizados de los impresos de iniciación de procedimientos
- e) Validar las condiciones técnicas y de gestión en que deberán realizarse las siguientes actuaciones:
 - Las transmisiones de datos y documentos según lo establecido en la presente Ordenanza, a efectos de simplificar la aportación de datos y documentos por los interesados.
 - Las condiciones de aplicación de la “fórmula de declaración responsable” en los trámites y procedimientos que se incorporen al medio electrónico.
 - Los ámbitos y modelo de aplicación para las comunicaciones electrónicas.
 - La consulta electrónica de información privativa.
 - Los ámbitos y supuestos de aplicación de la generación automatizada de firma electrónica.
 - Los ámbitos y supuestos de aplicación de la compulsa electrónica de documentos.
 - La presentación, gestión y almacenamiento de documentos electrónicos.
 - La generación de copias electrónicas de documentos originales en papel.
 - Aquellas otras que se deriven de la aplicación de lo dispuesto en la presente Ordenanza.
- f) Elaborar un informe preceptivo y obligatorio sobre la incorporación al medio electrónico de los distintos trámites y procedimientos, verificando el cumplimiento de los preceptos jurídicos, técnicos y de gestión establecidos en la presente Ordenanza.
- g) Establecer los criterios de calidad que deberán cumplir todos los procedimientos administrativos iniciados por los diferentes Servicios municipales para su gestión electrónica.
- h) La propuesta o validación de la adquisición de aplicaciones relacionadas con la Administración electrónica o susceptibles de ser integradas en la Plataforma de Administración electrónica.
- i) La propuesta de las líneas estratégicas en esta materia.

- j) La propuesta de recomendaciones para asegurar el uso de medios electrónicos según las directrices establecidas en la presente Ordenanza.
- k) La propuesta de fórmulas de colaboración y cooperación entre las Áreas municipales para la puesta en marcha de servicios públicos electrónicos y para el establecimiento de sistemas de seguimiento de la evolución del uso de medios electrónicos en las diferentes Áreas.

2. En las materias que guarden conexión respecto a otros ámbitos competenciales atribuidos a otros órganos municipales, se garantizará en todo caso la incoación de un expediente contradictorio, evacuándose al efecto informe y audiencia en los términos derivados de la normativa sobre procedimiento administrativo común, a los efectos de que el órgano competente en cada materia pueda resolver.

TÍTULO TERCERO

RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

CAPÍTULO I. MEDIOS DE ACCESO Y SEDES ELECTRÓNICAS

Artículo 12.- Medios de acceso a los servicios electrónicos.

La Administración municipal y sus organismos públicos garantizarán el acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito a través de diferentes canales, contando al menos con los siguientes medios:

- a) El punto de acceso general, que será la sede electrónica, a través de la cual los ciudadanos pueden acceder a todos los servicios e información disponibles.
- b) Las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) que se determinen en las que, además, se pondrá a disposición de los ciudadanos, de forma libre y gratuita, puntos de acceso electrónico desde los que se prestarán servicios a través de la figura de la actuación administrativa automatizada, para ejercer los derechos reconocidos en el artículo 8 de esta Ordenanza, debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.
- c) La atención telefónica que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, facilitará 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 13.- Las sedes electrónicas.

- 1.** Son sedes electrónicas todas aquellas direcciones electrónicas disponibles para los ciudadanos a través de las redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponda a la Administración municipal o a sus organismos públicos en el ejercicio de sus competencias.
- 2.** El Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna contará con una Sede Electrónica General, de su titularidad, y con las sedes electrónicas propias de los Organismos Autónomos municipales, si así lo acuerdan.
- 3.** El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad de la persona titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.
- 4.** Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias.
- 5.** La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos que sean de uso generalizado por los ciudadanos.
- 6.** En el órgano de apoyo a la Secretaría de la Junta de Gobierno Local se mantendrá un registro actualizado de sedes electrónicas municipales, características, condiciones de uso y titularidad de las mismas.
- 7.** La Sede Electrónica General de esta Administración municipal se establece en la siguiente dirección de Internet <https://sede.aytolalaguna.es>.

La modificación de esta sede electrónica general requerirá la tramitación del correspondiente expediente administrativo en el que se motiven las razones que la provocan y la aprobación por el órgano competente.

La Administración municipal dará la divulgación necesaria para garantizar el conocimiento de las sedes por parte de los ciudadanos.

Artículo 14.- Aprobación y publicidad de los programas y aplicaciones.

1. A partir de la entrada en vigor de esta Ordenanza, la aprobación de nuevos programas y aplicaciones que implanten el uso de los medios electrónicos a procedimientos administrativos, así como de los documentos referentes a sus características técnicas y a la organización de las medidas de seguridad que utilice la Administración municipal en el ejercicio de sus actividades, requerirá la previa tramitación de expediente en el que se motive su alcance, contenido y funcionamiento, así como la aprobación de la Junta de Gobierno Local a propuesta expresa y exclusiva del Órgano de Administración electrónica.
2. Todos los acuerdos y resoluciones referentes a la Administración electrónica se publicarán en la sede electrónica.

Artículo 15.- Contenido mínimo de la sede electrónica general.

1. A través de la sede electrónica general se facilitará por medios electrónicos, como mínimo, la siguiente información:
 - 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 de los puntos de atención presencial: dirección postal, número de teléfono y horarios de atención para la prestación de servicios.
 - d) El texto actualizado de los Reglamentos y Ordenanzas municipales.
 - e) Los medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar en ejercicio de su derecho a comunicarse con el Ayuntamiento.
 - f) El Tablón Edictos Municipal y el Boletín de Información Municipal, en su caso.
 - g) El Orden del Día de las sesiones de la Junta de Gobierno Local y del Pleno.
 - h) El callejero actualizado.
 - i) El Registro electrónico.
 - j) La Carpeta Ciudadana Municipal, con los servicios que incorpore en cada momento.
 - k) El presupuesto municipal.
 - l) El enlace con las sedes de los Organismos Autónomos del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

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

Artículo 16.- Información administrativa.

1. 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, especificando en todos los casos el órgano administrativo autor del acto o disposición publicados.

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

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

Artículo 17.- Calidad y seguridad en la sede electrónica general.

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

2. Se garantizará la seguridad de los contenidos de la sede electrónica para garantizar la autenticidad e integridad de la información digital que recogen. En particular, cumplirán los requisitos de seguridad, integridad y conservación previstos en la Ley 11/2007 de 22 de junio, LAECSP, las resoluciones dictadas por la Administración municipal y las comunicaciones con la ciudadanía que se realicen por medios electrónicos.

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

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

4. Las entidades incluidas en el artículo 2 de esta Ordenanza 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 18.- Tablón de Edictos Municipal.

1. La publicación de los actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deba realizarse en el tablón de anuncios o edictos municipal, será sustituida por la publicación de los mismos en la sede electrónica general.

2. El tablón de edictos electrónico estará disponible a través de la sede electrónica. Cuando por razones técnicas se prevea que 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.

3. El tablón de edictos electrónico también se podrá consultar desde terminales instaladas en el Ayuntamiento y en las distintas sedes del Servicio de Atención Ciudadana (SAC). En todo caso, se garantizará el acceso a todas las personas, así como la ayuda necesaria para lograr una consulta efectiva.

El acceso al este tablón no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad del ciudadano.

4. El tablón electrónico dispondrá de sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad de su contenido. 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 y retirada de los edictos.

Artículo 19.- Publicaciones oficiales.

1. 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.

2. El Ayuntamiento garantizará, en todo caso, el acceso electrónico a los diarios oficiales en que se publique información pública del propio Ayuntamiento o sus Organismos Autónomos.

CAPÍTULO II. NORMAS DE IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA

Artículo 20.- Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los órganos administrativos.

La identificación del personal municipal y de los órganos administrativos se hará mediante firma electrónica avanzada basada en certificados de firma reconocidos en el ámbito de las Administraciones Públicas..

A estos efectos:

- a) La firma basada en **certificado expedido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre**, será el mecanismo prioritario de identificación de los empleados públicos de la Corporación municipal.
- b) Excepcionalmente se podrá utilizar firma electrónica basada en **Certificado de Empleado Público**, que identificará de forma conjunta al titular del puesto o cargo y a la Administración u Órgano en la que presta servicios. (Artículos 17 y 19 LAECSP adaptados al ámbito Municipal). Mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno Local, a propuesta expresa y exclusiva del órgano de Administración electrónica, se establecerán los supuestos concretos y las causas de aplicación de este mecanismo de identificación, dándole cobertura.

El uso de los certificados electrónicos corresponderá exclusivamente a las personas identificadas en los mismos en el ejercicio de sus funciones públicas con los límites que, en cada caso, se hagan constar.

- c) En los sistemas automatizados que no precisan intervención personal y directa del titular del órgano administrativo, se utilizará **Certificado de Sede** electrónico que deberán incluir información sobre la identificación del órgano responsable del trámite.

Artículo 21.- Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los interesados.

1. Para relacionarse por medios electrónicos con la Administración municipal, las personas físicas podrán utilizar los instrumentos o mecanismos señalados en el artículo 8.h) de la presente Ordenanza, teniendo en cuenta que la clave concertada prevista en el mismo sólo servirá para acceder a la información de la sede electrónica general y para entrar en la Carpeta Ciudadana en modo consulta.
2. La utilización de cualquiera de estos mecanismos de identificación y autenticación será requisito suficiente para identificar y entender acreditada la voluntad y consentimiento de los ciudadanos que presenten escritos o documentos en el registro electrónico.
3. El conjunto de certificados de prestadores públicos y privados de servicios de certificación admitidos, con carácter general por la Administración municipal, será público y accesible a través de la sede electrónica, incluyendo las características asociadas al tipo de firma electrónica que puede realizarse con cada certificado emitido por cada prestador.
4. Los certificados electrónicos reconocidos emitidos por prestadores de servicios de certificación serán admitidos como válidos para relacionarse con la Administración municipal, siempre y cuando el prestador de servicios de certificación ponga a disposición de la misma la información que sea precisa en condiciones que resulten tecnológicamente viables y que no supongan coste alguno.
5. En función del carácter de la información a la que se accede y de las características de los servicios ofertados, y siempre conforme a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal y al principio de proporcionalidad, los servicios prestados de forma electrónica se clasifican de acuerdo con los siguientes requisitos de acceso:

- a) Servicios accesibles sin necesidad de identificación.
- b) Servicios accesibles previa identificación, en cuyo acceso es necesario un usuario y una contraseña numérica o alfanumérica.
- c) Servicios con requisitos de firma electrónica avanzada o reconocida.
- d) Servicios de difusión de información previa suscripción.

6. La Administración municipal requerirá de los particulares la subsanación de cualquier defecto formal referido a los requisitos de identidad, integridad y autenticidad previstos en este artículo.

7. El uso de la firma electrónica no excluye la obligación de incluir en el documento o comunicación electrónica los datos de identificación que sean necesarios de acuerdo con la legislación que le sea aplicable.

8. El uso de la firma electrónica implicará que el Ayuntamiento o sus organismos dependientes podrán tratar los datos personales consignados, a los exclusivos efectos de la verificación de la firma.

Artículo 22.- Otras formas de identificación y autenticación de los ciudadanos.

1. Identificación ante empleado público.

1.1 De no disponer de los instrumentos o mecanismos señalados en el artículo anterior, los ciudadanos podrán identificarse ante empleado público, siempre que presten consentimiento expreso y quede constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.

Para llevar a cabo la identificación y autenticación de los ciudadanos por empleado público, se requerirá que el mismo esté dotado del correspondiente sistema de firma electrónica.

1.2 El Ayuntamiento o sus organismos dependientes mantendrán un registro actualizado de los empleados públicos habilitados para la identificación regulada en este artículo.

2. Representación.

2.1 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.

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

2.3. La representación otorgada por vía electrónica será válida para la tramitación de procedimientos administrativos por vía electrónica y no electrónica.

2.4. Cuando en un procedimiento haya más de un interesado el Ayuntamiento, a petición de los mismos, podrá habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la presentación electrónica de documentos en representación de los interesados.

Esta petición deberá acompañarse de 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.

Artículo 23.- Actuación administrativa automatizada

1. En el ámbito de cobertura de la presente Ordenanza, se admite también la utilización de la firma electrónica para la actuación automatizada, entendida como aquélla resultado de una aplicación informática programada para que opere automáticamente sin que, para su generación, se precise la intervención personal y directa de la persona titular del órgano o puesto directivo identificado en el certificado.

2. Para este tipo de actuación, la firma electrónica se basará en cualquiera de los dispositivos siguientes:

- a) Certificado de sede, que incluirá el número de identificación fiscal del Ayuntamiento u organismo dependiente y vinculará como firmante al órgano actuante o, en su caso, a la persona que ostenta la competencia.
- b) Código seguro de identificación
- c) En su caso, se podrán superponer ambos mecanismos de forma complementaria.

3. En la sede electrónica se establecerán:

- a) Los mecanismos para la verificación de la validez de los documentos emitidos mediante este sistema
- b) El órgano competente para la impugnación o la interposición de recursos

4. La firma electrónica automatizada podrá aplicarse en:

- a) Actos automáticos de comunicación con el ciudadano.
- b) La expedición automática de recibos de presentación por el registro electrónico
- c) Actos automáticos de impulso del procedimiento y de mero trámite.
- d) Actuaciones automatizadas de comprobación y validación.
- e) Foliado automático de expedientes electrónicos.
- f) Apertura y cierre de libros electrónicos (ej. de Decretos o libro-registro de ciclo anual)
- g) Actos automáticos de constancia, como la expedición de volantes de empadronamiento y certificaciones de los asientos de registros electrónicos y de los contenidos de libros electrónicos.
- h) Emisión automática de copias auténticas de documentos electrónicos.
- i) Migraciones y cambios de formato automáticos, en particular a efectos de archivo.
- j) Intercambio automático de datos entre Administraciones en entornos cerrados y abiertos.
- k) En los demás supuestos en que así se acuerde por la Junta de Gobierno Local a propuesta del Órgano de Administración electrónica.

CAPÍTULO III. CARPETA CIUDADANA, REGISTRO, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Artículo 24.- De la Carpeta Ciudadana Municipal.

1. La Carpeta Ciudadana, que será parte integrante de la sede electrónica general, constituye el canal de acceso a los servicios electrónicos del Ayuntamiento que se estructuran en:

- Servicios accesibles sin identificación.
- Servicios accesibles previa identificación.

2. A través de la Carpeta Ciudadana se podrán utilizar electrónicamente, al menos, los siguientes servicios:

- a) Acceder a la información particular de la persona identificada registrada. El Ayuntamiento procederá a incorporar progresivamente toda la información relacionada con ella.
- b) Aportar y gestionar los datos facilitados para sus relaciones con el Ayuntamiento: teléfonos, correos electrónicos y direcciones, así como las preferencias que seleccione para que el Ayuntamiento le informe. Estos datos contarán con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

3. El acceso y utilización de la Carpeta Ciudadana suponen la aceptación de forma expresa, plena y sin reservas, del contenido de todas las condiciones de uso de la misma. Estas condiciones estarán disponibles en la sede electrónica y su aceptación explícita será necesaria en el primer acceso.

La modificación de estas condiciones de uso deberá ser publicada en la sede electrónica y aceptada por las personas usuarias como requisito necesario para acceder a la Carpeta Ciudadana. La no aceptación de las normas o de sus modificaciones implica el no acceso a la misma.

4. Se faculta al Órgano de Administración electrónica para que, mediante la correspondiente Instrucción, proceda a modificar las condiciones de utilización de la Carpeta Ciudadana así como los canales a través de los que se podrá acceder a la misma.

Artículo 25.- Registro Electrónico.

Se crea el Registro Electrónico del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, de acuerdo con las siguientes normas:

- a) Tendrá carácter voluntario, salvo que se dicte resolución expresa relativa a su obligatoriedad para personas jurídicas o determinados colectivos de personas físicas.
- b) En él se podrán presentar solicitudes, escritos o comunicaciones relativos a los procedimientos y asuntos que sean competencia de la Administración municipal y estén incorporados a la tramitación electrónica.
- c) Estará habilitado las 24 horas del día, todos los días del año.
- d) En la sede electrónica, desde la que se accederá al registro, se especificará la relación actualizada de los documentos electrónicos normalizados, las solicitudes, escritos y comunicaciones que puedan presentarse y se dará la oportuna publicidad para su conocimiento general. El número y tipo de solicitudes que se puedan presentar a través del registro electrónico tenderá a equipararse progresivamente al número de los que se puedan presentar por el canal presencial.
- e) 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.
- f) El Órgano de Administración electrónica establecerá el procedimiento para el adecuado tratamiento y tramitación de los escritos y solicitudes presentados en el registro electrónico y la apertura de nuevos canales que permitan la utilización del registro electrónico en los términos regulados en la presente Ordenanza.

1. Cómputo de plazos:

1.1 El Registro electrónico se regirá, a efectos de cómputo de plazos, por la fecha y la hora oficial, que figurará de forma visible en la sede electrónica y contará con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad.

1.2 .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 LRJ-PAC, 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.

1.3. A los efectos del 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:

- a) 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.
- b) La entrada de solicitudes, escritos y o/comunicaciones recibidas en días inhábiles se entenderán efectuadas en la primera hora del primer día hábil siguiente. A estos efectos, constará en el asiento de entrada correspondiente la fecha y hora en que efectivamente se ha recibido la solicitud, escrito o comunicación presentada pero se indicará en el mensaje de confirmación las cero horas y un minuto del siguiente día hábil.
- c) Se podrá dar salida, a través del registro electrónico, a escritos o comunicaciones resultantes de actuaciones administrativas automatizadas en día inhábil.
- d) Se consideran días inhábiles, a efectos del registro electrónico, los establecidos como días festivos en el calendario oficial de fiestas laborales de la Comunidad Autónoma de Canarias y de fiestas locales de este Municipio. Este calendario estará publicado en la sede electrónica.

2. Régimen de funcionamiento:

2.1. 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.

2.2. El registro electrónico de recepción de documentos emitirá automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro.

2.3. 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 número de referencia del asiento de entrada o número de referencia de expediente.

2.4. 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.

2.5. 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 la eliminación del mismo a la persona interesada, en los términos previstos en apartado II.1) de este artículo.

3. Modelos normalizados.

3.1. La iniciación de un procedimiento por medios electrónicos, requerirá la puesta a disposición de los interesados, en la sede electrónica, de los correspondientes modelos normalizados de la solicitud, los cuales deberán ser accesibles sin otras restricciones tecnológicas que las estrictamente derivadas de:

- a) la utilización de estándares abiertos o de uso generalizado, y
- b) criterios de comunicación y seguridad aplicables de acuerdo con las normas y protocolos nacionales e internacionales.

3.2. Los modelos normalizados de solicitud deberán contener, como mínimo, la información necesaria que permita su catalogación e incorporación al repositorio de documentos del Ayuntamiento con todas las garantías archivísticas y de conservación.

3.3. Los formularios normalizados de inicio de procedimientos contendrán, además, los siguientes apartados complementarios:

- a) La identificación del procedimiento del que forman parte y de la unidad administrativa de inicio.
- b) La correcta identificación del interesado y de sus datos acreditativos
- c) Los datos asociados a la representación, incluyendo tanto los datos vinculados al representado como los vinculados al representante.
- d) La completa identificación de la documentación que se acompaña anexada al formulario de inicio, en el caso en que sea necesaria.
- e) El tratamiento del consentimiento del interesado.

3.4. Con el objeto de facilitar su uso, los sistemas normalizados de solicitud podrán incorporar comprobaciones automatizadas de la información aportada acudiendo a datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras Administraciones o, incluso, ofrecer el formulario cumplimentado en todo o en parte al objeto de que el interesado verifique la información o, en su caso, la modifique o complete.

3.5. Los modelos normalizados para la aportación de documentación contendrán los datos necesarios para la identificación del expediente del que forman parte de manera que puedan ser asociados y vinculados al mismo.

Artículo 26.- 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 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.** La Administración municipal utilizará medios electrónicos para realizar comunicaciones, siempre que los interesados así lo hayan solicitado o consentido expresamente. La solicitud y el consentimiento podrán, en todo caso, emitirse y recabarse por medios electrónicos.
- 3.** La comunicación a través de medios electrónicos será válida siempre que exista constancia de su transmisión y recepción, de sus fechas, de su contenido íntegro, y que se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de la misma.
- 4.** Cuando los interesados de un determinado asunto o materia se correspondan con personas físicas, 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 27.- La notificación electrónica.

- 1.** Para la validez de la notificación que se practique utilizando medios electrónicos será preciso que el interesado haya señalado dicho medio como preferente o haya consentido su utilización, de forma expresa en ambos casos.

En todo caso, tanto la preferencia del uso de notificación electrónica como el consentimiento para su utilización por la Administración, podrán emitirse o recabarse por medios electrónicos.

- 2.** Para la eficacia de lo dispuesto en el presente artículo, todo aquél interesado que manifieste su voluntad de recibir notificación por medios electrónicos, deberá disponer de una dirección de correo electrónico única que reúna los requisitos señalados en el presente artículo, los establecidos para la utilización del sistema de notificaciones telemáticas seguras por las Administraciones Públicas (disponible en el portal de la Administración General del Estado www.notificaciones.060.es, o en aquellas otras

plataformas de notificación electrónica puestas a disposición de las Administraciones Públicas - artículo. 45 de la LAECSP), los legalmente previstos en el artículo 59 de la LRJ-PAC y, además, los siguientes:

- a) Poseer identificadores de usuario y clave o claves de acceso para garantizar la exclusividad de su uso.
- b) Contar con mecanismos de autenticación que garanticen la identidad del usuario
- c) Disponer de mecanismos de cifraje para proteger la confidencialidad de los datos
- d) Cualquier otro que se fije normativamente.

3. La dirección de correo electrónico única tendrá vigencia indefinida como dirección válida a efectos de notificación, excepto en los supuestos de:

- a) Revocación o modificación, a solicitud del titular
- b) Defunción de la persona física o extinción de la personalidad jurídica
- c) Resolución judicial o administrativa que así lo ordene
- d) Transcurso de tres años sin que se utilice para la práctica de notificaciones. En este supuesto el hecho será comunicado al interesado para que pueda expresar su interés por mantenerla activa, en caso contrario, se inhabilitará la dirección de correo electrónico.

4. Con el fin de facilitar la notificación, o para enviar avisos auxiliares del intento o realización de notificación electrónica o de que ésta se encuentra pendiente, la persona interesada podrá facilitar a la Administración, o ésta podrá utilizar, otras direcciones de correo electrónico, o números de teléfono móvil, siempre con el cumplimiento de las obligaciones señaladas en este artículo.

Artículo 28.- Revocación.

1. Durante la tramitación de los procedimientos, el interesado podrá requerir al órgano o entidad correspondiente 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 LRJPAC.

2. Igualmente, durante la tramitación de un procedimiento no electrónico, el interesado podrá requerir al órgano o entidad correspondiente que las notificaciones sucesivas se practiquen en la forma prevista en esta Ordenanza.

Artículo 29.- Notificación efectiva.

1. 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 en la dirección electrónica del interesado y el acceso al contenido del mensaje de notificación, así como cualquier causa técnica que imposibilite alguna de las circunstancias anteriores.
2. 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 LRJPAC salvo que, de oficio o a instancia del interesado, se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso a su dirección electrónica.

Artículo 30.- 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.
2. Para que la comparecencia electrónica produzca los efectos de la notificación, se requerirá que reúna las siguientes condiciones:
 - a) Con carácter previo al acceso, el interesado deberá visualizar un aviso del carácter de notificación que tendrá el acceso a la actuación administrativa
 - b) El sistema de información correspondiente dejará constancia del acceso al contenido de la actuación administrativa por el interesado, con indicación de fecha y hora en que se produce.

CAPÍTULO IV. LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y SUS COPIAS

Artículo 31.- Documento administrativo electrónico.

1. Se considera documento electrónico la información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado, susceptible de identificación y tratamiento diferenciado y que dispongan de datos de identificación que permitan su individualización.

2. Los documentos electrónicos tendrán el valor y la eficacia jurídica que corresponda a su respectiva naturaleza, de conformidad con la legislación que les resulte aplicable.

3. El Ayuntamiento y sus organismos dependientes podrán emitir válidamente documentos administrativos por medios electrónicos (artículo 46 LRJ-PAC) siempre que, además, cumplan los requisitos siguientes:

a) Incorporen una o varias firmas electrónicas realizadas mediante cualquiera de los sistemas previstos en el artículo 20 de esta Ordenanza.

b) Incorporen alguna de las siguientes modalidades de referencias temporales, según las normas reguladoras de los respectivos procedimientos:

- “*marca de tiempo*”, entendiéndose por tal la asignación por medios electrónicos de fecha y, en su caso, de hora a un documento electrónico. Esta marca será la utilizada como norma general en todos los casos, excepto cuando las normas reguladoras establezcan la utilización de un sello de tiempo.
- “*sello de tiempo*”, entendiéndose por tal la asignación por medios electrónicos de fecha y hora a un documento electrónico con la intervención de un prestador de servicios de certificación que asegure su exactitud e integridad.

4. La información relativa a las marcas y sellos de tiempo se asociará a los documentos electrónicos en la forma que se determine en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Artículo 32.- Documentos electrónicos aportados por los ciudadanos.

1. Los interesados podrán aportar al expediente, en cualquier fase del procedimiento, copias digitalizadas de los documentos, 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.

Las mencionadas copias electrónicas carecerán del carácter de copia auténtica.

2. Las imágenes electrónicas presentadas por los ciudadanos deberán ajustarse a los formatos y estándares aprobados para tales procesos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad. En caso de incumplimiento de este requisito, se requerirá al interesado para la subsanación del defecto advertido.

Artículo 33.- Adición de metadatos a los documentos electrónicos.

1. Se entiende como *metadato*, a los efectos de esta Ordenanza, cualquier tipo de información en forma electrónica asociada a los documentos electrónicos, de carácter instrumental e independiente de su contenido, destinada al conocimiento inmediato y automatizable de alguna de sus características, con la finalidad de garantizar la disponibilidad, el acceso, la conservación y la interoperabilidad del propio documento.

2. Los documentos electrónicos susceptibles de ser integrados en un expediente electrónico, deberán tener asociados metadatos que permitan su contextualización en el marco del órgano u organismo, la función y el procedimiento administrativo al que correspondan. Además, se asociará a los documentos electrónicos la información relativa a su firma y la referencia temporal de los mismos.

3. La asociación de metadatos a los documentos electrónicos aportados por los ciudadanos o emitidos por la Administración municipal será, en todo caso, realizada por el órgano u organismo actuante, en la forma que en cada caso sea de aplicación.

4. Los metadatos mínimos obligatorios asociados a los documentos electrónicos, así como la asociación de los datos de la firma o de la referencia temporal de los mismos, serán los que se especifican en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

5. Una vez asociados los metadatos a un documento electrónico, no podrán ser modificados en ninguna fase posterior del procedimiento administrativo, con las siguientes excepciones:

- a) Cuando se observe la existencia de errores u omisiones en los metadatos inicialmente asignados.
- b) Cuando se trate de metadatos que requieran actualización, si así lo dispone el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

La modificación de los metadatos deberá ser validada por el Órgano de Administración electrónica o, de forma automatizada conforme a las normas que se establezcan al efecto.

6. Independientemente de los metadatos mínimos obligatorios a que se refiere el apartado 4, los distintos órganos u organismos podrán asociar a los documentos electrónicos metadatos de carácter complementario, para las necesidades de catalogación específicas de su respectivo ámbito de gestión, realizando su inserción de acuerdo con las especificaciones que establezca al respecto el Esquema Nacional de Interoperabilidad. Los metadatos complementarios no estarán sujetos a las prohibiciones de modificación establecidas en el apartado anterior.

Artículo 34.- Copia electrónica de documentos electrónicos.

1. Se considerarán copias auténticas, y por tanto con la eficacia prevista en el artículo 46 de la LRJ-PAC, las realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el interesado o por la Administración, en los siguientes términos:

- a) Las copias que no comporten cambio del formato ni del contenido del documento electrónico original, tendrán la misma eficacia jurídica que éste.
- b) Las copias que cambien el formato original deberán cumplir los siguientes requisitos para tener la condición de copia auténtica:
 - Que el documento electrónico original, que debe conservarse en todo caso, obre en poder de la Administración.
 - Que la copia sea obtenida conforme a las normas de competencia y procedimiento que en cada caso sea de aplicación, incluidas las de obtención automatizada.
 - Que incluya el carácter de copia entre los metadatos asociados.
 - Que sea autorizada mediante firma electrónica, conforme a los sistemas recogidos en esta Ordenanza-

2. La Administración municipal realizará copias electrónicas a través de un procedimiento de digitalización seguro, que incluya la firma electrónica reconocida del personal a su servicio que realice la compulsa y que garantice la autenticidad y la integridad de la copia, así como la identificación del órgano que realiza la compulsa. Se podrá utilizar un certificado de sede para su aplicación en el proceso de automatización de la digitalización de documentos.

3. Se podrán generar copias electrónicas auténticas a partir de otras copias electrónicas auténticas siempre que se observen los requisitos establecidos en los apartados anteriores.

4. Los órganos emisores de los documentos administrativos electrónicos o receptores de los documentos electrónicos privados, o los archivos que reciban los mismos, están obligados a la conservación de los documentos originales, aunque se hubiere procedido a su copiado conforme a lo establecido en el presente artículo, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4.k) de esta Ordenanza relativo a la conservación de los documentos electrónicos.

5. Será considerada copia electrónica auténtica de documentos electrónicos presentados conforme a sistemas normalizados o formularios:

- a) La obtenida conforme a lo señalado en los apartados anteriores de este artículo.
- b) El documento electrónico, autenticado con la firma electrónica del órgano u organismo destinatario, resultado de integrar el contenido variable firmado y remitido por el ciudadano en el formulario correspondiente empleando en la presentación.

6. 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.

7. El procedimiento regulado en el presente artículo será de aplicación para los casos en que los interesados tengan que aportar copias compulsadas o cotejadas a los procedimientos. En estos supuestos, la oficina presencial receptora deberá proceder a la digitalización de los documentos aportados y a firmarla electrónicamente conforme a lo mencionado en los apartados anteriores.

Estas copias digitalizadas serán firmadas electrónicamente y tendrán el carácter de copia compulsada o cotejada, sin que en ningún caso se acredite la autenticidad del documento original.

Artículo 35.- Copia electrónica de documentos en soporte no electrónico.

1. Las copias electrónicas realizadas por la Administración municipal de documentos en soporte papel o en otro soporte susceptible de digitalización, se trate de documentos emitidos por la Administración o de documentos privados aportados por los ciudadanos, se realizarán de acuerdo con lo regulado en el presente artículo.

2. A los efectos de lo regulado en esta Ordenanza, se entiende como:

- a) “*digitalización*”, el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en un fichero electrónico que contiene la imagen codificada, fiel e íntegra, del documento.
- b) “*imagen electrónica*”, el resultado de aplicar un proceso de digitalización a un documento en soporte papel o en otro soporte que permita la obtención fiel de dicha imagen.

3. Cuando sean realizadas por la Administración, las imágenes electrónicas tendrán la naturaleza de copias electrónicas auténticas, con el alcance y efectos previstos en el artículo 46 de la LRJ-PAC, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- a) Que el documento copiado sea un original o una copia auténtica.
- b) Que la copia electrónica sea autorizada mediante firma electrónica reconocida de empleado público (artículos 18 y 19 de la LAECSP) o certificado de sede.
- c) Que las imágenes electrónicas estén codificadas conforme a alguno de los formatos y con los niveles de calidad y condiciones técnicas especificados en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- d) Que la copia electrónica incluya su carácter de copia entre los metadatos asociados.
- e) Que la copia sea obtenida conforme a las normas de competencia y procedimiento que en cada caso sean de aplicación, incluidas las de obtención automatizada.

4. No será necesaria la intervención del órgano administrativo depositario del documento administrativo original para la obtención de copias electrónicas auténticas, cuando las imágenes electrónicas sean obtenidas a partir de copias auténticas en papel emitidas cumpliendo los requisitos del artículo 46 de la LRJ-PAC.

Artículo 36.- Copia en papel de documentos administrativos electrónicos.

Para que las copias emitidas en papel de los documentos públicos administrativos electrónicos tengan la consideración de copias auténticas, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a) Que el documento electrónico copiado sea un documento original o una copia electrónica auténtica del mismo, emitidos conforme a lo previsto en la presente Ordenanza.

- b) La impresión en el mismo documento de un código generado electrónicamente con indicación de que el mismo permite contrastar la autenticidad de la copia mediante el acceso a los archivos electrónicos del Ayuntamiento o sus organismos dependientes.
- c) Que la copia sea obtenida conforme a las normas de competencia y procedimiento que en cada caso sean de aplicación, incluidas las de obtención automatizada.

Artículo 37.- Obtención por los ciudadanos de copias electrónicas.

Los ciudadanos podrán ejercer el derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan condición de interesados de acuerdo con lo dispuesto en la normativa reguladora del respectivo procedimiento.

La obtención de la copia podrá realizarse mediante extractos de los documentos, pudiendo utilizarse también otros métodos electrónicos que permitan mantener la confidencialidad de aquellos datos que no afecten al interesado.

Artículo 38.- De la gestión documental electrónica

El Archivo será el encargado de la elaboración y revisión del Cuadro de Clasificación de documentos. Cualquier modificación formal, de contenido o de tramitación que se produzca en las series de documentos, habrá de comunicarse, por parte de las oficinas productoras, al Servicio de Archivo para que éste proceda a una nueva evaluación y actualización, si es necesario, del Cuadro de Clasificación, para su posterior elevación al órgano competente para la calificación de documentos administrativos.

El Archivo será el encargado de mantener al día la aplicación del Cuadro de Clasificación de la documentación municipal en los sistemas de gestión documental.

Artículo 39.- De la valoración y selección de documentos

Se entiende por *Valoración* el proceso que consiste en determinar los valores administrativo, legal-jurídico e informativo presentes en la documentación identificada, a efectos de su selección para conservación o eliminación. Se entiende por *Selección* la operación a través de la cual se hace explícita la propuesta de conservación o eliminación de la documentación, una vez identificada y valorada.

La eliminación, entendiendo por tal la destrucción física de los documentos dictaminados se llevará a cabo en las propias unidades productoras, de acuerdo con los procedimientos establecidos al efecto y bajo la supervisión del Responsable de la unidad y del Jefe del Archivo.

Será el órgano competente para la calificación de documentos administrativos quien determine el periodo de conservación de los documentos en cualquier soporte. En ningún caso el plazo de eliminación será inferior a cinco años desde la finalización de su tramitación.

El órgano competente para la calificación de documentos administrativos dictaminará sobre los estudios de identificación y valoración de documentos administrativos que le sean presentados con la finalidad de establecer los plazos de conservación, el régimen de acceso y reserva de los documentos.

El órgano competente para la calificación de documentos administrativos dictaminará sobre los criterios de eliminación de documentos y de las relaciones de series de documentos susceptibles de eliminación, así como del muestreo que en su caso se realice, con el establecimiento de sus plazos de conservación.

El órgano competente para la calificación de documentos administrativos recibirá las actas de eliminación de documentos.

Artículo 40.- Régimen de selección de documentos para eliminación

Con carácter general, se conservarán aquellos documentos que reúnan las características que legalmente se hayan establecido para considerarlos de interés histórico o administrativo. De forma específica, se conservarán:

- a) Los documentos con valor probatorio de derechos y obligaciones de las personas físicas o jurídicas. Cuando no hayan transcurrido los plazos que la legislación vigente establece para su conservación.
- b) Los documentos que reflejen el origen, la organización y la evolución de las funciones y estructuras orgánicas del Ayuntamiento San Cristóbal de la Laguna y sus organismos.
- c) Los documentos emanados de los órganos de gobierno.
- d) Los registros, actas y documentación recapitulativa única.

- e) Los documentos que contengan información significativa sobre acontecimientos o hechos de importancia para la historia política, económica o social de la ciudad de La Laguna
- f) Los documentos que contengan información de tipo estadístico útil para el estudio de la historia.
- g) Todos los documentos anteriores a 1960.

Artículo 41.- Plazos de conservación y acceso

Los plazos de calendarios de conservación y acceso a los documentos, dictaminados por órgano competente para la calificación de documentos administrativos serán publicados en el Tablón de Edictos municipal, una vez devenidos firmes y definitivas por acuerdo de la Junta de Gobierno Local. y contendrán los siguientes datos:

- a) Código del procedimiento administrativo identificado y valorado.
- b) Denominación de la serie documental asociada
- c) Fecha Resolución de aprobación.

De los calendarios de conservación y acceso se llevará un Registro en el Archivo municipal, en el que se le asignará a cada uno de ellos un código identificativo.

Artículo 42.- Archivo electrónico

1. El Ayuntamiento de La Laguna podrá archivar por medios electrónicos todos los documentos producidos o recibidos en el ejercicio de sus competencias y actuaciones administrativas en un repositorio institucional, cuya competencia de gestión recae en el Archivo Municipal, que formará parte del sistema de gestión documental de la organización. Este repositorio será único y propiedad del Ayuntamiento. El repositorio institucional se configurará de acuerdo a las normas vigentes en materia de gestión de documentos y archivo, y contará con una lógica de gestión que permita ejecutar los procesos de:

- Registro
- Clasificación de las actividades de la organización
- Cuadros de clasificación
- Vocabularios controlados
- Indización
- Atribución de números y códigos

- Almacenamiento
 - Gestión de accesos
 - Trazabilidad
 - Auditoria
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 y protección y conservación de los documentos archivados.

TÍTULO CUARTO

DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS

CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 43.- Expediente electrónico.

1. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.
2. El foliado de los expedientes electrónicos podrá llevarse a cabo mediante un índice electrónico, firmado o sellado por el órgano actuante. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.
3. La remisión de expedientes podrá ser sustituida a todos los efectos legales por la puesta a disposición del expediente electrónico, teniendo el interesado derecho a obtener copia en soporte papel.

Artículo 44.- Procedimiento electrónico.

1. La relación actualizada de procedimientos que se pueden tramitar electrónicamente será accesible a través de la sede electrónica.
2. Las diferentes entidades sujetas al ámbito de aplicación de esta Ordenanza podrán incorporar sus procedimientos administrativos, servicios y trámites al medio electrónico de conformidad con las disposiciones de la misma.
3. El proyecto de incorporación de un procedimiento o trámite al medio electrónico, a realizar por el servicio responsable del procedimiento, tendrá que contener los siguientes aspectos:

- a) Informe justificativo de la incorporación.
- b) Identificación del trámite y procedimiento que se incorporan al medio electrónico.
- c) Identificación de los canales electrónicos que se hayan habilitado para la realización del trámite.
- d) Adecuación de los modelos normalizados de solicitud a las normas de esta Ordenanza.
- e) Informe sobre protección de datos de carácter personal, emitido por el órgano responsable de protección de datos.

4. La aprobación del proyecto de incorporación corresponde a la Junta de Gobierno Local, previo informe preceptivo y obligatorio del Órgano de Administración electrónica.

5. Una vez aprobada la incorporación de un trámite o procedimiento al medio electrónico se incluirá, a efectos de información a los ciudadanos, en el catálogo de procedimientos y trámites electrónicos que se publicará en la sede electrónica general.

CAPÍTULO II.- UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

EN LA TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 45- Iniciación del procedimiento administrativo.

- 1.** Los procedimientos administrativos incorporados a la tramitación electrónica se podrán iniciar a instancia de parte, mediante la presentación de solicitud en el registro electrónico.
- 2.** Estas solicitudes electrónicas deberán contener la firma electrónica reconocida del interesado y todos los demás requisitos establecidos en el artículo 70 de la LRJ-PAC.
- 3.** 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 reconocida. La Administración municipal podrá solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo y con carácter excepcional, podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.

Artículo 46.- Instrucción del procedimiento administrativo.

1. Los programas, aplicaciones y sistemas de información que en cada caso se aprueben para la realización de los trámites administrativos por medios electrónicos, garantizarán:

a) el control de los plazos, la constancia de la hora y fecha de realización y la identificación de los órganos responsables de los procedimientos, además de respetar la tramitación ordenada de los expedientes y facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos.

b) la autenticidad, seguridad, integridad y conservación de los informes u otras actuaciones que se emitan o reciban entre los órganos y unidades intervinientes en la gestión electrónica de procedimientos.

2. Cualquier actuación del interesado y los actos administrativos realizados 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 electrónicos previstos en la presente Ordenanza.

4. 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.

5. 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.

6. Tanto en el caso de certificados 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.

7. 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.

8. 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.

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

Para garantizar la concordancia entre los documentos electrónicos originales y los reproducidos en papel, en toda copia figurará diligencia del empleado público competente que acredite la correspondencia y exactitud con el documento original. Estos documentos tendrán la consideración de copias auténticas.

Artículo 47.- Acceso del interesado a la información sobre el estado de 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 el resto procedimientos, 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 37 LAECSP), en la medida en que los mismos se vayan incorporando al gestor de expedientes municipal.

Artículo 48.- 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 LRJ-PAC

DISPOSICIONES ADICIONALES

PRIMERA.- La Administración municipal promoverá la formación del personal a su servicio en el conocimiento y utilización de medios electrónicos para el desarrollo de las actividades propias de aquélla.

SEGUNDA.- A partir de la entrada en vigor de esta Ordenanza, cualquier regulación de nuevos procedimientos o trámites administrativos o la modificación de los existentes, deberá prever la posibilidad de su tramitación por medios electrónicos y se ajustará a los requisitos previstos en esta Ordenanza.

TERCERA.- 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.

CUARTA.- Los preceptos de esta Ordenanza sólo vincularán a los procedimientos y servicios disponibles en las sedes electrónicas, cuya relación será publicada en las mismas para el adecuado conocimiento de los ciudadanos.

QUINTA.- En consonancia con lo previsto en el artículo 11, a partir de la entrada en vigor de esta Ordenanza se propondrá la creación del Órgano de Administración electrónica y, en su caso, se procederá al nombramiento de su titular o responsable.

SEXTA.- Los conceptos empleados en esta Ordenanza tendrán el sentido establecido en el Anexo I.

SÉPTIMA.- En el plazo de un año a partir de la entrada en vigor de la Ordenanza se deberá emitir resolución sobre el funcionamiento técnico y organizativo del archivo electrónico municipal.

OCTAVA.- A través de la presente Ordenanza se aprueban los programas y aplicativos recogidos en el Anexo II.

NOVENA.- Las entidades que integran la Administración municipal procederán, en la medida de sus posibilidades, a la adaptación de su normativa a las previsiones de esta Ordenanza.

DÉCIMA.- La Junta de Gobierno Local será el órgano competente para la adopción de cuantos acuerdos fueran necesarios para la efectiva aplicación de esta Ordenanza.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.

Esta Ordenanza no será de aplicación a los procedimientos iniciados con anterioridad a su entrada en vigor, aunque el procedimiento haya sido dado de alta en la sede electrónica.

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 56.1, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, la publicación y entrada en vigor de esta Ordenanza se producirá de la siguiente forma:

- a) El acuerdo de aprobación definitiva de la presente Ordenanza se comunicará a la Administración del Estado y a la Comunidad Autónoma de Canarias..
- b) Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, el acuerdo y la Ordenanza se publicarán en el Boletín Oficial de la Provincia, entrando en vigor al día siguiente de su completa publicación.

ANEXO I

DEFINICIONES

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

- a) **Actividad de Servicio:** Cualquier actividad económica por cuenta propia, prestada normalmente a cambio de una remuneración.
- b) **Actuación Administrativa automatizada:** Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular: Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación.
- c) **Aplicación:** Programa o Conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el uso de informática.
- d) **Aplicación de fuentes abiertas:** Aquella que se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de redistribuir copias a otros usuarios.
- e) **Autenticación:** Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos y de la integridad y autoría de estos últimos.
- f) **Canales:** Estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; incluyendo el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc.).
- g) **Certificado electrónico:** Según el art. 6 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica, “Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad”.
- h) **Certificado electrónico reconocido:** Según el art. 11 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica:
“Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten”.
- i) **Ciudadano:** Cualquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse con las Administraciones Públicas.
- j) **Datos:** Información de cualquier tipo contenida en un documento electrónico.

- k) **Dirección Electrónica:** Identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.
- l) **Documento electrónico:** Documento en soporte y formato electrónicos elaborado o recibido por una persona u organización en el ejercicio de su actividad (Especificación MoReq. Programa IDA. Comisión Europea).
- m) **Estándar abierto:** Aquel que reúne las siguientes condiciones:
 - a. Sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso.
 - b. Su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial.
- n) **Firma electrónica:** Según el art. 3 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, “Conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.
- o) **Firma electrónica avanzada:** Según el art. 3 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de Firma Electrónica, “firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control”.
- p) **Firma electrónica reconocida:** Según el art. 3 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de Firma Electrónica, “firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma”.
- q) **Interoperabilidad:** Capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.
- r) **Medio electrónico:** Mecanismo, Instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, Telefonía móvil u otras.
- s) **Metadatos:** Datos que describen el contexto, contenido y estructura de los documentos electrónicos y su gestión a lo largo del tiempo en un mismo dominio o en diferentes dominios.
- t) **Prestador de actividad de servicio:** Cualquier persona física o jurídica que ofrezca o preste una actividad de servicio.

- u) **Punto de acceso electrónico:** Conjunto de páginas WEB agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de una institución pública.
- v) **Sellado de tiempo:** Acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medio electrónicos.
- w) **Sistema de firma electrónica:** Conjunto de elementos intervinientes en la creación de una firma electrónica.

En el caso de la firma electrónica basada en certificado electrónico, componen el sistema, al menos, el certificado electrónico, el soporte, el lector, la aplicación de firma utilizada y el sistema de interpretación y verificación utilizado por el receptor del documento firmado.
- x) **Ventanillas únicas o Espacios comunes:** Modos o canales a los que los ciudadanos pueden dirigirse para acceder a las informaciones, trámites y servicios públicos determinados por acuerdo entre varias Administraciones.

ANEXO II
PROGRAMAS Y APLICATIVOS MUNICIPALES

1. Perfil de Contratante.
2. Sugerencias y reclamaciones.
3. Tablón de Edictos.
4. Información municipal socio-económica.
5. Ordenanzas municipales.
6. Verificación de firmas y autenticidad de documentos.
7. Carpeta Ciudadana (registro electrónico, padrón de habitantes y expedientes, pago de tributos y liquidación de tasas)