



## ORDENANZA GENERAL POR LA QUE SE REGULA LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y LA TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS, EN EL ÁMBITO DEL AYUNTAMIENTO DE VILLARQUEMADO.

### INDICE

- Exposición de motivos.
- Título preliminar. Del ámbito de aplicación y los principios generales.
- Título primero. De los modelos de solicitudes, normalización e inclusión de procedimientos.
- Título segundo. Del régimen jurídico de la administración electrónica.
  - Capítulo I. De la sede electrónica.
  - Capítulo II. De la identificación y autenticación.
  - Capítulo III. De la Oficina Virtual. De los registros, las comunicaciones y las notificaciones electrónicas.
  - Sección 1ª. De la oficina virtual.
  - Sección 2ª. De los registros.
  - Sección 3ª. De las comunicaciones y notificaciones electrónicas.
- Título tercero. De la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos.
- Disposición adicional primera. Puesta en funcionamiento del Registro telemático.
- Disposición adicional segunda. Aplicación de medidas de accesibilidad de ciertos colectivos.
- Disposición transitoria única .Aplicación de la Ordenanza a los procedimientos en curso.
- Disposición final primera. Entrada en vigor.
- Disposición final segunda. Desarrollo normativo.

### EXPOSICION DE MOTIVOS

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, consagra la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales Administraciones, entendiéndose por ello que una Administración a la altura de los tiempos en que actúa, ha de promover ese derecho de los ciudadanos al uso de las comunicaciones electrónicas, debiendo en consecuencia la Administración transformarse en una administración electrónica regida en todo momento por el principio de eficacia que proclama el artículo 103 de nuestra Constitución.

La Ley de acceso electrónico insta al uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos, pudiendo los administrados realizar todas sus gestiones administrativas por medios electrónicos y debiendo las Administraciones ofrecer sus servicios por esta vía.



De esta nueva situación se percató ya la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, toda vez que instaba a las Administraciones Públicas a promover la incorporación de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas en el desarrollo de su actividad y en el ejercicio de sus competencias, tal y como establece el artículo 45 de la Ley.

Por otra parte, el artículo 70 bis 3 de la Ley 7/1985, reguladora de las Bases de Régimen Local, en su redacción dada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del Gobierno Local establece que "asimismo, las Entidades Locales, y especialmente los municipios, deberán impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas.

Tanto la Diputación Provincial de Teruel como el Ayuntamiento de Villarquemado, son conscientes de los avances tecnológicos y de la implantación de este nuevo entorno, de la nueva manera de interrelación entre Administraciones y entre estas y los ciudadanos, como consecuencia de la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) a la vida cotidiana.

El artículo 36 de la Ley 7/1985, en su redacción dada por Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, establece entre las competencias propias de la Diputación la asistencia y la cooperación jurídica, económica y técnica a los Municipios, especialmente los de menor capacidad económica y de gestión.

En el entorno tanto de esta nueva situación de avance tecnológico, como en el ámbito de la debida asistencia que ha de prestar la Diputación, fue aprobado el Convenio Marco de Cooperación para la Implantación y Mantenimiento de la Red Provincial de Comunicaciones y Servicios de Teleadministración, y es, como parte de la colaboración establecida en dicho convenio, que la Diputación Provincial de Teruel se ha enmarcado un proceso encaminado no solo a proveer a las Entidades Locales de los mecanismos necesarios para facilitar su adecuación a los requisitos marcados por la Ley 11/2007, sino a mejorar sustancialmente las relaciones con el ciudadano, incrementando la transparencia y visibilidad de la gestión.

En estos momentos, la Diputación Provincial de Teruel ha venido trabajando en el desarrollo e implantación de una Plataforma de Administración Electrónica, compuesta de diversas aplicaciones y/o módulos informáticos que interactúan entre sí permitiendo la gestión y tramitación electrónica de procedimientos y trámites administrativos, Plataforma ésta que ha sido puesta a disposición de los Ayuntamientos de la provincia de Teruel a fin de dar cumplimiento a las previsiones de la Ley 11/ 2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos .

Entre las diversas aplicaciones y/o módulos principales de la Plataforma de Administración Electrónica se encuentran: el Sistema de Información Administrativa , la Carpeta del Ciudadano, la Oficina Virtual, el Escritorio del Funcionario, la Aplicación de Pago Telemático, el sistema de Registro telemático, el Sistema de Notificación Electrónica y la Aplicación de Archivo Electrónico y la Plataforma de Firma Electrónica.

El uso de las tecnologías en las relaciones entre los ciudadanos y empresas con la Administración Local, implica la necesidad por parte de la Corporación de dotarse de un instrumento normativo que determine los derechos y deberes de los ciudadanos, regulando las condiciones, las garantías y los efectos jurídicos de la utilización de medios electrónicos en esta nueva forma de generar relaciones, incorporando además, a través de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas, los medios y tecnologías, ya desarrollados por otras Administraciones.



Por último, a fin de lograr la flexibilidad necesaria en un ámbito de continuo desarrollo, la Ordenanza recoge la competencia a favor del Alcalde del Ayuntamiento de Villarquemado para incluir en el ámbito del Registro Telemático otros trámites y procedimientos, que en la actualidad se tramitan de modo convencional.

En su virtud, dispongo:

**DISPONGO**

## TÍTULO PRELIMINAR

### Del ámbito de aplicación y los principios generales

#### **Artículo 1. Ámbito de aplicación.**

La presente Ordenanza será de aplicación:

1. Al Ayuntamiento de Villarquemado, sus Organismos Autónomos y entidades vinculadas o dependientes de aquella, en tanto éstas últimas ejerzan potestades administrativas.
2. A los ciudadanos, entendiéndolos como tales a las personas físicas y jurídicas, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Villarquemado y con el resto de las entidades referidas en el apartado anterior.
3. A las relaciones con otras Administraciones Públicas.

#### **Artículo 2. Objeto de la Ordenanza.**

La presente Ordenanza tiene por objeto la determinación de las condiciones y requisitos para la presentación y tramitación telemática de los escritos solicitudes y comunicaciones cuya competencia tenga atribuida el Ayuntamiento de Villarquemado. Asimismo se normaliza la creación y regulación de un registro telemático encargado de la recepción y tramitación de dichos documentos.<sup>1</sup>

#### **Artículo 3. Definiciones.**

Además de las definiciones contenidas en la Ley 59/2003 de 19 de Diciembre, sobre Firma Electrónica, a los efectos de la presente Ordenanza serán de aplicación las que se establecen a continuación:

- a) "Registro telemático": es un registro habilitado para la recepción y remisión electrónica de solicitudes, escritos y comunicaciones relacionados con determinados trámites y procedimientos.
- b) "Oficina Virtual": portal Web desde el cual, el Ciudadano podrá cumplimentar, firmar y posteriormente registrar telemáticamente de los trámites administrativos publicados por parte del Organismo que la gestione.
- c) "Carpeta del ciudadano": Es la herramienta que permite al ciudadano acceder a toda la información municipal individualizada y de interés para el administrado, acceder a los

---

<sup>1</sup> Artículo modificado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Villarquemado, de fecha 26 de junio de 2013. (B.O.P. Teruel 225 de 25 de noviembre de 2013).



servicios de gestión y tramitación de expedientes, así como consultar el estado de los trámites realizados por el ciudadano ante la entidad municipal.

d) "Medios electrónicos": mecanismo, equipo, instalación o sistema de tratamiento de la información que permite producir, almacenar o transmitir datos o información susceptible de incorporarse a un documento electrónico.

e) "Documento electrónico": entidad identificada y estructurada producida por medios informáticos que contiene texto, gráficos, sonido, imágenes o cualquier otra clase de información que puede ser visualizada, editada, almacenada, transmitida, extraída e intercambiada entre los usuarios de redes abiertas de telecomunicación como unidad diferenciada.

f) "Redes abiertas de telecomunicación": infraestructura de telecomunicación libremente accesible por cualquier usuario de los servicios que permiten la transmisión e intercambio de datos y el acceso a la información disponible en Internet mediante su conexión a medios informáticos.

g) "Soporte informático": medio informático en el que es posible grabar y recuperar documentos electrónicos.

h) "Aplicación": programa o conjunto de programas informáticos que tienen por objeto el tratamiento electrónico de la información.

i) "Consignación electrónica": sistema o servicio proporcionado por un prestador de esta clase de servicios que permite acreditar el momento exacto en que la comunicación de un documento electrónico se produce y se accede a él por parte del destinatario.

#### **Artículo 4. Principios de funcionamiento.**

1. Los principios que rigen las relaciones que mantengan los órganos, unidades y entidades a las que se refiere el artículo primero con los ciudadanos y con otras Administraciones Públicas a través de redes abiertas de telecomunicación, son los de: simplificación y agilización de los trámites, gratuidad, libre acceso, confidencialidad, seguridad, autenticidad, intimidad y confidencialidad en orden a la identificación de las partes y el objeto de la comunicación.

2. *Gratuidad.* No obstante, la regla general de gratuidad no excluye la posible exigencia de tasas o precios públicos por la prestación de servicios o la tramitación de procedimientos a través de redes abiertas de telecomunicación, siempre que así se contemple en normas que resulten de aplicación.

3. *Libre acceso.* La regla general del libre acceso quedará restringida en los supuestos de peticiones de información o de documentación que no hayan sido previamente puestas a disposición del público en la red en aquellos casos en que la divulgación de un documento o información pueda afectar a la seguridad pública, al honor, la intimidad y seguridad de las personas de acuerdo con la legislación aplicable en materia de archivos, bases de datos públicas y protección de datos personales.

4. *Simplificación.* Los organismos y entidades, incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza, competentes para la gestión de procedimientos administrativos deberán promover la aplicación del principio de simplificación en la presentación de escritos y documentos y en la tramitación de los expedientes que se realicen a través de redes abiertas de telecomunicación



5. *Intimidad y confidencialidad.* La prestación de los servicios y las relaciones jurídicas a través de redes de telecomunicaciones se desarrollarán de conformidad con lo establecido en la Ley 15/1999, Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y las disposiciones específicas que regulan el tratamiento automatizada de la información, propiedad intelectual y los servicios de la sociedad de la información y, en especial, con respeto a las normas sobre intimidad y confidencialidad de las relaciones en los términos establecidos por la legislación.

Los datos de carácter personal que la Administración obtenga por el solo hecho de que los ciudadanos realicen consultas o reciban información a través de redes abiertas de telecomunicación no podrán formar parte de un fichero o base de datos administrativa, salvo autorización expresa del interesado, sin perjuicio de que se puedan utilizar datos que no tengan carácter personal con fines estadísticos

## TÍTULO PRIMERO

### De los modelos de solicitudes, normalización e inclusión de procedimientos

#### **Artículo 5. Modelos de solicitudes.**

Con el fin de hacer efectivo el ejercicio de derechos y acciones y permitir la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones por los interesados referidas a los procedimientos y actuaciones recogidas en el Sistema de Información Administrativa (SIA), se crearán y aprobarán modelos normalizados de solicitud, pudiendo iniciarse mediante la instancia general, aquellos procedimientos cuya tramitación electrónica no se contempla en la actualidad.

#### **Artículo 6. Normalización e inclusión de procedimientos.**

1. Los Departamentos y organismos públicos comprendidos dentro del ámbito de aplicación de esta disposición, deberán promover la aplicación del principio de simplificación en la presentación de escritos y documentos y en la tramitación de los expedientes que se realicen por vía telemática, evitando a los interesados, siempre que sea posible, la aportación de documentos que ya obren en poder del Ayuntamiento de Villarquemado o del resto de Administraciones Públicas.

2. Igualmente, deberán actualizar permanentemente la información puesta a disposición del público a través del portal del Ayuntamiento en relación con los procedimientos susceptibles de tramitación por medios telemáticos, con expresa indicación de la última fecha de actualización en todo caso.

3. La inclusión de nuevos trámites y procedimientos, así como su modificación, se efectuará por Resolución del Alcalde del Ayuntamiento de Villarquemado previo informe del responsable del servicio o área correspondiente, siéndoles de aplicación lo dispuesto en la presente disposición.

Las previsiones contenidas en este apartado, serán de aplicación a la firma de convenios de colaboración y cooperación con otras administraciones y entidades en materia de administración electrónica y a los procedimientos de comunicación y de relación con otras Administraciones Públicas

En todo caso, la adopción de nuevos trámites, procedimientos y modelos normalizados o la modificación de los actuales será difundida a través de la Sede electrónica del Ayuntamiento de Villarquemado.



## TÍTULO SEGUNDO

### Del régimen jurídico de la administración electrónica

#### CAPÍTULO I

##### De la sede electrónica

###### **Artículo 7. Dirección de la sede electrónica.**

La sede electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad y gestión viene atribuida al Ayuntamiento. La sede electrónica del Ayuntamiento de Villarquemado dispone de una dirección de propósito general dedicada a la información, y de atención al ciudadano y a la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos, cuya dirección es [villarquemado.sedelectronica.es](http://villarquemado.sedelectronica.es)<sup>2</sup>

###### **Artículo 8. Titularidad de la sede.**

1. El establecimiento de la sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma, con sujeción a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

2. La publicación en la sede electrónica 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 otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

###### **Artículo 9. Relación de trámites: SIA.**

1. La sede electrónica poseerá un Sistema de Información Administrativa, SIA, donde se recogerá la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que puedan presentarse telemáticamente.

2. Asimismo, el Sistema de Información Administrativa, SIA, recogerá los procedimientos administrativos que podrán ser iniciados por los Administrados en el Ayuntamiento de Villarquemado, con indicación del plazo de resolución y del sentido del silencio administrativo, estando además a disposición del usuario los formularios correspondientes a dichos procedimientos.

###### **Artículo 10. Formulación de sugerencias o quejas.**

El Ayuntamiento de Villarquemado atenderá a través de la red todas reclamaciones y sugerencias que puedan formular los ciudadanos, en relación con el funcionamiento de los servicios públicos, peticiones concretas de documentación o información que no hayan sido previamente puestas a disposición del público.

---

<sup>2</sup> Artículo modificado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Villarquemado, de fecha 26 de junio de 2013. (B.O.P. Teruel 225 de 25 de noviembre de 2013).



La formulación de reclamaciones y sugerencias, se rige en cuanto a su tramitación por lo dispuesto en el Decreto 91/2001, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la tramitación de sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos.

## CAPÍTULO II

### De la Identificación y autenticación

#### **Artículo 11. Formas de identificación y autenticación.**

1. El Ayuntamiento de Villarquemado, admitirá, en sus relaciones por medios electrónicos, sistemas de firma electrónica que sean conformes a lo establecido en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica y resulten adecuados para garantizar la identificación de los ciudadanos y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.

2. Los interesados podrán utilizar para relacionarse con el Ayuntamiento los siguientes sistemas de firma electrónica:

a) DNI Electrónico. Sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad, para personas físicas.

b) Firma electrónica avanzada. Sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido, admitidos por las Administraciones Públicas.

c) Otros sistemas de firma electrónica, como la utilización de claves concertadas en un registro previo como usuario, la aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos, en los términos y condiciones que en cada caso se determinen.

#### **Artículo 12. DNI electrónico.**

1. El documento nacional de identidad electrónico es el documento nacional de identidad que acredita electrónicamente la identidad personal de su titular y permite la firma electrónica de documentos.

2. De conformidad con lo establecido en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma electrónica, se reconoce la eficacia del documento nacional de identidad electrónico para acreditar la identidad del firmante y la integridad de los documentos firmados con los dispositivos de firma electrónica en él incluidos

#### **Artículo 13. Firma electrónica avanzada y reconocida.**

1. Se considera *firma electrónica avanzada* la firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al mismo 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.

2. Se considera *firma electrónica reconocida* la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma, teniendo la misma validez que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel.

#### **Artículo 14. Portafirmas.**





1. El ASF Portafirmas es la herramienta destinada a facilitar, a los órganos y unidades administrativas, el uso de la firma electrónica reconocida de documentos procedentes de diferentes sistemas de información independientes, con la consiguiente agilización de la actividad administrativa, dicha herramienta se encuentra en la plataforma de firma de la Diputación Provincial de Teruel, ADVANCED SIGNATURE FRAMEWORK (ASF), y que pone a disposición del Ayuntamiento de Villarquemado.

2. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el artículo 14 del Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos, los documentos electrónicos emitidos por los órganos y unidades incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Ordenanza y firmados a través del sistema Portafirmas gozarán de la validez y eficacia de documentos originales, siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación.

3. Corresponde a la Diputación Provincial de Teruel la administración del sistema y la conservación de los documentos firmados a través del mismo, todo ello respecto de su integridad, autenticidad, calidad, protección y conservación de los mismos, sin perjuicio de la competencia de los órganos que intervienen en el procedimiento en relación con el archivo y custodia de los documentos en soporte papel que obren en su poder y de los documentos electrónicos emitidos o recibidos por ellos, conforme a las disposiciones que les sean de aplicación.

## CAPÍTULO III

### **De la Oficina Virtual. De los registros, las comunicaciones y las notificaciones electrónicas**

#### **Sección 1ª De la Oficina Virtual.**

##### **Artículo 15. Oficina Virtual.**

1. La Diputación Provincial de Teruel, pone a disposición del Ayuntamiento de Villarquemado, la Oficina Virtual, a la que se accede a través del Sistema de Información Administrativa, pudiendo los administrados a través de la misma presentar solicitudes, escritos y comunicaciones que se realicen por vía telemática, relativos a los procedimientos y trámites a los que sea de aplicación la presente Ordenanza.

La Oficina Virtual tendrá carácter voluntario para los administrados, a excepción de los supuestos de utilización obligatoria establecidos por Ley y/o normas de creación de futuros procedimientos electrónicos donde se regule la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones a través del Registro Telemático.

2. El administrado deberá disponer de un sistema de firma electrónica, conforme a la regulación establecida en la presente Ordenanza, tanto para la presentación telemática de documentos como para la firma de los mismos.

3. De igual modo, la Oficina Virtual permitirá al administrado la subsanación de los trámites iniciados por vía telemática, siempre que así sea requerido por el Ayuntamiento.

#### **Sección 2ª De los Registros**

##### **Artículo 16. Registro Telemático.**





El Registro tiene por objeto dejar constancia oficial del flujo documental de las solicitudes, escritos y comunicaciones recibidos o remitidos por el Ayuntamiento de Villarquemado, mediante la práctica de asientos de entrada y salida en el sistema registral establecido al efecto.

El Registro Telemático se crea en el ámbito de la Diputación Provincial de Teruel, en los términos previstos en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, poniendo el ente provincial el registro, a disposición del Ayuntamiento de Villarquemado, como medio de presentación de escritos y comunicaciones, y como salida de documentos oficiales.

## **Artículo 17. Cómputo de plazos.**

1. La fecha de entrada o salida de los documentos electrónicos en el Registro, acreditada mediante el servicio de consignación electrónica de fecha y hora, producirá los efectos que la legislación sobre procedimiento administrativo común le atribuya en orden al cómputo de los términos y plazos.

2. A tenor de lo dispuesto en el artículo 26, de la Ley 11/2007, el Registro Telemático estará operativo las veinticuatro horas del día, todos los días del año, excepto las interrupciones que sean necesarias por razones técnicas.

3. A los efectos de cómputo del plazo fijado en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere a cumplimiento de plazos por los interesados, habrá que estar a lo siguiente:

- La fecha y hora de referencia serán las vigentes en el momento de la recepción o salida de la correspondiente solicitud, escrito o comunicación.

- La entrada de solicitudes, escritos y/o comunicaciones recibidas en días inhábiles se entenderán efectuadas en la primera hora del primer día hábil siguiente. A estos efectos, constará en el asiento de entrada correspondiente la fecha y hora en que efectivamente se ha recibido la solicitud, escrito o comunicación presentada pero se indicará en el mensaje de confirmación las cero horas y un minuto del siguiente día hábil.

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

- Se consideran días inhábiles, a efectos del Registro Telemático, los así declarados en el calendario oficial de festividades de la provincia de Teruel.

## **Artículo 18. Funcionamiento.**

1. *Recepción de documentos.* El Registro Telemático de recepción de documentos, emitirá automáticamente un justificante de la recepción de los documentos electrónicos presentados, dirigido a la dirección electrónica de procedencia, autenticada en primera instancia mediante firma electrónica de la Diputación Provincial de Teruel en nombre del Ayuntamiento de Villarquemado, dejando constancia del contenido íntegro del documento de solicitud presentado y los datos de registro que se le asignen, datos que, como mínimo, serán el número de asiento, día y hora de la presentación.

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. *Salida de documentos.* El Registro Telemático de salida de documentos, practicará un asiento de salida por cada documento telemático 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.

3 *Inoperatividad del registro.* Cuando por razones técnicas se prevea que el registro telemático no podrá estar operativo, se deberá informar de ello a los usuarios con la máxima antelación posible y mientras dure esta situación.

## **Artículo 19. Gestión de documentos electrónicos. Almacenamiento y custodia.**

1. Los documentos electrónicos que se reciban y transmitan a través del Registro telemático único serán almacenados y custodiados en medios o soportes electrónicos por los responsables de la gestión de los servidores de dicho Registro.

Para su almacenamiento podrá utilizarse el mismo formato o soporte en el que se originó el documento electrónico originario o cualquier otro que asegure la identidad e integridad de la información que el documento contenga.

2. El órgano que tramite el procedimiento tiene la obligación de archivar la copia del documento electrónico que se le haga llegar, así como de transferir estos documentos a los archivos centrales en los supuestos que dispone la normativa de archivos aplicable.

3. En todo caso, los medios o soportes en que se almacenen los documentos electrónicos contarán con las medidas de seguridad que garanticen la integridad, protección y conservación de los documentos almacenados y, en particular, la identificación de los usuarios y el control de acceso de los mismos.

## **Sección 3ª De las comunicaciones y notificaciones electrónicas**

### **Artículo 20. Las comunicaciones electrónicas.**

Se podrán practicar utilizando medios electrónicos cuando el interesado haya elegido estos medios como preferentes o exprese su consentimiento a su utilización, en los procedimientos administrativos y trámites incorporados a la tramitación por vía electrónica.

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 elegido.

### **Artículo 21. Notificaciones electrónicas.**

1. Para que la notificación se practique utilizando medio electrónico, es preciso que el interesado haya señalado dicho medio como preferente o haya consentido su utilización.

2. La aceptación de los interesados podrá tener carácter general para todos los trámites que los relacionen con el Ayuntamiento o para uno o varios trámites, según se haya manifestado. En los procedimientos administrativos electrónicos iniciados a instancia de parte, se presumirá la existencia de dicha aceptación, salvo que el mismo interesado haya manifestado lo contrario.

3. Durante la tramitación de los procedimientos, el interesado podrá requerir al órgano o entidad correspondientes que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, en cuyo caso se deberá usar cualquier otro medio admitido por el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del



Procedimiento Administrativo Común, comunicándolo expresamente así al órgano competente e indicar una nueva dirección donde practicar las notificaciones

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

## **Artículo 22. Efectos de las notificaciones.**

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

2. El acceso telemático por los interesados al contenido de las actuaciones administrativas correspondientes, producirá los efectos propios de la notificación por comparecencia, siempre que quede constancia del acceso

3. Cuando haya constancia de la recepción de la notificación en la dirección electrónica y transcurran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada a los efectos previstos en el artículo 59.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, salvo que de oficio o a instancia del interesado se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso a su dirección electrónica.

## **TÍTULO TERCERO**

### **De la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos**

#### **Artículo 23. Iniciación del procedimiento administrativo.**

1. Los procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía electrónica se podrán iniciar a través de medios electrónicos o presencialmente, mediante la presentación de solicitud, normalizada o no, en la Oficina Virtual regulada en esta Ordenanza.

2. Las solicitudes electrónicas mencionadas en el apartado anterior deberán contener la firma electrónica requerida y todos los demás requisitos establecidos en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. Los interesados podrán aportar al expediente los documentos adicionales que sean necesarios o estimen oportunos, que podrán digitalizarse y cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada.

El Ayuntamiento podrá en cualquier momento requerir al interesado la exhibición del documento o de la información original o solicitar del correspondiente archivo, el cotejo del contenido con las copias aportadas. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.

4. Con objeto de facilitar y promover su uso, los sistemas normalizados de solicitud podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras Administraciones e, incluso, ofrecer



el formulario cumplimentado en todo o en parte, con objeto de que el interesado verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.

5. Cuando en una solicitud electrónica haya más de un interesado, la solicitud deberá estar firmada electrónicamente por todos los interesados, 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 24. Representación.**

1. Los ciudadanos podrán actuar por medio de representantes en los procedimientos y trámites administrativos que se realicen frente al Ayuntamiento de Villarquemado por medios electrónicos, de acuerdo con lo que prevé la legislación general y lo que establece esta Ordenanza. En estos supuestos, la validez de las actuaciones realizadas estará sujeta a la acreditación de la representación.

2. Cuando el procedimiento lo permita y así se considere conveniente, el Ayuntamiento de Villarquemado podrá, en cualquier momento, pedir al apoderado la justificación del apoderamiento y la declaración responsable sobre su vigencia.

## **Artículo 25. Instrucción del procedimiento administrativo.**

1. Los programas, aplicaciones y sistemas de información que en cada caso se aprueben para la realización por medios electrónicos de los trámites administrativos deberán garantizar: *el control de los tiempos* (fecha y hora) *y plazos*, *la identificación de los órganos responsables de los procedimientos*, así como *la tramitación ordenada de los expedientes y facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos*.

2. *Servicio electrónico de acceso restringido.* 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 la tramitación del procedimiento.

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

4. *Alegaciones.* 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 emplearán los medios de comunicación y notificación previstos en la presente Ordenanza.

5. *Simplificación administrativa.* De acuerdo con los principios de simplicidad administrativa e interoperabilidad entre Administraciones, se promoverá 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, con plena validez y eficacia siempre que se acredite la identidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de los datos mediante los correspondientes certificados de firma electrónica reconocida.

Para la sustitución de un certificado en papel por la transmisión de los datos correspondientes, 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.

6. *Aportación de soporte físico.* 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 Telemático.

## **Artículo 26. Continuación del procedimiento administrativo electrónico por medios tradicionales.**

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

En todo caso, para garantizar la concordancia entre los documentos electrónicos originales y los reproducidos en papel, en toda copia se hará constar la diligencia del funcionario competente que acredite la correspondencia y exactitud con el documento original. Estos documentos tendrán la consideración de copias auténticas, a los efectos de lo previsto en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## **Artículo 27. Acceso del interesado a la información sobre el estado de la tramitación del procedimiento.**

1. *Información.* El interesado podrá solicitar y obtener información sobre el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad por medios electrónicos, mediante los siguientes sistemas:

- a) Presencialmente.
- b) Mediante la Oficina Virtual empleado para presentar la solicitud, con las debidas garantías de seguridad y confidencialidad.
- c) Mediante la Carpeta del Ciudadano, con las debidas garantías de seguridad y confidencialidad.

2. *Avisos.* El Ayuntamiento podrá remitir al interesado avisos sobre el estado de la tramitación de su expediente, a las direcciones electrónicas de contacto indicadas por el mismo.

## **Artículo 28. 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. El acto o resolución que ponga fin a un procedimiento electrónico cumplirá con los requisitos previstos en el artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, e ir acompañado de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente para dictar el acto o resolución.



## ***Disposición Adicional Primera. Puesta en funcionamiento del Registro telemático.***

El Registro telemático que regula esta disposición entrará en funcionamiento a las cero horas del día siguiente a la entrada en vigor de esta Ordenanza.

## ***Disposición Adicional Segunda. Aplicación de medidas de accesibilidad de ciertos colectivos.***

El Ayuntamiento de Villarquemado y demás entidades referidos en el artículo 1 deberán implantar progresivamente, las técnicas que hagan posible la accesibilidad de los colectivos de discapacitados y de las personas de edad avanzada a los servicios contemplados en la presente Ordenanza. Asimismo podrán exigir que las páginas de Internet cuyo diseño o mantenimiento financien apliquen los criterios de accesibilidad mencionados.

## ***Disposición Transitoria Única. Aplicación de la Ordenanza a los procedimientos en curso.***

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

## ***Disposición Final Primera. Entrada en vigor.***

La presente Ordenanza entrará en vigor cuando hayan transcurrido quince días contados desde el siguiente al de la publicación de su texto íntegro en el Boletín Oficial de la Provincia.

## ***Disposición Final Segunda. Desarrollo normativo.***

Tras la entrada en vigor de la presente disposición, cualquier regulación que se efectúe para el establecimiento de nuevos trámites, servicios y procedimientos administrativos para la modificación de los existentes, deberá prever su tramitación por medios telemáticos, ajustándose a las condiciones y requisitos previstos en esta Ordenanza, salvo que por razones técnicas o procedimentales, debidamente justificadas, aconsejen otra cosa