

## **ORDENANZA SOBRE ADMINISTRACION ELECTRONICA DEL AYUNTAMIENTO DE BETANCURIA**

### **INDICE**

#### **EXPOSICION DE MOTIVOS**

**CAPITULO PRIMERO.** Objeto, principios generales, derechos y deberes de los ciudadanos.

**Artículo 1.** Objeto.

**Artículo 2.** Ámbito subjetivo de aplicación.

**Artículo 3.** Ámbito objetivo de aplicación

**Artículo 4.** Principios organizativos de la Administración Electrónica.

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

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

**Artículo 7.** Principios generales relativos fomento de la cooperación interadministrativa en materia de administración electrónica.

**Artículo 8.** Derechos de los ciudadanos.

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

**CAPITULO SEGUNDO:** Identificación de los ciudadanos y presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones.

**Artículo 10.** Identificación de los ciudadanos.

**Artículo 10 bis.** La carpeta ciudadana.

**Artículo 11.** Acceso de la ciudadanía a la información administrativa electrónica.

**Artículo 12.** Presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones.

**CAPITULO TERCERO.** La sede electrónica.

**Artículo 13.** Las sedes electrónicas y la sede electrónica general.

**CAPITULO CUARTO.** El Procedimiento Administrativo Electrónico

**Artículo 14.** Identificación y acreditación de la voluntad de los órganos administrativos y la ciudadanía.

**Artículo 15.** Procedimientos incorporados a la tramitación electrónica.

**Artículo 16.** Actos administrativos.

**Artículo 17.** Iniciación del procedimiento.

**Artículo 18.** Actuación por representante

**Artículo 19.** Registro de representantes para la tramitación electrónica.

**Artículo 20.** Pluralidad de interesados.

**Artículo 21.** Tramitación electrónica de los procedimientos.

**Artículo 22.** Presentación de alegaciones, documentos y declaración responsable.

**Artículo 23.** Certificados administrativos electrónicos y transmisión de datos.

**Artículo 24.** Compulsas electrónicas y traslado de documentos en soporte papel.

**Artículo 25.** Documentos, certificados y volantes electrónicos.

**Artículo 26.** Finalización del procedimiento.

**Artículo 27.** Practica de la notificación por medios electrónicos.

**CAPITULO QUINTO.** Registro electrónico y archivos.

**Artículo 28.** Registro electrónico.

**Artículo 29.** Escritos y documentos susceptibles de registro de entrada.

**Artículo 30.** Archivo electrónico de documentos.

**Artículo 31.** Acceso a los registros y archivos administrativos electrónicos.

**CAPITULO SEXTO.** Incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación electrónica.

**Artículo 32.** Mecanismo de incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica.

**Artículo 33.** Proyecto de Incorporación.

**Artículo 34.** Tramitación del Proyecto de Incorporación.

**Artículo 35.** Catálogo de trámites y procedimientos.

**CAPITULO SÉPTIMO.** La difusión electrónica de la información administrativa.

**Artículo 36.** Información sobre la organización y los servicios de interés general

**Artículo 37.** Información administrativa.

**Artículo 38.** Calidad y seguridad en las sedes electrónicas de la Administración municipal.

**Artículo 39.** Tablón de Anuncios electrónico.

**Artículo 40.** Publicación oficial.

**CAPITULO OCTAVO.** De la factura electrónica y el pago electrónico.

**Artículo 41.** Factura electrónica.

**Artículo 42.** Pago electrónico.

#### **DISPOSICIONES ADICIONALES**

**Primera.** Sobre las lenguas del procedimiento.

**Segunda.** Sobre la creación de la Comisión Técnica de administración electrónica.

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Primera.** Incorporación de trámites y procedimientos actuales.

**Segunda.** Procedimientos en vigor.

**Tercera.** Tablón de anuncios electrónico.

**Cuarta.** Archivo electrónico.

#### **DISPOSICIONES FINALES**

**Primera.** Nuevos trámites y procedimientos.

**Segunda.** Adaptación normativa.

**Tercera.** Entrada en vigor.

### **ANEXO. TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS DISPONIBLES PARA SU GESTION POR MEDIOS ELECTRONICOS**

#### **EXPOSICION DE MOTIVOS**

En los últimos años se han producido cambios tecnológicos muy significativos que han supuesto la irrupción de nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

En el ámbito de la Administración Pública estos cambios se ven reflejados en la necesidad de incorporar estas tecnologías al funcionamiento cotidiano de la misma, tanto desde una perspectiva interna como de cara al propio ciudadano que se relaciona con la Administración Pública.

Nuestro Ordenamiento Jurídico ha incorporado paulatinamente preceptos en este sentido, así el 45.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y procedimiento Administrativo Común contiene la obligación para las Administraciones Públicas de impulsar "el empleo y la aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos" para el desarrollo de su actividad y ejercicio de sus competencias.

La Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce el derecho de ciudadanos y ciudadanas a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y desarrolla la obligación de las Administraciones Públicas de utilizar las tecnologías de la información de acuerdo con las previsiones de esta Ley, asegurando el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ámbito de sus competencias.

A nivel de Administración Local esta obligación se ha recogido en el artículo el artículo 70 bis de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local que establece la obligación de las entidades locales de "impulsar la utilización interactiva de tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, encuestas y, en su caso, consultas ciudadanas."

El Ayuntamiento de Betancuria consciente de estas obligaciones y en aras a prestar el mejor servicio posible a sus ciudadanos está procediendo a la incorporación paulatina de procedimientos administrativos por vía telemática, circunstancia que precisa de una adecuada regulación jurídica al objeto de garantizar los derechos y deberes ciudadanos, las

garantías de confidencialidad y veracidad de la información, la protección de datos, la creación de un archivo electrónico, registro de entrada electrónico, un tablón de anuncios electrónico y la regulación de los procedimientos que se tramitan por medios electrónicos con todas las garantías legales.

La Ordenanza también regula el acceso de los ciudadanos a información municipal de libre consulta y los trámites necesarios para la incorporación de procedimientos para su tramitación por medios electrónicos.

Finalmente se recogen en un anexo todos aquellos procedimientos que son objeto ya de tramitación telemática, anexo que de acuerdo con los requisitos establecidos en la Ordenanza se irá completando de forma paulatina.

## **CAPITULO PRIMERO. Objeto, principios generales, derechos y deberes de los ciudadanos.**

### **Artículo 1. Objeto**

**1.** La presente Ordenanza regula el uso de medios electrónicos en el ámbito del Ayuntamiento de Betancuria y las Entidades vinculadas o dependientes del mismo al objeto de:

**a)** Determinar los principios generales necesarios para el desarrollo de la Administración electrónica en el ámbito del Ayuntamiento de Betancuria de conformidad con lo dispuesto en la legislación estatal y autonómica reguladora de la materia.

**b)** Establecer los derechos y deberes que rigen las relaciones establecidas por medios electrónicos entre los ciudadanos y la Administración Municipal.

**c)** Regular las condiciones y efectos de la utilización de los medios electrónicos en el ámbito de la actividad administrativa y en especial en tramitación de los procedimientos administrativos.

**2.** A efectos de esta Ordenanza se entiende por medio electrónico cualquier mecanismo, instalación, equipo o sistema que permita producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como internet, telefonía fija y móvil u otras.

### **Artículo 2. Ámbito subjetivo de aplicación.**

**1.** Esta Ordenanza será de aplicación a:

**a)** Los órganos administrativos que integran el Ayuntamiento de Betancuria.

**b)** Los Organismos Autónomos, entidades públicas empresariales y resto de entidades vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Betancuria que en su caso existieren.

**2.** A las entidades y sociedades concesionarias de servicios públicos municipales les será de aplicación lo dispuesto en esta Ordenanza cuando así se establezca en el título concesional o así lo determine su órgano de gobierno para sus relaciones con la Administración Municipal y los ciudadanos en el marco de la prestación de servicios públicos municipales y en el ejercicio de potestades administrativas de su competencia.

**3.** La Ordenanza será así mismo de aplicación a los ciudadanos, entendiendo por tales a las personas físicas y jurídicas en sus relaciones con el Ayuntamiento de Betancuria y demás entidades y sociedades establecidas en el presente artículo.

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

**1.** La Ordenanza se aplica a todas aquellas actuaciones en que participe la Administración Municipal realizadas por medios electrónicos y concretamente:

**a)** Relaciones de carácter jurídico- administrativo entre los ciudadanos y la Administración Municipal.

- b) Consulta ciudadana de la información pública administrativa y de los datos administrativos que obren en poder de la Administración Local.
- c) Realización de trámites y procedimientos administrativos incorporados para su tramitación electrónica de acuerdo con lo previsto en esta Ordenanza.
- d) El tratamiento de la información obtenida por la Administración Municipal en el ejercicio de sus potestades.

2. Los principios establecidos en la presente Ordenanza resultarán así mismo de aplicación a:

- a) Las relaciones por medios electrónicos entre la Administración Municipal y las demás Administraciones Públicas.
- b) Comunicaciones entre los ciudadanos y Administración Municipal no reguladas por el Derecho Administrativo.
- c) Comunicaciones de avisos e incidencias; presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias; peticiones y otras formas de participación no reguladas específicamente.

**Artículo 4. Principios organizativos de la Administración Electrónica. La organización de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Betancuria se fundamenta en los siguientes principios:**

- a) Servicio al ciudadano: El impulso de la Administración Electrónica tiene por fin aproximar la Administración Pública al ciudadano, garantizando el acceso de éste a los servicios electrónicos municipales.
- b) Simplificación Administrativa en los términos establecidos en la legislación reguladora del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- c) Impulso de medios electrónicos.
- d) Neutralidad tecnológica: Las actuaciones previstas en la presente Ordenanza se llevarán a cabo por la Administración con independencia de los instrumentos tecnológicos utilizados, siendo la propia evolución tecnológica la que determinará el uso, en cada momento, del instrumento tecnológico más adecuado.
- e) Interoperabilidad: La Administración Municipal garantizará la adopción de los estándares de interoperabilidad y velará para que los sistemas de información utilizados por ella sean compatibles y se reconozcan con los de los ciudadanos y los de otras administraciones.
- f) Confidencialidad, seguridad y protección de datos: La Administración Municipal de Betancuria, de conformidad con la Legislación de protección de datos de carácter personal y demás normas relativas a la confidencialidad de datos de los ciudadanos, garantiza la confidencialidad y seguridad de los datos de los ciudadanos, siendo objeto de protección especial los datos de carácter personal.
- g) Publicidad y transparencia: En el uso de los medios electrónicos se facilitará la máxima difusión de las actuaciones administrativas y de cuanta información obre en los archivos administrativos dentro de los límites establecidos en el Ordenamiento Jurídico.
- h) Eficacia, eficiencia y economía.
- i) Cooperación: La Administración Municipal de Betancuria podrá establecer convenios, acuerdos y contratos con otras Entidades, Asociaciones y Colegios Profesionales para facilitar el acceso de sus asociados a los servicios de la Administración Electrónica Municipal.
- j) Participación: La Administración Municipal de Betancuria promoverá el uso de los medios electrónicos en el ejercicio de los derechos de participación ciudadana, en especial el derecho de petición, los derechos de audiencia e información pública, la iniciativa ciudadana, las

consultas y la presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias, considerando en todo caso los principios de buena fe y de utilización responsable.

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

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

**a)** Principio de accesibilidad y usabilidad.

La Administración Municipal de Betancuria garantiza el acceso a la información administrativa mediante el uso de sistemas sencillos que permitan obtener la información de manera rápida, segura y comprensible. Asimismo, la Administración Municipal pondrá a disposición de los ciudadanos discapacitados o con especiales dificultades los medios necesarios para que puedan acceder a la información administrativa a través de medios electrónicos, siguiendo los criterios y estándares generalmente reconocidos.

**b)** Principio de completitud y exactitud de la información que publique la Administración Municipal.

Se garantiza, en el acceso a la información por medios electrónicos, la obtención de documentos con el contenido exacto y fiel al original. La disponibilidad de la información en formato electrónico se entenderá sin perjuicio de la atención personalizada en las oficinas públicas o por otros medios tradicionales.

**c)** Principio de actualización.

La Administración Municipal mantendrá actualizada la información administrativa que sea accesible a través de canales electrónicos. En las publicaciones electrónicas constarán las fechas de actualización.

**d)** Principio de consulta abierta.

Se garantiza el acceso a la información administrativa que, de conformidad con las disposiciones legales sea de acceso general, sin exigir ninguna clase de identificación previa.

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

La realización electrónica de trámites administrativos está informada por los siguientes principios generales:

**a)** Principio de no discriminación por razón del uso de medios electrónicos. El uso de los medios electrónicos no podrá resultar discriminatorio para los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal. En este sentido, los sistemas de comunicación electrónica con la Administración sólo se podrán configurar como obligatorios y exclusivos en aquellos casos en que una norma con rango legal así lo establezca, en las relaciones interadministrativas, en las relaciones jurídico-tributarias y en las relaciones de sujeción especial, de conformidad con la normativa aplicable.

**b)** Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos. Se establecerán sistemas y procedimientos de trazabilidad que permitan a la ciudadanía conocer en todo momento, y a través de medios electrónicos, el estado de la tramitación y el historial de los procedimientos y documentos administrativos, sin perjuicio de la aplicación de los medios técnicos necesarios para garantizar la intimidad y la protección de los datos personales de las personas afectadas.

**c)** Principio de intermodalidad de medios. Un procedimiento iniciado por un medio se podrá continuar por otro diferente, siempre y cuando se asegure la integridad y seguridad jurídica del conjunto del procedimiento. Los trámites y procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica se podrán llevar a cabo por los canales y medios electrónicos que se

hayan determinado en el proceso de incorporación, de acuerdo con lo previsto en la presente Ordenanza.

#### **Artículo 7. Principios generales relativos fomento de la cooperación interadministrativa en materia de administración electrónica.**

La cooperación interadministrativa entre el Ayuntamiento de Betancuria en materia de Administración Electrónica estará informada por los siguientes principios generales:

**a.** Principio de cooperación y colaboración interadministrativas. El Ayuntamiento impulsará la firma, con el resto de las Administraciones Públicas todos aquellos convenios y acuerdos que sean necesarios para hacer posibles las previsiones de esta Ordenanza, y en particular, aquellos que tengan por objeto la fijación de estándares técnicos y el establecimiento de mecanismos para intercambiar y compartir información, datos, procesos y aplicaciones.

**b.** Principios de acceso y disponibilidad limitada. La Administración Municipal de Betancuria facilitará el acceso de las demás Administraciones Públicas a los datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad e integridad y disponibilidad de conformidad con lo dispuesto en la normativa de Protección de Datos de Carácter Personal.

La disponibilidad de tales datos se limitará estrictamente a aquellos que son requeridos a la ciudadanía por las restantes Administraciones para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia de acuerdo con lo previsto en la legislación básica de régimen jurídico de las Administraciones Públicas.

El acceso a dichos datos estará condicionado en el caso de datos de carácter personal a que se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal o demás normativa aplicable. Dicho consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.

#### **Artículo 8. Derechos de los ciudadanos.**

**1.** En el marco de la utilización de la Administración Electrónica Municipal, los ciudadanos tienen los siguientes derechos:

**a.** Dirigirse a la Administración Municipal a través de medios electrónicos, para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos previstos en la normativa de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común y normativa vigente en materia de régimen local, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones, oponerse a las resoluciones y actos administrativos, y, en general, ejercer los derechos y las facultades que les reconoce el ordenamiento jurídico administrativo, con total validez y seguridad.

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

**c.** A no presentar datos y documentos que se encuentren en poder de la Administración Municipal

**d.** A obtener copias de los documentos pertenecientes a procedimientos en los que tengan la condición de interesado.

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

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

**g.** A acceder a la Administración Electrónica independientemente de las herramientas tecnológicas utilizadas, de las disminuciones físicas, sensoriales o psíquicas.

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

**i.** A la confidencialidad y protección de sus datos de carácter personal de conformidad con la normativa aplicable.

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

**k.** A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquellos.

**2.** A la conservación en formato electrónico por la Administración Municipal de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

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

**1.** En el marco de la utilización de los medios electrónicos en la actividad la actuación de los ciudadanos debe estar presidida por los siguientes deberes: **a.** Utilizar los servicios y procedimientos de la Administración Electrónica de acuerdo con el principio de buena fe.

**b.** Facilitar a la Administración Municipal, en el ámbito de la Administración Electrónica, información veraz, completa, precisa y adecuada a los fines para los que se solicita.

**c.** Identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración Municipal, cuando éstas así lo requieran.

**d.** Deber de custodiar los elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración Municipal.

**e.** Respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.

### **CAPITULO SEGUNDO: Identificación de los ciudadanos y presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones.**

#### **Artículo 10. Identificación de los ciudadanos.**

**1.** La identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía en las relaciones con la Administración Municipal de Betancuria se podrá producir a través de la firma electrónica reconocida, salvo que una norma específica añada requisitos adicionales para la identificación y la acreditación de la voluntad de los ciudadanos y las ciudadanas.

**2.** El Ayuntamiento de Betancuria, directamente o a través de convenios, acuerdos o contratos con otras entidades, podrá suministrar los mecanismos de identificación y acreditación de la voluntad a los ciudadanos que lo soliciten, después de haber comprobado su identidad de manera específica.

**3.** En sus relaciones con la Administración Municipal de Betancuria las personas físicas, podrán, en todo caso y con carácter universal utilizar los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad Electrónico, de conformidad con la normativa reguladora del mismo.

**4.** A través de una tarjeta ciudadana emitida por el propio Ayuntamiento y cuya regulación venga determinada en su propio reglamento y al que expresamente se remite la presente ordenanza.

#### **Artículo 10 bis. La carpeta ciudadana.**

**1.** La Carpeta Ciudadana de la sede electrónica es el medio virtual de comunicación personal con la Administración Municipal. El acceso a la Carpeta Ciudadana se efectuará autenticando

la personalidad por medio del DNI electrónico o de alguno de los sistemas de firma electrónica del artículo 8.2, reconocidos en la sede electrónica.

**2.** A través de la Carpeta Ciudadana las personas físicas, así como sus representantes registrados, titulares de intereses legítimos en las actuaciones de la Administración Municipal, podrán utilizar sistemas y procesos telemáticos para:

- a)** Acceder a la información particular de esa persona, registrada en las bases de datos de la Administración Municipal.
- b)** Acceder de forma personalizada a información de carácter general de la misma.
- c)** Realizar operaciones y/o trámites administrativos de servicios que progresivamente la Administración Municipal vaya incorporando a la Carpeta Ciudadana.

**3.** Con el acceso a la Carpeta Ciudadana se entenderá que la persona usuaria acepta de forma expresa, plena y sin reservas, el contenido de todas y cada una de las normas y condiciones de uso publicadas en la sede electrónica en el momento del acceso.

**4.** A través de la Carpeta Ciudadana el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición de la persona interesada la información sobre el mismo, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información.

**5.** La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, su contenido, la fecha en la que fueron dictados, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

#### **Artículo 11.** Acceso de la ciudadanía a la información administrativa electrónica.

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

- a.** Información sobre la organización municipal y los servicios de interés general.
- b.** Consultas de disposiciones generales e información normativa.
- c.** Información incluida en el tablón de anuncios electrónico.
- d.** Publicaciones oficiales del Ayuntamiento de Betancuria.
- e.** Expedientes sometidos a información pública.
- f.** Otra información de acceso general.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, la Administración Municipal podrá, para la mejora de los servicios municipales o a efectos estadísticos, solicitar a la ciudadanía datos que no tengan carácter personal.

**2.** Los ciudadanos, en los términos establecidos en la normativa aplicable a las Administraciones Públicas podrán consultar libremente los documentos electrónicos almacenados por el Ayuntamiento que hagan referencia a procedimientos finalizados en la fecha de la consulta. Para garantizar el ejercicio cuidado y no abusivo del derecho de consulta descrito, será necesario que los ciudadanos se identifiquen a través de los medios electrónicos que determine el Ayuntamiento y que permitan dejar constancia de la identidad del solicitante y de la información solicitada.

**3.** El acceso a los documentos de carácter nominativo, a los documentos que contengan datos relativos a la intimidad de las personas y a los expedientes no finalizados queda reservado a las personas que acrediten las condiciones previstas por la legislación sobre régimen jurídico de las Administraciones Públicas y procedimiento administrativo común en cada caso. Para garantizar que el derecho de consulta sea ejercido por los ciudadanos que se encuentran legalmente habilitados para ello, los servicios municipales exigirán su identificación por medio de cualquier procedimiento electrónico de identificación seguro, entre los especificados en esta Ordenanza.

**4.** El derecho de acceso no podrá llevarse a cabo en los expedientes que así se establezcan en la legislación de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y procedimiento administrativo común. El acceso a archivos y documentos que de conformidad con la normativa aplicable se rija por disposiciones específicas quedará reservado a aquellas personas que acrediten las condiciones exigidas por la legislación vigente en cada caso.

#### **Artículo 12.** Presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones.

1. Los escritos y documentos electrónicos que presenten los ciudadanos deberán incorporar el mecanismo de identificación y acreditación de la voluntad del ciudadano que en cada caso se defina.
2. La Administración Municipal, una vez presentado el escrito o documento electrónico, podrá requerir la subsanación de cualquier defecto formal ocasionado por el incumplimiento de los requisitos de identidad, integridad y autenticidad previstos en esta Ordenanza.

### **CAPITULO TERCERO. La sede electrónica.**

#### **Artículo 13. Las sedes electrónicas y la sede electrónica general.**

1. Las sedes electrónicas son todas aquellas direcciones electrónicas disponibles para la ciudadanía a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a un órgano, área, entidad administrativa u organismo público del Ayuntamiento de Betancuria en el ejercicio de sus competencias.
2. El Ayuntamiento de Betancuria y los diferentes organismos públicos del mismo velarán por la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de cada sede electrónica.
3. Las sedes electrónicas se establecerán, previo informe de los Servicios municipales competentes, a solicitud del órgano, unidad u organismo interesado, con sujeción a los principios de publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.  
Se garantizará, en todo caso, la identificación del titular de la sede, así como la disponibilidad de medios para la formulación de sugerencias y quejas.
4. Cuando resulte necesario, se habilitarán en las distintas sedes electrónicas sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras.
5. La publicación, en las sedes electrónicas que sean titularidad del Ayuntamiento de Betancuria y de sus organismos públicos, 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 la ciudadanía.
6. En el Ayuntamiento de Betancuria se mantendrá un registro actualizado de sedes electrónicas, características, condiciones de uso y titular de las mismas.
7. Se establece como sede electrónica general de la Administración municipal el punto de acceso electrónico general [www.Betancuria.gob.es](http://www.Betancuria.gob.es). En esta sede, se pondrá a disposición de la ciudadanía la relación de servicios y el modo de acceso a los mismos, debiendo mantenerse coordinado con los restantes puntos de acceso electrónico de la Administración municipal y sus Organismos Públicos, hacia los que existirá un enlace directo.
8. De conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional Segunda de la presente Ordenanza, la sede electrónica general estará disponible en valenciano y castellano, pudiendo incluirse informaciones en otros idiomas cuando ello se considere de interés general.
9. Los Servicios Generales del Ayuntamiento de Betancuria se responsabilizarán de la sede electrónica general de la Administración municipal, y a ellos corresponderá su gestión y administración, sin perjuicio de las competencias que, con respecto a su contenido, pudieran poseer otras Áreas y Servicios municipales.

### **CAPITULO CUARTO. El Procedimiento Administrativo Electrónico**

#### **Artículo 14. Identificación y acreditación de la voluntad de los órganos administrativos y la ciudadanía.**

1. Para la identificación y autenticación del ejercicio de su competencia en la actuación administrativa por medios electrónicos, el Ayuntamiento de Betancuria podrá determinar los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:
  - a). Sello electrónico del Ayuntamiento basado en certificado electrónico que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
  - b). Código seguro de verificación vinculado al Ayuntamiento, órgano del mismo y en su caso a la persona firmante del documento.

Los certificados electrónicos indicados incluirán el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente y contendrán la identidad de la persona titular en el caso de sello electrónico de órganos administrativos.

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

**2.** La identificación y autenticación del ejercicio de sus competencias por parte de los empleados públicos de la Administración Municipal de Betancuria se llevará a cabo mediante firma electrónica reconocida pudiendo utilizarse la firma electrónica basada en el Documento Nacional de Identidad a los efectos de este artículo.

Tal identificación o autenticación podrá ser válidamente realizada por funcionarios públicos, previamente facultados para ello por el Secretario General del Ayuntamiento, mediante el uso del sistema de firma electrónica del que estén dotados. Para ello, el ciudadano deberá identificarse y prestar consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.

**3.** El Ayuntamiento mantendrá actualizado un registro de funcionarios habilitados para la identificación o autenticación del ciudadano.

#### **Artículo 15. Procedimientos incorporados a la tramitación electrónica.**

**1.** El Ayuntamiento de Betancuria incorporará progresivamente los trámites y procedimientos administrativos municipales a la tramitación por vía electrónica de acuerdo con lo previsto en la presente Ordenanza.

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

#### **Artículo 16. Actos administrativos.**

**1.** Los actos administrativos dictados en el ámbito de la Administración Municipal de Betancuria podrán emitirse de forma automatizada, con pleno cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa aplicable a las Administraciones Públicas y los dispuestos en la presente Ordenanza.

**2.** Las previsiones contenidas en este artículo no serán de aplicación a las comunicaciones que se produzcan al margen de los procedimientos administrativos.

**3.** Los documentos emitidos por particulares en sus relaciones por medios electrónicos con la Administración Municipal de Betancuria tendrán validez siempre y cuando quede acreditada su autenticidad, integridad y conservación.

#### **Artículo 17. Iniciación del procedimiento.**

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

**a)** Las solicitudes mencionadas en el apartado anterior deberán contener la firma electrónica reconocida del interesado o cualquier otro mecanismo de identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos reconocidos por una norma específica de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10 de esta Ordenanza.

#### **Artículo 18. Actuación por representante**

**1.** Los ciudadanos en sus relaciones por medios electrónicos con la Administración Municipal de Betancuria podrán actuar por medio de representante o apoderado de acuerdo con lo previsto en la normativa general de procedimiento administrativo. En todo caso, la validez de las actuaciones realizadas por representación o apoderamiento estará sujeta a la acreditación de la misma.

**2.** El procedimiento de acreditación de la representación cuando se realicen actuaciones por medios electrónicos se podrá llevar a cabo a través de cualquiera de los siguientes procedimientos:

- a. Mediante la presentación de apoderamientos en soporte electrónico.
  - b. Mediante los certificados de firma electrónica que incluyan la relación de representación y que sean aceptados por el Ayuntamiento de Betancuria conforme a lo que se establece en esta Ordenanza.
  - c. Mediante la declaración del apoderamiento por parte de la o el 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 de Betancuria haya firmado el oportuno convenio de colaboración.
- 3.** Las personas físicas que pretendan actuar ante el Ayuntamiento de Betancuria en nombre y representación de otras personas físicas o jurídicas, acreditarán la representación por los siguientes medios:
- a. Documento público o privado con firma notarialmente legitimada, cuando la persona representada sea una persona jurídica o una persona física incapacitada judicialmente (representación legal)
  - b. Por la comparecencia personal de la persona representada y del representante, ante el órgano administrativo competente que se determine, cuando la persona representada sea una persona física con capacidad de obrar plena (representación voluntaria)
- 4.** La Administración municipal podrá requerir, en cualquier momento, la acreditación de dicha representación.

#### **Artículo 19. Registro de representantes para la tramitación electrónica**

- 1.** El Ayuntamiento de Betancuria contará con un Registro de Representantes para la Tramitación Electrónica, que recogerá todas las inscripciones válidamente formuladas por parte de los interesados.
- 2.** El órgano competente aprobará un modelo normalizado para la solicitud de alta, modificación o baja del Registro de Representaciones para la Tramitación Electrónica, cuya cumplimentación será requisito imprescindible para la inscripción de la representación en el citado Registro, y que recogerá el plazo de duración de la inscripción de la representación y el alcance de la misma.
- 3.** Las solicitudes de alta, modificación o baja del Registro de Representaciones para la Tramitación Electrónica deberán resolverse expresamente por el Ayuntamiento de Betancuria en el plazo de tres meses, entendiéndose estimadas en caso de no recaer resolución expresa en dicho plazo.

#### **Artículo 20. Pluralidad de interesados.**

Cuando en una solicitud telemática haya más de un interesado, ésta tendrá que ser firmada electrónicamente por todos ellos, y las actuaciones se realizarán con el que se haya señalado expresamente o, en su defecto, con el interesado que aparezca como primer firmante.

#### **Artículo 21. Tramitación electrónica de los procedimientos.**

- 1.** Los programas, aplicaciones y sistemas informáticos que en cada caso se aprueben para la realización por medios electrónicos de los trámites administrativos deberán garantizar el control de tiempos y plazos, la constancia de la fecha y hora y la identificación de las personas responsables de las actuaciones y respetar el orden de tramitación de los expedientes.
- 2.** En los procedimientos administrativos tramitados electrónicamente la Administración Municipal de Betancuria garantiza que los derechos de audiencia e información pública a los interesados se puedan ejercer a través de medios electrónicos.
- 3.** El interesado podrá solicitar y obtener información sobre el estado de la tramitación de los procedimientos en los que forma parte, información que deberá contener la fase del procedimiento en la que se encuentra el interesado y los órganos encargados de su tramitación y resolución.

#### **Artículo 22. Presentación de alegaciones, documentos y declaración responsable.**

- 1.** Los interesados en un procedimiento administrativo tramitado por medios electrónicos podrán en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución formular alegaciones por vía telemática que deberán ser tenidas en cuenta en la forma que se establece en la normativa general de procedimiento administrativo. La presentación de estas alegaciones

deberá contener la totalidad de los requisitos de identificación, seguridad e integridad contemplados en la presente Ordenanza y demás normativa que fuere de aplicación.

**2.** No será necesario aportar documentos que se encuentren en poder de la Administración Municipal o de otras Administraciones Públicas con las que el Ayuntamiento de Betancuria haya firmado un convenio de colaboración. El ejercicio de este derecho se hará de acuerdo con la normativa aplicable a cada procedimiento.

**3.** El Ayuntamiento de Betancuria promoverá la paulatina sustitución de la aportación de documentos acreditativos del cumplimiento de requisitos por una declaración responsable del interesado indicativa de la concurrencia de dichos requisitos y el compromiso de aportar los justificantes, a requerimiento de la Administración.

### **Artículo 23. Certificados administrativos electrónicos y transmisión de datos.**

**1.** El Ayuntamiento de Betancuria promoverá la eliminación paulatina de los certificados emitidos en formato de papel que serán sustituidos por certificados electrónicos o transmisiones de datos. Dichos certificados y transmisiones de datos se ajustarán a las prescripciones establecidas en la normativa vigente en materia de protección de datos, procedimiento administrativo y a lo dispuesto en la presente Ordenanza.

**2.** Los certificados administrativos electrónicos producirán idénticos efectos que los expedidos en soporte papel. El contenido de éstos se podrá imprimir en soporte papel y la firma manuscrita será sustituida por un código de verificación generado electrónicamente, que permitirá comprobar su autenticidad accediendo electrónicamente a los archivos del órgano emisor.

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

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

**3.** El Ayuntamiento de Betancuria promoverá la firma de convenios con las entidades públicas o privadas tanto emisoras como receptoras de certificados o documentos administrativos, para simplificar la obtención, la transmisión y, en su caso, la convalidación de documentos o certificados electrónicos por transmisiones de datos.

**4.** La aportación de certificados que prevén las normas reguladoras de los procedimientos administrativos se podrá realizar a través de certificados electrónicos, con plena validez y eficacia, de acuerdo con las siguientes normas:

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

**b.** Para la sustitución de un certificado en papel por la transmisión de los datos correspondientes, la persona 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 prestara su consentimiento, el interesado o la interesada deberá solicitar y aportar el certificado correspondiente.

**c.** En la solicitud de transmisión de datos efectuada por parte de la Administración Municipal de Betancuria se deberán identificar a los titulares del órgano solicitante, los datos requeridos, la finalidad para la que se requieren debiendo dejarse constancia de la petición y de la recepción de datos en el órgano receptor. En la solicitud deberá constar que se dispone del consentimiento expreso de las personas titulares afectadas, de la manera prevista en el apartado anterior, salvo que este consentimiento no sea necesario, en virtud de una norma con rango de ley.

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

#### **Artículo 24. Compulsas electrónicas y traslado de documentos en soporte papel.**

**1.** La compulsa electrónica de documentos electrónicos y en soporte papel se realizará mediante un procedimiento de digitalización seguro, que incluya la firma electrónica reconocida del personal al servicio de la Administración Municipal que haya realizado la compulsa y que garantice la seguridad y la integridad de la copia.

Los documentos compulsados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas a los efectos previstos en la legislación de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y procedimiento administrativo común.

**2.** La Administración municipal podrá obtener imágenes electrónicas de los documentos privados aportados por los ciudadanos, con su misma validez y eficacia, a través de procesos de digitalización que garanticen su autenticidad, integridad y la conservación del documento imagen, de lo que se dejará constancia. Esta obtención podrá realizarse de forma automatizada, mediante el correspondiente sello electrónico.

**3.** La incorporación de documentos en soporte papel a los trámites y procedimientos administrativos que se hayan incorporado a la tramitación por vía electrónica se realizará mediante la compulsa electrónica de dichos documentos.

**4.** Los documentos compulsados electrónicamente serán válidos tanto en el procedimiento concreto para el que se ha realizado la compulsa como para cualquier otro procedimiento tramitado por la Administración Municipal.

**5.** Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se tramite totalmente en soporte electrónico, se procederá, por parte del órgano competente, a la reproducción en soporte papel de las solicitudes, mediante compulsa para continuar con la tramitación del expediente.

**6.** Los documentos electrónicos se podrán trasladar a copias en soporte papel mediante procedimientos automatizados. Las copias realizadas en soporte papel de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas siempre que incluyan la impresión de un código generado electrónicamente u otros sistemas de verificación que permitan contrastar su autenticidad mediante el acceso a los archivos electrónicos de la Administración Municipal.

#### **Artículo 25. Documentos, certificados y volantes electrónicos**

**1.** La Administración municipal podrán emitir válidamente por medios electrónicos documentos, certificados y volantes electrónicos, siempre que aquéllos incorporen las firmas electrónicas necesarias a las que se refiere la presente Ordenanza.

**2.** Los procedimientos para la emisión de este tipo de documentos, certificados y volantes electrónicos deberán ser establecidos conforme a lo dispuesto en la presente Ordenanza. En cualquier caso, en los documentos electrónicos emitidos por los órganos en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza se garantizará que la firma electrónica sólo pueda ser utilizada por los signatarios debidamente autorizados en razón de sus competencias o funciones.

**3.** Estos documentos administrativos incluirán referencia temporal, que se garantizará a través de medios electrónicos -sellado de tiempo proporcionado por una de las entidades proveedoras de los sistemas de firma electrónica- cuando la naturaleza del documento así lo requiera, lo que se podrá acreditar en cualquier momento mediante el código seguro de verificación.

#### **Artículo 26. Finalización del procedimiento.**

**1.** El acto o resolución que ponga fin a un procedimiento tramitado electrónicamente deberá identificar al órgano competente para resolver, cumplir los requisitos formales previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo común, e ir acompañado de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente para dictar el acto o resolución.

**2.** El traslado de documentos electrónicos, incluidos los que deben figurar en los libros de resoluciones y en los libros de actas de los órganos de gobierno municipales mientras éstos no estén en soporte electrónico, se hará de acuerdo con el procedimiento de compulsa electrónica previsto en el artículo 24.

#### **Artículo 27. Práctica de la notificación por medios electrónicos**

**1.** La Administración municipal podrá practicar la notificación por medios telemáticos siempre que los interesados, poseedores de firma electrónica reconocida, hayan manifestado la

aceptación del sistema; bien por haber indicado el medio telemático como preferente para la recepción de notificaciones en su solicitud, escrito o comunicación, o bien por haber consentido expresamente su utilización, sin perjuicio de lo dispuesto en esta Ordenanza para la obligatoriedad de las comunicaciones mediante medios electrónicos.

**2.** Los titulares de un certificado de firma electrónica reconocida que accedan, mediante su identificación y autenticación de acuerdo a lo dispuesto en esta Ordenanza, al portal municipal de administración electrónica para la realización de cualquier tramitación, dispondrán de su propio buzón en la Web personal, que tendrá vigencia indefinida. Dicho buzón de la Web personal quedará inhabilitado, a los solos efectos de la práctica de notificaciones telemáticas, en los supuestos en los que el titular solicite expresamente su revocación o modificación, en los casos de defunción de la persona física o extinción de la personalidad jurídica, cuando una resolución administrativa o judicial ordene lo contrario o por el transcurso de tres años sin que se utilice aquél para la práctica de las notificaciones, supuesto este último en el cual le será comunicado al interesado para que pueda expresar su interés por mantener el sistema activo.

**3.** La notificación telemática se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el acceso al contenido de la notificación en el buzón de la Web personal, previa incorporación de la firma electrónica del interesado. Para ello, el Ayuntamiento de Betancuria habrá informado anteriormente al interesado, por los medios auxiliares que se establezcan, de la existencia de una notificación en el buzón de la Web personal, procurando, en todo caso, la utilización de las nuevas tecnologías (NTIC's) para facilitar al máximo la comunicación con el interesado.

El sistema de notificación acreditará las fechas y las horas en que se produzca:

**a)** El depósito de la notificación en el buzón de la Web personal del interesado.

En el caso de que, tras el depósito de la notificación en el buzón de la Web personal, hayan transcurrido diez días naturales sin acceder al contenido de la misma, ésta se enviará por correo a través del procedimiento ordinario, de acuerdo con el artículo 59 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 instancias del interesado se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso a su buzón de la Web personal.

**b)** El acceso al contenido de la notificación.

Tras el acceso al contenido de la notificación y una vez generado el sellado de tiempo (fecha y hora), como si de un acuse de recibo se tratara, empezarán a computarse los plazos legales que la notificación disponga.

En el supuesto de que el acto que se pretende notificar conlleve aparejada la necesidad de realización de un pago por parte del administrado, y una vez que éste, previa incorporación de la firma electrónica, haya accedido al contenido de la correspondiente liquidación tributaria en su buzón de la Web personal, se entenderá notificado dicho acto desde la ejecución del citado pago.

**c)** Cualquier causa técnica que imposibilite alguna de las circunstancias anteriores.

**4.** Durante la tramitación de los procedimientos, el interesado podrá requerir al órgano 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 Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sin perjuicio de lo dispuesto en esta Ordenanza para la obligatoriedad de las comunicaciones mediante medios electrónicos.

## **CAPITULO QUINTO. Registro electrónico y archivos.**

Artículo 28. Registro electrónico.

**1.** Se crea el registro electrónico del Ayuntamiento de Betancuria

**2.** El Registro electrónico se integrará a todos los efectos en el Registro General de la Corporación y tendrá carácter voluntario para los ciudadanos, excepto cuando una norma con rango de Ley establezca lo contrario o las normas reguladoras de futuros procedimientos administrativos electrónicos establezcan la obligatoriedad de presentar por este medio escritos, solicitudes y comunicaciones a la Administración.

**3.** El acceso al Registro electrónico podrá llevarse a cabo durante las 24 horas del día, todos los días del año. Un sistema de consignación electrónica acreditará la fecha de entrada y salida de los escritos, solicitudes y comunicaciones. A efectos del cómputo de plazos, la recepción de escritos en un día inhábil se entenderá efectuada en el primer día hábil siguiente. El Registro electrónico se regirá por la fecha y la hora oficiales que deberán constar en la página de acceso al Registro electrónico.

**4.** La presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones en el Registro electrónico tendrá los mismos efectos que la presentación en cualquier otro registro habilitado establecido en la normativa general de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

**5.** El Registro electrónico emitirá automáticamente un justificante de la recepción de los documentos presentados en el que se dará constancia del asiento de entrada que se asigne al documento. En caso de no recepción por parte del Registro electrónico de la documentación presentada el solicitante deberá ser advertido de dicha circunstancia o, en su caso, recibir un mensaje de indicación de error o deficiencia de la transmisión implica que no se ha producido la recepción, debiendo realizar la presentación en otro momento o utilizando otros medios.

**6.** No obstante lo establecido anteriormente cuando el Ayuntamiento de... prevea que el Registro electrónico no podrá estar operativo deberá informar de esta circunstancia a los usuarios.

**7.** El Ayuntamiento de Betancuria aprobará el Reglamento del Registro que regulará, desarrollará y ampliará el contenido de la presente ordenanza en esa materia.

#### **Artículo 29. Escritos y documentos susceptibles de registro de entrada**

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

**2.** Cuando el interesado deba adjuntar determinada documentación para la tramitación de su solicitud o escrito, ésta podrá aportarse en soporte electrónico cuando se trate de documentos firmados electrónicamente por la propia persona interesada o por terceros que vengan autenticados a través de la firma electrónica reconocida.

En caso contrario, dicha documentación deberá presentarse en el plazo máximo de diez días hábiles en soporte papel original o copia compulsada del documento por cualquier de los medios admisibles en derecho, en cualquiera de las oficinas de registro del Ayuntamiento y en los demás lugares que establece la normativa general de procedimiento administrativo, indicando el número de registro de entrada asignado a la solicitud a la que se adjunta dicha documentación. La falta de presentación conllevará la aplicación del régimen general de subsanación de solicitudes.

#### **Artículo 30. Archivo electrónico de documentos.**

**1.** La Administración Municipal podrá archivar por medios electrónicos todos los documentos que se produzcan en el ejercicio de sus funciones, de manera que se cumplan los términos previstos en la normativa de procedimiento administrativo común y normativa autonómica valenciana en materia de archivos. La reproducción en soporte electrónico de documentos en soporte papel se hará de conformidad con el procedimiento de compulsas previsto en esta Ordenanza.

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

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

**4.** El Ayuntamiento de Betancuria podrá establecer convenios o acuerdos con otras entidades para el archivo definitivo de sus documentos electrónicos, siempre y cuando se cumplan las garantías previstas en este artículo.

#### **Artículo 31. Acceso a los registros y archivos administrativos electrónicos.**

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

## **CAPITULO SEXTO. Incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación electrónica.**

### **Artículo 32. Mecanismo de incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica.**

**1.** La incorporación de procedimientos y trámites para su gestión electrónica por parte del Ayuntamiento de Betancuria se llevará a cabo con pleno respeto de las garantías y procedimientos administrativos establecidos en la normativa general de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento administrativo Común, teniendo en cuenta los objetivos de simplificación administrativa.

**2.** La aplicación de medios electrónicos a la gestión de procedimientos, procesos y servicios irá precedida siempre de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento de conformidad con los criterios establecidos en la normativa sobre acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

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

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

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

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

**c.** A la firma de convenios de colaboración y cooperación con otras administraciones y entidades en materia de Administración Electrónica.

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

### **Artículo 33. Por resolución de alcaldía y con carácter previo a un procedimiento de tramitación electrónica, se realizarán las siguientes actuaciones:**

**1.** Simplificación de trámites y reducción de documentación a aportar.

**2.** Normalización de actos y documentos administrativos. Identificación y normalización de circuitos de firma por tipo de documento.

**3.** Definición de la consulta del estado de tramitación y activación en la oficina virtual.

**4.** Publicación en la sede electrónica de la carta de servicios con la información del procedimiento.

**5.** Formar al personal responsable de la tramitación del procedimiento.

### **Artículo 34. Tramitación del Proyecto de Incorporación.**

**1.** Corresponderá a los servicios técnicos municipales la redacción de los Proyectos de Incorporación. Para la elaboración del proyecto podrán suscribirse convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas al objeto de recabar el apoyo técnico de las mismas.

**2.** Redactado el Proyecto el mismo deberá ser sometido a informe de la Secretaría General del Ayuntamiento.

**3.** Emitido el precitado informe el expediente será remitido a la Alcaldía para su aprobación e inclusión en el catálogo de trámites y procedimientos.

### **Artículo 35. Catálogo de trámites y procedimientos.**

Aprobada la incorporación de un trámite o de un procedimiento para su tramitación por vía electrónica, se incluirá, a los efectos informativos, en el catálogo de trámites y procedimientos electrónicos del Ayuntamiento, publicado en la sede electrónica de la Administración municipal.

## **CAPITULO SÉPTIMO La difusión electrónica de la información administrativa.**

### **Artículo 36. Información sobre la organización y los servicios de interés general**

**1.** La Administración Municipal facilitará por medios electrónicos, como mínimo a través de la sede electrónica de la Administración municipal, información sobre:

- a.** Su organización y sus competencias.
- b.** Los servicios que tenga encomendados o asumidos.
- c.** Los procedimientos administrativos que tramitan por medios electrónicos, con indicación de los requisitos esenciales y de los plazos de resolución y notificación, así como del sentido del silencio.
- d.** Los datos de localización, como son la dirección postal, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico.

**2.** Se podrá difundir a través de medios electrónicos cualquier otra información que se considere de interés general para los ciudadanos.

**3.** En la información facilitada se hará constar la fecha de actualización de la misma

**4.** La incorporación de contenidos a la información administrativa accesible por medios electrónicos se realizará de acuerdo con los principios establecidos en esta Ordenanza.

### **Artículo 37. Información administrativa.**

La Administración Municipal facilitará a través de medios electrónicos toda la información administrativa que por prescripción legal o resolución judicial se tenga que hacer pública, y se especificará en todos los casos el órgano administrativo autor del acto o disposición publicados. Sin perjuicio de añadir otras informaciones la Administración Municipal hará pública la siguiente información:

- a.** Los acuerdos de los órganos de gobierno.
- b.** Las ordenanzas y reglamentos municipales.
- c.** El presupuesto municipal.
- d.** El Registro Municipal de Solares y Edificios a Rehabilitar
- e.** El contenido actualizado de los instrumentos de ordenación urbanística en vigor y de cualesquiera actos de tramitación que sean relevantes para su aprobación o alteración.
- f.** Los anuncios de información pública.
- g.** Los procedimientos de contratación administrativa.
- h.** Los procedimientos de concesión de subvenciones.
- i.** Los procedimientos de selección de personal.
- j.** Los impresos y formularios de los trámites y procedimientos municipales.
- k.** Boletín de información municipal.

### **Artículo 38. Calidad y seguridad en las sedes electrónicas de la Administración municipal.**

**1.** Los servicios de las sedes electrónicas de la Administración municipal 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 pueden no estar operativos, se informará de ello con antelación suficiente a los usuarios indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponibles.

**2.** Se garantizará la seguridad de las sedes electrónicas de las entidades incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza, para garantizar la autenticidad e integridad de la información expuesta.

**3.** Las sedes electrónicas de la Administración municipal cumplirán 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.** La Administración Municipal de Betancuria no se hace responsable 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 las entidades y organismos integrantes de la misma.

### **Artículo 39. Tablón de Anuncios electrónico.**

1. La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria se deba publicar mediante edictos en el tablón de anuncios, se completará con su publicación en la sede electrónica del Ayuntamiento. El acceso al tablón de edictos electrónico será libre.
2. El tablón de edictos electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad de su contenido. A los efectos del cómputo de los plazos que corresponda, se establecerá el mecanismo que garantice la constatación de la fecha y hora de publicación de los edictos.
3. El tablón de edictos electrónico estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la sede electrónica de la Administración municipal. Cuando por razones técnicas se prevea que el tablón de edictos electrónico puede no estar operativo, se deberá informar de ello a las usuarias y usuarios con antelación suficiente, indicando cuáles son los medios alternativos de consulta del tablero que estén disponibles.

#### **Artículo 40. Publicación oficial.**

La difusión de información y documentación por medios electrónicos no sustituye la publicidad de las disposiciones normativas y los actos que deban ser publicados en un boletín oficial, conforme al Ordenamiento Jurídico.

La difusión de información y documentación por medios electrónicos puede complementar la publicidad realizada en boletines oficiales en soporte papel, 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.

### **CAPITULO OCTAVO.- De la factura electrónica y el pago electrónico.**

#### **Artículo 41. Factura electrónica.**

1. La Administración municipal y sus organismos públicos admitirán, en la medida que sus posibilidades lo permitan, la presentación, por medios electrónicos, de facturas emitidas por terceros respecto de servicios que les hayan sido prestados, cuando les conste la autenticidad del emisor y del documento y cumpla las demás condiciones establecidas por la normativa correspondiente.

Si no constase la veracidad del emisor o del documento, requerirán la misma al emisor para que la acredite por los medios que la Administración estime oportunos.

2. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 28.1 de la presente Ordenanza, la Administración municipal podrá establecer la obligatoriedad de presentación de facturas en formato electrónico, en los casos que oportunamente se determinen en los Manuales de Procedimiento que se aprueben en el Ayuntamiento.

3. La Administración municipal procederá al pago de las cantidades reflejadas empleando preferentemente procedimientos administrativos por medios electrónicos.

#### **Artículo 42. Pago electrónico.**

1. La Administración municipal y sus organismos públicos habilitarán sistemas electrónicos de pago que permitan a la ciudadanía el ingreso de tributos, sanciones, multas, recargos u otras cantidades adeudadas a aquéllas, previa liquidación en los casos necesarios.

2. Para el cumplimiento de lo dispuesto en el punto anterior, la Administración municipal podrá valerse de Pasarelas de Pago Electrónico habilitadas por otras Administraciones Públicas, que permitan intercambiar datos *on-line* con determinadas Entidades Financieras de forma segura y confidencial, incorporando con ello el pago *on-line* en cualquier punto de una tramitación telemática.

3. Los sistemas de pago electrónico que se habiliten emitirán el correspondiente impreso justificativo del pago realizado.

### **DISPOSICION ADICIONAL ÚNICA**

#### **Primera. Incorporación de trámites y procedimientos actuales.**

Los trámites y procedimientos disponibles actualmente para la tramitación por vía electrónica y que se relacionan en el anexo de esta Ordenanza, se considerarán incorporados a la

tramitación electrónica y se deberán incluir en el catálogo de trámites y procedimientos electrónicos del Ayuntamiento de Betancuria desde el momento de entrada en vigor de esta Ordenanza.

**Segunda. Procedimientos en vigor.**

Esta Ordenanza no se aplicará a los procedimientos iniciados con anterioridad a su entrada en vigor.

**Tercera. Tablón de anuncios electrónico.**

El tablón de anuncios regulado en la presente Ordenanza será puesto en funcionamiento como máximo en el plazo de un año desde la entrada en vigor de la misma.

**Cuarta. Archivo electrónico.**

En el plazo de un año desde la entrada en vigor de la Ordenanza deberá existir al menos una propuesta acerca de la puesta en marcha, organización y funcionamiento del Archivo electrónico previsto en esta Ordenanza.

**DISPOSICIONES FINALES**

**Primera.** Nuevos trámites y procedimientos.

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

**Segunda.** Adaptación normativa.

El Ayuntamiento de Betancuria se compromete a adaptar la normativa municipal a lo dispuesto en esta Ordenanza.

**Tercera.** Entrada en vigor.

La presente Ordenanza entrará en vigor a partir del día siguiente al de su publicación íntegra en el Boletín Oficial de la Provincia y tablón de edictos.

**ANEXO. TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS DISPONIBLES PARA SU GESTION POR MEDIOS ELECTRONICOS**

**Cultura y Turismo**

Documento ingreso La Peña.  
Solicitud cesión aulas municipales.

**Oficina Técnica**

Modelo Solicitud Licencia Segregación.  
Modelo Solicitud Licencia Obra Menor.  
Modelo Solicitud Licencia Obra menor comunicada.  
Modelo Solicitud Licencia Obra mayor.  
Modelo Solicitud Certificado Urbanístico.  
Modelo Solicitud Certificado Prescripción Urbanística.  
Modelo Solicitud Cambio de Uso.  
Modelo Comunicación Previa Actividad.



Declaración Responsable Inicio Actividad Clasificada.  
Declaración Responsable Inicio Actividad Clasificada Previa Licencia de Instalación.  
Declaración Responsable 1ª Ocupación.  
Normativa Plan Especial del Conjunto Histórico de Betancuria.  
Plan Rector de Uso y Gestión del Parque Rural de Betancuria.  
Plan General de Ordenación de Betancuria – Aprobación Provisional.

### **Padrón**

Solicitud Tarjeta de Transporte.  
Modelo Solicitud Alta Padrón.  
Modelo Solicitud Alta Padrón Nacimiento.  
Modelo Solicitud Agua Agrícola.  
Modelo Renovación Padronal Extranjeros.  
Modelo Instancia General.  
Modelo Confirmación de Residencia.  
Modelo Cambio Variación de datos.  
Modelo Cambio Domicilio.  
Modelo Autorización Gestiones.  
Modelo Alta Terceros.  
Documentación necesaria Alta Padrón Habitantes.  
Documentación Aportar A.P.M.H.

### **Recaudación**

Modelo Solicitud Reembolso del IVTM.  
Modelo Solicitud Fraccionamiento Deuda.  
Modelo Solicitud Exención del IVTM.  
Modelo Solicitud Domiciliación Bancaria Pago Deudas.  
Modelo Solicitud Devolución Ingresos Indebidos.  
Modelo Solicitud Certificado Reconocimiento Existencia Obligaciones Pendientes.  
Modelo Solicitud Aplazamiento Deuda.  
Modelo Solicitud Anulación Recibos.  
Modelo Solicitud Anulación Liquidaciones.  
Modelo Solicitud Alta Padrón Basuras.  
Modelo Cambio Titularidad Padrón Basuras.  
Modelo Baja Padrón Basuras.  
Modelo Autoliquidación Vehículos.

### **Festejos**

Modelo Instancia General.  
Solicitud Cesión Aulas Municipales.  
Solicitud Instalación Puestos La Peña.  
Documento Ingreso La Peña.”