



**ORDENANZA REGULADORA
DEL REGISTRO ELECTRÓNICO**

Exposición de motivos

TÍTULO PRELIMINAR AMBITO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo

Artículo 3. Ámbito de aplicación objetivo

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

Artículo 4. Derechos de los ciudadanos en el marco de la administración electrónica.

Artículo 5. Deberes de la ciudadanía en el marco de las relaciones administrativas establecidas a través de medios electrónicos.

Artículo 6. Consentimiento para el tratamiento de datos de carácter personal a través de medios electrónicos.

Artículo 7. Calificación de los documentos que contengan datos de carácter personal

TÍTULO SEGUNDO RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

CAPÍTULO I MEDIOS DE ACCESO Y SEDE ELECTRÓNICA

Artículo 8. Medios de acceso a los servicios electrónicos

Artículo 9. Creación de la sede electrónica.

Artículo 10. Aprobación y publicidad de los programas y aplicaciones.

Artículo 11. Información sobre la organización y los servicios de interés general.

Artículo 12. Calidad y seguridad en la sede electrónica.

Artículo 13. Tablón de anuncios o edictos electrónico.

Artículo 14. Publicación oficial

CAPÍTULO II NORMAS DE IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA

Artículo 15. Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los órganos administrativos.

Artículo 16. Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los interesados.

CAPÍTULO III OFICINA VIRTUAL, REGISTRO, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Artículo 17. De la Oficina Virtual Municipal

Artículo 18. Registro electrónico

Artículo 19. Presentación de documentos electrónicos de forma presencial

Artículo 20. Presentación de documentos en soporte papel

Artículo 21. Las comunicaciones electrónicas

Artículo 22. Las notificaciones electrónicas

Artículo 23.- Notificación por comparecencia electrónica

DISPOSICIONES ADICIONALES

- Primera. Adecuación de sistemas y servicios.**
- Segunda. Habilitación para determinadas funciones**

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

DISPOSICIÓN FINAL

Exposición de motivos

El progresivo desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación está produciendo cambios en las formas de relacionarse en todas las organizaciones, sean privadas o públicas. La implantación y utilización intensiva de estas tecnologías está obligando a redefinir las tareas del gobierno y de la gestión pública, y están incidiendo en una profunda transformación de los medios y procedimientos tradicionales de la actividad administrativa. Uno de los ámbitos en que se están experimentando mayores transformaciones es en lo relativo a las relaciones entre los ciudadanos y las Administraciones públicas.

Las Administraciones Públicas deben actuar como agentes dinamizadores de las tecnologías entre la ciudadanía y en la propia administración, aprovechando el potencial que tienen para mejorar tanto el servicio a la ciudadanía como la gestión de los servicios públicos. El Ayuntamiento de Arganda del Rey está comprometido con estos nuevos retos con el objetivo de impulsar la sociedad de la información y el conocimiento y especialmente, crear una administración más abierta y accesible a través de la utilización de medios electrónicos para el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.

En este sentido, la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local significó el primer impulso para avanzar hacia una administración más ágil y eficaz, teniendo como referente al ciudadano y potenciando una nueva cultura organizativa y de trabajo. La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos al Servicio Público desarrollada parcialmente mediante el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, y el R.D.4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica, reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos, y determina además cambios trascendentales en la forma de gestionar los procedimientos administrativos de la administración. Se impulsa una nueva concepción al construir su regulación sobre la base del derecho de los ciudadanos a utilizar los medios de comunicación electrónica para relacionarse con la Administración y ejercer sus derechos.

La presente ordenanza pretende impulsar el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en las funciones del Ayuntamiento de Arganda del Rey, con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestiona en el ejercicio de sus competencias. Además, tiene como objeto dar plena seguridad jurídica al proceso de incorporación a la administración electrónica de los trámites y los procedimientos administrativos, determinando los derechos y los deberes de los ciudadanos en este ámbito, y regulando las condiciones, las garantías y los efectos jurídicos de la utilización de los medios electrónicos en las relaciones entre los ciudadanos y los diferentes servicios administrativos del Ayuntamiento de Arganda del Rey.

El texto incorpora en gran medida el articulado de la Ley 11/2007, de 22 de junio, al regular éstos la aplicación de los medios electrónicos en el conjunto de Administraciones Públicas Su articulación se ha realizado atendiendo a la normativa nacional sobre acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, protección de datos de carácter personal, firma electrónica y documento nacional de identidad electrónico, accesibilidad, reutilización de la información en el

sector público, órganos colegiados responsables de la administración electrónica y las recomendaciones de la Unión Europea.

Se estructura en tres títulos, dos disposiciones adicionales, una disposición transitoria, y una final:

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

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

En el Título Segundo se regula el régimen jurídico de la administración electrónica. Por una parte, su Capítulo Primero se dedica a la sede electrónica, como dirección electrónica cuya gestión y administración corresponde a la administración municipal.

El Capítulo Segundo regula las formas de identificación y autenticación, tanto de los ciudadanos como de los órganos administrativos en el ejercicio de sus competencias. Por su parte, en el Capítulo Tercero se regulan, el registro electrónico, las comunicaciones y las notificaciones.

TÍTULO PRELIMINAR AMBITO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1. Objeto

1.- La Ordenanza regula la creación y funcionamiento de un registro telemático para la recepción, remisión y tramitación de solicitudes, escritos y comunicaciones que se presenten por vía telemática, así como la utilización de medios electrónicos en la administración municipal, para poder cumplir con los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a la ciudadanía que se derivan del artículo 103 de la Constitución y de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

2.- La Ordenanza tiene por objeto:

- a) Establecer los derechos y los deberes que deben regir las relaciones que se establezcan por medios electrónicos entre la ciudadanía y la administración municipal.
- b) Regular las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la actividad administrativa y la utilización de canales de prestación de servicios por vía electrónica.

3.- Se entenderá por medio electrónico cualquier mecanismo, equipo, instalación o sistema de tratamiento o transmisión de la información que permita almacenar o tratar datos o informaciones susceptibles de ser incorporados a un soporte electrónico, o transmitir dichos datos o información mediante redes de comunicaciones electrónicas, incluidas las redes de telecomunicaciones y las utilizadas para radiodifusión.

Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo

1.- La Ordenanza será de aplicación a las entidades que forman la administración municipal y sus organismos públicos y que integra a:

- a) Los órganos de gobierno y administración del Ayuntamiento de Arganda del Rey.
- b) Los organismos públicos vinculados o dependientes del mismo
- c) Las entidades públicas empresariales, sociedades y fundaciones en las que sea mayoritaria la participación directa o indirecta del Ayuntamiento de Arganda del Rey, así como en las sociedades y las entidades concesionarias de servicios públicos de titularidad municipal. En el marco de la prestación de los mencionados servicios o en el ejercicio de potestades administrativas delegadas,

deberán adoptar las medidas necesarias para la prestación de sus servicios a través de medios electrónicos, ateniéndose a la presente Ordenanza en lo que esta resulte de aplicación

2. Será asimismo aplicable a los ciudadanos, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento y con el resto de entidades referidas en el apartado anterior.

Artículo 3. Ámbito de aplicación objetivo

1. Esta Ordenanza se aplicará a las actuaciones en que participe la administración municipal que se lleven a cabo por medios electrónicos, y concretamente a las siguientes:

a) Las relaciones con los ciudadanos que tengan carácter jurídico-administrativo.

b) La realización de los trámites y procedimientos administrativos accesibles por vía electrónica, de conformidad con lo que prevé esta Ordenanza.

c) El tratamiento de la información obtenida por la administración municipal en el ejercicio de sus competencias

2. Los principios generales contenidos en esta Ordenanza serán aplicables a las comunicaciones de los ciudadanos no sometidas al ordenamiento jurídico administrativo, y de manera especial la comunicación de avisos y de incidencias, la presentación de reclamaciones y quejas, la formulación de sugerencias, la realización de preguntas a los órganos municipales y las peticiones y otras formas de participación, mientras no sean objeto de una regulación específica.

3. Esta Ordenanza define los principios que deben regir las relaciones de la Administración municipal con otras administraciones realizadas a través de medios electrónicos.

TÍTULO PRIMERO

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

Artículo 4. Derechos de los ciudadanos en el marco de la administración electrónica.

1.- En el marco del acceso y la utilización de la administración electrónica municipal, la ciudadanía tiene los siguientes derechos:

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

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

c) Derecho a no aportar los datos y documentos que obren en poder de la administración municipal, las cuáles utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.

- d) Derecho a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios.
- e) Derecho a conocer, por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos publicados en la sede electrónica y en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información.
- f) Derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tenga la condición de interesado.
- g) Derecho a la conservación en formato electrónico de los documentos electrónicos que formen parte del expediente, por parte de la administración municipal.
- h) Derecho a utilizar los sistemas de firma electrónica reconocidos por la plataforma utilizada por el Ayuntamiento de Arganda del Rey, y con la observancia del principio de proporcionalidad de uso.
- i) Derecho a la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones del Ayuntamiento.
- j) Derecho a la calidad de los servicios públicos prestado por medios electrónicos.
- k) Derecho a participar en la mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos, y a recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.

3. En particular, en los procedimientos relativos al establecimiento de actividades de servicios, los ciudadanos tienen derecho a obtener la siguiente información a través de medios electrónicos:

- a) Los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y a su ejercicio.
- b) Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como de las asociaciones y organizaciones profesionales relacionadas con las mismas.
- c) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios y las vías de recurso en caso de litigio entre cualesquiera autoridades competentes, prestadores y destinatarios.

4. El ejercicio, la aplicación y la interpretación de estos derechos se llevará a cabo según lo previsto en la normativa aplicable y las previsiones de esta Ordenanza.

Artículo 5. Deberes de la ciudadanía en el marco de las relaciones administrativas establecidas a través de medios electrónicos.

1.- En el marco de la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa y en sus relaciones con esta administración municipal, y para garantizar el buen funcionamiento y gestión de la información, las comunicaciones, los procesos y las aplicaciones de la administración electrónica, la actuación de la ciudadanía debe estar presidida por los siguientes deberes:

- a) Deber de utilizar los servicios y procedimientos de la administración electrónica de buena fe.
- b) Deber de facilitar a la administración municipal, en el ámbito de la administración electrónica, información veraz, completa y precisa, adecuada a los fines para los que se solicita.
- c) Deber de identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la administración municipal, cuando éstas así lo requieran.

- d) Deber de custodiar los elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos.
- e) Deber de respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.

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

Artículo 6. Consentimiento para el tratamiento de datos de carácter personal

1. Siempre que se solicite a la ciudadanía datos de carácter personal se incluirá en los formularios la información prevista por el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y en particular, informará de la posibilidad de ejercicio de los derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación y el órgano o unidad administrativa ante el que pueden ejercitarse.

2. Los formularios en los que se soliciten datos de carácter personal con la finalidad de la tramitación y resolución de un procedimiento administrativo o la provisión de un determinado servicio, incluirán el consentimiento expreso del interesado o interesados para el tratamiento de los datos aportados con esta finalidad. Cuando para este mismo fin sea preciso utilizar datos obrantes en ficheros o expedientes municipales vinculados a otra finalidad, u obtener datos personales de otras administraciones públicas o entidades, se incluirá también en el formulario el consentimiento expreso del interesado para utilizar u obtener los datos de carácter personal que resulten estrictamente necesarios, especificando en la medida en que sea posible las comunicaciones de datos a realizar. En todos estos casos, la firma por el interesado del documento se considerará garantía suficiente del consentimiento otorgado.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores el Ayuntamiento de Arganda del Rey podrá comunicar a otras Administraciones públicas datos de carácter personal que obren en su poder, siempre que éstas los precisen para la tramitación de procedimientos de su competencia y se acredite de forma suficiente que el titular de los datos ha dado su consentimiento para la cesión.

Artículo 7. Calificación de los documentos que contengan datos de carácter personal

1. En los metadatos de cada documento electrónico se indicará si este contiene datos de carácter personal y, en caso de ser así, el nivel de las medidas de seguridad aplicables a los mismos, según lo dispuesto en el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica de protección de datos aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre. Cuando, dada la naturaleza y función de un procedimiento o de una clase de documentos, puedan preverse estos aspectos, el contenido a asignar a los correspondientes metadatos se determinará en el catálogo unificado de procedimientos.

TÍTULO SEGUNDO

RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

CAPÍTULO I

MEDIOS DE ACCESO Y SEDE ELECTRÓNICA

Artículo 8.- Medios de acceso a los servicios electrónicos

La administración municipal y sus organismos públicos garantizarán el acceso de la ciudadanía a los servicios electrónicos a través de diferentes canales, contando al menos con los siguientes medios:

- a) Las oficinas o instalaciones afectados por esta ordenanza que se determinen, en las que se pondrán a disposición de la ciudadanía, de forma libre y gratuita, los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en el artículo 8 de esta ordenanza, debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.
- b) El punto de acceso general será la sede electrónica, a través de la cual la ciudadanía puede, en sus relaciones con la administración municipal y sus organismos públicos, acceder a todos los servicios e información disponible.
- c) La atención telefónica que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a la ciudadanía el acceso a las informaciones y servicios electrónicos regulados en la presente Ordenanza.

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

Artículo 9.- Creación de la sede electrónica.

- 1.- La sede electrónica es el sitio electrónico al que se accede mediante la dirección electrónica que el Ayuntamiento de Arganda del Rey pone a disposición de los ciudadanos para relacionarse electrónicamente con las entidades incluidas en el artículo 2 de esta Ordenanza integrantes de la administración municipal, cuya titularidad, administración y gestión corresponde a este Ayuntamiento, en ejercicio de sus correspondientes competencias.
- 2.- La sede electrónica de la administración municipal se establece en la siguiente dirección de internet: <https://sedeelectronica.ayto-arganda.es>. La modificación de la sede electrónica recogida en esta ordenanza requerirá la tramitación del correspondiente expediente administrativo en el que se motiven las razones que la provocan y la aprobación por Resolución de Alcaldía.
- 3.- La sede electrónica se someterá a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y, en especial, a los principios de integridad, veracidad y actualización de los contenidos de la misma, publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

Artículo 10.- Aprobación y publicidad de los programas y aplicaciones.

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

Artículo 11.- Información sobre la organización y los servicios de interés general.

1. La administración municipal facilitará a través de medios electrónicos toda la información administrativa que por prescripción legal o resolución judicial se tenga que hacer pública por este medio.

2.- Se facilitará por medios electrónicos, como mínimo, a través del portal web municipal y la sede electrónica, información sobre:

- Organización del Ayuntamiento y sus competencias.
- Catálogo de servicios del Ayuntamiento, con la indicación de las prestaciones concretas y la disponibilidad de cada uno de los servicios.
- Datos de localización, como son la dirección postal, el número de teléfono y horarios de atención por canal de prestación de servicios.
- Texto actualizado de los Reglamentos y Ordenanzas
- Extracto de los acuerdos de los órganos de gobierno.
- Documentos de planeamiento urbanístico
- Anuncios de información pública.
- Anuncios de contratación administrativa y de selección de personal
- Impresos y formularios de los trámites y procedimientos municipales.
- Medios electrónicos que la ciudadanía puede utilizar en ejercicio de su derecho a comunicarse con este Ayuntamiento.
- Tablón de anuncios o edictos municipal
- Callejero actualizado
- Registro electrónico
- Oficina virtual municipal con los servicios que incorpore en cada momento
- Indicadores de transparencia que permitan a la ciudadanía conocer la gestión de la administración municipal

3. Se podrá difundir a través de medios electrónicos cualquier otra información relativa a asuntos o cuestiones de interés general para los ciudadanos o el municipio.

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

Artículo 12.- Calidad y seguridad en la sede electrónica.

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

2.- Se garantizará la seguridad de los contenidos de la sede electrónica para garantizar la autenticidad e integridad de la información digital que recogen. En particular, las resoluciones dictadas por la administración municipal y las comunicaciones con la ciudadanía que se realicen por medios electrónicos cumplirán los requisitos de seguridad, integridad y conservación previstos en la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Las medidas de seguridad respetarán en todo caso el principio de proporcionalidad en atención a la naturaleza y características del acto administrativo.

3.- Cumplirá los estándares de accesibilidad y calidad recomendados para las administraciones públicas, y en particular se garantizará que los servicios, informaciones, trámites y procedimientos objeto de esta Ordenanza sean accesibles desde los principales navegadores y sistemas operativos de código abierto.

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

Artículo 13.- Tablón de anuncios o edictos electrónico.

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

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

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

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

Artículo 14.- 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 en aplicación de a la legislación vigente. A pesar de ello, la difusión de información y documentación por medios electrónicos puede complementar la publicidad realizada en boletines oficiales, en aquellos supuestos en que, por las limitaciones de este medio, no sea obligatorio publicar el contenido completo de las disposiciones o actos objeto de publicación.

CAPÍTULO II NORMAS DE IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA

Artículo 15.- Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los órganos administrativos.

De acuerdo con el artículo 13 de la Ley 11/ 2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en relación con el artículo 3 de la Ley de Firma Electrónica 59/2003, de 19 de diciembre, la identificación del personal municipal y de los órganos administrativos se hará mediante firma electrónica avanzada basada en certificados de firma reconocidos, y será asignada en los siguientes niveles:

1.- Firma certificada en forma conjunta de una Unidad, Servicio o grupo específico.

2.- Firma individual al personal con competencia específica.

3.- Todas las firmas electrónica asignada al personal contendrá información de la persona que la utilice, su ubicación administrativa, cargo y competencia.

4.- El Ayuntamiento establecerá el control de asignación y supervisión de firmas electrónicas en la administración municipal.

5.- En los sistemas automatizados que no precisan intervención personal y directa del titular del órgano administrativo, se utilizarán certificados electrónicos que deberán incluir información sobre la identificación del órgano responsable del trámite. Al certificado se le agregará un sellado de tiempo electrónico.

Artículo 16.- Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los interesados.

1.- La identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos en las relaciones con la administración municipal se podrá realizar a través de los siguientes instrumentos o mecanismos:

- a) Las personas físicas podrán, en todo caso y con carácter universal, utilizar los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad en su relación por medios electrónicos con la administración municipal. El régimen de utilización y efectos de dicho documento se regirá por su normativa reguladora.
- b) Los sistemas de firma electrónica avanzada basados en certificado electrónico reconocidos por la plataforma @firma de la Administración General del Estado.
- c) Los certificados de firma electrónica emitidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre
- d) Otros sistemas de firma electrónica o de identificación, que sean admitidos por el Ayuntamiento de Arganda del Rey, en los términos y condiciones que en cada caso se determinen.

2.- El conjunto de certificados y prestadores públicos y privados de servicios de certificación admitidos, con carácter general, por la administración municipal, será público y accesible a través de la sede electrónica, incluyendo las características asociadas al tipo de firma electrónica que puede realizarse con cada certificado emitido por cada prestador.

3.- La administración municipal dispondrá de los elementos técnicos y administrativos que permitan la interoperabilidad de los certificados electrónicos emitidos por prestadores de servicios de certificación dependientes o vinculados a una administración pública y por aquellos prestadores no dependientes ni vinculados que hayan sido admitidos como válidos para relacionarse con alguna administración pública, siempre que la información necesaria de acuerdo con la normativa de firma electrónica se encuentre disponible en condiciones tecnológicas y económicamente viables.

4.- En función del carácter de la información a la que se accede y de las características de los servicios ofertados, y siempre conforme a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal y al principio de proporcionalidad recogido en la Ley 11/2007, los servicios prestados de forma electrónica, informática y telemática se clasifican de acuerdo con los siguientes requisitos de acceso:

- a) Servicios accesibles sin necesidad de identificación
- b) Servicios, previa justificación, para cuyo acceso sea necesario un usuario y una contraseña numérica o alfanumérica mediante la tarjeta ciudadana del Ayuntamiento
- c) Servicios con requisitos de firma electrónica avanzada o reconocida
- d) Servicios de difusión de información previa suscripción

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

6.- El Ayuntamiento de Arganda del Rey podrá habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la presentación electrónica de documentos en representación de los interesados tal como lo establece el Artículo 23 de la Ley 11/2007.

7.- Las personas o entidades habilitadas para la representación de terceros deberán ostentar la representación necesaria para cada actuación, según lo establece el Artículo 32 de la Ley 30/1992 o en los términos que resulten de la normativa específica de aplicación.

CAPÍTULO III

OFICINA VIRTUAL, REGISTRO, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Artículo 17.- De la Oficina Virtual Municipal

1.- La Oficina Virtual será parte integrante de la sede electrónica. La Oficina Virtual es el canal de acceso a los servicios electrónicos del Ayuntamiento estructurados en servicios con identificación y servicios sin identificación. El acceso a los servicios con identificación se efectuará autenticando la personalidad por medio del DNI electrónico o cualquier otro certificado reconocido.

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

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

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

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

3.- Se faculta a la Alcaldía para aprobar mediante Resolución las normas de utilización de la Oficina Virtual así como los canales desde los que se podrá acceder

Artículo 18.- Registro Electrónico

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

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

- b) En el Registro Electrónico se podrán presentar solicitudes, escritos o comunicaciones relativos a los procedimientos y asuntos que sean competencia de la administración municipal.
- c) El Registro Electrónico estará habilitado para la presentación de solicitudes y documentos y la salida de documentos electrónicos. La fecha de entrada y/o de salida, el número y la hora, se acreditará mediante un servicio de consignación electrónica.
- d) En la sede electrónica, desde la que se accederá al Registro, se especificarán la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que puedan presentarse y se dará la oportuna publicidad para su conocimiento general. Cualquier escrito solicitud o comunicación que el interesado presente no relacionado con los procedimientos especificados en la sede electrónica no producirá ningún efecto y se tendrá por no presentado.
- f) Podrán aportarse documentos que acompañen a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad.
- g) Por Resolución de Alcaldía se aprobará el procedimiento para el adecuado tratamiento y tramitación de los escritos, solicitudes y documentos presentados en el Registro Electrónico y la apertura de nuevos canales que permitan la utilización del registro electrónico en los términos regulados en la presente ordenanza.

2.- Cómputo de plazos

- a) El Registro Electrónico del Ayuntamiento se registrará, a efectos de cómputo de plazos, por la fecha y la hora oficial de la Sede Electrónica, que contará con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar visible. Se sincronizará con la hora oficial, con una precisión y desfase que garanticen la certidumbre de los plazos establecidos en el trámite administrativo que satisfacen.
- b) El Registro Electrónico estará a disposición de los ciudadanos las veinticuatro horas del día, todos los días del año, excepto las interrupciones que sean necesarias por razones técnicas. En aquellas situaciones extraordinarias que tengan su origen en una interrupción del servicio, se aplicará lo dispuesto en la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, pudiendo el interesado comunicar esta circunstancia al órgano instructor del procedimiento en cuestión quien, a la vista de los informes recabados y las pruebas aportadas, adoptará motivadamente las medidas oportunas.
- c) A los efectos de cómputo de plazo fijado en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere a cumplimiento de plazos por los interesados, se actuará en el siguiente sentido:
- La fecha y hora de referencia serán los vigentes en el momento de la recepción o salida de la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, en o desde el sistema de información que dé soporte al Registro Electrónico.
 - La entrada de solicitudes, escritos 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.
 - Se podrá dar salida, a través del Registro Electrónico, a escritos o comunicaciones resultantes de actuaciones administrativas automatizadas en día inhábil
- Se consideran días inhábiles, a efectos del Registro Electrónico de la Administración Municipal, los establecidos como días festivos en el calendario oficial de fiestas laborales de la Comunidad Autónoma de Madrid y de fiestas locales de Arganda del Rey. Este calendario estará publicado en la sede electrónica.

3.- Régimen de funcionamiento

- a) En aquellos casos en que se detecten anomalías de tipo técnico en la recepción Electrónica del documento, esta circunstancia deberá ser puesta en conocimiento del presentador por parte

del propio sistema, mediante el correspondiente mensaje de error, a fin de que le conste que no se ha producido válidamente la presentación.

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

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

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

e) La administración municipal podrá eliminar aquellos documentos o solicitudes que supongan un riesgo para la seguridad del sistema. En este caso, no se tendrá por presentado el documento o solicitud, comunicándose a la persona interesada su eliminación.

Artículo 19.- Presentación de documentos electrónicos de forma presencial

1. Se podrá admitir la presentación de documentos electrónicos en los registros presenciales, siempre que se entreguen en un medio de almacenamiento generalmente utilizado y que sean fácilmente localizables en el mismo. Previamente, tanto el medio de almacenamiento como los propios documentos electrónicos serán analizados para garantizar la ausencia de código malicioso o susceptible de afectar a la integridad o seguridad de los sistemas de información municipales.

2. El personal municipal que reciba los documentos procederá a la presentación de los mismos utilizando la aplicación del Registro. Cuando sea precisa la firma del documento de presentación, el presentante, si dispone de medios de identificación y autenticación, realizará la presentación por sí mismo utilizando la aplicación del Registro.

3. Cuando el presentante aporte la copia electrónica de un documento auténtico y presente el original o una copia auténtica en soporte papel para su cotejo, el personal del Registro podrá autenticar la copia electrónica aportada y proceder seguidamente a su presentación. En el caso de que con la copia electrónica aportada no quedara garantizada la calidad y uniformidad exigida en los procedimientos de digitalización de documentos, se procederá a la digitalización del documento original o copia auténtica en soporte papel.

Artículo 20.- Presentación de documentos en soporte papel

1. Cuando se presenten en el Registro documentos en soporte papel, el personal del mismo realizará copias electrónicas auténticas y procederá a la presentación de las mismas a través de la aplicación del Registro, siguiendo el procedimiento previsto en el párrafo 2 del artículo anterior.

Artículo 21.- Las comunicaciones electrónicas

1.- Los ciudadanos podrán elegir en todo momento la manera de comunicarse con la administración municipal, sea o no por medios electrónicos, excepto en aquellos casos en los que una norma con rango de Ley se establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico. La

opción de comunicarse por unos u otros medios no vincula al ciudadano, que podrá, en cualquier momento, optar por un medio distinto del inicialmente previsto.

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

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

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

Artículo 22.- Las notificaciones electrónicas

a) Para que la notificación se practique utilizando medio electrónico, es preciso que el interesado haya señalado dicho medio como preferente o haya consentido su utilización, ambas de forma expresa, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4º del anterior artículo. Tanto la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento citados anteriormente podrán emitirse y recabarse por medios electrónicos.

b) Para la práctica de las notificaciones electrónicas será necesario que el interesado disponga de una dirección de correo electrónico que reúna los requisitos señalados en el apartado 1.c del presente artículo y los establecidos para la utilización del sistema de notificaciones telemáticas seguras en aquellas plataformas de notificación electrónica puestas a disposición de las administraciones públicas de acuerdo con lo dispuesto en el art. 45 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

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

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

e) Durante la tramitación de los procedimientos, el interesado podrá requerir al órgano o entidad correspondientes que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, en cuyo caso se deberá usar cualquier otro medio admitido por el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Igualmente, durante la tramitación de un procedimiento no electrónico, el interesado podrá requerir al órgano o entidad correspondientes que las notificaciones sucesivas se practiquen en la forma prevista en la presente Ordenanza.

Artículo 23.- Notificación por comparecencia electrónica.

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

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

- a) Con carácter previo al acceso a su contenido, el interesado deberá visualizar un aviso del carácter de notificación de la actuación administrativa que tendrá dicho acceso.
- b) El sistema de información correspondiente dejará constancia de dicho acceso con indicación de fecha y hora.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.- Adecuación de sistemas y servicios.

Los sistemas existentes a la entrada en vigor de la presente ordenanza se adecuarán de forma que permitan el cumplimiento de lo establecido en la Disposición final tercera de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Segunda .- Habilitación para determinadas funciones

En los supuestos de presentación de documentos en el Registro los empleados municipales asignados al mismo estarán habilitados para realizar con sus propios medios de identificación y autenticación copias electrónicas auténticas. Los demás empleados municipales estarán habilitados para dichas funciones siempre que los documentos tengan como destino expedientes de los que sea responsable el órgano o unidad administrativa a la que pertenezcan.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

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

DISPOSICIÓN FINAL

ÚNICA: Comunicación, publicación y entrada en vigor

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

- a) El acuerdo de aprobación definitiva de la presente Ordenanza se comunicará a la Administración del Estado y a la Comunidad de Madrid.
- b) Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, el acuerdo y la Ordenanza se publicarán en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.