

# administración local

## AYUNTAMIENTOS

### CIUDAD REAL

#### ORDENANZA REGULADORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

Índice.

Exposición de motivos.

Capítulo primero. Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo.

Artículo 3. Ámbito de aplicación objetivo.

Capítulo segundo. Principios generales.

Artículo 4. Principios organizativos de la Administración Electrónica.

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

Artículo 6. Principios generales del procedimiento administrativo electrónico.

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

Capítulo tercero. Derechos y deberes.

Artículo 8. Derechos de la ciudadanía en el marco de la Administración Electrónica.

Artículo 9. Deberes de la ciudadanía en el marco de las relaciones administrativas realizadas a través de medios electrónicos.

Capítulo cuarto. Identificación, acceso a la información y presentación de escritos por parte de la ciudadanía.

Artículo 10. Instrumentos de identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía.

Artículo 11. Requisitos de identificación en el acceso de la ciudadanía a la información administrativa electrónica.

Artículo 12. Requisitos de identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía en la presentación de escritos.

Capítulo quinto. Identificación electrónica de la Administración Municipal y autenticación del ejercicio de su competencia.

Artículo 13. Identificación de la sede electrónica.

Artículo 14. Sistema de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.

Artículo 15. Firma electrónica del personal al servicio del Ayuntamiento.

Artículo 16. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.

Artículo 17. Interoperabilidad de la identificación y autenticación por medios electrónicos certificados.

Artículo 18. Identificación y autenticación de la ciudadanía por funcionariado público.

Capítulo sexto. La difusión de la información administrativa por medios electrónicos.

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

Artículo 20. Información administrativa.

Artículo 21. Información normativa.

Artículo 22. Calidad y seguridad en la web municipal.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

Artículo 23. Tablón de edictos electrónico.

Artículo 24. Publicación oficial.

Artículo 25. Incorporación de contenidos a la información administrativa accesible por medios electrónicos.

Capítulo séptimo. Registro electrónico.

Artículo 26. Creación del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Ciudad Real.

Artículo 27. Configuración del Registro Electrónico.

Artículo 28. Funciones.

Artículo 29. Autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación del contenido de los asientos electrónicos.

Artículo 30. Condiciones generales para la presentación.

Artículo 31. Acceso de la ciudadanía al Registro Electrónico.

Artículo 32. Escritos y documentos susceptibles de registro de entrada.

Artículo 33. Cómputo de plazos.

Capítulo octavo. El procedimiento administrativo electrónico.

Artículo 34. Expediente electrónico.

Artículo 35. Procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica.

Artículo 36. Actuación administrativa automatizada.

Artículo 37. Iniciación.

Artículo 38. Actos administrativos, comunicaciones con la ciudadanía y validez de los documentos electrónicos.

Artículo 39. Exigencia y acreditación de representación.

Artículo 40. Tramitación por vía electrónica de los procedimientos.

Artículo 41. Presentación de documentos y declaración responsable.

Artículo 42. Certificados administrativos electrónicos y transmisión de datos.

Artículo 43. Copias electrónicas y traslado de documentos en soporte de papel.

Artículo 44. Finalización.

Artículo 45. Práctica de la notificación por medios electrónicos.

Capítulo noveno. Archivo y acceso a los documentos electrónicos.

Artículo 46. Archivo electrónico de documentos.

Artículo 47. Preservación y acceso a los registros y archivos administrativos electrónicos.

Capítulo décimo. Simplificación administrativa e incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica.

Artículo 48. Criterios de simplificación administrativa.

Artículo 49. Sistema multicanal de atención a la ciudadanía y catálogo de trámites y procedimientos electrónicos del Ayuntamiento de Ciudad Real.

Artículo 50. Mecanismo de incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica.

Artículo 51. Proyecto de incorporación.

Artículo 52. Aprobación del proyecto de incorporación.

Artículo 53. Actualización y mantenimiento de los trámites y procedimientos electrónicos.

Disposiciones transitorias.

Primera. Notificación electrónica.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

Segunda. Registro Electrónico.

Tercera. Archivo electrónico.

Disposiciones adicionales.

Primera. Comisión Técnica de Administración Electrónica.

Segunda. Derecho supletorio.

Disposiciones finales.

Primera. Desarrollo y ejecución de la ordenanza.

Segunda. Seguimiento e implantación de la ordenanza.

Tercera. Difusión de la ordenanza y formación del personal municipal.

Cuarta. Adaptación a la normativa municipal.

Quinta. Entrada en vigor.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

I. El desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones a lo largo de las últimas décadas ha supuesto un cambio profundo en las relaciones sociales, hasta el punto de que se habla de la emergencia de una nueva trama de vínculos y relaciones que viene denominándose “sociedad de la información y del conocimiento”.

La rápida extensión de internet y la difusión masiva de las nuevas herramientas que facilitan, de manera cada vez más eficaz, la comunicación y el acceso a la información han creado un escenario social distinto, dominado por las comunicaciones electrónicas y caracterizado por nuevas formas de conducta e interacción.

En este entorno, los poderes públicos deben afrontar el reto de promover, dentro del ámbito de sus competencias, un desarrollo equilibrado y democrático de la sociedad de la información y del conocimiento, de manera que redunde en un mayor bienestar social y garantice, en todo momento, los derechos de la ciudadanía y la cohesión social.

II. Las administraciones locales están obligadas a responder a este cambio sustantivo en el entorno social en congruencia con el objetivo constitucional de servir de forma objetiva a los intereses generales, y hacerlo de acuerdo a los principios, entre otros, de eficacia, descentralización, desconcentración y coordinación, tal y como se recoge en el artículo 103.1 de la Constitución Española.

Asimismo, los principios definidos en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en adelante LRJ-PAC, y en el artículo 6 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en adelante LRBRL, abundan en las cuestiones de eficacia, eficiencia, servicio a la ciudadanía, coordinación, transparencia y participación que deben caracterizar a la gestión pública y que, por tanto, requieren de las administraciones públicas su adaptación a las específicas condiciones tecnológicas, organizativas y procedimentales que distinguen a la denominada sociedad de la información y el conocimiento.

III. El Ayuntamiento de Ciudad Real se ha trazado como objetivo estratégico central hacer el mejor uso posible de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, con vistas a alcanzar superiores cotas de calidad, eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos municipales y en la gestión participativa de las relaciones e interacciones con la ciudadanía. Las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones brindan, en este sentido, oportunidades inéditas de mejorar la calidad de los sistemas de gobierno local, facilitando el necesario diálogo fluido con los ciudadanos y ciudadanas, empresas y otras entidades y administraciones públicas. La modernización administrativa

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

adquiere, pues, un nuevo significado que se articula a partir de la conducción electrónica de los procesos administrativos y de la marcada orientación de tales procesos hacia las demandas y necesidades ciudadanas.

A estos efectos, el Ayuntamiento de Ciudad Real viene desarrollando una línea estratégica de actuación que se despliega alrededor de la implantación de un Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía. Este sistema actúa como punta de lanza para la reestructuración, normalización e integración de los procesos de gestión interna. Se ha optado, en consecuencia, por una estrategia donde los impulsores promotores de los cambios administrativos se localizan en el espacio de interacción inmediata de la Administración con la ciudadanía. Ésta es la cercanía que constituye el signo distintivo de las administraciones locales, la que les otorga un papel sobresaliente en los nuevos esquemas de gobernanza democrática que exigen los complejos problemas de las ciudades contemporáneas.

La apertura de los canales electrónicos y de otro tipo de relación con la ciudadanía va acompañada con proyectos específicos y de carácter departamental de racionalización y optimización de los procesos administrativos y de gestión. Estos proyectos consiguen su desarrollo más idóneo a través de la instrumentalización electrónica, puesto que es en el ámbito electrónico donde resulta posible aprovechar al máximo el potencial de eficacia y eficiencia que posibilita la tecnología actual en su conjunción con los procesos organizativos. Con esta orientación, el Ayuntamiento de Ciudad Real viene abordando la reestructuración de los procesos departamentales dando prioridad a aquéllos que tienen un mayor impacto inmediato en el bienestar ciudadano y a los que adolecen de mayores carencias en cuanto a dotaciones técnicas. Tal es el caso de la gestión de las prestaciones de ayuda social, de los procedimientos varios de licencias, de los procesos de contratación y del control y seguimiento de los servicios externalizados.

IV. El impulso de la Administración Electrónica se fundamenta, en primer lugar, en el artículo 45.1 de la mencionada Ley 30/1992, la cual contiene un claro mandato hacia las Administraciones Públicas en el sentido del deber de promover “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.

En segundo término, el artículo 70 bis de la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local, 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”.

En tercer lugar, 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 asegurando el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ámbito de su competencias.

En cuarto lugar, la reciente publicación de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, introduce una serie de innovaciones normativas dirigidas a fomentar el empleo de la factura electrónica en el marco de la contratación del sector público y el uso de los medios electrónicos en todas las fases de los procesos de contratación, lo cual viene a completar la garantía del derecho a una comunicación electrónica de los ciudadanos y ciudadanas con las administraciones públicas establecida en la citada Ley 11/ 2007, de 22 de junio.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

En quinto lugar, en el ámbito específico de las repercusiones que tiene el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en las relaciones jurídicas que conllevan transferencias de datos e información entre sujetos distintos, la ordenanza presente se fundamenta en las leyes estatales que regulan dichas relaciones, en especial, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

Finalmente, se hace obligada la introducción en la ordenanza de criterios de referencia para abordar los procesos de simplificación administrativa que resultan imprescindibles para la transposición electrónica de los procedimientos administrativos tradicionales, criterios que están en consonancia con las iniciativas legislativas que en esta materia se vienen abordando por parte de la Unión Europea, el Gobierno de España y el Gobierno de Castilla-La Mancha, y que tienen su mejor plasmación en la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre, relativa a los servicios del mercado interior.

V. La presente ordenanza regula el empleo de los medios electrónicos en la actividad administrativa municipal, con especial incidencia en materias relevantes como la difusión de la información administrativa, el acceso a esta información, las actuaciones procedimentales y la participación ciudadana. La ordenanza tiene cincuenta y tres artículos y se estructura en una exposición de motivos, diez capítulos, tres disposiciones transitorias, cinco disposiciones finales.

En el capítulo primero la ordenanza establece una serie de disposiciones generales que regulan la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las relaciones jurídico-administrativas entre la ciudadanía y el conjunto de la Administración Municipal.

El capítulo segundo desarrolla los principios generales de actuación de la Administración Municipal en el ámbito de la Administración Electrónica en concordancia con lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP).

En el capítulo tercero se reconocen los derechos y deberes de los ciudadanos y ciudadanas en el ámbito de la Administración Electrónica y, por tanto, las obligaciones y las garantías que debe proveer la Administración Municipal a la hora de la utilización de las TIC en las relaciones administrativas, en línea con lo regulado por la mentada Ley 11/2007, de 22 de junio.

El capítulo cuarto se orienta a especificar las características básicas de los sistemas de identificación, de acceso a la información y de presentación de escritos por parte de la ciudadanía. En términos generales, se sigue el criterio de no requerir identificación autenticada en el momento de la consulta de información general y administrativa. Sin embargo, para el caso de trámites y procedimientos administrativos específicos se requiere la acreditación de la voluntad del ciudadano o ciudadana a quien afecten los mismos, estableciéndose para ello el uso de certificados electrónicos legalmente reconocidos o el mismo D.N.I. electrónico.

El capítulo quinto se refiere a la identificación electrónica de la Administración Municipal y la autenticación del ejercicio de su competencia.

El capítulo sexto garantiza la máxima difusión a través de medios electrónicos de todo tipo de información de interés público de que disponga el Ayuntamiento.

El capítulo séptimo establece la creación y el funcionamiento del Registro Electrónico, detallando sus funciones, las condiciones generales de presentación y recepción de escritos y comunicaciones, y el cómputo de plazos.

El capítulo octavo regula el procedimiento administrativo electrónico en cada una de sus etapas de iniciación, instrucción, finalización y notificación.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

El capítulo noveno regula el archivo electrónico de documentos y las condiciones de acceso de la ciudadanía a los registros y archivos electrónicos.

En el capítulo décimo se establecen los criterios básicos de referencia que deben presidir los procesos de simplificación administrativa que necesariamente han de acompañar al desarrollo de la Administración Electrónica, y, asimismo, el mecanismo para la formulación e incorporación de nuevos procedimientos y trámites municipales a la tramitación por vía electrónica. A estos efectos, se fijan las condiciones generales de incorporación desde el punto de vista competencial y procedimental a través de lo que se denomina un proyecto de incorporación, que incluirá el análisis de los elementos organizativos, tecnológicos y jurídicos de la propuesta de incorporación.

En las disposiciones contenidas en el régimen transitorio se establecen los mecanismos para una implantación progresiva y eficiente de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Ciudad Real.

Las disposiciones finales autorizan a dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo de la ordenanza, haciendo hincapié, en particular, en el compromiso de adaptar la normativa municipal afectada por la presente ordenanza. Asimismo, subraya la necesidad de realizar acciones de difusión dirigidas a la ciudadanía en general a fin de facilitar el acceso a los servicios electrónicos, y de formación específica para los empleados municipales para garantizar un tránsito adecuado al entorno electrónico de trabajo administrativo.

#### CAPÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES.

##### Artículo 1. Objeto.

1. Esta ordenanza regula la utilización de los medios electrónicos en el ámbito de la Administración Municipal de la ciudad de Ciudad Real, con la finalidad de mejorar la gestión pública local a tenor de los principios de eficacia, eficiencia, transparencia, proximidad y servicio a la ciudadanía, en consonancia con lo establecido en el artículo 103 de la Constitución Española y en la legislación general administrativa de aplicación a las administraciones locales.

2. La ordenanza, en consecuencia, tiene por objeto regular las condiciones y los efectos jurídicos de la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la actividad administrativa municipal, en las relaciones entre la Administración Municipal y otras administraciones públicas, así como en las relaciones de la ciudadanía con las distintas entidades que componen la Administración Municipal. A dichos efectos, la regulación contempla la garantía de los derechos ciudadanos en este terreno y, en especial, la especificación de las condiciones y efectos jurídicos que conlleva el uso de los medios electrónicos en el curso del desarrollo de los procedimientos administrativos.

3. También es objeto de esta ordenanza la fijación de los principios reguladores de la incorporación, a la gestión electrónica, de los trámites y procedimientos administrativos municipales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

4. La ordenanza se dicta al amparo de las potestades reglamentarias y de autoorganización municipal reconocidas en el artículo 4 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (RBRL), y en virtud de lo que dispone el artículo 45.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como del artículo 70 bis 3 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, RBRL, introducido por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, y de la disposición final tercera de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

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

1. Esta ordenanza será de aplicación a las entidades que abajo se indican, que, en adelante, se denominarán de forma conjunta bajo el título de Administración Municipal:

- a. Los órganos administrativos que integran el Ayuntamiento de Ciudad Real.
- b. Los organismos autónomos e institutos públicos que estén vinculados al Ayuntamiento de Ciudad Real.
- c. El Ayuntamiento promoverá que esta ordenanza sea adoptada por el resto de los organismos y entidades en los que esté representado y en los ámbitos en que sea más eficaz su aplicación.

2. La ordenanza será, asimismo, aplicable a la ciudadanía, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con la Administración Municipal.

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

1. Esta ordenanza será de aplicación a aquellas actuaciones realizadas a través de medios electrónicos en las que participe la Administración Municipal y, de manera específica, a las siguientes:

- a. Las relaciones con la ciudadanía que tengan carácter jurídico-administrativo.
- b. La consulta, por parte de los ciudadanos, de la información pública administrativa y de los datos administrativos que obren en poder de la Administración Municipal a cuyo acceso tengan derecho acreditado.
- c. La realización de los trámites y procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía electrónica de conformidad con lo previsto en esta ordenanza.
- d. El tratamiento de la información obtenida por la Administración Municipal en el ejercicio de sus potestades.

2. Los principios generales contenidos en esta ordenanza serán de aplicación a las comunicaciones de la ciudadanía con la Administración Municipal no sometidas al ordenamiento jurídico-administrativo y, de manera particular, a la comunicación de avisos e incidencias, a la presentación de reclamaciones y a la formulación de sugerencias.

3. Esta ordenanza define los principios que deben informar las relaciones que la Administración Municipal establezca con otras administraciones a través de medios electrónicos.

4. A efecto de lo dispuesto en esta ordenanza, se entenderá por medio electrónico lo apuntado en la definición dada por el anexo de la Ley 11/2007, de 22 de junio, LAECSP, que considera como tal cualquier mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo cualquier red de comunicación abierta o restringida como son las de internet, telefonía fija, telefonía móvil u otras.

**CAPÍTULO SEGUNDO. PRINCIPIOS GENERALES.****Artículo 4. Principios organizativos de la Administración Electrónica.**

La actuación de la Administración Municipal de Ciudad Real en materia de organización de la Administración Electrónica se regirá por los siguientes principios generales:

- a. Principio de servicio a la ciudadanía. El Ayuntamiento impulsará, en la medida de sus disponibilidades presupuestarias, la incorporación de información, trámites y procedimientos a la Administración Electrónica con el fin de facilitar la proximidad de la actividad pública municipal a la ciudadanía, así como a efectos de la mejora continua de los procesos administrativos y de servicios desde el punto de vista del interés general. Para garantizar este principio, la Administración Municipal habilitará, de forma escalonada, el acceso de todos los ciudadanos a los servicios electrónicos que presta a través de un sistema de varios canales que cuente, al menos, con los siguientes medios:

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

I. La Oficina de Atención a la Ciudadanía pondrá a disposición de la ciudadanía, de forma libre y gratuita, los medios e instrumentos precisos para el ejercicio de sus derechos de acceso electrónico reconocidos en la presente ordenanza.

II. La sede electrónica del Ayuntamiento, entendiéndose por tal la dirección electrónica disponible para la ciudadanía a través de las redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde al Ayuntamiento de Ciudad Real, y que estará ubicada en la denominada web corporativa, contendrá la relación de servicios de acceso electrónico puestos a disposición de la ciudadanía.

b. Principio de simplificación administrativa. El desarrollo de la Administración Electrónica municipal comportará necesariamente la normalización y racionalización de los procesos de trabajo administrativos y de otro tipo, de manera que se eliminen aquellos trámites y operaciones que resulten redundantes y que carecen de relevancia de acuerdo a la normativa legal de aplicación. En todo caso, el rediseño de los procesos se hará aprovechando al máximo las posibilidades de las tecnologías de la información y las comunicaciones, siguiendo los criterios generales de eficacia y eficiencia y sin merma de las garantías legales establecidas.

c. Principio de impulso de los medios electrónicos en las relaciones sociales, económicas y administrativas. Podrán establecerse incentivos para fomentar la utilización de los medios electrónicos por parte de la ciudadanía.

d. Principio de neutralidad tecnológica. Se promoverá el desarrollo funcional de las actuaciones reguladas en esta ordenanza con la mayor independencia posible respecto a las opciones tecnológicas disponibles, de manera que se minimicen los obstáculos que para el acceso ciudadano y para la interoperatividad con otras organizaciones puedan derivarse de las opciones tecnológicas adoptadas, y de forma que la evolución de los usos tecnológicos dentro de la sociedad pueda adaptarse en cada momento del modo más conveniente para la mejor provisión de los servicios públicos.

e. Principio de interoperabilidad. Se garantizará la adopción de estándares de interoperabilidad, y se velará, respetando los necesarios requerimientos de seguridad, por la adecuación técnica y la economía de medios para que los sistemas de información utilizados sean compatibles con otros externos, bien utilizados por la ciudadanía o bien empleados por otras administraciones públicas. A estos efectos, la Administración Municipal promoverá el uso de software de código abierto en la Administración Electrónica.

f. Principio de confidencialidad, seguridad y protección de datos. Se asegurará, en todos los procedimientos administrativos de tipo electrónico, el respeto al derecho a la confidencialidad y seguridad de los datos de la ciudadanía de naturaleza sensible de conformidad con los términos definidos en la normativa en vigor sobre protección de datos de carácter personal.

g. Principio de transparencia y publicidad. El uso de los medios electrónicos tendrá que facilitar la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas de conformidad con el resto del ordenamiento jurídico.

h. Principios de eficacia, eficiencia y economía. La implantación de los servicios de acceso electrónico en la Administración Municipal estará presidida por estos principios.

En particular, para su desarrollo se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- El impacto que tiene su utilización por parte de la ciudadanía por lo que se refiere a los servicios municipales involucrados y a su incidencia en el bienestar social.
- Los colectivos de población a los cuales se dirigen.
- El nivel de equipamiento organizativo y tecnológico del servicio susceptible de incorporarse a la Administración Electrónica.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.



- Las mejoras alcanzables en la prestación del servicio que se posibilita, tanto en términos cualitativos como desde la perspectiva de la reducción de plazos y tiempos de respuesta.
  - La integración de los sistemas de interacción electrónicos con la ciudadanía en el resto de la organización y sistemas de información municipales.
  - El nivel de esfuerzo técnico, organizativo y económico requerido y la racionalización que demanda en la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas.
  - La madurez y disponibilidad de las tecnologías que se hayan de aplicar.
- i. Principio de cooperación. Con el objetivo de mejorar los servicios a la ciudadanía y la eficiencia general en la gestión pública, la Administración Municipal establecerá convenios, acuerdos y contratos con los colegios profesionales, asociaciones y otras entidades, para facilitar la relación electrónica de sus asociados y clientes con la Administración Municipal.
- j. Principio de participación. Se promoverá el uso de los medios electrónicos en el ejercicio de los derechos de participación ciudadana y, en especial, por lo que respecta al derecho de petición, los derechos de audiencia e información pública, la iniciativa ciudadana, las consultas y la presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias. Asimismo, la Administración Municipal fomentará el debate público y la expresión de ideas y opiniones a través de diferentes tipos de instrumentos propios del ámbito electrónico, articulado todo ello, en cualquier caso, sobre los principios de buena fe y utilización responsable de los canales públicos de comunicación.

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

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

a. Principio de accesibilidad y usabilidad. Este principio hace referencia a la utilización de sistemas sencillos que permitan obtener información de interés ciudadano de manera rápida, segura y comprensible, debiendo, al mismo tiempo, potenciar el uso de criterios unificados en la búsqueda y visualización de la información. A estos efectos, se seguirán los criterios y estándares internacionales y europeos de accesibilidad y tratamiento documental. Asimismo, la Administración Municipal pondrá a disposición de los ciudadanos con discapacidades, o con especiales dificultades, los instrumentos necesarios para que puedan acceder a la información administrativa a través de medios electrónicos, utilizando para ello los estándares al efecto generalmente reconocidos.

b. Principio de completitud y exactitud de la información que publique la Administración Municipal. Garantizará la obtención electrónica de documentos con el contenido exacto y fiel a su equivalente en soporte de papel, o en el soporte en que se haya emitido el documento original. La disponibilidad de la información en formato electrónico no debe ser obstáculo para el acceso ciudadano a los documentos a través de los canales presenciales de atención personalizada, o a través de otros medios tradicionales.

c. Principio de actualización. Los diferentes órganos de la Administración Municipal tienen la obligación específica de mantener actualizada la información administrativa accesible por vía electrónica que se refiere a las competencias y funciones que tienen asignadas. En las publicaciones electrónicas deberá quedar registro de las fechas de actualización.

d. Principio de consulta abierta de los recursos de información de acceso público y universal. Se garantizará el acceso sin exigencias previas de identificación a la información administrativa que de conformidad con las disposiciones legales sea de acceso general.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

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

La realización electrónica de trámites administrativos en el seno de la Administración Municipal debe estar informada por los siguientes principios generales:

a. Principio de no discriminación por razón del uso de medios electrónicos. Prescindir de la utilización de los medios electrónicos disponibles para la ciudadanía no podrá comportar ninguna discriminación o restricción para la misma en sus relaciones con la Administración Municipal. En este sentido, los sistemas de comunicación electrónica con la Administración solo 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 las normas jurídicas de aplicación.

b. Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos. Se establecerán sistemas y procedimientos adecuados y comprensibles de trazabilidad, que permitan a la ciudadanía conocer en todo momento, y a través de medios electrónicos, las informaciones relativas al estado de la tramitación y al historial de los procedimientos y documentos administrativos en los que sea parte legalmente interesada, sin perjuicio de la aplicación de los medios técnicos necesarios para garantizar la protección de los datos personales de las personas afectadas.

c. Principio de intermodalidad de medios. Un procedimiento iniciado a través de un canal o medio, sea este electrónico, presencial o telefónico, se podrá continuar por otro diferente, siempre y cuando esté técnicamente asegurada la integridad y seguridad jurídica del conjunto del procedimiento.

**Artículo 7. Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación interadministrativa en materia de Administración Electrónica.**

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

a. Principio de cooperación y colaboración interadministrativas. El Ayuntamiento impulsará la firma de convenios y acuerdos con el resto de las administraciones públicas que faciliten la aplicación de las previsiones incluidas en esta ordenanza. En particular, promoverá aquellos que tengan por objeto la fijación de estándares técnicos y el establecimiento de mecanismos que permitan intercambiar y compartir información, datos, procesos y aplicaciones.

b. Principios de acceso y disponibilidad limitada. La Administración Municipal 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 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo. La disponibilidad de tales datos se limitará estrictamente a aquéllos 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 la normativa reguladora de los mismos. 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 mencionada Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, o a que una norma con rango de ley así lo determine. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.

**CAPÍTULO TERCERO. DERECHOS Y DEBERES.****Artículo 8. Derechos de la ciudadanía en el marco de la Administración Electrónica.**

1. En el marco del acceso y utilización de la Administración Electrónica municipal, los ciudadanos y ciudadanas tienen los siguientes derechos:

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

a. A dirigirse a la Administración Municipal a través de medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en adelante LRJ-PAC. Esto incluye la posibilidad de presentar documentos, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimientos, efectuar pagos, realizar trámites y, 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 administrativos en formatos electrónicos.

c. A no presentar datos y documentos que se encuentren en poder de la Administración Municipal, o del resto de las administraciones públicas con las que el Ayuntamiento de Ciudad Real haya firmado un convenio de intercambio de información.

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

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

f. A acceder a la Administración Electrónica y utilizarla independientemente de las herramientas tecnológicas que se empleen, así como de las disminuciones físicas, sensoriales o psíquicas que se padezcan, y a disponer de formación y ayuda para su utilización.

g. A la confidencialidad y protección de sus datos personales y al resto de los derechos que están establecidos en la normativa de protección de datos.

h. A la privacidad y seguridad en sus comunicaciones con la Administración Municipal y en aquellas comunicaciones que pueda hacer el Ayuntamiento en las que consten datos personales.

i. A la calidad de los servicios públicos prestados a través de medios electrónicos.

j. A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a dicha información. Lo cual, asimismo, conlleva las posibilidades de:

k. Obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte del procedimiento en los que tenga la condición de interesado.

l. La conservación en formato electrónico, por parte de la Administración Municipal, de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

2. El ejercicio de estos derechos se llevará a cabo según lo previsto en la normativa aplicable y en las previsiones de esta ordenanza.

Artículo 9. Deberes de la ciudadanía y de la Administración en el marco de las relaciones administrativas realizadas 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 la 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 los ciudadanos y ciudadanas 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 y precisa, adecuada a los fines para los que se solicita.

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

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

d. 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, así como 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 dispuesto en la normativa aplicable y en las previsiones de esta ordenanza.

3. Sistemas de acceso a los servicios electrónicos.

La Administración Municipal y sus organismos públicos garantizarán el acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito a través de un sistema de varios canales que contará, al menos, con los siguientes medios:

a. Las oficinas de atención presencial que se establezcan, las cuales pondrán a disposición de los ciudadanos 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. Punto de acceso electrónico, consistente en la sede electrónica del Ayuntamiento de Ciudad Real (<http://www.ciudadreal.es>) accesible asimismo a través de la página web municipal (<http://www.ciudadreal.es>).

c. Servicios de atención telefónica que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a los ciudadanos el acceso a las informaciones y servicios electrónicos a los que se refieren los apartados anteriores.

#### CAPÍTULO CUARTO. IDENTIFICACIÓN, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESCRITOS POR PARTE DE LA CIUDADANÍA.

Artículo 10. El consentimiento de los afectados tendrá lugar en la forma, supuestos y términos contemplados en la normativa aplicable a la protección de datos de carácter personal.

Artículo 10 (bis). Instrumentos de identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía.

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

2. El Ayuntamiento de Ciudad Real, 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. Las personas físicas podrán, en todo caso, utilizar en sus relaciones con la Administración Municipal el sistema de firma electrónica incorporado al Documento Nacional de Identidad, el denominado "D.N.I. electrónico". Las condiciones de utilización y efectos del D.N.I. electrónico se regirán por su respectiva normativa reguladora.

4. La Administración Municipal promoverá la utilización de los medios de identificación electrónica más extendidos en el ámbito social y establecerá acuerdos con las entidades de certificación correspondientes.

Artículo 11. Requisitos de identificación en el acceso de la ciudadanía a la información administrativa electrónica.

1. Será de libre acceso para la ciudadanía, sin necesidad de identificación previa, la siguiente información:

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

Sede electrónica <https://sede.dipucr.es>

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

Sin perjuicio del derecho de acceso libre y anónimo que ampara a los ciudadanos que quieran acceder a la información referida en este apartado, 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. De conformidad con lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, se garantiza a los ciudadanos la consulta libre de los documentos electrónicos almacenados por el Ayuntamiento que hagan referencia a procedimientos finalizados en la fecha de la consulta. Para garantizar el ejercicio cuidadoso 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 de Ciudad Real y que permitan dejar constancia de la identidad del solicitante y de la información solicitada.

3. De conformidad con los apartados 2, 3, 5 y 6 del artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, el acceso a los documentos nominativos, a los documentos que contengan datos relativos a la intimidad de las personas, a los expedientes no finalizados y a los expedientes y archivos referidos a los apartados 5 y 6 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, queda reservado a las personas que acrediten las condiciones previstas por la ley en cada caso. Para garantizar que el derecho de consulta sea ejercido por los ciudadanos que se encuentran legalmente habilitados para hacerlo, los servicios municipales exigirán su identificación por medio de cualquier procedimiento electrónico de identificación seguro, entre los especificados en el artículo 10 de esta ordenanza.

Artículo 12. Requisitos de identificación y de acreditación de la voluntad de la ciudadanía en la presentación de escritos.

1. La utilización de firma electrónica reconocida será requisito suficiente para identificar y entender acreditada la voluntad de la ciudadanía que presente escritos en cualquier procedimiento o trámite incorporado a la tramitación por vía electrónica a través del procedimiento previsto en esta ordenanza.

2. En este procedimiento de incorporación se podrán establecer otros mecanismos de identificación que permitan garantizar la seguridad y la integridad en la identificación y la acreditación de la voluntad del ciudadano, atendiendo a los siguientes factores:

- Las características de los canales electrónicos que se hayan habilitado para la realización del trámite.
- La proporcionalidad entre el requisito impuesto y la trascendencia que pueda tener el trámite específico en la esfera jurídica de los ciudadanos.
- La exigencia formal de firma del escrito presentado por el ciudadano en la normativa de procedimiento administrativo general.
- El nivel de seguridad jurídica en función de los riesgos asociados a la operativa.
- La disponibilidad de tecnología y los recursos por parte del Ayuntamiento de Ciudad Real.

3. Los escritos y documentos electrónicos que presenten los ciudadanos deberán incorporar el mecanismo de identificación y acreditación de la voluntad de los mismos que en cada caso se defina de conformidad con el apartado 2 anterior.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

4. A tenor de lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, la Administración Municipal requerirá de los particulares la subsanación de cualquier defecto formal ocasionado por el incumplimiento de los requisitos de identidad, integridad y autenticidad previstos en este artículo.

#### CAPÍTULO QUINTO. IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y AUTENTICACIÓN DEL EJERCICIO DE SU COMPETENCIA.

##### Artículo 13. Identificación de la sede electrónica.

La sede electrónica del Ayuntamiento de Ciudad Real utilizará, para identificarse y garantizar una comunicación segura, sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivos seguros o medio equivalente. La dirección electrónica específica de la sede electrónica del Ayuntamiento de Ciudad Real es e-admin.ciudadreal.es.

##### Artículo 14. Sistema de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.

1. Para la identificación y autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada, el Ayuntamiento de Ciudad Real podrá utilizar 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, al órgano del mismo y, en su caso, a la persona firmante del documento, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica del Ayuntamiento.

2. Los certificados electrónicos del apartado 1a. incluirán el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente, y contendrán, asimismo, en el caso de sello electrónico de órganos administrativos, la identidad de la persona titular de dicho órgano.

3. 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.

##### Artículo 15. Firma electrónica del personal al servicio del Ayuntamiento.

La identificación y autenticación del ejercicio de la competencia del personal al servicio del Ayuntamiento y de sus órganos administrativos cuando utilice medios electrónicos se realizará mediante firma electrónica reconocida que identificará de forma conjunta al titular del puesto de trabajo o cargo, pudiendo utilizarse la firma electrónica basada en el Documento Nacional de Identidad a los efectos de este artículo.

##### Artículo 16. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.

1. Los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicaciones establecidos entre administraciones públicas, órganos y entidades de derecho público serán considerados válidos a efectos de autenticación e identificación de personas emisoras y receptoras en las condiciones establecidas en el presente artículo.

2. Cuando las personas participantes en las comunicaciones pertenezcan a la Administración Municipal, esta determinará las condiciones y garantías por las que se regirán, que, al menos, comprenderán la relación de emisores y receptores y la naturaleza de los datos que se intercambien. Si quienes participen en la comunicación pertenecen a distintas administraciones, estas condiciones se establecerán mediante convenio.

3. En todo caso se garantizará la seguridad del entorno cerrado de comunicaciones y la protección de los datos que se transmitan.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

Artículo 17. Interoperabilidad de la identificación y autenticación por medios electrónicos certificados.

1. Los certificados electrónicos reconocidos emitidos por prestadores de servicios de certificación serán admitidos como válidos en las relaciones con el Ayuntamiento, siempre y cuando el prestador de servicios de certificación ponga a disposición de la Corporación Municipal la información que sea precisa, en condiciones que resulten tecnológicamente viables y sin que ello suponga coste alguno para el Ayuntamiento.

2. El Ayuntamiento deberá disponer de los mecanismos necesarios para la verificación del estado de revocación y la firma con los certificados electrónicos admitidos en su ámbito de competencia o, en su defecto, utilizar la plataforma de verificación de la Administración General del Estado.

Artículo 18. Identificación y autenticación de la ciudadanía por el funcionariado público.

1. En los supuestos en que, para realizar cualquier operación por medios electrónicos, se requiera la identificación o autenticación del ciudadano mediante algún instrumento de los establecidos en el artículo 10 de los que aquél no disponga, tal identificación o autenticación podrá ser válidamente realizada por un funcionario público municipal mediante el uso del sistema de firma electrónica del que disponga.

2. Para la eficacia de lo dispuesto en el apartado anterior, el ciudadano deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.

3. El Ayuntamiento mantendrá actualizado un registro del funcionariado habilitado para la identificación o autenticación regulada en ese artículo.

**CAPÍTULO SEXTO. LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.**

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

1. La Administración Municipal facilitará por medios electrónicos, y como mínimo a través de la página web del Ayuntamiento, información sobre:

a. Su organización y sus competencias.

b. Los servicios que tenga encomendados o asumidos, con la indicación de las prestaciones concretas y la disponibilidad de cada uno de los servicios.

c. Los procedimientos administrativos que tramita, con indicación de los requisitos esenciales y de los plazos de resolución y notificación, así como del sentido del silencio administrativo.

d. Los datos de localización, como es el caso de la dirección postal, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico.

2. Se difundirá a través de medios electrónicos cualquier otra información relativa a asuntos que resulten de interés general para la ciudadanía, en particular, aquella que pueda contribuir a una mejor calidad de vida de ella y tenga especial incidencia en los ámbitos de la salud, la cultura, la educación, los servicios sociales, el medio ambiente, los transportes, el comercio, los deportes y el ocio.

3. En la información facilitada se harán constar el órgano administrativo proveedor de la información y las fechas de actualización.

Artículo 20. Información administrativa.

La Administración Municipal facilitará a través de medios electrónicos toda la información administrativa que por prescripción legal o resolución judicial se tenga que hacer pública, y se especificará en todos los casos el órgano administrativo autor del acto o disposición publicados. Al menos, y sin que ello impida que se añada información adicional, la Administración Municipal hará pública la siguiente información:

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

- a. Los acuerdos de los órganos de gobierno.
- b. Las ordenanzas y reglamentos municipales.
- c. El presupuesto municipal.
- d. Los anuncios de información pública.
- e. Los procedimientos de contratación administrativa.
- f. Los procedimientos de selección de personal.
- g. Los impresos y formularios de los trámites y procedimientos municipales.
- h. La información sobre el planeamiento urbanístico municipal cuya difusión pública sea preceptiva.

**Artículo 21. Información normativa.**

El Ayuntamiento de Ciudad Real garantizará la disponibilidad del acceso a la normativa municipal a través de internet.

**Artículo 22. Calidad y seguridad en la web municipal.**

1. Los servicios de la web municipal estarán operativos las veinticuatro horas del día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que la web o algunos de sus servicios puedan no estar operativos, se deberá informar de ello a las personas usuarias con la máxima antelación posible, indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponibles.

2. Se garantizará la seguridad de las páginas webs de todas las entidades municipales incluidas en el ámbito de aplicación de esta ordenanza, con el fin de asegurar la autenticidad e integridad de la información digital que contienen.

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

**Artículo 23. Tablón de edictos electrónico.**

1. La publicación de actos y comunicaciones que por disposición legal o reglamentaria se deba notificar mediante edictos en el tablón municipal de edictos se completará con su publicación en la sede electrónica del Ayuntamiento. El acceso al tablón de edictos electrónico no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad del ciudadano.

2. El tablón de edictos electrónico se podrá consultar a través de la web municipal. 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 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 el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC. 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 edictos electrónico estará disponible las veinticuatro horas del día, todos los días del año, a través de la web municipal. Cuando por razones técnicas se prevea que el tablón de 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.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.



**Artículo 24. 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, cuando así lo establezcan las leyes en vigor. A pesar de ello, la difusión de información y documentación por medios electrónicos puede complementar la publicidad realizada en boletines oficiales en soporte de papel o electrónico, en aquellos supuestos en los que no sea obligatorio publicar el contenido completo de las disposiciones o actos objeto de difusión.

**Artículo 25. Incorporación de contenidos a la información administrativa accesible por medios electrónicos.**

La incorporación de contenidos a la información administrativa accesible por medios electrónicos se realizará conforme a los principios establecidos en esta ordenanza, y se dará en todo caso prioridad a la publicación de la información administrativa que por ley o por resolución judicial deba ser publicada.

**CAPÍTULO SÉPTIMO. REGISTRO ELECTRÓNICO.****Artículo 26. Creación del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Ciudad Real.**

1. Se crea el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Ciudad Real como un nuevo servicio público para la recepción y remisión de solicitudes, escritos o comunicaciones que se realicen en el ámbito de las comunicaciones electrónicas entre la ciudadanía y la Administración Municipal, y por lo que se refiere a los procedimientos administrativos y trámites que en lo sucesivo se incorporen a la tramitación electrónica municipal, en los términos previstos en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC.

2. El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Ciudad Real anotará la remisión de escritos y comunicaciones que por vía electrónica, y cumpliendo los requisitos establecidos en la presente ordenanza, realicen los órganos de la Administración Municipal a las personas interesadas en los procedimientos y trámites actuales y los que en lo sucesivo se incorporen a la tramitación electrónica.

3. Las disposiciones que aprueben la incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica determinarán los documentos y los formatos que tendrán curso a través del Registro Electrónico, así como sus condiciones particulares de tramitación.

**Artículo 27. Configuración del Registro Electrónico.**

1. El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Ciudad Real estará constituido por las unidades registrales electrónicas que se establezcan de acuerdo con las necesidades de la Administración Municipal, y se integrará a todos los efectos en el Registro General de la Corporación. El Registro Electrónico tendrá carácter voluntario para los ciudadanos, excepto en los supuestos de utilización obligatoria establecidos por ley o por las normas municipales que así lo indiquen. A tal efecto, se adoptarán las medidas oportunas para que las oficinas presenciales de registro del Ayuntamiento de Ciudad Real garanticen la interconexión de todas sus oficinas entre sí y con el Registro Electrónico, de manera que se posibilite el acceso por medios electrónicos a los asientos registrales y a las copias electrónicas de los documentos presentados.

2. El Registro Electrónico del Ayuntamiento dependerá funcional y operativamente de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, que es el departamento municipal responsable del Registro General, y estará, desde la perspectiva técnica, integrado en el Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía, cuya gestión básica corresponde también a dicha Oficina de Atención, aunque las responsabilidades en cuanto a la adecuada actualización de sus contenidos informativos, trámites y procedimientos recaen en cada uno de los departamentos municipales competentes en las materias respectivas.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

3. El área de gobierno municipal que tenga delegadas las competencias en materia de organización y de tecnologías de la información y las comunicaciones, debido a la naturaleza transversal de sus funciones y a la condición de ser depositaria de las responsabilidades fundamentales en la gestión de los sistemas de información municipal, se encargará de la dirección del Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía, del Registro Electrónico incorporado en el mismo y de las unidades orgánicas, como es el caso de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, que intervengan en la gestión y el mantenimiento básicos de dicho Sistema Multicanal. A estos efectos la citada área de gobierno establecerá las medidas técnicas y organizativas necesarias y determinará los requisitos mínimos de carácter tecnológico que deberán cumplir las unidades registrales electrónicas para la tramitación de los procedimientos administrativos previstos en esta ordenanza y de los que en lo sucesivo se incorporen a la tramitación electrónica.

#### Artículo 28. Funciones.

El Registro Electrónico del Ayuntamiento realizará las siguientes funciones:

a. La recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones relativos a los trámites y procedimientos que se especifiquen en esta ordenanza y los que en lo sucesivo se incorporen a la tramitación electrónica.

b. La anotación de los correspondientes asientos de entrada y salida de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, y en el artículo 153 y siguientes del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.

c. La expedición de los recibos acreditativos de la recepción de los documentos electrónicos presentados por los ciudadanos, recibos que generará el propio sistema informático del Registro Electrónico de modo automático. Estos recibos consistirán en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación de que se trate, donde se incluirán la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro. El recibo o justificante debe cumplir los requerimientos previstos en el artículo 30 de esta ordenanza. El usuario deberá ser advertido de que la no recepción del recibo acreditativo de los documentos electrónicos que haya presentado o, en su caso, la recepción de un mensaje de indicación de error o deficiencia de la transmisión implica que no se ha producido la recepción, por lo que se deberá realizar la presentación en otro momento o utilizando otros medios. En el caso de que se aporten documentos que acompañen la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad, el Registro Electrónico generará recibos acreditativos de la entrega de estos documentos que garanticen la integridad y el no repudio de los documentos aportados.

d. El mantenimiento y la conservación de los archivos informáticos de los asientos de entrada y salida de solicitudes, escritos y comunicaciones electrónicos.

#### Artículo 29. Autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación del contenido de los asientos electrónicos.

1. El sistema informático soporte del Registro Electrónico del Ayuntamiento garantizará la autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación de los asientos practicados.

2. En la remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones que se realice a través de las unidades registrales electrónicas a los órganos competentes para la tramitación de los mismos o desde estos hacia los interesados, se adoptarán las medidas de seguridad necesarias tanto para evitar la interceptación y alteración de las comunicaciones y los accesos no autorizados como para asegurar la protec-

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

ción de los datos de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que la desarrolla. Asimismo, el sistema informático de soporte del Registro Electrónico del Ayuntamiento informará a todos aquellos órganos de la Administración, así como a los ciudadanos que deseen acceder al mismo, que la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones de forma electrónica supone la comunicación de sus datos personales a los órganos administrativos o entidades competentes para su recepción y tramitación.

Artículo 30. Condiciones generales para la presentación.

1. Solo se admitirá la presentación electrónica de solicitudes, escritos y comunicaciones relativos a los procedimientos administrativos y trámites que se especifiquen en esta Ordenanza y a los que en lo sucesivo se incorporen a la tramitación electrónica municipal. En la dirección electrónica de acceso al Registro Electrónico figurará la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que pueden presentarse en este. Lo anterior no exime de la obligación de acreditar la representación con la que se actúa en nombre de otra persona a priori, o a requerimiento de los órganos administrativos, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC.

2. Dicha presentación tendrá carácter voluntario para las personas interesadas, siendo alternativa a la utilización de los lugares señalados en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC.

3. La recepción en el Registro Electrónico de solicitudes, escritos y comunicaciones que no estén incluidos en la relación a que se refiere el apartado primero anterior no producirá ningún efecto. En este caso se archivarán, teniéndolos por no presentados, lo cual deberá ser comunicado en tales términos al remitente.

4. La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico tendrá idénticos efectos que la efectuada por los demás medios admitidos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC. A tal efecto, toda persona física o jurídica podrá acreditar la presentación de las solicitudes, escritos y comunicaciones en las unidades registrales electrónicas correspondientes mediante el recibo expedido por estas de modo automático.

Artículo 31. Acceso de la ciudadanía al Registro Electrónico.

El acceso al Registro Electrónico para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones se llevará a cabo a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Ciudad Real, mediante la conexión a la dirección principal del portal corporativo, [www.ciudadreal.es](http://www.ciudadreal.es), o directamente al subdominio de la sede electrónica, [e-admin.ciudadreal.es](http://e-admin.ciudadreal.es).

Artículo 32. Escritos y documentos susceptibles de registro de entrada.

1. Son susceptibles de registro de entrada en las diferentes unidades registrales electrónicas las solicitudes, escritos y comunicaciones en los que queden correctamente identificados tanto el remitente como la persona, órgano, procedimiento o unidad administrativa del Ayuntamiento a que van dirigidos, en el marco de la legislación general del procedimiento administrativo.

2. El Registro Electrónico podrá rechazar los documentos electrónicos que se presenten cuando se trate de documentos no normalizados dirigidos a órganos y organismos que quedan fuera del ámbito material del Registro; cuando contengan código malicioso o dispositivo susceptible de afectar a la integridad o seguridad del sistema; y en el caso de documentos normalizados, cuando no se cumplimenten los campos requeridos formalmente, o cuando contengan incongruencias u omisiones que impidan su tratamiento administrativo. En todas estas circunstancias, se informará de ello al remitente del docu-

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

mento, indicándose los motivos del rechazo y, en caso de que fuera posible, los medios de subsanación de tales deficiencias.

3. Cuando el interesado deba adjuntar determinada documentación para la debida tramitación de su solicitud o escrito, esta podrá aportarse en soporte electrónico si se trata de documentos firmados electrónicamente por la propia persona interesada o por terceros que vengan autenticados a través de firma electrónica reconocida. En caso contrario, dicha documentación deberá presentarse en el plazo máximo de diez días hábiles en soporte de papel original, o copia compulsada del documento, atendiendo a los medios admisibles en derecho, en cualquiera de las dependencias de la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento y en los demás lugares que establece el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, indicando el número de registro de entrada asignado por la unidad registral electrónica en la solicitud o escrito al que se adjunta dicha documentación. La falta de presentación conllevará que el Ayuntamiento comunique al interesado que subsane en el plazo de diez días la carencia documental, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido en su petición y esta se archivará sin más trámite. Todos los documentos deberán estar realizados en formatos o aplicaciones informáticas que sean compatibles con los utilizados por la Administración Municipal. El tipo de formatos y aplicaciones informáticas compatibles se publicará en la sede electrónica del Ayuntamiento.

4. La no aportación de documentos en el plazo anteriormente señalado producirá como efecto que se tenga a la persona interesada por desistida de la solicitud formulada, y la remisión en soporte electrónico al interesado de la resolución que así lo declare, si procede, y este hubiera sido el medio señalado como preferente o se hubiera consentido expresamente su utilización, o por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción del interesado o la persona representada, con los efectos previstos en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC.

#### Artículo 33. Cómputo de plazos.

1. El Registro Electrónico se registrará, para el cómputo de los plazos a efectos de los interesados y de la Administración Municipal, por la fecha y hora oficial española de la sede electrónica del Ayuntamiento de Ciudad Real, que figurarán visibles en la dirección electrónica de acceso al Registro.

2. El Registro Electrónico permitirá la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones durante las veinticuatro horas todos los días del año.

3. A los efectos de cómputo de plazo fijado en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere al cumplimiento de plazos por parte de los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil. Se considerarán días inhábiles los que tengan la condición de fiestas oficiales en la Comunidad Autónoma o de fiesta local en el municipio de Ciudad Real. De resultas de ello, no será de aplicación al Registro Electrónico lo dispuesto en el artículo 48.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC.

4. El inicio del cómputo de los plazos que hayan de cumplir los órganos de la Administración Municipal vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el propio Registro. En todo caso, la fecha efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada a quien presentó el escrito, solicitud o comunicación.

5. Solo cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo podrá interrumpirse por el tiempo imprescindible la recepción electrónica de solicitudes, escritos y comunicaciones. La interrupción deberá anunciarse a los potenciales usuarios del Registro Electrónico, con la antelación que, en su caso, resulte posible. En los supuestos de interrupción no planificada en el funciona-

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

miento del Registro Electrónico, y siempre que sea técnicamente factible, la persona usuaria visualizará un mensaje en el cual se comunicará tal circunstancia.

#### CAPÍTULO OCTAVO. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO.

##### Artículo 34. Expediente electrónico.

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

2. El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado por el órgano actuante. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

3. La remisión de expedientes será sustituida por la puesta a disposición del expediente electrónico, teniendo la persona interesada derecho a obtener copia del mismo.

4. La formación de los expedientes electrónicos es responsabilidad del órgano que disponga la normativa de organización específica y, de no existir previsión, del encargado de su tramitación.

##### Artículo 35. Procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica.

1. El Ayuntamiento de Ciudad Real incorporará progresivamente los trámites y procedimientos administrativos municipales a la tramitación por vía electrónica, conforme al procedimiento de incorporación y a los principios generales de actuación previstos en esta 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 36. Actuación administrativa automatizada.

1. Los actos administrativos de las entidades integradas en la Administración Municipal se podrán dictar de forma automatizada, siempre y cuando se dé cumplimiento a los requisitos establecidos para los actos administrativos en la normativa administrativa aplicable y en esta ordenanza.

2. En todo caso, deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes, según los casos, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad. Asimismo, se indicará el órgano que habrá de ser considerado responsable a efectos de impugnación.

##### Artículo 37. Iniciación.

1. Dentro de las condiciones establecidas en esta ordenanza, los procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía 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.

2. Las solicitudes electrónicas mencionadas en el apartado anterior deberán contener la firma electrónica reconocida de la persona interesada o cualquier otro mecanismo de identificación y de acreditación de la voluntad del ciudadano que establezcan las normas de desarrollo de esta ordenanza, de conformidad con lo previsto en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC.

3. Los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica reconocida. La Administración Municipal podrá solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo, y con carácter excepcional, podrá requerir al particu-

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

lar la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración Municipal para que acceda a la información personal contenida en tales documentos y pueda tratarla.

Artículo 38. Actos administrativos, comunicaciones con la ciudadanía y validez de los documentos electrónicos.

1. Los actos administrativos y resoluciones dictados por la Administración Municipal y las comunicaciones con los ciudadanos que se realicen por medios electrónicos deberán cumplir los requisitos establecidos por la normativa aplicable al Procedimiento Administrativo Común, según la siguiente sincronización temporal de los actos administrativos:

a. El Ayuntamiento de Ciudad Real dispondrá de mecanismos que permitan acreditar de forma fehaciente el momento de realización de una actuación administrativa por medios electrónicos, cuando así lo exija la normativa reguladora de ésta.

b. A los efectos previstos en el párrafo anterior se utilizarán los sellos de tiempo emitidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre Real Casa de la Moneda, así como por cualesquiera otros prestadores de servicio de sellado de tiempo que gocen de fiabilidad suficiente.

c. Al objeto de garantizar la exactitud de los demás registros temporales que se incorporen a los datos del Ayuntamiento de Ciudad Real, todos los equipos informáticos y, en particular los servidores, estarán sincronizados con una fuente de tiempo fiable, que será la misma para todo el Ayuntamiento.

d. La fecha y hora utilizadas por el Ayuntamiento de Ciudad Real serán las oficiales españolas correspondientes a la Península Ibérica, suministradas por el Real Instituto y Observatorio de la Armada.

2. Las previsiones contenidas en este artículo no serán aplicables a las comunicaciones que se produzcan al margen de los procedimientos administrativos cuya regulación corresponda al Ayuntamiento y en los que no sea necesario garantizar los requisitos mencionados anteriormente, teniendo en cuenta la sensibilidad de la comunicación realizada.

3. Se considerarán válidos los documentos emitidos por los particulares en sus relaciones con la Administración que hayan sido producidos por medios electrónicos, siempre y cuando se acredite su autenticidad, integridad y conservación, de conformidad con los términos previstos en esta Ordenanza y con las normas que la desarrollen. La Administración Municipal promoverá la utilización de formatos estándares internacionalmente reconocidos.

4. 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 establezca, o permita inferir, la obligación de utilizar un medio no electrónico.

5. La Administración Municipal utilizará medios electrónicos en sus 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.

6. La Administración Municipal podrá establecer reglamentariamente la obligatoriedad de comunicarse solo por medios electrónicos cuando los interesados sean personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizados el acceso a los medios electrónicos precisos y la disponibilidad de los mismos.

Artículo 39. Exigencia y acreditación de representación.

1. El Ayuntamiento de Ciudad Real, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 10 de esta ordenanza, podrá habilitar, con carácter general o específico, a personas físicas o jurídicas para la realiza-

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

Sede electrónica <https://sede.dipucr.es>

ción de determinadas transacciones electrónicas en representación de las personas interesadas. Dicha habilitación deberá especificar las condiciones y obligaciones a que se comprometen los que así adquieran la condición de representantes y determinará la presunción de validez de la representación salvo que la normativa de aplicación prevea otra cosa.

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 métodos alternativos:

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 Ciudad Real conforme a lo que se establece en esta ordenanza.

c. Mediante la declaración del apoderamiento por parte de la persona 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 Ciudad Real haya firmado un convenio de colaboración.

3. La Administración Municipal podrá requerir en cualquier momento la acreditación de dicha representación.

Artículo 40. Tramitación por vía electrónica de los procedimientos.

1. Los programas, aplicaciones y sistemas de información que en cada caso se aprueben para la realización por medios electrónicos de los trámites administrativos deberán garantizar el control de los plazos, la constancia de la fecha y hora y la identificación de las personas responsables de las actuaciones, además de respetar el orden de tramitación de los expedientes.

2. Los órganos administrativos deberán garantizar que los derechos de audiencia a los interesados y de información pública a la ciudadanía se puedan ejercer a través de medios electrónicos, cuando proceda.

3. La persona interesada podrá solicitar y obtener información sobre el estado de la tramitación mediante las modalidades establecidas en los trámites incorporados.

4. El Ayuntamiento podrá remitir a la persona interesada avisos sobre el estado de la tramitación a las direcciones electrónicas de contacto que esta le haya indicado.

Artículo 41. Presentación de documentos y declaración responsable.

1. 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 Ciudad Real haya firmado un convenio de colaboración. El ejercicio de este derecho se hará de acuerdo con la normativa aplicable a cada procedimiento.

2. Las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación de esta ordenanza promoverán la sustitución de la aportación de documentos acreditativos del cumplimiento de requisitos por una declaración responsable del interesado que exprese la concurrencia de dichos requisitos y el compromiso de aportar los justificantes a requerimiento de la Administración.

3. La comprobación de la información contenida en estas declaraciones se podrá efectuar en los registros de la Administración Municipal o en los de otras administraciones o entidades con las que el Ayuntamiento de Ciudad Real tenga firmado un convenio de colaboración.

Artículo 42. Certificados administrativos electrónicos y transmisión de datos.

1. De acuerdo con los principios de simplicidad administrativa e interoperabilidad entre administraciones, el Ayuntamiento promoverá la eliminación de certificados y, en general, de documentos en papel, que serán sustituidos, siempre que sea posible, por certificados y documentos electrónicos o

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

por transmisiones de datos. Tanto en el caso de certificados electrónicos y documentos electrónicos como en el de transmisiones de datos, su expedición, tratamiento y efectos se regirán por lo dispuesto en esta ordenanza, con estricta sujeción a la normativa de protección de datos de carácter personal, así como al resto de la normativa aplicable al procedimiento administrativo.

2. En el marco de los principios regulados en esta ordenanza, el Ayuntamiento promoverá el establecimiento de convenios con las entidades públicas o privadas tanto emisoras como receptoras de certificados o documentos administrativos, para simplificar la obtención, la transmisión y, si es el caso, la convalidación de documentos o certificados electrónicos por transmisiones de datos. La aportación de certificados que prevén las normas reguladoras vigentes de procedimientos y actuaciones administrativos se podrá realizar a través de certificados electrónicos, con plena validez y eficacia, de acuerdo con las siguientes precisiones:

a. En el marco de un procedimiento administrativo, el Ayuntamiento de Ciudad Real, como responsable del trámite, podrá solicitar electrónicamente la transmisión de datos en poder de otras administraciones que sean necesarios para el ejercicio de sus competencias.

b. Para la sustitución de un certificado en papel por la transmisión de los datos correspondientes, el titular de estos tiene que haber consentido expresamente la realización de la transmisión, de acuerdo con lo que establece la norma de protección de datos de carácter personal, excepto en los casos previstos en una norma con rango de ley. Si no presta su consentimiento, el interesado solicitará y aportará el certificado correspondiente.

c. Cualquier transmisión de datos, ya sea hecha por el Ayuntamiento de Ciudad Real o por otras administraciones con las que exista convenio, se efectuará a solicitud de la entidad u órgano tramitador, y en ella se identificarán los datos solicitados y a sus titulares, así como la finalidad para la que se requieren. En la solicitud debe 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. Se dejará constancia de la petición y de la recepción de los datos en el expediente, por parte del órgano u organismo receptor. A los efectos de la verificación del origen y autenticidad de los datos por parte de los órganos de fiscalización y control, se habilitarán mecanismos para que dichos órganos puedan realizar los controles que consideren oportunos.

e. 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.

3. El Ayuntamiento de Ciudad Real establecerá los mecanismos necesarios para la elaboración de certificados administrativos electrónicos, que producirán idénticos efectos que los expedidos en soporte de papel. El contenido de aquellos se podrá imprimir en soporte de 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 u organismo emisor.

a. El Ayuntamiento emitirá certificados electrónicos sobre los datos que figuran en su poder, a petición de los ciudadanos. Este trámite se incluirá en el catálogo de trámites incorporados a la Administración Electrónica, regulado en esta ordenanza.

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

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.



Artículo 43. Copias electrónicas y traslado de documentos en soporte de papel.

1. Las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el propio interesado o por la Administración Municipal, manteniéndose o no el formato original, tendrán inmediatamente la consideración de copias auténticas con la eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, LRJ-PAC, siempre que el documento electrónico original se encuentre en poder de la Administración, y que la información de firma electrónica, y, en su caso, de sellado de tiempo permitan comprobar la coincidencia con dicho documento.

2. Los ciudadanos podrán ejercer el derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesados de acuerdo a lo dispuesto en la normativa reguladora del respectivo procedimiento. La obtención de la copia se realizará a costa del interesado, pudiéndose hacer extractos de los justificantes o documentos o utilizar otros métodos electrónicos que permitan mantener la confidencialidad de aquellos datos que no afecten al interesado.

3. Las copias de documentos emitidos originalmente en soporte de papel, utilizando medios electrónicos, se realizarán a través de un procedimiento de digitalización seguro, que incluya la firma electrónica reconocida del personal al servicio de la Administración Municipal que haya efectuado la compulsa y que garantice la seguridad y la integridad de la copia, y tendrán la consideración de documento auténtico, con la eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, LRJ-PAC.

4. 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.

5. La adición de documentos en soporte de papel a los trámites y procedimientos administrativos que se hayan incorporado a la tramitación por vía electrónica se realizará mediante la compulsa electrónica de aquellos, conforme a lo previsto en el apartado 2.

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

7. Los documentos electrónicos se podrán trasladar a copias en soporte de papel mediante procedimientos automatizados. Las copias realizadas en soporte de 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. El acceso al documento electrónico original se podrá realizar a través de una dirección electrónica facilitada por el Ayuntamiento.

8. Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se tramite totalmente en soporte electrónico, se procederá, por parte del órgano competente, a la reproducción en soporte de papel de las solicitudes, comunicaciones u otros documentos electrónicos, para continuar con la tramitación del expediente, conforme a lo previsto en el apartado anterior.

Artículo 44. Finalización.

1. La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos garantizará la identidad del órgano competente mediante el empleo de alguno de los instrumentos previstos en los artículos 14 y 15 de esta ordenanza.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

2. El acto o resolución que ponga fin a un procedimiento electrónico deberá cumplir los requisitos previstos en el artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, e ir acompañado de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente para dictar el acto o resolución.

3. Podrán adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así esté previsto y con los requisitos establecidos en el artículo 15 de esta ordenanza.

4. El traslado de documentos electrónicos, incluidos los que deben figurar en los libros de resoluciones y en los libros de actas, mientras estos no estén en soporte electrónico, se hará de acuerdo con el procedimiento de copias previsto en esta ordenanza.

#### Artículo 45. Práctica de la notificación por medios electrónicos.

1. La notificación electrónica se practicará utilizando medios electrónicos cuando la persona interesada haya elegido dicho medio como preferente o haya consentido su utilización, en los procedimientos administrativos y trámites incorporados a la tramitación por vía electrónica, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 38.6 de esta ordenanza. Tanto la indicación de la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento citados anteriormente podrán emitirse y recabarse, en todo caso, por medios electrónicos.

2. El consentimiento de los interesados podrá tener carácter general para todos los trámites que los relacionen con la Administración Municipal o para uno o varios trámites, según se haya manifestado. En los procedimientos administrativos electrónicos iniciados a instancia de parte, se presumirá la existencia de dicha aceptación, salvo que la misma persona interesada haya manifestado lo contrario a través de los medios telemáticos que el Ayuntamiento le facilite.

3. La práctica de notificaciones por medios electrónicos podrá efectuarse a través de alguna de las siguientes modalidades:

a. Mediante comparecencia electrónica en la sede, lo que conlleva el acceso por parte del interesado, debidamente identificado, al contenido de la actuación administrativa correspondiente a través de la sede electrónica municipal y la visualización del aviso con carácter de notificación, así como la constancia de dicho acceso.

b. Mediante la puesta a disposición del documento electrónico que contenga la actuación administrativa por medio de un sistema de dirección electrónica homologado o habilitado por las administraciones públicas que ofrezca al ciudadano una dirección electrónica.

c. Mediante sistemas de correo electrónico con acuse de recibo que dejen constancia de la recepción en la forma regulada en este artículo.

La vía de la comparecencia electrónica quedará activada, en todo caso, desde el momento en que proceda la notificación electrónica; adicionalmente, el ciudadano deberá optar entre las opciones indicadas en los apartados b y c.

4. Para mayor eficacia de lo dispuesto en el presente artículo, toda aquella persona interesada que manifieste su voluntad de recibir notificación por medios electrónicos deberá disponer de una dirección electrónica o de una dirección de correo electrónico que cumpla los requisitos legalmente previstos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, LRJ-PAC, en especial, en cuanto a tener constancia de la recepción por parte de la persona interesada, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado. En todo caso, las direcciones de correo electrónico no podrán suponer coste alguno para la Administración Municipal y generarán automáticamente un acuse de recibo que deje constancia de la recepción por parte del interesado y que se origine en el momento del acceso al contenido de la notificación.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

5. La dirección electrónica o la dirección de correo electrónico tendrá vigencia indefinida como dirección válida a efectos de notificación, excepto en los supuestos en que el titular solicite su revocación o modificación, por defunción de la persona física o extinción de la personalidad jurídica, cuando una resolución administrativa o judicial así lo ordene o por el transcurso de tres años sin que se utilice para la práctica de las notificaciones, supuesto en el cual será comunicado a la persona interesada para que pueda expresar su interés por mantenerla activa; en caso contrario, se inhabilitará la dirección de correo electrónico.

6. La notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el acceso a su contenido mediante comparecencia electrónica en la sede, o a través de la dirección electrónica o de la dirección de correo electrónico. El sistema de notificación deberá acreditar la fecha y hora en que se produzca la puesta a disposición de la notificación mediante comparecencia electrónica en la sede, o en la dirección electrónica o correo electrónico del interesado, y el acceso al contenido de la notificación por parte de la persona notificada, así como cualquier causa técnica que imposibilite alguna de las circunstancias anteriores.

7. Cuando exista constancia de la puesta a disposición de la notificación en la dirección electrónica o de correo electrónico 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, LRJ-PAC, y normas concordantes, salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso a su dirección electrónica.

8. Durante la tramitación del procedimiento, el interesado podrá requerir al órgano o entidad correspondiente que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, en cuyo caso se deberá usar cualquier otro medio admitido por el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, excepto en los supuestos previstos en el artículo 38.6 de esta ordenanza.

#### CAPÍTULO NOVENO. ARCHIVO Y ACCESO A LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.

##### Artículo 46. 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 por la normativa aplicable al Procedimiento Administrativo Común. La reproducción en soporte electrónico de documentos en soporte de papel se hará de conformidad con el procedimiento de compulsas previsto en esta ordenanza.

2. Los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares se conservarán en soportes de esta misma naturaleza, ya sea en igual formato o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlos. Se asegurará, en todo caso, la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.

3. El archivo de documentos electrónicos se realizará de acuerdo con la normativa vigente en materia de gestión y normalización documental en lo relativo al cuadro de clasificación, método de descripción y calendario de conservación. Los criterios de gestión y normalización documental serán desarrollados por el área de gobierno competente en materia de organización y de tecnologías de la información y las comunicaciones y serán de obligado cumplimiento por parte de todos los departamentos municipales.

4. 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 documen-

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

tos archivados, la cuales, en particular, deben asegurar la identificación de las personas usuarias y el control de acceso a dichos documentos.

5. El Ayuntamiento de Ciudad Real podrá establecer convenios, acuerdos o contratos de servicio con otras entidades para el archivo definitivo de sus documentos electrónicos, siempre y cuando se cumplan las garantías del apartado anterior.

Artículo 47. Preservación y acceso a los registros y archivos administrativos electrónicos.

La preservación de los documentos almacenados en medios electrónicos y el acceso a los mismos se regirán por las previsiones que al respecto contempla esta ordenanza, por la normativa aplicable a la protección de la confidencialidad y privacidad de datos, así como por las instrucciones y dictámenes del órgano municipal competente en materia de gestión y normalización documental.

**CAPÍTULO DÉCIMO. SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA E INCORPORACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS A LA TRAMITACIÓN POR VÍA ELECTRÓNICA.**

Artículo 48. Criterios de simplificación administrativa.

La incorporación de procedimientos y trámites administrativos al medio electrónico irá precedida siempre de un análisis de rediseño funcional y simplificación de los mismos, y se realizará progresivamente según los recursos tecnológicos disponibles.

a. Reducción, unificación, supresión o sustitución de trámites, siempre que ello no afecte a las garantías de las personas interesadas, cuando estos conlleven retrasos en el procedimiento perjudiciales para el ciudadano, duplicaciones de tramitación o de control sobre una misma materia competencial, un coste excesivo, no sean claros y accesibles o resulten innecesarios u obsoletos.

b. Eliminación o sustitución de informes por visados cuando esto sea factible sin alterar el buen fin del procedimiento.

c. Eliminación de la obligación de presentar documentos o datos que no sean estrictamente necesarios en razón del objeto del procedimiento, o que ya se encuentran disponibles en los archivos o bases de datos municipales o en otras fuentes públicas.

d. Supresión de las exigencias de presentar documentos originales, o copias o traducciones compulsadas, en el caso de trámites vinculados al acceso a la actividad por parte de prestadores de servicios, debiéndose aceptar los documentos expedidos por otros estados miembros de la Unión Europea de los que se desprenda que los requisitos exigidos están cumplidos.

e. Reducción de los plazos de tramitación, resolución y notificación de los procedimientos cuando la nueva ordenación de los mismos o, en su caso, la aplicación de técnicas administrativas de delegación y desconcentración lo hagan posible, debiendo, en consecuencia, plasmarse en la correspondiente normativa reguladora.

f. Concreción de los efectos estimatorios o desestimatorios del silencio administrativo de no dictarse resolución expresa transcurridos los plazos establecidos para dictar y notificar dicha resolución, promoviendo, en particular, la inclusión del silencio administrativo positivo cuando la naturaleza jurídica del asunto así lo permita.

g. Impulso a las actuaciones de oficio en sustitución de las actuaciones a instancia de parte, con la finalidad de reducir las cargas administrativas sobre la ciudadanía que puede asumir la propia Administración Municipal.

h. Normalización de los modelos de solicitud y, en general, de tramitación administrativa, de acuerdo a los criterios de diseño, composición formal y codificación que establezca el área de gobierno competente en materia de organización, normalización documental y protección de datos.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

i. Introducción en la regulación de los procedimientos administrativos, cuando la naturaleza de los mismos lo permita, de la figura de la declaración responsable, entendiendo por esta la circunstancia en la que el ciudadano puede sustituir la aportación de los documentos exigidos por una declaración en la que, bajo su responsabilidad, asegura la disponibilidad de los mismos, habilitando a la Administración Municipal a efectuar las comprobaciones posteriores que, en su caso, estime necesarias.

j. Sustitución, cuando la naturaleza de los procedimientos lo permita, de la autorización por la comunicación previa del ciudadano, o declaración responsable específica, realizándose posteriormente la verificación de los datos aportados.

k. Transformación de los procedimientos en trámites de gestión inmediata en los casos que así lo permita su simplificación, racionalización y gestión electrónica, de manera que puedan incorporarse como tales trámites de resolución rápida al Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía y a cualquiera de sus canales de tramitación.

l. Utilización, en todo momento, de un lenguaje administrativo sencillo, preciso, comprensible y de género que favorezca la adecuada comunicación con la ciudadanía.

Artículo 49. Sistema multicanal de atención a la ciudadanía y catálogo de trámites y procedimientos del Ayuntamiento de Ciudad Real.

1. El Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía es un sistema de información unitario que engloba a toda la Administración Municipal, puede operar sobre distintos canales de comunicación (la vía presencial, el portal web del Ayuntamiento y otros) y funciona como ventanilla única para dicho ámbito público. El Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía proporciona información sobre los requisitos procedimentales, documentales y jurídicos de los trámites municipales que afectan de modo directo a los ciudadanos, posibilitando, además, llevar a cabo el inicio administrativo de los trámites y el seguimiento de los mismos a lo largo de su ciclo administrativo. El Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía evolucionará hasta permitir, mediante su integración con los sistemas de gestión de expedientes departamentales y otros sistemas de gestión, el acceso a la tramitación electrónica completa de los distintos trámites administrativos y de servicios, actuando a estos efectos como espacio municipal preferente de interacción con la ciudadanía.

2. Una vez aprobada, de acuerdo a lo establecido en esta ordenanza, la incorporación de un trámite o de un procedimiento a su tramitación por vía electrónica, se incluirá a los efectos de información a los ciudadanos en el catálogo de trámites y procedimientos electrónicos del Ayuntamiento de Ciudad Real incorporado en el Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía, quedando así publicado en la web municipal.

Artículo 50. Mecanismo de incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica.

1. El Ayuntamiento de Ciudad Real acordará la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa de acuerdo con los principios de respeto de la titularidad y ejercicio de la competencia del órgano que la tenga atribuida y del cumplimiento de los requisitos formales y materiales establecidos en las normas que regulen la correspondiente actividad. En cualquier caso, serán de aplicación los criterios de simplificación administrativa necesarios para optimizar los circuitos administrativos bajo la perspectiva de la eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía, para lo cual se impulsará la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo, a la gestión y control de los procedimientos y a la actuación administrativa en general. La aplicación de medios electrónicos a la gestión de procedimientos, procesos y servicios irá precedida siempre de un análisis de redi-

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

seño funcional y simplificación de dichos procedimientos, procesos o servicios, en el cual se considerarán especialmente los criterios establecidos en el artículo 34 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Estos criterios hacen mención a la supresión y reducción de la documentación requerida, mediante su correspondiente sustitución o regulación, la previsión de instrumentos de participación, transparencia e información, y la racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y comunicaciones internas.

2. Las características de los procedimientos y trámites que se incorporen a la Administración Electrónica se deberán definir, en cada caso, mediante los acuerdos correspondientes de desarrollo de esta ordenanza, sobre la base del respectivo proyecto de incorporación, en consonancia con lo previsto en los artículos siguientes.

3. 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, sin perjuicio del resto de la normativa aplicable en materia de convenios.

d. A los procedimientos de comunicación y de relación con otras administraciones públicas.

Artículo 51. Proyecto de incorporación.

El proyecto de incorporación deberá contener:

a. Memoria justificativa de la incorporación en la que se harán constar, entre otros aspectos, las implicaciones organizativas y técnicas derivadas de la incorporación.

b. Identificación de los trámites y procedimientos que se incorporan.

c. Identificación de los canales electrónicos que se hayan habilitado para la realización del trámite.

d. Sistemas de identificación y acreditación electrónica de la voluntad de la ciudadanía para cada uno de los trámites que se incorporen, cuando estos sean necesarios.

e. Programas y aplicaciones electrónicos que se utilizarán para cada uno de los trámites y procedimientos que se incorporen.

f. Medidas de protección de datos de carácter personal y de valoración de los riesgos.

g. Informe sobre la gestión de la información y el ciclo de vida de la documentación, que incluya las garantías y necesidades de conservación y su disponibilidad.

Artículo 52. Aprobación del proyecto de incorporación.

1. Corresponde al órgano del Ayuntamiento competente para la tramitación del procedimiento o la realización del trámite la iniciativa de redactar el proyecto de incorporación. A estos efectos, las unidades técnicas respectivas dentro del área de gobierno competente en materia de organización y de tecnologías de la información y las comunicaciones prestarán asesoramiento al órgano municipal afectado y llevarán a cabo, en colaboración con el mismo, los estudios de evaluación y análisis previo que fueran necesarios. Para garantizar la eficacia en la gestión y desarrollo del proyecto de incorporación, se formará para cada proyecto un grupo específico de trabajo compuesto por trabajadores del órgano competente en el procedimiento o trámite que se vaya a incorporar y trabajadores de las unidades

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

técnicas especializadas que se integran dentro del área de gobierno que tenga delegadas las materias de organización y de tecnologías de la información y las comunicaciones.

2. Una vez redactado, el proyecto de incorporación se deberá someter al informe favorable de los Servicios de Organización y de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por lo que respecta a su adecuación organizativa, procedimental y tecnológica, así como al informe jurídico de la Asesoría Jurídica Municipal, que se deberá pronunciar sobre los aspectos de su competencia.

3. Los órganos citados en el apartado anterior deberán emitir el informe correspondiente en el periodo de un mes. Si en este plazo no ha recaído dicho informe, este se considerará favorable.

4. Emitidos los informes correspondientes, será aprobado el proyecto de incorporación por el área de gobierno competente en materia de organización y de tecnologías de la información y las comunicaciones.

**Artículo 53. Actualización y mantenimiento de los trámites y procedimientos electrónicos.**

Constituye una obligación ineludible de los servicios o departamentos municipales competentes en los trámites y procedimientos electrónicos respectivos proporcionar, a través de los canales que se habiliten, la información descriptiva, los fundamentos legales y la documentación necesaria para mantener actualizados tales trámites y procedimientos de acuerdo a los cambios normativos de aplicación a los mismos y a las medidas de racionalización y mejora de los procesos que resulten oportunas.

El área de gobierno competente en materia de organización y tecnologías de la información y las telecomunicaciones proveerá, en su caso, de asesoramiento, herramientas y canales de acceso a bases de datos que faciliten tal labor de actualización y mantenimiento.

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS.**

**Primera. Notificación electrónica.**

El Ayuntamiento pondrá en marcha la notificación electrónica, para los procedimientos y trámites que lo requieran, en el momento de su incorporación al catálogo de trámites y procedimientos electrónicos.

**Segunda. Registro Electrónico.**

El Ayuntamiento habilitará el acceso al Registro Electrónico, para los procedimientos y trámites que lo requieran, en el momento de su incorporación al catálogo de trámites y procedimientos electrónicos.

**Tercera. Archivo electrónico.**

Corresponderá al área de gobierno competente en materia de organización y de tecnologías de la información y las comunicaciones del Ayuntamiento de Ciudad Real el desarrollo de una propuesta técnica para la organización, funcionamiento y puesta en marcha del archivo municipal electrónico, que se deberá emitir en el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de esta ordenanza.

**DISPOSICIONES ADICIONALES.**

**Primera. Comisión Técnica de Administración Electrónica.**

Se creará, mediante resolución del órgano que tenga la atribución suficiente, una Comisión Técnica de Administración Electrónica que estará formada por los representantes de los servicios o unidades de gestión de la Administración Municipal con el fin de promover, planificar y coordinar la implantación efectiva de la Administración Electrónica.

**Segunda. Derecho supletorio.**

Con carácter supletorio a lo previsto en esta ordenanza se aplicará lo dispuesto en el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007 y el Decreto

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

12/2010 de 16 de marzo de 2010 por el que se regula la utilización de medios electrónicos en la actividad de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

**DISPOSICIONES FINALES.**

Primera. Desarrollo y ejecución de la ordenanza.

De acuerdo con el artículo 124.4, b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, el órgano competente para dictar las disposiciones de desarrollo y ejecución de esta ordenanza que sean necesarias es la Alcaldesa, quien podrá delegarlas, según el apartado 5 del citado artículo.

Segunda. Seguimiento e implantación de la ordenanza.

El área de gobierno competente en materia de organización y de tecnologías del Ayuntamiento de Ciudad Real propondrá a los órganos de gobierno de la Administración Municipal las acciones de desarrollo, seguimiento y evaluación de la aplicación de esta ordenanza.

Tercera. Difusión de la ordenanza y formación del personal municipal.

Tan pronto como esté en vigor esta ordenanza, el Ayuntamiento la difundirá por medios electrónicos y preparará una edición en soporte de papel para distribuirla entre los ciudadanos y las ciudadanas y, en particular, entre los colectivos y entidades especialmente afectados por su aplicación. Asimismo, el Ayuntamiento promoverá actividades didácticas de educación digital que hagan accesibles los servicios públicos electrónicos a los sectores de la población con mayores dificultades en el uso de los mismos.

Por otro lado, el desarrollo de esta ordenanza preverá acciones sistemáticas de formación específica para el personal municipal que lo capacite en el uso habitual de los medios propios de la Administración Electrónica, con especial incidencia en los aspectos relativos a las condiciones de seguridad en la utilización de los mismos en la actividad administrativa y en las cuestiones relacionadas con la protección de los datos de carácter personal.

Cuarta. Adaptación a la normativa municipal.

El Ayuntamiento de Ciudad Real se compromete a adaptar la normativa municipal a las previsiones de esta ordenanza.

Quinta. Entrada en vigor.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 49, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

**Anuncio número 2237**

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto en los arts. 17 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio y normas concordantes. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

Sede electrónica <https://sede.dipucr.es>