



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Ordenanza reguladora de la administración electrónica

- Aprobación inicial: Acuerdo Plenario de 24/06/2014
- [Publicación del anuncio: BOB, núm. 124, de 01/07/2014](#)
- Información pública: será de 30 días hábiles y concluye el próximo día 07/08/2014
- Alegaciones: NO
- [Publicación íntegra: BOB. nº 172, de 10/09/2014](#)



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

Exposición de motivos

La Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, introdujo en la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local, un nuevo artículo 70 bis, cuyo apartado 3 contiene un mandato dirigido especialmente a los municipios para el impulso de la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos, y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas.

Este mandato legal supone la concreción, para la administración local, del mandato que se contenía en el artículo 45 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ahora desarrollado en la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos.

Esta última ley reconoce el derecho de la ciudadanía a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos. Derecho que tiene como contrapartida la correlativa obligación de las Administraciones Públicas de garantizar tal canal de comunicación y relación, y la validez y eficacia de la actividad que se despliegue en condiciones de seguridad jurídica.

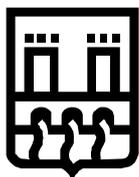
El Ayuntamiento de Durango, concedor de sus obligaciones legales y consciente de la trascendencia de la realización de los objetivos que se persiguen con la implantación de la administración electrónica, aprueba esta Ordenanza con el fin de exponer los compromisos y obligaciones que él mismo asume para el impulso y el desarrollo de una administración que utilice las herramientas electrónicas de que dispone para mejorar los servicios que tiene encomendados, para optimizar su labor, facilitando la interlocución con la ciudadanía, otras administraciones públicas y otros entes de diversa naturaleza.

Es objetivo también de la Norma determinar los derechos de la ciudadanía en este ámbito y definir los instrumentos para garantizar su ejercicio.

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

En el Título Preliminar se define su objeto, ámbito de aplicación y principios generales a los que se ajusta, todo ello en base a lo establecido en el título preliminar de la Ley 11/2007, de 22 de junio, dado En el Título Primero están recogidos los derechos y deberes de los ciudadanos en su relación con la Administración Municipal a través de medios electrónicos.

En el Título Segundo se regula el régimen jurídico de la administración electrónica. Por una parte su capítulo primero se dedica a la sede electrónica, como dirección electrónica cuya gestión y administración corresponde a la Administración Municipal. El Capítulo Segundo regula las formas de identificación y autenticación, tanto de los ciudadanos como de los órganos administrativos en el ejercicio de sus competencias. Por su parte en el Capítulo Tercero se regulan, el registro electrónico, las comunicaciones y las notificaciones. En el Capítulo Cuarto, sobre los documentos y



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

archivos electrónicos, se establecen las condiciones para reconocer la validez de un documento electrónico, se regula el sistema de copias electrónicas, tanto las realizadas a partir de documentos emitidos originariamente en papel, como las copias de documentos que ya estuvieran en soporte electrónico.

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

TÍTULO PRELIMINAR

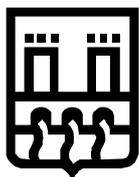
CAPITULO I : OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. – Objeto.

1. Esta Ordenanza tiene por objeto establecer el régimen jurídico de la utilización de los medios electrónicos para el desarrollo de los servicios y actuaciones del Ayuntamiento en el ejercicio de sus competencias, así como en sus relaciones internas y externas.
2. A efectos de la presente Ordenanza se entenderá por medio electrónico cualquier mecanismo, equipo, instalación o sistema de tratamiento o transmisión de la información que permita almacenar o tratar datos o informaciones susceptibles de ser incorporados a un soporte electrónico, o transmitir dichos datos o informaciones mediante redes de comunicaciones electrónicas, incluidas las redes de telecomunicaciones y las utilizadas para radiodifusión
3. Como consecuencia de lo anterior, esta Ordenanza tiene por objeto:
 - a. Establecer los derechos y los deberes que deben regir las relaciones que se establezcan por medios electrónicos entre la ciudadanía y la Administración Municipal.
 - b. Fijar los principios generales para el impulso y desarrollo de la administración electrónica en el Ayuntamiento.
 - c. Regular las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la actividad administrativa.
4. El Ayuntamiento utilizará los medios electrónicos de acuerdo con la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que se gestionen en el ejercicio de sus competencias.

Artículo 2. – Definiciones.

A efectos de la presente Ordenanza, los términos que en ella se emplean tendrán el sentido que se establece en su Anexo.



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

Artículo 3. – Ámbito de aplicación subjetivo.

1. Esta Ordenanza será de aplicación a las siguientes entidades que forman la Administración Municipal:
 - a. Las Áreas y Departamentos que integran el Ayuntamiento.
 - b. Los Organismos Autónomos vinculados al Ayuntamiento.
2. Esta Ordenanza será asimismo aplicable a los ciudadanos y las ciudadanas, entendiéndose como tales a las personas físicas y jurídicas cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con la Administración Municipal.
3. El Ayuntamiento promoverá que esta Ordenanza sea adoptada, mediante la firma del oportuno convenio de colaboración por las Empresas Municipales y el resto de los organismos y entidades en la que esté representado.

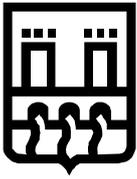
Artículo 4. – Ámbito de aplicación objetivo.

1. Esta ordenanza se aplicará a aquellas actuaciones en las que participe el Ayuntamiento y que se realicen por medios electrónicos, y concretamente a las siguientes:
 - a. Las relaciones con la ciudadanía que tengan carácter jurídico administrativo.
 - b. La consulta por parte de la ciudadanía de la información pública administrativa y de los datos administrativos que estén en poder del Ayuntamiento.
 - 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 el Ayuntamiento en el ejercicio de sus potestades.
 - e. A la utilización de los canales de prestación de servicios establecidos por el Ayuntamiento de acuerdo con lo dispuesto en la presente ordenanza.
2. La presente Ordenanza no será de aplicación a las actividades que las diferentes entidades municipales desarrollen en régimen de derecho privado.
3. Los principios generales contenidos en esta ordenanza serán de aplicación a las comunicaciones y actuaciones de la ciudadanía no sometidas al ordenamiento jurídico administrativo, y de manera especial a la comunicación de avisos y de incidencias, a la formulación de sugerencias, la presentación de reclamaciones y quejas, la realización de preguntas a los órganos municipales y las peticiones y otras formas de participación, en tanto que no sean objeto de una regulación específica.

CAPITULO 2: PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 5. – Principios generales de la administración electrónica.

La actuación del Ayuntamiento en general, y la referida al impulso de la Administración Electrónica en particular, deberá estar informada por los siguientes principios generales del Artículo 4 de la *LAECSP* :



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

- a. Servicio al ciudadano.
- b. Simplificación administrativa.
- c. Impulso de los medios electrónicos.
- d. Neutralidad tecnológica.
- e. Seguridad, confidencialidad y protección de datos.
- f. Publicidad y transparencia.
- g. Proporcionalidad.
- h. Principio de cooperación.
- i. Principio de custodia y conservación.
- j. Principio de eficacia, eficiencia y economía.
- k. Interoperabilidad
- l. Principio de participación de la ciudadanía

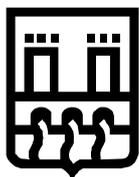
Artículo 6 .—Principios generales de la difusión de la información administrativa electrónica.

1. La difusión por medios electrónicos de la información administrativa de interés general y de la información que el Ayuntamiento está obligado a hacer pública se llevará a cabo de conformidad con los siguientes principios
 - a. Accesibilidad y usabilidad.
 - b. Integridad y exactitud de la información publicada
 - c. Actualización de la información administrativa.
 - d. Disponibilidad y calidad de la información
 - e. Garantía de protección de los datos de carácter personal.
 - f. Consulta abierta de los recursos de información de acceso universal y abierto.

Artículo 7.—Principios generales del procedimiento administrativo electrónico.

1. La realización electrónica de trámites administrativos en el marco de la Administración Municipal debe estar informada por los siguientes principios generales
 - a. No discriminación por razón del uso de medios electrónicos.
 - b. Información sobre la gestión de los procedimientos administrativos y trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos que permiten a la ciudadanía conocer en todo momento conocer el estado de la tramitación y el historial de los procedimientos y documentos administrativos sin perjuicio de la aplicación de los medios técnicos necesarios para garantizar la intimidad y la protección de los datos personales de las personas afectadas.
 - c. Principio de intermodalidad de medios.

En los términos previstos en esta Ordenanza y sus normas de despliegue, un procedimiento iniciado por un medio podrá continuarse por otro diferente, siempre y



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

cuando se asegure la integridad y seguridad jurídica del conjunto del procedimiento. Los trámites y los procedimientos accesibles por vía electrónica podrán llevarse a cabo por los canales y medios electrónicos que determine el Ayuntamiento.

Artículo 8.—Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación interadministrativa en materia de administración electrónica.

1. La cooperación interadministrativa en el marco de la Administración Municipal debe estar informada por los siguientes principios generales

a. Cooperación y colaboración interadministrativas.

Con el objetivo de mejorar el servicio a la ciudadanía y la eficiencia en la gestión de los recursos públicos, se impulsará la firma, con el resto de las Administraciones Públicas, de todos aquellos convenios y acuerdos que sean necesarios para hacer posibles y aplicables las previsiones incluidas en esta Ordenanza en particular y, entre otros, los que tengan por objeto la fijación de estándares técnicos y el establecimiento de mecanismos para intercambiar y compartir información, datos, procesos y aplicaciones.

b. Acceso y disponibilidad limitada.

Se deberá facilitar el acceso de las demás Administraciones Públicas a los datos en soporte electrónico que tenga sobre los interesados y especificar las condiciones, los protocolos y los criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad e integridad.

La disponibilidad de los datos mencionados en el apartado anterior se limitará estrictamente a los que las Administraciones Públicas requieran, en el ejercicio de sus funciones, para la tramitación y resolución de los procedimientos que sean de su competencia. El acceso a dichos datos estará condicionado al hecho de que el interesado haya dado su consentimiento o que una norma con rango legal así lo prevea.

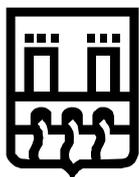
TÍTULO Primero

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

Artículo 9.—Derechos de la ciudadanía

1. En el marco del acceso y la utilización de la Administración Electrónica Municipal, la ciudadanía tiene los siguientes derechos según lo establecido en el artículo 6 de la LAECSP

a. Derecho a relacionarse con la Administración Municipal utilizando 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, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y



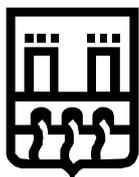
DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

oponerse a las resoluciones y actos administrativos. Asimismo, las ciudadanas y los ciudadanos tienen, en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en la presente Ordenanza, los derechos recogidos en el artículo 6.2 de la propia Ley 11/2007.

- b. A elegir el canal entre aquellos disponibles en la sede electrónica para cada servicio, a través del cual relacionarse con la administración municipal
- c. Derecho a no aportar los datos y documentos que obren en poder de la Administración Municipal, las cuáles utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.
- d. Derecho a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios.
- e. Derecho a conocer, por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.
- f. Derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tenga la condición de interesado.
- g. Derecho a la conservación en formato electrónico de los documentos electrónicos que formen parte del expediente, por parte de la Administración Municipal.
- h. A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública. A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de la Administración Pública.
- i. Derecho a la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de este Ayuntamiento
- j. Derecho a la calidad de los servicios públicos prestado por medios electrónicos.
- k. Derecho a participar en la mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos, y a recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.
- l. Derecho a elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

Artículo 10.—Deberes de la ciudadanía en el marco de las relaciones administrativas establecidas a través de medios electrónicos.

1. En el marco del acceso y utilización de los servicios administrativos electrónicos prestados por el Ayuntamiento, los ciudadanos tienen los derechos reconocidos en el art. 6 de la Ley de Acceso electrónico, que resumimos a continuación:
 - a. Deber de utilizar de buena fe los servicios y procedimientos de la Administración Electrónica.
 - b. Deber de facilitar a la Administración Municipal, en el ámbito de la Administración Electrónica, información veraz, completa y precisa, adecuada a los fines para los que se solicita.
 - c. Deber de identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración Municipal, cuando éstas así lo requieran.
 - d. Deber de custodiar los elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos.
 - e. Deber de respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.
2. La Administración Municipal velará por el cumplimiento de estos deberes, en el marco de lo previsto en la normativa aplicable y en las previsiones de esta Ordenanza.

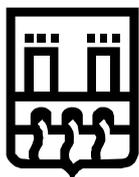
TÍTULO Segundo

RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

CAPÍTULO I. SEDE ELECTRÓNICA

Artículo 12.—Identificación y autenticación de la sede electrónica.

1. La sede electrónica de Ayuntamiento de Durango se establece en la siguiente dirección de Internet <https://sede.durango-udala.net> La modificación de la sede electrónica recogida en esta ordenanza requerirá la tramitación del correspondiente expediente administrativo en el que se motiven las razones que la provocan y la aprobación por Resolución de la Alcaldía. La Administración Municipal dará la divulgación necesaria para garantizar su general conocimiento por parte de los ciudadanos. Siempre que sea posible, durante un tiempo suficiente se dispondrán los mecanismos de redireccionamiento necesarios para garantizar el acceso a la nueva sede de quienes accedan a la anterior.
2. La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Durango, contendrá un sistema de firma electrónica basado en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente.
3. Se podrán crear una o varias subseces dependientes de la sede principal del Ayuntamiento.
4. El Ayuntamiento podrá realizar convenios con otras Administraciones Públicas con el fin de establecer las bases tecnológicas y administrativas para la identificación



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

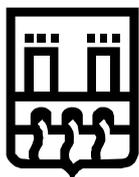
y autenticación de las sedes electrónicas de cada una de ellas. El titular de la sede electrónica que contenga un enlace o vínculo a otra cuya responsabilidad corresponda a distinto órgano o Administración pública no será responsable de la integridad, veracidad o actualización de los servicios contenidos en la misma.

Artículo 13.— Características de la Sede Electrónica.

1. La sede electrónica se configurará como un apartado del portal del Ayuntamiento de Durango para garantizar su relación por medios electrónicos con la Ciudadanía teniendo en cuenta los siguientes aspectos generales:
 - a) La Sede Electrónica cumplirá los estándares de accesibilidad, usabilidad 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 existentes en el mercado.
 - b) La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Durango se integrará en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
 - c) Los servicios de la Sede Electrónica estarán operativos las 24 horas del día, todos los días del año, exceptuando casos de fuerza mayor. En los casos de interrupción de los servicios prestados por medio de la Sede Electrónica, se informará a los ciudadanos con la máxima antelación posible, por medio de la misma sede u otro medio, indicando cuáles son los medios alternativos de acceso disponibles, salvo excepciones puntuales imposibles de prever.
2. En cuanto a Plataforma tecnológica se tendrá en cuenta los siguientes requisitos:
 - a. La plataforma que de soporte a la Sede Electrónica y a los servicios en ella establecidos contará con todo el equipamiento necesario para satisfacer los requerimientos establecidos en la Ley 11/2007 y garantizar los preceptos establecidos en la presente ordenanza.
 - b. La plataforma tecnológica que soporte a la Sede Electrónica garantizará la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos y documentos que en ella se ubiquen.

Artículo 14.— Contenido de la sede electrónica

1. Se facilitará por medios electrónicos, como mínimo, a través de la sede electrónica, información sobre:
 - a. Relación de servicios disponibles en la sede electrónica y los canales y medios de identificación a través de los cuales se pueda acceder a los mismos. La identificación de cada uno de los servicios por su carácter dinámico, será aprobada mediante resolución del órgano competente en materia de

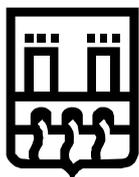


DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

- Administración electrónica y comunicada públicamente en la propia sede electrónica. En este sentido, los servicios incorporados en la Oficina Virtual pasan a formar parte de la sede electrónica.
- b. Órgano administrativo responsable de la integridad, veracidad y actuación de cada uno de los servicios y transacciones a los que puedan accederse en la sede electrónica.
 - c. Requisitos para acceder a cada uno de los servicios publicados: medios de identificación, canales y aquellos otros que en cada caso se establezcan por la unidad competente en materia de Administración Electrónica.
 - d. Mecanismos habilitados para la comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos dentro del ámbito de aplicación de la sede.
 - e. Registro electrónico para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones teniendo en cuenta el modelo normalizado que se establezca al efecto.
 - f. Mecanismo para la recepción de notificaciones según lo establecido en la presente ordenanza.
 - g. Enlace para la formulación de sugerencias y reclamaciones teniendo en cuenta las directrices y en base al procedimiento que se establezca para su resolución.
 - h. Publicación electrónica de actos y comunicaciones indicando el carácter sustitutivo o complementario respecto al tablón de anuncios o edictos en papel, según establece la ley 11/2007 en su Art. 12.
 - i. La Estructura orgánica de la Administración municipal y de sus organismos autónomos y la identificación de sus responsables organización del Ayuntamiento y sus competencias
 - j. Normativa municipal, incluidas las ordenanzas fiscales
 - k. El perfil del contratante.
 - l. La oferta pública de empleo.
 - m. Los datos de localización, como son la dirección postal, el número de teléfono y horarios de atención por canal de prestación de servicios.
 - n. Los medios electrónicos que la ciudadanía puede utilizar en ejercicio de su derecho a comunicarse con este Ayuntamiento.
 - o. La relación actualizada de programas y aplicaciones utilizados por el Ayuntamiento en el ámbito de la administración electrónica.
 - p. El tablón de anuncios o edictos municipal .
 - q. El orden del día de las sesiones de la Junta de Gobierno y del Pleno y el resumen de los acuerdos adoptados.
 - r. El callejero actualizado.
 - s. La oficina virtual municipal con los servicios que incorpore en cada momento.



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

- t. Los indicadores de transparencia que permitan a la ciudadanía conocer la gestión de la Administración Municipal.
2. Se podrá difundir a través de medios electrónicos cualquier otra información relativa a asuntos o cuestiones de interés general para los ciudadanos, incluida la que pueda contribuir a una mejor calidad de vida de los ciudadanos y tenga una especial incidencia social, por ejemplo en los ámbitos de promoción de la salud, cultura, educación, servicios sociales, medio ambiente, transportes, comercio, deportes y tiempo libre.
3. En la información facilitada se harán constar el órgano administrativo proveedor de la información, unidad administrativa responsable y las fechas de actualización.

Artículo 15. – Publicación oficial.

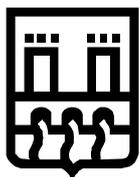
La Administración Municipal facilitará, a través de la sede electrónica regulada en esta Ordenanza, el acceso a los diarios oficiales en que se publique información pública del Ayuntamiento de Durango. La publicación de estos diarios o boletines oficiales por medios electrónicos tendrá los mismos efectos que los atribuidos a la publicación de su edición impresa.

Artículo 16. – Calidad y seguridad en la sede electrónica.

1. Los servicios en la sede electrónica estarán operativos veinticuatro horas al día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que la sede electrónica, o algunos de sus servicios, pueda no estar operativa, deberá anunciarse a los usuarios y usuarias con la máxima antelación posible e indicar los medios alternativos que estén disponibles.
2. Se garantizarán la autenticidad, la actualización y la integridad de la información y los servicios que sean accesibles a través de la sede electrónica.
3. La sede electrónica cumplirá los estándares de accesibilidad, de conformidad con la normativa aplicable, y en particular se garantizará que sea accesible desde los principales navegadores y sistemas operativos de código abierto.
4. Ayuntamiento de Durango se compromete a velar por la calidad de la información contenida en las páginas web de su titularidad, si bien no se considerará responsable en ningún caso de la información que se puede obtener a través de fuentes externas a las entidades mencionadas, ni tampoco de las opiniones que puedan expresar, a través de las páginas web municipales, personas que no estén vinculadas a ellas.
5. Se realizará la debida protección de datos de carácter personal de los ciudadanos según lo establecido en la ley 15/1999.

Artículo 17. – Oficina Virtual Municipal.

1. La oficina es un medio virtual de comunicación personal con el Ayuntamiento. La oficina virtual será parte integrante de la sede electrónica. Es el canal de acceso a



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

los servicios electrónicos del Ayuntamiento estructurados en servicios con identificación y servicios sin identificación. El acceso a los servicios con identificación se efectuará autenticando la personalidad por medio del DNI electrónico, de cualquier otro certificado reconocido por la plataforma @firma, o autenticación mediante el PIN del ciudadano que se obtiene en la oficina de atención al ciudadano mediante la solicitud del mismo desde el formulario habilitado en la sede electrónica.

A través de la oficina virtual las personas físicas, así como sus representantes registrados, titulares de intereses legítimos relacionados con la actividad de este Ayuntamiento, podrán utilizar sistemas y procesos telemáticos como medio de comunicación para entre otros servicios:

- a. Acceder a la información particular de esa persona, registrada en las bases de datos propiedad del Ayuntamiento.
 - b. Acceder de forma personalizada, a información de carácter general del Ayuntamiento.
 - c. Realizar operaciones y/o trámites administrativos de servicios que progresivamente el Ayuntamiento vaya incorporando a la oficina virtual.
2. El acceso y utilización de la oficina virtual atribuye la condición de usuario de la misma, y presupone la previa lectura y aprobación de las normas y condiciones publicadas en la sede electrónica del Ayuntamiento. Con el acceso y utilización de la Carpeta Ciudadana se entenderá que la persona usuaria acepta de forma expresa, plena y sin reservas, el contenido de todas y cada una de las normas y condiciones de uso en la versión publicada en la sede electrónica en el momento del acceso.

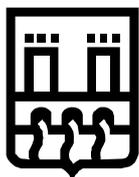
El Ayuntamiento comunicará al usuario, en el mismo momento del acceso a la Oficina virtual, la existencia de una nueva versión de las normas y condiciones de uso diferente de la que aceptó en los accesos anteriores. Si no estuviese de acuerdo con el contenido de las nuevas normas y condiciones de uso de la Oficina virtual tendrá que abandonar ese medio de comunicación con el Ayuntamiento.

CAPÍTULO II. MEDIOS DE ACCESO Y MECANISMOS DE IDENTIFICACIÓN

Artículo 18. – Medios de acceso a los servicios electrónicos.

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

- a. Las oficinas de atención presencial que se determinen, las cuales pondrán a disposición de la ciudadanía de forma libre y gratuita los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en el artículo de este Reglamento, 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.



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

- b. Puntos de acceso electrónico, consistentes en sedes electrónicas creadas y gestionadas por los distintos departamentos y organismos públicos y disponibles para la ciudadanía a través de redes de comunicación.
- c. El Punto de acceso general será la sede electrónica a través del cual la ciudadanía puede, en sus relaciones con la Administración municipal y sus Organismos Públicos, acceder a toda la información y a los servicios disponibles.
- d. La atención telefónica que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a la ciudadanía el acceso a las informaciones y servicios electrónicos regulados en la presente Ordenanza.

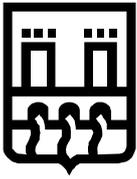
El Ayuntamiento podrá incorporar nuevos canales de prestación de servicios cuando la madurez de la tecnología y el rediseño de los servicios así lo permitan.

Artículo 19.—Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los órganos administrativos.

1. De acuerdo con el artículo 13 de la Ley 11/ 2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en relación con el artículo 3 de la Ley de Firma Electrónica 59/2003, de 19 de diciembre, la identificación del personal municipal y de los órganos administrativos se hará mediante firma electrónica avanzada basada en certificados de firma reconocidos.
2. Los actos administrativos emitidos por el Ayuntamiento de Durango 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.

Artículo 20.—Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los interesados.

1. La identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía en las relaciones con la Administración Municipal se podrá producir a través de los siguientes instrumentos o mecanismos:
 - a. Para personas físicas, los certificados electrónicos del DNI electrónico, de acuerdo con la normativa reguladora de dicho documento.
 - b. Para personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad, otros certificados electrónicos conformes a lo estipulado en la Ley 59/2003, incluyendo la posibilidad de que contengan referencias a otras circunstancias personales o atributos.
 - c. Para órganos administrativos, certificados electrónicos que identificarán al órgano que tenga atribuida la competencia y al su titular.

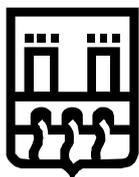


DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

- d. Para sistemas automatizados que no precisan intervención personal y directa del titular del órgano administrativo, certificados electrónicos que deberán incluir información sobre la identificación del órgano responsable del trámite y del titular de aquel.
 - e. En general, el uso de claves concertadas en un registro previo como usuario, en los casos y con las limitaciones que establezca la Administración Municipal.
 - f. En los supuestos en que para la realización de cualquier operación por medios electrónicos se requiera la identificación o acreditación de la voluntad del ciudadano o ciudadana mediante alguno de los instrumentos anteriores de los que no disponga, tal identificación o acreditación podrá ser válidamente realizada por el funcionariado públicos de la Administración Municipal que tengan asignada esta función, mediante el uso de certificado electrónico de la Administración Municipal. Para ello, el ciudadano o ciudadana deberá identificarse mediante la exhibición de su DNI y prestar su consentimiento expreso mediante la firma de una copia en papel del formulario o modelo electrónico objeto de la operación, que quedará archivada para su constancia en caso de discrepancia o litigio.
2. El conjunto de certificados y prestadores públicos y privados de servicios de certificación admitidos con carácter general por la Administración Municipal, será público y accesible a través de la sede electrónica, incluyendo las características asociadas al tipo de firma electrónica que puede realizarse con cada certificado emitido por cada prestador.
 3. La Administración Municipal promoverá la utilización de los medios de identificación electrónica más extendidos en el ámbito social.
 4. La Administración Municipal dispondrá de los elementos técnicos y administrativos que permitan la interoperabilidad de los certificados electrónicos emitidos por prestadores de servicios de certificación dependientes o vinculados a una Administración Pública y por prestadores no dependientes ni vinculados que hayan sido admitidos como válidos para relacionarse con alguna Administración Pública, siempre que la información necesaria de acuerdo con la normativa de firma electrónica se encuentre disponible en condiciones tecnológica y económicamente viables.
 5. La utilización de cualquiera de los instrumentos de identificación y autenticación recogidos en este artículo será requisito suficiente para identificar y entender acreditada la voluntad de los ciudadanos o ciudadanas que presenten escritos en cualquier procedimiento o trámite incorporado a la tramitación por vía electrónica a través del procedimiento previsto en esta Ordenanza.
 6. El Ayuntamiento de Durango, directamente o mediante convenios, acuerdos o contratos con otras entidades, podrá suministrar los mecanismos de identificación y



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

de acreditación de la voluntad a los ciudadanos y las ciudadanas que lo soliciten, habiendo comprobado previamente su identidad de manera específica.

7. El Ayuntamiento de Durango publicará la relación de sistemas de firma electrónica admitidos en sus relaciones con los ciudadanos y las ciudadanas. Esta relación incluirá al menos información sobre los elementos de identificación utilizados, así como, si procede, las características de los certificados electrónicos admitidos, los prestadores que los expiden y las especificaciones de la firma electrónica que puede realizarse con los certificados mencionados.

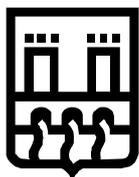
Artículo 21.-Tablón de edictos electrónico.

1. La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deban publicarse en el tablón de edictos municipal, podrá ser sustituida o complementada por su publicación en el tablón de edictos electrónico.
2. El acceso al tablón de edictos electrónico no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad del ciudadano o la ciudadana.
3. El tablón de edictos electrónico se publicará en la sede electrónica del Ayuntamiento de Durango y podrá consultarse desde los puntos de acceso electrónico que se determinen mediante Decreto de Alcaldía. En cualquier caso, se garantizará el acceso generalizado y la ayuda necesaria para realizar una consulta efectiva.
4. El tablón de edictos electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad del contenido, en los términos previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
5. El tablón de edictos electrónico estará disponible todos los días del año y durante las 24 horas del día, a través de la web municipal. Cuando por razones técnicas se prevea que el tablón de edictos electrónico pueda no estar operativo, deberá anunciarse a los usuarios y las usuarias con la máxima antelación posible e indicarles los medios alternativos de consulta del tablero que estén disponibles.

CAPÍTULO III. REGISTRO, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Artículo 22. – Registro Electrónico.

1. De conformidad con el artículo 24.1 y 25 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y el art. 49 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, mediante esta Ordenanza se crea y regula el funcionamiento del Registro Electrónico del Ayuntamiento, de acuerdo con las siguientes normas:
 - a. El Registro electrónico tendrá carácter voluntario para la ciudadanía, excepto los supuestos de utilización obligatoria establecidos por la Ley o por las normas de

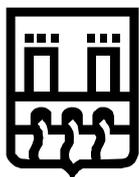


DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

- creación de futuros procedimientos telemáticos en que se regule la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones a través del registro mencionado.
- b. En el Registro Electrónico se podrán presentar solicitudes, escritos o comunicaciones relativos a los procedimientos y asuntos que sean competencia de la Administración Municipal.
 - c. El Registro Electrónico estará habilitado para la presentación de solicitudes y documentos y la salida de documentos electrónicos. La fecha de entrada y/o de salida, el número y la hora, se acreditará mediante un servicio de consignación electrónica.
 - d. En la sede electrónica, desde la que se accederá al registro, se especificarán la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que puedan presentarse. El número y tipo de solicitudes que se puedan presentar a través del registro electrónico no será inferior al que se puedan presentar por el canal presencial, por los cajeros ciudadanos y por el canal telefónico, incorporándose progresivamente los canales que se aprueben.
 - e. Podrán aportarse documentos que acompañen a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad.
 - f. Por Resolución de la Alcaldía se aprobará el procedimiento para el adecuado tratamiento y tramitación de los escritos y solicitudes presentados en el registro electrónico y la apertura de nuevos canales que permitan la utilización del registro electrónico en los términos regulados en la presente ordenanza.
2. Cómputo de plazos: La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico, su recepción y sus remisiones de escritos y comunicaciones se regirán, a los efectos de cómputo de los plazos fijados en días hábiles, por los siguientes criterios:
- a. Los registros electrónicos se regirán a efectos de cómputo de los plazos imputables tanto a los interesados como a las Administraciones Públicas, por la fecha y hora oficial del servidor de sellado de tiempo de la sede electrónica de acceso, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar visible.
 - b. Las personas interesadas podrán presentar solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Durango durante las veinticuatro horas de todos los días del año. La disponibilidad del registro telemático únicamente podrá interrumpirse cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo y únicamente por el tiempo imprescindible para su reparación. La interrupción de la disponibilidad del registro telemático se anunciará con la antelación que resulte posible. En supuestos de interrupción no anunciada del funcionamiento del registro telemático, siempre que las causas de la interrupción lo permitan, la persona usuaria visualizará un mensaje en que se comunique tal circunstancia.



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

- c. A los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere a cumplimiento de plazos por los interesados, 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.
- d. El inicio del cómputo de los plazos que hayan de cumplir los órganos administrativos y entidades de derecho público vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el propio registro o, en el caso del registro electrónico, por la fecha y hora de entrada en el registro del destinatario.

En todo caso, la fecha efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada a quien presentó el escrito, solicitud o comunicación.

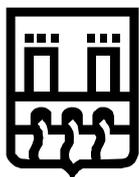
- e. Serán considerados días inhábiles para el Registro Electrónico y para las personas usuarias de este solo los así declarados para todo el territorio nacional en el calendario anual de días inhábiles. Serán también inhábiles los así declarados en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma del País Vasco, del Territorio Histórico de Bizkaia y del municipio de Durango como fiesta local. Las personas interesadas en conocer el detalle de los días inhábiles de cada año deberán acceder al calendario albergado en la sede electrónica.

3. Régimen de funcionamiento:

- a. La persona usuaria será advertida de que la no recepción del mensaje de confirmación 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.
- b. El Registro Electrónico emitirá por el mismo medio un mensaje de confirmación de la recepción de la solicitud, escrito o comunicación, en el que se indicará si la solicitud ha sido registrada correctamente, junto con una clave de identificación de la transmisión del tipo número/año.

A continuación, la persona interesada podrá descargar el justificante generado por el Registro Electrónico, donde figurará la fecha y hora en que se produjo la recepción y los datos proporcionados por la persona interesada, así como la firma digital del órgano competente, de forma que pueda ser impreso o archivado informáticamente por la persona interesada y tenga el valor de recibo de presentación a efectos de lo dispuesto en el artículo 70.3 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

- c. Cuando por razones técnicas el registro de la solicitud se haya realizado, pero la persona interesada no pueda obtener el justificante de presentación, podrá obtenerlo posteriormente en cualquier momento con el número de registro correspondiente a su solicitud.
- d. Solo cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo podrá interrumpirse, por el tiempo imprescindible, la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones. La interrupción deberá anunciarse a las potenciales personas usuarias del Registro Electrónico con la antelación que, en su caso, resulte posible. En supuestos de interrupción no planificada en el



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

funcionamiento del Registro Electrónico, y siempre que sea posible, la persona usuaria visualizará un mensaje que comunicará tal circunstancia.

- e. La identificación del Ayuntamiento de Durango se efectuará mediante la firma avanzada, generada con un certificado electrónico instalado en la aplicación. La firma así generada garantizará la autenticidad e integridad de los documentos administrativos a los que se incorpore.

Artículo 23. – Las comunicaciones electrónicas.

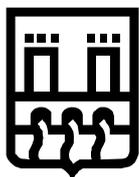
1. La ciudadanía podrá elegir el canal de comunicación con la Administración, excepto que una Ley establezca la utilización obligatoria de medios no electrónicos. En los demás casos, el canal inicialmente elegido podrá modificarse en cualquier momento. Esta modificación tendrá efectos a partir del día siguiente a su recepción en el registro competente.
2. La Administración utilizará medios electrónicos en sus comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía, siempre que se solicite o consienta expresamente. La solicitud y el consentimiento podrán, en todo caso, emitirse y recabarse por medios electrónicos.
3. Las solicitudes de notificación por medios electrónicos indicarán, asimismo, la dirección del lugar señalado por la persona interesada como sustitutivo del medio electrónico a efectos de que pueda practicarse la notificación administrativa por cualquier otro medio, para el caso que no sea posible técnicamente la práctica de la notificación electrónica.

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

4. La Administración municipal podrá utilizar medios electrónicos para realizar comunicaciones de su interés con carácter informativo, cuando los ciudadanos y ciudadanas hayan prestado su consentimiento. La suscripción por la ciudadanía a los temas de interés que se le ofrezcan desde la sede electrónica equivaldrá al consentimiento para la recepción de comunicaciones.
5. Cuando los interesados de un determinado asunto o materia se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos la Administración Municipal podrá establecer la obligatoriedad de comunicarse con ella utilizando sólo medios electrónicos.

Artículo 24. – Las notificaciones electrónicas.

1. La notificación electrónica se practicará utilizando medios electrónicos cuando la persona interesada haya señalado estos medios como preferentes o exprese su



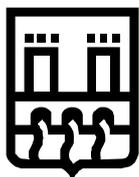
DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

consentimiento a su utilización, en los procedimientos administrativos que se tramiten por vía electrónica.

2. La aceptación de las personas interesadas podrá tener carácter general para todos los trámites que las relacionen con la Administración Municipal o para uno o diversos trámites, según lo que se haya manifestado. En los procedimientos administrativos electrónicos iniciados a instancia de parte, se presumirá la existencia de la aceptación, salvo que la misma persona interesada haya manifestado lo contrario a través de los medios telemáticos que el Ayuntamiento le facilite.
3. Para la eficacia de lo que se dispone en este artículo, toda persona interesada que manifieste su voluntad de ser notificada por medios electrónicos deberá disponer de una dirección electrónica que cumpla los requisitos legalmente previstos.
4. La dirección electrónica tendrá vigencia indefinida como dirección válida a efectos de notificación, excepto en los supuestos en que la persona titular solicite su revocación o modificación, por defunción de la persona física o extinción de la personalidad jurídica, cuando una resolución administrativa o judicial lo ordene.
5. La notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento que se produzca el acceso a su contenido en la dirección electrónica. El sistema de notificación deberá acreditar las fechas y las horas en que se produzca la recepción de la notificación a la dirección electrónica de la persona interesada y el acceso al contenido del acto notificado por parte del ciudadano o ciudadana, así como cualquier causa técnica que imposibilite alguna de las circunstancias anteriores.
6. Cuando exista constancia de la puesta a disposición de la notificación a la dirección electrónica y transcurran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada, a los efectos de lo previsto en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, excepto que de oficio o a instancia de la persona interesada se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso a su dirección electrónica.
7. Durante la tramitación de los procedimientos, la persona interesada podrá requerir al órgano o entidad correspondientes que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos. En este caso, deberá usarse cualquier otro medio admitido por el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Este requerimiento no será efectivo cuando se aprecie mala fe o abuso de derecho por parte del ciudadano o ciudadana.



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

8. El acceso electrónico por parte de las personas interesadas al contenido de las actuaciones administrativas correspondientes tendrá los efectos propios de la notificación por comparecencia, siempre que quede constancia de este acceso.

Artículo 25.—Notificación por comparecencia electrónica.

La notificación por comparecencia electrónica consiste en que la persona interesada, debidamente identificada, acceda al contenido de la actuación administrativa correspondiente, a través de la sede electrónica. Para que la comparecencia electrónica produzca los efectos de la notificación, con carácter previo al acceso a su contenido, la persona interesada deberá visualizar un aviso del carácter de notificación de la actuación administrativa que tendrá dicho acceso. Además, deberá quedar constancia del acceso de la persona interesada, con indicación de la fecha y la hora.

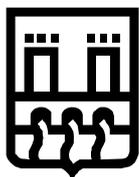
CAPÍTULO IV. LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS ELECTRÓNICOS

Artículo 26.—Documento Administrativo Electrónico.

1. La Administración Municipal establecerá los mecanismos necesarios para la emisión por medios electrónicos de documentos administrativos a los que se refiere el art. 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que producirán idénticos efectos que los expedidos en soporte papel, siempre que incorporen una o varias firmas electrónicas tal y como se establece en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica. El contenido de éstos se podrá imprimir en soporte papel y la firma manuscrita será sustituida por un código de verificación generado electrónicamente, que permitirá comprobar su autenticidad accediendo electrónicamente al servicio disponible en la oficina virtual del órgano emisor.
2. Se asociará obligatoriamente al documento electrónico administrativo referencias temporales, según las normas reguladoras de los respectivos procedimientos
- 3.—La Administración Municipal emitirá documentos electrónicos sobre los datos que figuran en su poder, a petición de la ciudadanía, mediante la actuación administrativa automatizada o mediante la actuación del personal municipal.

Artículo 27.—Copias Electrónicas.

1. El Secretario o Secretaria General de la Corporación o personal funcionario en quien delegue podrá emitir copias electrónicas con la consideración de copias auténticas de documentos electrónicos emitidos por la propia persona interesada o por las Administraciones Públicas, siempre que cumpla los siguientes requisitos:
 - a. Asegurar la exactitud del contenido, aunque la estructura del documento se adapte a formatos o sistemas diferentes.
 - b. Incluir una manifestación relativa a la comprobación de los elementos de autenticidad e integridad del documento original.



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

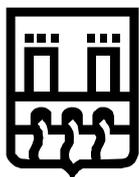
- c. Garantizar su autenticidad e integridad mediante la firma electrónica reconocida.

Artículo 28.—Copia electrónica de documentos soporte no electrónico.

Las copias electrónicas auténticas de documentos en soporte papel o en otro soporte susceptible de digitalización, ya se trate de documentos emitidos por la Administración o documentos privados aportados por la ciudadanía, se obtendrán de la digitalización del documento origen, la cual se realizará según lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas de desarrollo. La digitalización podrá realizarse de forma automatizada.

Artículo 29.—Archivo electrónico.

1. La Administración Municipal podrá archivar por medios electrónicos todos los documentos que se produzcan en el ejercicio de sus funciones, de manera que se cumplan los términos previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. La reproducción en soporte electrónico de documentos en soporte papel se hará de conformidad con el procedimiento de compulsas previsto en esta Ordenanza.
2. En el supuesto de documentos emitidos originariamente en papel, de los que se hayan efectuado copias electrónicas de acuerdo con lo dispuesto por la normativa aplicable, podrá procederse a la destrucción de los originales, en los términos y con las condiciones que establezca el Ayuntamiento.
3. Los medios o soportes en que se almacenen los documentos electrónicos dispondrán de las medidas de seguridad que garanticen la integridad, la autenticidad, la confidencialidad, la calidad, la protección y la conservación de los documentos archivados y en particular la identificación de las personas usuarias y el control de acceso.
4. La Administración Municipal debe garantizar la conservación de los documentos electrónicos originales, recibidos, producidos y gestionados en el desarrollo de sus procesos administrativos y a lo largo de su ciclo de vida.
5. El archivo de documentos electrónicos se hará de acuerdo con la normativa vigente en materia de gestión documental en cuanto al cuadro de clasificación, método de descripción y calendario de conservación.
6. El Ayuntamiento de Durango podrá establecer convenios o acuerdos con otras entidades para el archivo definitivo de sus documentos electrónicos, siempre y cuando cumplan las garantías del apartado anterior.



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

Artículo 30.—Expediente electrónico.

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

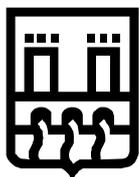
TÍTULO Tercero

DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 31.—Trámites y procedimientos a los que es aplicable la tramitación electrónica.

1. Una vez que se apruebe y entre en vigor la presente Ordenanza, podrán tramitarse telemáticamente:
 - a. Los procedimientos administrativos que se determinen mediante Decreto de Alcaldía, tanto con respecto al cumplimiento de trámites del procedimiento como a la consulta del estado de tramitación y, en aquellos procedimientos que se considere conveniente, la comunicación de avisos de interés dentro del procedimiento.
 - b. Consulta de información de datos municipales por la ciudadanía.
 - c. Comunicaciones de la ciudadanía, en especial los avisos, las quejas, las sugerencias y las peticiones que así se determinen, no incardinables en un procedimiento administrativo.
2. La relación actualizada de procedimientos, trámites, solicitudes, escritos y comunicaciones que se podrán tramitar telemáticamente será accesible a través de la sede electrónica. Igualmente, la web municipal facilitará información sobre los trámites a seguir en aquellos procedimientos que no se pueden tramitar de forma telemática.
3. La tramitación de un procedimiento administrativo por medios telemáticos no podrá suponer ninguna merma en el mantenimiento de la integridad de las garantías



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

jurídicas de los particulares ante las Administraciones Públicas, establecidas en el ordenamiento jurídico y en particular en la Ley 30/1992.

4. En el marco de la legislación vigente y de los principios de esta Ordenanza, mediante Decreto de Alcaldía podrán determinarse los supuestos y las condiciones en que será obligatorio comunicarse con la Administración Municipal a través de medios electrónicos, cuando las personas interesadas sean personas jurídicas o colectivos de personas físicas que, por razones de capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizados el acceso a los medios tecnológicos adecuados y la disponibilidad de estos medios.

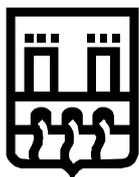
CAPÍTULO II. UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN LA TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 32.—Iniciación del procedimiento administrativo.

1. 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, normalizada en el Registro Electrónico regulado en esta Ordenanza.
2. Las solicitudes electrónicas mencionadas en el apartado anterior deberán contener la firma electrónica avanzada de la persona interesada o cualquier otro mecanismo de identificación y de acreditación que establezcan las normas de desarrollo de esta Ordenanza, y todos los demás requisitos establecidos en el artículo 70 de la Ley 30/1992.
3. Las personas interesadas podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos que sean necesarios o estimen oportunos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica reconocida. El Ayuntamiento podrá en cualquier momento requerir a la persona interesada la exhibición del documento o de la información original o solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido con las copias aportadas. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.

Artículo 33.—Representación.

1. Cuando en una solicitud telemática exista más de una persona interesada, la solicitud deberá estar firmada electrónicamente por todas ellas y las actuaciones se seguirán con la que se haya señalado expresamente o, en su defecto, con la que encabece la solicitud.
2. Los ciudadanos y ciudadanas podrán actuar por medio de representantes en los procedimientos y trámites administrativos que realicen frente a la Administración Municipal por medios electrónicos, de acuerdo con lo que prevé la legislación



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

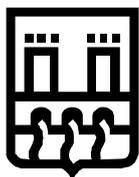
Idazkaritza
Secretaría

general y lo que establece esta Ordenanza. En estos supuestos, la validez de las actuaciones realizadas estará sujeta a la acreditación de la representación.

3. Cualquier persona física con capacidad de obrar puede representar por vía telemática a otras personas, físicas o jurídicas, siempre que acredite la citada representación mediante uno de los siguientes mecanismos alternativos:
 - a. Aportación de apoderamiento suficiente en soporte electrónico original, según las disposiciones vigentes en materia de seguridad jurídica electrónica.
 - b. Inclusión del apoderamiento en el certificado reconocido de firma de la persona representante, de acuerdo con la legislación vigente de firma electrónica.
 - 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 la Corporación haya firmado un convenio de colaboración.
4. La representación telemática podrá ser específicamente otorgada, a todos los efectos o para procedimientos concretos, presencialmente ante la propia Administración, mediante la compulsa electrónica de la documentación acreditativa de la representación, que quedará registrada a los efectos de su certificación.
5. La representación otorgada por vías telemáticas será válida para la tramitación de procedimientos administrativos por vías telemáticas y no telemáticas.
6. Cuando el procedimiento lo permita y así se considere conveniente, la Administración Municipal podrá en cualquier momento pedir a la persona apoderada la justificación del apoderamiento y la declaración responsable sobre su vigencia.

Artículo 34.—Instrucción del procedimiento administrativo.

1. Los programas, aplicaciones y sistemas de información que en cada caso se aprueben para la realización por medios electrónicos de los trámites administrativos deberán garantizar el control de los plazos, la constancia de la fecha y hora y la identificación de las personas responsables de los trámites y actuaciones, además de respetar el orden de tramitación de los expedientes.
2. Cualquier actuación de la persona interesada y los actos administrativos realizados en un procedimiento administrativo tramitado electrónicamente, habrán de reunir los requisitos de validez legalmente establecidos con carácter general.
3. Los órganos administrativos velarán especialmente para garantizar el ejercicio a través de medios telemáticos del derecho de las personas interesadas a formular alegaciones en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución, en la práctica del trámite de audiencia y en el trámite de información pública, cuando procedan.
4. De acuerdo con los principios de simplicidad administrativa e interoperabilidad entre Administraciones, las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza promoverán la eliminación de certificados y, en general, de documentos



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

en papel, que serán sustituidos, siempre que sea posible, por certificados y documentos electrónicos o por transmisiones de datos, con plena validez y eficacia, siempre que se acredite la identidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de los datos mediante los correspondientes certificados de firma electrónica reconocida.

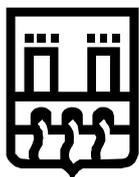
Tanto en el caso de certificados electrónicos y documentos electrónicos como en el de transmisiones de datos, su expedición, tratamiento y efectos se regirán por lo dispuesto en esta Ordenanza, con estricta sujeción a la normativa de protección de datos de carácter personal, así como al resto de la normativa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

Para la sustitución de un certificado en papel por la transmisión de los datos correspondientes, la persona titular de estos tiene que haber consentido expresamente la realización de la transmisión, de acuerdo con lo que establece la normativa de protección de datos de carácter personal, excepto en los casos previstos en una norma con rango de Ley. Si no presta su consentimiento, la persona interesada deberá solicitar y aportar el certificado correspondiente.

5. La aportación en papel u otro soporte físico de documentos que estén relacionados con un procedimiento administrativo electrónico deberá dejar constancia del número o código de registro individualizado correspondiente a aquel procedimiento en el Registro Electrónico

Artículo 35.— Acceso del interesado a la información sobre el estado de la tramitación del procedimiento.

1. La persona interesada podrá solicitar y obtener información sobre el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad por medios electrónicos, mediante los siguientes sistemas:
 - a. Presencialmente.
 - b. Mediante el sistema telemático empleado para presentar la solicitud, u otro establecido a tal efecto, con las debidas garantías de seguridad y confidencialidad.
2. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con breve indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados.
3. La Administración Municipal podrá remitir a la persona interesada avisos sobre el estado de la tramitación, a las direcciones telemáticas de contacto por ella indicadas.
4. En los procedimientos que hayan sido parcialmente tramitados por medios electrónicos, se habilitarán servicios electrónicos de información del estado de la tramitación que comprendan al menos la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

Artículo 36.—Terminación de los procedimientos por medios electrónicos.

1. La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos garantizará la identidad del órgano que, en cada caso, esté reconocido como competente.
2. La resolución que ponga fin a un procedimiento electrónico cumplirá con los requisitos previstos en el artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
3. 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 compulsas previsto en esta Ordenanza.

Artículo 37.—Actuación administrativa automatizada

En caso de actuación automatizada deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado a efectos de impugnación. Para cada actuación automatizada se aplicará el sello de órgano correspondiente, aprobándose cada uno por Resolución de la Alcaldía.

Disposiciones adicionales

Primera.—Formación de los empleados públicos municipales. La Administración Municipal promoverá la formación del personal a su servicio en la utilización de medios electrónicos para el desarrollo de las actividades propias de aquélla.

Segunda.—Teletrabajo en la Administración Municipal. La Administración Municipal regulará las condiciones del teletrabajo del personal a su servicio.

Tercera.—Contratación administrativa. La Administración Municipal adoptará las medidas necesarias para fomentar e implantar progresivamente la contratación por vía electrónica y el uso de la factura electrónica por parte de sus contratistas.

Cuarta.—Incorporación de trámites y procedimientos actuales.

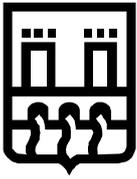
La incorporación de procedimientos y trámites se podrá en marcha de forma progresiva a partir de la entrada en vigor de la presente ordenanza.

Quinta. Registro Electrónico.

El Ayuntamiento habilitará el acceso al Registro Electrónico para los procedimientos y trámites que lo requieran en el momento en que entre en funcionamiento.

Disposición transitoria

Única. Procedimientos en curso.



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

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

ANEXO I

Definiciones

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

Actuación Administrativa automatizada: Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular: Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, asó como de meros actos de comunicación.

Autenticación: Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos y de la integridad y autoría de estos últimos.

Canales: Estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; incluyendo el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc.).

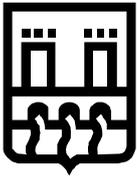
Certificado electrónico: Según el art. 6 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica, "Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad".

Certificado electrónico reconocido: Según el art. 11 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica: "Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten".

Ciudadano: Cualquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse con las Administraciones Públicas.

Dirección Electrónica: Identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.

Digitalización: Según la definición incluida en el Anexo al Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en uno o varios ficheros electrónicos que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

Documento electrónico: Documento en soporte y formato electrónicos elaborado o recibido por una persona u organización en el ejercicio de su actividad (Especificación MoReq. Programa IDA. Comisión Europea).

Estándar abierto: Aquel que reúne las siguientes condiciones:

- Sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso.
- Su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial.

Firma electrónica: Según el art. 3 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, "Conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.

Firma electrónica avanzada: Según el art. 3 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de Firma Electrónica, "firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control".

Firma electrónica reconocida: Según el art. 3 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de Firma Electrónica, "firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma".

Interoperabilidad: Capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

Medio electrónico: Mecanismo, Instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, Telefonía móvil u otras.

Sellado de tiempo: Acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medio electrónicos.

Sistema de firma electrónica: Conjunto de elementos intervinientes en la creación de una firma electrónica. En el caso de la firma electrónica basada en certificado electrónico, componen el sistema, al menos, el certificado electrónico, el soporte, el lector, la aplicación de firma utilizada y el sistema de interpretación y verificación utilizado por el receptor del documento firmado.

Ventanilla única: Modos o canales (oficinas integradas, atención telefónica, páginas en Internet y otros) a los que la ciudadanía puede dirigirse para acceder a todas las informaciones, trámites y servicios públicos de una Administración o a los determinados por acuerdo entre varias Administraciones.



DURANGO

Udala • Ayuntamiento

Idazkaritza
Secretaría

Lo que se hace público a los efectos previstos en el artículo 70.2 de la Ley 7/85, de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local.