



## **ORDENANZA REGULADORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE EIVISSA**

### **ÍNDICE**

#### **CAPÍTULO 1. DISPOSICIONES GENERALES**

- Artículo 1.- Objeto
- Artículo 2.- Ámbito de aplicación
- Artículo 3.- Ámbito de aplicación objetivo
- Artículo 4.- Principios generales de actuación

#### **CAPÍTULO 2. DERECHOS Y DEBERES**

- Artículo 5.- Derechos de la ciudadanía en el marco de la administración electrónica
- Artículo 6.- Deberes de la ciudadanía en el marco de las relaciones administrativas realizadas a través de medios electrónicos

#### **CAPÍTULO 3. IDENTIFICACIÓN, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESCRITOS POR PARTE DE LA CIUDADANÍA**

- Artículo 7.- Instrumentos de identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía
- Artículo 8.- Requisitos de identificación en el acceso de la ciudadanía a la información administrativa electrónica.
- Artículo 9.- Requisitos de identificación y de acreditación de la voluntad de la ciudadanía en la presentación de escritos.

#### **CAPÍTULO 4. IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y AUTENTICACIÓN DEL EJERCICIO DE SU COMPETENCIA**

- Artículo 10.- Sede electrónica del Ayuntamiento de Eivissa
- Artículo 11.- Sistema de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada
- Artículo 12.- Firma electrónica del personal al servicio del Ayuntamiento
- Artículo 13.- Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación
- Artículo 14.- Interoperabilidad de la identificación y autenticación por medios electrónicos certificados
- Artículo 15.- Identificación y autenticación de la ciudadanía por funcionarios públicos

#### **CAPÍTULO 5. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS**

- Artículo 16.- Información sobre la organización y los servicios de interés general
- Artículo 17.- Información administrativa
- Artículo 18.- Calidad y seguridad en la sede electrónica y en la web municipal
- Artículo 19.- Tablón de edictos electrónico
- Artículo 20.- Publicación oficial

#### **CAPÍTULO 6. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO**

- Artículo 21.- Trámites y procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica
- Artículo 22.- Catálogo de trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica
- Artículo 23.- Expediente electrónico
- Artículo 24.- Actuación administrativa automatizada



Artículo 25.- Iniciación

Artículo 26.- Actos administrativos, comunicaciones con la ciudadanía y validez de los documentos electrónicos

Artículo 27.- Exigencia y acreditación de representación

Artículo 28.- Tramitación por vía electrónica de los procedimientos

Artículo 29.- Presentación de documentos y declaración responsable

Artículo 30.- Certificados administrativos electrónicos y transmisión de datos

Artículo 31.- Compulsas electrónicas y traslado de documentos en soporte papel

Artículo 32.- Terminación

Artículo 33.- La notificación por medios electrónicos

#### **CAPÍTULO 7. REGISTRO, ARCHIVO Y ACCESO A LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS**

Artículo 34.- Registro telemático de entrada y salida de documentos

Artículo 35.- Archivo electrónico de documentos

Artículo 36.- Preservación y acceso a los registros y archivos administrativos electrónicos

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Primera.- Trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica

Segunda.- Procedimientos en curso

Tercera.- Tablón de edictos electrónico

Cuarta.- Notificación electrónica

Quinta.- Registro telemático

#### **DISPOSICIÓN FINAL**



## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

El desarrollo tecnológico en el campo de la información y la comunicación de la última década ha supuesto un profundo cambio en la forma y en el contenido de las relaciones humanas y ha emergido un nuevo entorno denominado sociedad de la información y del conocimiento. Así, los poderes públicos tienen el importante reto de promover, en el ámbito de sus competencias, el desarrollo de la sociedad de la información y del conocimiento, garantizando los derechos de la ciudadanía y la cohesión social.

El Ayuntamiento de Eivissa está comprometido con estos nuevos retos con el objetivo de impulsar la sociedad de la información y el conocimiento y especialmente mejorar su actuación administrativa y servicios que tiene encomendados, facilitar las relaciones con la ciudadanía, las empresas y las otras Administraciones Públicas y entidades, y en definitiva, propiciar un mejor ejercicio de sus derechos y deberes.

Por un lado, la incorporación de las nuevas tecnologías por parte de las Administraciones Públicas es consecuencia del principio constitucional de eficacia (art. 103.1) y una concreción de esta exigencia constitucional en los procedimientos administrativos es que éstos se tramiten con celeridad.

Por otro lado, el impulso de la administración electrónica encuentra un especial fundamento en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de la ciudadanía a los Servicios Públicos (LAECSP), que reconoce el derecho de la ciudadanía a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y desarrolla la obligación de las Administraciones Públicas de utilizar las tecnologías de la información de acuerdo con las previsiones de esta ley, asegurando el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionan en el ámbito de la sus competencias.

La presente ordenanza regula la ocupación de los medios electrónicos en la actividad administrativa municipal y, en especial, en materias tan relevantes como la difusión de la información administrativa y el acceso a esta información, en la actuación procedimental y la participación ciudadana.

## **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 Eivissa, para hacer posible la consecución más eficaz de los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a la ciudadanía, que derivan del artículo 103 de la Constitución y de la legislación general administrativa.

2. En consecuencia, tiene por objeto regular las condiciones y los efectos jurídicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en sus relaciones con la ciudadanía, con el fin de garantizar sus derechos y, en especial, la regulación de las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos.



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

4. La ordenanza se dicta al amparo de la potestad reglamentaria y de autoorganización municipal

reconocida en el artículo 4 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (RBRL) y en virtud 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, el 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 disposición final tercera de la Ley 11/2007, de 22 de junio, LAECSP.

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

1. Esta ordenanza se aplicará a las entidades que, en adelante, serán denominadas conjuntamente como Administración Municipal:

- a. Los órganos administrativos que integran el Ayuntamiento de Eivissa.
- b. Los organismos autónomos que estén vinculados al Ayuntamiento de Eivissa.
- c. Otras entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Eivissa.
- d. El Ayuntamiento promoverá que esta ordenanza sea adoptada por el resto de los organismos y entidades en que esté representado.

2. Dicha ordenanza será, asimismo, aplicable a la ciudadanía, entendiéndose como ciudadanía las personas físicas y jurídicas, cuando utilizan medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento y con el resto de las entidades referidas en el apartado 1 anterior.

3. El uso de los medios electrónicos no podrá comportar ninguna discriminación de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal. En este sentido, los sistemas de comunicación telemática con la administración serán voluntarios y alternativos a los sistemas tradicionales y sólo se podrán configurar como obligatorios y exclusivos en aquellos casos que una norma con rango de ley así lo establezca, en las relaciones interadministrativas, en las relaciones jurídicas y tributarias con las grandes empresas y en las relaciones de sujeción especial, de conformidad con las normas jurídicas de aplicación.

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

1. La ordenanza presente se aplicará a aquellas actuaciones en que participe la Administración Municipal, que se realicen por medios electrónicos, y concretamente a las siguientes:

- a. Las relaciones con la ciudadanía que tengan carácter jurídico y administrativo.
- b. La consulta por parte de la ciudadanía de la información pública administrativa y de los datos administrativos que estén en poder de la Administración Municipal.
- 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 se aplicarán a las comunicaciones de la ciudadanía no sometida al ordenamiento jurídico y administrativo, y de manera especial a la comunicación de avisos y de incidencias, la presentación de reclamaciones y 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 efectos de lo dispuesto en esta ordenanza, se entiende por medio electrónico la definición dada en el anexo de la Ley 11/2007, de 22 de junio LAECSP: 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 Internet, telefonía fija y móvil u otros.

#### **Artículo 4. Principios generales de actuación**

La actuación de la Administración Municipal en general, y la referida al impulso de la administración electrónica en particular, respetará el pleno ejercicio por la ciudadanía de los derechos que tiene reconocidos, y se regirá por los principios generales siguientes:

a. Principio de no discriminación por razón del uso de medios electrónicos. El uso de los medios electrónicos no podrá comportar ninguna discriminación o restricción para la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal. En este sentido, los sistemas de comunicación electrónica con la administración sólo se podrán configurar como obligatorios y exclusivos en aquellos casos en que una norma con rango legal así lo establezca, en las relaciones interadministrativas, en las relaciones jurídico-tributarias y en las relaciones de sujeción especial, de conformidad con las normas jurídicas de aplicación.

b. Principio de legalidad. La Administración Municipal asegurará el mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de la ciudadanía establecidas en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

c. Principio de impulso de los medios electrónicos para una mayor eficacia y eficiencia de la actuación administrativa. La Administración Municipal impulsará de forma preferente el uso de los medios electrónicos en el conjunto de su actividad. Para la consecución de este objetivo, aplicará los medios personales y materiales pertinentes y adoptará las medidas necesarias para su práctica y efectividad.

Para garantizar este principio, la Administración Municipal habilitará diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos y garantizará el acceso de la ciudadanía que no disponga de los medios propios o conocimientos suficientes.

d. Principio desimplificación administrativa. La Administración Municipal, aprovechará la eficiencia que conlleva la utilización de técnicas de administración electrónica, en particular la eliminación de todos los trámites o actuaciones que se consideran no relevantes y se rediseñarán los procesos administrativos, de acuerdo con la normativa aplicación, se utilizarán al máximo las posibilidades derivadas de las tecnologías de la información y la comunicación para lograr una eficacia y



eficiencia en su actividad administrativa más grandes, con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones.

e. Principio de publicidad y transparencia. La Administración Municipal facilitará la máxima difusión, publicidad y transparencia de la información que conste en sus archivos y de las actuaciones administrativas, de conformidad con el resto del ordenamiento jurídico y con los principios establecidos en esta ordenanza.

f. Principio de accesibilidad y usabilidad. Se garantizará el uso de sistemas sencillos que permitan obtener información de interés general, de manera rápida, segura y comprensible. También se potenciará el uso de criterios unificados en la búsqueda y visualización de la información que permitan una mejor difusión informativa, siguiendo los criterios y los estándares internacionales y europeos de accesibilidad y tratamiento documental.

Asimismo, se pondrá a disposición de la ciudadanía con discapacidades o con dificultades especiales los medios necesarios para que puedan acceder a la información administrativa a través de medios electrónicos, siguiendo los criterios y estándares generalmente reconocidos.

g. Principio de proporcionalidad. Sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los diferentes trámites y actuaciones. Igualmente, únicamente se requerirá a la ciudadanía los datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.

h. Principio de exactitud de la información que publique la Administración Municipal. Se garantizará, en el acceso a la información de forma electrónica, la obtención de documentos con el contenido exacto y fiel al equivalente en soporte papel o en el soporte en que se haya emitido el documento original. La disponibilidad de la información en forma electrónica no debe impedir o dificultar la atención personalizada en las oficinas públicas o por otros medios tradicionales.

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

i. Principio de participación. Se promoverá el uso de los medios electrónicos en el ejercicio de los derechos de participación, en especial el derecho de petición, los derechos de audiencia e información pública, la iniciativa ciudadana, las consultas y la presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Asimismo, la Administración Municipal promoverá el debate público y la expresión de ideas y opiniones, a través de diferentes tipos de instrumentos propios de los medios electrónicos, considerando en todo caso los principios de buena fe y de utilización responsable.

j. Principio de colaboración y cooperación. Con el objetivo de mejorar el servicio a la ciudadanía y la eficiencia en la gestión, el Ayuntamiento de Eivissa colaborará y cooperará con el resto de las Administraciones Públicas para facilitar el proceso de implantación del uso de medios electrónicos y, especialmente, su interoperabilidad y contabilidad de esta manera facilitar las relaciones de la ciudadanía y empresas en el ámbito de la administración electrónica.

k. Principio de interoperabilidad. El Ayuntamiento garantizará la adopción de los estándares de interoperabilidad y velará, respetando criterios de seguridad, adecuación técnica y economía de medios, para que los sistemas de información utilizados por la Administración Municipal sean compatibles y se reconozcan con los de la ciudadanía y de otras administraciones.



l. Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos. El Ayuntamiento de Eivissa llevará a cabo las acciones necesarias para establecer 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 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.

m. Principio de intermodalidad de medios. Un procedimiento iniciado por un medio se podrá continuar por otro distinto, siempre que se asegure la integridad y seguridad jurídica del conjunto del procedimiento. Los trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica se podrán llevar a cabo por los canales y medios electrónicos que determine el Ayuntamiento.

n. El respeto al derecho de protección de datos de carácter personal. La Administración Municipal garantizará la protección de la confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal, de conformidad con los términos definidos en la normativa sobre protección de datos y en el resto de normas relativas a la protección de la confidencialidad de los datos de la ciudadanía. En este sentido, la Administración Municipal aprovechará la tecnología disponible en cada momento para garantizar los derechos inherentes a la protección de los datos personales, garantizando las medidas de seguridad que impidan cualquier trazabilidad personal no amparada por la finalidad o el consentimiento.

o. Principio de neutralidad tecnológica. Se garantizará la realización de las actuaciones reguladas en esta ordenanza, con independencia de los instrumentos tecnológicos utilizados, de manera que sean la evolución tecnológica y la adopción de las tecnologías dentro de la sociedad las que determinen la utilización de los medios tecnológicos que, en cada momento, sean más convenientes.

## **CAPÍTULO SEGUNDO. DERECHOS Y DEBERES**

### **Artículo 5. Derechos de la ciudadanía en el marco de la administración electrónica**

1. En el marco del acceso y la utilización de la administración electrónica municipal, se reconoce a la ciudadanía los derechos enunciados por la normativa básica estatal aplicable al acceso electrónico de la ciudadanía a los Servicios Públicos, y, en especial, los siguientes:

a. Derecho de relacionarse con la Administración Municipal a través de medios electrónicos, presentar documentos, hacer trámites y procedimientos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que les reconoce el ordenamiento jurídico administrativo, con total validez y seguridad, excepto en los casos en que una norma con rango de Ley establezca o infiera en la utilización de un medio no electrónico.

b. Derecho de exigir de la Administración Municipal que se les dirija a través de estos medios y obtener documentos a través de formatos electrónicos.

c. Derecho de no presentar documentos que se encuentren en poder de la Administración Municipal o del resto de Administraciones Públicas con las que el Ayuntamiento de Eivissa haya firmado un convenio de intercambio de información.

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



- e. Derecho de acceder a la información administrativa, registros y archivos a través de medios electrónicos.
  - f. Derecho de participar en los procesos de toma de decisiones y en la mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos y de recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.
  - g. Derecho de acceder y utilizar la administración electrónica, con independencia de las disminuciones físicas o psíquicas, siempre que existan los medios y las tecnologías que lo permitan.
  - h. Derecho de disponer de formación y apoyo en la utilización de la administración electrónica.
  - i. Derecho de acceder y utilizar la administración electrónica con independencia de las herramientas tecnológicas empleadas.
  - j. Derecho a la confidencialidad y protección de sus datos personales y al resto de los derechos que le concede la normativa de protección de datos, en especial el derecho a que la información personal entregada no pueda ser destinada a ninguna otra finalidad.
  - k. Derecho a la privacidad y seguridad de sus comunicaciones con la Administración Municipal y de las comunicaciones que pueda hacer el Ayuntamiento en el que consten los datos de la persona.
  - l. Derecho a la conservación en formato electrónico por parte de la Administración Municipal de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
2. El ejercicio, la aplicación y la interpretación de estos derechos se llevará a cabo según lo previsto en la normativa aplicable y las previsiones de esta ordenanza.

#### **Artículo 6. Deberes de la ciudadanía 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, comunicaciones, procesos y aplicaciones de la administración electrónica, la actuación de la ciudadanía debe estar presidida por los siguientes deberes:
- a. Deber de utilizar los servicios y procedimientos de la administración electrónica de buena fe y evitar su abuso.
  - b. Deber de facilitar a la Administración Municipal, en el ámbito de la administración electrónica, información veraz, completa y precisa, adecuada a las finalidades para las 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 con la Administración Municipal.
  - 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.

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

### **Artículo 7. Instrumentos de identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía**

1. La identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía en las relaciones con la Administración Municipal podrá producirse mediante los siguientes mecanismos:

a. Firma electrónica reconocida, en todo caso, salvo que una norma específica añada requisitos adicionales para la identificación y la acreditación de la voluntad de la ciudadanía.

b. Otros sistemas de firma electrónica admitidos legalmente y que sean adecuados para garantizar la identificación de la ciudadanía y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.

2. Las personas físicas, podrán, en todo caso y con carácter universal utilizar los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad en sus relaciones con la Administración Municipal: DNI electrónico. El régimen de utilización y efectos de dicho documento se regirá por su normativa reguladora.

3. 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, siempre que el Ayuntamiento disponga de los medios adecuados para comprobar la validez del certificado sin coste por su parte.

4. El Ayuntamiento de Eivissa publicará la relación de los certificados electrónicos y autoridades de certificación admitidos en sus relaciones con la ciudadanía. Esta relación incluirá, al menos, información sobre los elementos de identificación utilizados, así como, en su caso, las características de los certificados electrónicos admitidos, los prestadores que los expiden y las especificaciones de la firma electrónica que se puede hacer con los certificados mencionados.

### **Artículo 8. Requisitos de identificación en el acceso de la ciudadanía a la información administrativa electrónica**

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

a. Información sobre la organización municipal y los servicios de interés general.

b. Consultas de normativa municipal.

c. Información incluida en el tablón de edictos electrónico.

d. Publicaciones oficiales del Ayuntamiento de Eivissa.

e. Anuncios de información pública de expedientes municipales.

f. Otra información de acceso general.

g. Información de los trámites y procedimientos que se pueden realizar.



Sin perjuicio del derecho de acceso libre y anónimo que ampara las personas 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.

### **Artículo 9. 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 las personas que presenten por vía electrónica escritos en cualquier procedimiento o trámite de conformidad con lo previsto en esta ordenanza.

2. Se podrán establecer otros tipos de firma electrónica que permitan garantizar la seguridad y la integridad en la identificación y la acreditación de la voluntad de la ciudadanía, atendiendo a los criterios siguientes:

- a. Las características de los canales electrónicos que se hayan habilitado para la realización del trámite.
- b. La proporcionalidad entre el requisito impuesto y la trascendencia que pueda tener el trámite en concreto, en la esfera jurídica de la ciudadanía.
- c. La exigencia formal de firma, del escrito presentado por el ciudadano o la ciudadana, a la normativa de procedimiento administrativo general.
- d. El nivel de seguridad jurídica, en función de los riesgos asociados a la operativa.
- e. La disponibilidad de la tecnología y los recursos del Ayuntamiento de Eivissa.

3. Los escritos y los documentos electrónicos que presente la ciudadanía deberán incorporar el mecanismo de identificación y de acreditación de la voluntad del ciudadano o la ciudadana que en cada caso se defina, de conformidad con el apartado anterior.

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

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

### **Artículo 10. Sede electrónica del Ayuntamiento de Eivissa**

1. La sede electrónica es la dirección electrónica disponible por la ciudadanía, la titularidad, gestión y administración de la cual corresponden al Ayuntamiento de Eivissa y a los organismos



municipales en el ejercicio de sus competencias.

2. Se establece la sede electrónica del Ayuntamiento de Eivissa en la siguiente dirección de Internet [eivissa.sedelectronica.es](http://eivissa.sedelectronica.es). Los trámites y procedimientos accesibles por medios electrónicos se realizarán a través de la sede electrónica mencionada.

3. Las sedes electrónicas de los organismos municipales son los siguientes:

Patronato de Deportes de Eivissa-[esports-sedelectronica.es](http://esports-sedelectronica.es)

Patronato del Museo De Arte Contemporáneo de Eivissa(MACE) – [mace-eivissa.sedelectronica.es](http://mace-eivissa.sedelectronica.es)

Patronato de Música de Eivissa – [musica-eivissa.sedelectronica.es](http://musica-eivissa.sedelectronica.es)

Consortio “Eivissa Patrimonio de la Humanidad” –[Patrimonihumanitat-eivissa-sedelectronica.es](http://Patrimonihumanitat-eivissa-sedelectronica.es)

4. Los principios en los cuales se han de apoyar las sedes electrónicas son los siguientes: integridad, veracidad y actualización de sus contenidos; publicidad oficial; responsabilidad; calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad y usabilidad, neutralidad tecnológica e interoperatividad.

5. La sede electrónica del Ayuntamiento de Eivissa y los organismos municipales utilizará para identificarse y garantizar una comunicación segura sistemas de firma electrónica basados en certificados de servidores seguros.

#### **Artículo 11. 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 Eivissa podrá determinar los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:

a. Sello electrónico del Ayuntamiento basado en certificado electrónico que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

b. Código seguro de verificación vinculado al Ayuntamiento, órgano de éste y en su caso a la persona firmante del documento, y se permitirá, 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 1.a. incluirán el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente y contendrán la identidad de la persona titular en el caso de sello electrónico de órganos administrativos.

3. La relación de sellos electrónicos empleados por el Ayuntamiento de Eivissa, 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 12. Firma electrónica del personal al servicio del Ayuntamiento**

1. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 11, la identificación y autenticación del ejercicio de la competencia de la Administración Municipal, cuando utilice medios electrónicos, se realizará

mediante firma electrónica del personal a su servicio, de acuerdo con el dispuesto en los apartados siguientes.



2. El Ayuntamiento de Eivissa podrá proveer a su personal de sistemas de firma electrónica, los cuales podrán identificar de manera conjunta el titular del puesto de trabajo o cargo y el órgano administrativo o entidad pública en la que presta sus servicios.

3. La firma electrónica basada en el Documento Nacional de Identidad podrá utilizarse a efectos de este artículo.

### **Artículo 13. 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, se determinarán las condiciones y garantías en las que se regirán y comprenderán al menos la relación de personas emisoras y receptoras autorizadas y la naturaleza de los datos a intercambiar. Si los que participan pertenecen a administraciones diferentes, estas condiciones se establecerán mediante convenio.

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

### **Artículo 14. 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 por el Ayuntamiento para relacionarse con ellos, siempre que los prestadores de servicios de certificación pongan a disposición del Ayuntamiento la información que sea necesaria en condiciones que resulten tecnológicamente viables y sin que suponga ningún coste para el Ayuntamiento.

2. El Ayuntamiento podrá disponer de los mecanismos necesarios para la verificación de la firma con los certificados electrónicos admitidos en su ámbito de competencia o bien utilizar la plataforma de verificación de la Administración General del Estado.

### **Artículo 15. Identificación y autenticación de la ciudadanía por funcionarios públicos**

1. En el supuesto de que para realizar cualquier operación por medios electrónicos se requiera la identificación o autenticación de la persona interesada mediante algún instrumento de los establecidos en esta ordenanza los que ésta no disponga, dicha identificación o autenticación podrá ser válidamente realizada por personal funcionario municipal mediante el uso del sistema de firma electrónica que disponga.

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

3. El Ayuntamiento de Eivissa mantendrá actualizado un registro de los funcionarios habilitados para la identificación o autenticación regulada en este artículo.



## **CAPÍTULO QUINTO. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS**

### **Artículo 16. 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 competencias.
- b. Los servicios que tiene encomendados o asumidos, con la indicación de las prestaciones concretas y la disponibilidad de cada uno de los servicios.
- c. Los procedimientos administrativos que tramitan, precisando los requisitos esenciales y los plazos de resolución y notificación, así como el sentido del silencio.
- d. Los datos de localización, como la dirección postal, el teléfono y el correo electrónico.

2. Se podrá difundir a través de medios electrónicos cualquier otra información relativa a asuntos o cuestiones de interés general para la ciudadanía, incluyendo la que pueda contribuir a una mejor calidad de vida de estas personas, y con una incidencia social especial, como en los ámbitos de sanidad, salud, cultura, educación, servicios sociales, medio ambiente, transportes, comercio, deportes y ocio.

3. La información facilitada hará constar el órgano administrativo proveedor de la información y las fechas de actualización.

### **Artículo 17. Información administrativa**

El Ayuntamiento de Eivissa facilitará a través de medios electrónicos toda la información administrativa que por prescripción legal o resolución judicial deba hacerse pública, especificando en todo caso el órgano administrativo autor del acto o disposición publicados. A modo de ejemplo, la Administración Municipal hará pública la información siguiente, sin perjuicio de añadir otros de otro en el futuro:

- a. Las actas del pleno de la corporación municipal.
- b. Las ordenanzas y reglamentos municipales.
- c. El presupuesto municipal.
- d. El contenido de los instrumentos de ordenación territorial y urbanística vigentes.
- e. Los anuncios de información pública.
- f. Los procedimientos de contratación administrativa.
- g. Los procedimientos de concesión de subvenciones.
- h. Los procedimientos de selección de personal.
- i. Los impresos y formularios de los trámites y procedimientos municipales.



## **Artículo 18. Calidad y seguridad en la sede electrónica y en la web municipal**

1. Los servicios en la sede electrónica estarán operativos 24 horas al día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que la sede electrónica, o algunos de sus servicios, puede no estar operativa, deberá anunciar a los usuarios con la máxima antelación posible, indicando 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. Las entidades incluidas en el artículo 2 de esta ordenanza se comprometen a velar por la calidad de la información contenida en las páginas web de su titularidad, si bien no se considerarán responsables 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.

## **Artículo 19. 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 de la ciudadanía.
3. El tablero de edictos electrónico se publicará en la sede electrónica del Ayuntamiento de Eivissa y se podrá consultar, desde los terminales instalados en la sede del Ayuntamiento de Eivissa y en otros puntos de acceso electrónico que se determinen. En todo caso, se garantizará el acceso de todos y la ayuda necesaria para hacer una consulta efectiva.
4. El tablero 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. En especial, a los efectos del cómputo de los plazos que corresponda, se establecerá el mecanismo que garantice la constatación de la fecha y la hora de la publicación de los edictos.
5. El tablero de edictos electrónico estará disponible las 24 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 puede no estar operativo, se deberá anunciar a los usuarios con la máxima antelación posible, indicando los medios alternativos de consulta del tablero que estén disponibles.



## **Artículo 20. 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 Eivissa.

## **CAPÍTULO SEXTO. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO**

### **Artículo 21. Trámites y procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica**

1. El Ayuntamiento de Eivissa incorporará progresivamente los trámites y procedimientos administrativos municipales a la tramitación por vía electrónica.

2. Una vez se apruebe y esté en vigor la presente ordenanza, podrá tramitarse telemáticamente lo siguiente:

a. Los procedimientos administrativos que se determinen, tanto respecto al cumplimiento de trámites del procedimiento como la consulta del estado de tramitación y 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 se determinen.

3. En el marco de la legislación vigente y los principios de esta ordenanza, mediante decreto de alcaldía, se podrán determinar los supuestos y condiciones en que será obligatorio comunicarse con la Administración Municipal a través de medios electrónicos, cuando los interesados 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.

### **Artículo 22. Catálogo de trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica**

1. Los trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica se incluirán, a efectos de información a la ciudadanía, en el correspondiente catálogo, que se publicará en las sedes electrónicas previstas en esta ordenanza.

2. Las sedes electrónicas tendrán de permitir la realización de las actuaciones previstas en los trámites y procedimientos incluidos en el referido catálogo desde el momento de entrada en vigor de esta ordenanza.

### **Artículo 23. Expediente electrónico**

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

2. La foliación de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado por el órgano o la entidad municipal actuante, según proceda. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea necesario. Es admisible que un mismo documento forme parte de diferentes expedientes electrónicos.



3. La remisión de expedientes se podrá sustituir a todos los efectos para la puesta a disposición del expediente electrónico, y la persona interesada tiene derecho a obtener una copia de conformidad con las previsiones de esta ordenanza.

#### **Artículo 24. Actuación administrativa automatizada**

1. Los actos administrativos de las entidades integradas en la Administración Municipal se podrán dictar de forma automatizada, siempre que se cumplan 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 debe ser considerado responsable a efectos de impugnación.

#### **Artículo 25. Iniciación**

1. En 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 al registro telemático regulado en esta ordenanza. A estos efectos, el Ayuntamiento de Eivissa pondrá a disposición de las personas interesadas los correspondientes modelos o sistemas electrónicos de solicitud, que deberán ser accesibles sin más restricciones que las derivadas de la utilización de los estándares de interoperabilidad enunciados en esta ordenanza. En este sentido, para los trámites y procedimientos para los que se haya establecido un modelo o sistema electrónico de solicitud específico, las personas interesadas para iniciar un procedimiento por vía electrónica sólo podrán utilizar el pertinente documento de solicitud específico.

2. Para los trámites y procedimientos para los que no se haya establecido un modelo o sistema electrónico de solicitud específico, el Ayuntamiento de Eivissa podrá poner a disposición de los interesados un modelo o sistema electrónico de solicitud genérico.

3. Cuando utilicen los modelos y las solicitudes electrónicas a que se refiere el apartado anterior, las personas interesadas deberán utilizar la firma electrónica reconocida o cualquier otro mecanismo de identificación y de acreditación de la voluntad que se establezca de conformidad con esta ordenanza, y con lo previsto en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

4. Debido a que todos los trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica se encuentran catalogados y se informa de los documentos necesarios para iniciar su procedimiento, si la persona interesada no aporta toda la documentación requerida se le informará de este defecto y se procederá a paralizar el trámite hasta que presente toda la documentación preceptiva. En este sentido, la persona interesada tendrá un plazo de 10 días para subsanar la solicitud, según lo previsto en el artículo 71.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Transcurrido dicho plazo sin



haber subsanado las deficiencias de la solicitud presentada, se entenderá que ha desistido de su petición y se acordará el archivo de su solicitud.

### **Artículo 26. Actos administrativos, comunicaciones con la ciudadanía y validez de los documentos electrónicos**

1. Los actos administrativos y las resoluciones dictadas por la Administración Municipal y las comunicaciones con la ciudadanía que se hagan por medios electrónicos deberán cumplir los requisitos de seguridad, integridad y conservación 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, así como los previstos en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

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 donde 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 que se acredite la autenticidad, integridad y conservación, de conformidad con los puntos previstos en esta ordenanza y con las normas que la desarrollen. La Administración Municipal promoverá la utilización de formatos estándar internacionalmente reconocidos.

4. Las comunicaciones a través de medios electrónicos serán válidas siempre que haya constancia de la transmisión y recepción, de la fecha, de su contenido íntegro y se identifiquen las personas remitentes y destinatarias.

5. Las personas interesadas podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, la fidelidad de las cuales con el original se garantizará mediante la utilización de la firma electrónica avanzada. La Administración Municipal puede solicitar en cualquier momento la confrontación del contenido de las copias aportadas.

### **Artículo 27. Exigencia y acreditación de representación**

1. La ciudadanía podrá actuar por medio de representantes en los procedimientos y trámites administrativos que se realicen ante la Administración Municipal por medios electrónicos, de acuerdo con lo previsto en la legislación general y esta ordenanza. En estos supuestos, la validez de las actuaciones realizadas estará sujeta a la acreditación de la representación.

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 procedimientos alternativos siguientes:

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 Eivissa de conformidad con lo establecido en esta ordenanza.



- c. Mediante la declaración del apoderamiento por parte del 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 Eivissa haya firmado un convenio de colaboración.
- d. Cualquier otro sistema de acreditación de la representación que habilite el Ayuntamiento en el marco de las leyes y de esta ordenanza.

Cuando el procedimiento lo permita y se considere conveniente, la Administración Municipal podrá, en cualquier momento, pedir a la persona apoderada la justificación del apoderamiento.

### **Artículo 28. Tramitación por vía electrónica de los procedimientos**

1. Los programas, las aplicaciones y los sistemas de información que en cada caso se utilicen para la realización por medios electrónicos de los trámites administrativos deberán garantizar el control de los plazos, la constancia de la fecha y la hora y la identificación de las personas responsables de las actuaciones, además del respeto al orden de tramitación de los expedientes.
2. Los órganos administrativos deberán garantizar que los derechos de audiencia a las personas interesadas y de información pública a la ciudadanía se puedan ejercer a través de medios electrónicos, cuando proceda.
3. La persona interesada, previa identificación, podrá solicitar y obtener información al menos sobre el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos gestionados electrónicamente en su totalidad, de acuerdo con las condiciones del servicio de acceso restringido establecido al efecto
4. El Ajuntament podrá remitir a la persona interesada avisos sobre el estado de la tramitación, a las direcciones telemáticas de contacto que ésta le haya indicado.

### **Artículo 29. Presentación de documentos y declaración responsable**

1. No será necesario aportar documentos que obren en poder de la Administración Municipal o de otras Administraciones Públicas con las que el Ayuntamiento de Eivissa haya firmado un convenio de colaboración. El ejercicio de este derecho se hará de acuerdo con la normativa aplicable a cada procedimiento, y con la normativa aplicable a la protección de datos de carácter personal.
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 de la persona interesada que exprese la concurrencia de los requisitos mencionados 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 los registros de la Administración Municipal o los de otras administraciones o entidades con las que el Ayuntamiento de Eivissa tenga firmado un convenio de colaboración.

### **Artículo 30. 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 se sustituirán, siempre que se pueda, por certificados y documentos electrónicos o 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 sujeción estricta a la normativa de protección de datos de carácter personal, así como el resto de la normativa aplicable al procedimiento administrativo.

2. El Ayuntamiento de Eivissa se compromete a facilitar el acceso de otras Administraciones Públicas a los datos relativos a las personas interesadas que estén en su poder y se encuentren en soporte electrónico. En todo caso, se establecerán las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable a la protección de datos de carácter personal.

La disponibilidad de los datos se limitará estrictamente a las que el resto de administraciones requieran a la ciudadanía para la tramitación y resolución de los procedimientos y las actuaciones de su competencia de acuerdo con su normativa reguladora. El acceso a los datos de carácter personal estará en cualquier caso sujeto al cumplimiento de las condiciones establecidas en la normativa de protección de datos de carácter personal.

3. 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, en su caso, la convalidación de documentos o certificados electrónicos por transmisiones de datos. La aportación de certificados previstos en las normas reguladoras vigentes de procedimientos y actuaciones administrativas se podrá hacer a través de certificados electrónicos, con plena validez y eficacia, de acuerdo con las previsiones siguientes:

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

b. Para dar respuesta a las peticiones de las administraciones conveniadas, el Ayuntamiento dispondrá de mecanismos automáticos de transmisión de datos en tiempo real.

c. Para la sustitución de un certificado en papel por la transmisión de los datos correspondientes, el titular de estos datos tiene que haber consentido la realización de la transmisión de acuerdo con lo previsto en la normativa de protección de datos de carácter personal, salvo 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.

d. Cualquier transmisión de datos, ya sea hecha por el Ayuntamiento de Eivissa u otras administraciones conveniadas, se efectuará a solicitud del órgano o la entidad tramitadora, en la que se identificarán los datos requeridos y sus titulares, así como la finalidad para la que se requieren. En la solicitud debe constar que se dispone del consentimiento de los titulares afectados, de la manera prevista en el apartado anterior, salvo que este consentimiento no sea necesario, en virtud de una norma con rango de ley.

e. Se dejará constancia de la petición y la recepción de los datos en el expediente, por parte del órgano u organismo receptor. A los efectos de la verificación del origen y la 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.

f. Para garantizar la identidad de la administración peticionaria y la de la administración emisora, así como la integridad, la autenticidad y la 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.



4. El Ayuntamiento de Eivissa establecerá los mecanismos necesarios para la elaboración de certificados administrativos electrónicos, que tendrán los mismos efectos que los expedidos en soporte papel. El contenido de éstos se podrá imprimir en soporte papel y la firma manuscrita se sustituirá por un código de verificación generado electrónicamente, que permitirá comprobar su autenticidad accediendo telemáticamente 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 la ciudadanía.

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

### **Artículo 31. Copias electrónicas y traslado de documentos en soporte papel**

1. Las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por la misma persona interesada o por la Administración Municipal, se mantenga 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, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. Las copias de documentos emitidos originalmente en soporte 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 realizado la compulsa y que garantice la seguridad y la integridad de la copia, y tendrá la consideración de copia auténtica, con la eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En estos supuestos se podrá proceder a la destrucción de los originales en soporte papel en los términos y con las condiciones que el Ajuntament d'Eivissa establezca.

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

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

5. La incorporación de documentos en soporte papel a los trámites y procedimientos administrativos que se hayan incorporado a la tramitación por vía electrónica se realizará mediante la compulsa electrónica de estos documentos. Los documentos compulsados electrónicamente podrán ser válidos tanto en el procedimiento concreto para el que ha realizado la compulsa como para cualquier otro procedimiento tramitado por la Administración Municipal.

6. Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se tramite totalmente en soporte electrónico, el órgano competente podrá proceder a la reproducción en soporte papel de las



solicitudes, comunicaciones u otros documentos electrónicos, mediante la impresión de los documentos incorporando el código de validación, para de continuar la tramitación del expediente.

### **Artículo 32. Terminación**

1. Los procedimientos que se tramiten y se acaben en soporte electrónico garantizarán la identificación y el ejercicio de la competencia por parte del órgano que en cada caso esté reconocido como competente.
2. El acto o resolución que ponga fin a un procedimiento electrónico debe cumplir 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, y debe ir acompañado de los
3. Sistemas de firma electrónica previstos en esta ordenanza.
4. El traslado de documentos electrónicos, incluyendo los que deben figurar en los libros de resoluciones y los libros de actas, mientras éstos no tengan el formato en soporte electrónico, se hará de acuerdo con el procedimiento de compulsión previsto en esta Ordenanza.

### **Artículo 33. La notificación por medios electrónicos**

1. La notificación electrónica se practicará utilizando medios electrónicos cuando la persona interesada haya señalado estos medios como preferentes o exprese el consentimiento a su utilización, en los procedimientos administrativos que se tramiten por vía electrónica.
2. La aceptación de los interesados tendrá que ser expresa para uno o diversos trámites que los relacionen con la Administración Municipal, según se haya manifestado. En los procedimientos administrativos electrónicos iniciados a instancia de parte, la persona interesada tendrá de manifestar de forma expresa su aceptación para recibir las notificaciones por medios electrónicos. La notificación electrónica será válida jurídicamente a todos los efectos legales y como tal, a partir del acceso a su contenido, se iniciará el cómputo de los plazos que legalmente se establecen.
3. Para la eficacia de lo dispuesto en este artículo, toda persona interesada que manifieste su voluntad de ser notificada por medios electrónicos tendrá de realizar su comparecencia electrónica en la Sede.  
Una vez emitida la notificación, los interesados recibirán de forma automática un mensaje en el correo proporcionado requiriendo su comparecencia en la Sede. El acceso al buzón electrónico es completamente seguro al realizarse mediante identificación con cualquiera de los certificados digitales admitidos.  
La consulta de las notificaciones electrónicas implica la descarga de un justificante de recepción que justifica que la notificación se ha practicado.  
La consulta de las notificaciones electrónicas implica la descarga de un justificante de recepción que certifica que la notificación de ha practicado.
4. 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.

La notificación se entenderá practicada cuando se acceda a su contenido. El interesado dispondrá de un plazo de 10 días naturales desde la puesta a disposición de la notificación electrónica para acceder a su contenido.

Si transcurren 10 días naturales sin que el interesado acceda al contenido de la notificación, esta se entenderá rechazada. Salvo que se pruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.



El rechazo de la notificación tendrá los efectos estipulados en el artículo 59 de la Ley 30/1992 y se entenderá efectuado el trámite de notificación, siguiendo el procedimiento.

## **CAPÍTULO SÉPTIMO. REGISTRO, ARCHIVO Y ACCESO A LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS**

### **Artículo 34. Registro telemático de entrada y salida de documentos**

De conformidad con los artículos 24.1 y 25 de la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de la ciudadanía a los Servicios Públicos y el artículo 49 de la Ley 7/85 de 2 de abril reguladora de las Bases de Régimen Local, y con la vigente legislación en materia de régimen local, a través de esta ordenanza se crea y regula el funcionamiento del registro telemático de la corporación, de acuerdo con las siguientes normas:

a. El registro telemático es auxiliar del Registro General de este ayuntamiento y tiene carácter voluntario para las personas administradas, a excepción de los supuestos de utilización obligatoria establecidos por ley y/o normas de creación de futuros procedimientos telemáticos donde se regule la presentación de escritos o comunicaciones a través del referido registro telemático.

b. En el registro telemático se podrán presentar solicitudes, escritos o comunicaciones relativas a los procedimientos y asuntos que sean competencia de la Administración Municipal y respecto de los cuales se haya establecido la posibilidad de su tramitación electrónica.

Cualquier solicitud, escrito o comunicación que las personas interesadas presenten a través del registro telemático y que no esté relacionada con los procedimientos y asuntos referidos, no producirá ningún efecto y se tendrá por no presentada, se comunicará esta circunstancia a la persona interesada y le indicarán los registros y, en su caso, los lugares habilitados para su presentación de acuerdo con el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

c. El acceso al registro electrónico para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones, Tanto del al Ayuntamiento de Eivissa como a los organismos municipales, se realizará a través de sus correspondientes sedes electrónicas. En cualquier caso, la dirección cumplirá además las exigencias de accesibilidad a personas con discapacidad.

d. El registro telemático estará a disposición de los usuarios las veinticuatro horas al día, siete días a la semana, todos los días del año. Cuando, por razones técnicas, se pueda prever que el registro no podrá estar operativo, se deberá anunciar a los usuarios con la máxima antelación posible y mientras dure esta situación.

e. La presentación de solicitudes, escritos y / o comunicaciones por el registro telemático tendrá los mismos efectos que la presentación efectuada por el resto de medios admitidos por el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

f. La constancia de la entrada de una solicitud telemática en el registro se efectuará mediante el retorno del contenido de la solicitud recibida en la misma dirección electrónica, autenticada mediante firma electrónica de la administración y con los datos de registro siguientes: número de anotación, día y hora de esta.



Si se aportan documentos que acompañan la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad, el registro electrónico generará recibos acreditativos de entrega que garanticen la integridad y el no repudio de los documentos aportados.

La persona usuaria deberá ser advertida que de 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 deberá realizar la presentación en otro momento o tendrá que utilizar otros medios.

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

h. La presentación de solicitudes, de escritos y de comunicaciones en el registro telemático, su recepción, así como las remisiones de escritos y de comunicaciones por este medio, se regirán al efecto de cómputo de los plazos los siguientes criterios:

- Serán considerados días inhábiles para el registro telemático y para las personas que sean usuarias sólo los que se declaren inhábiles para todo el territorio nacional en el calendario anual de días inhábiles. Lo serán también los que se declaren inhábiles en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y en el municipio de Eivissa, como fiesta local. Las personas interesadas en conocer detalladamente los días inhábiles de cada año tendrán que acceder al calendario publicado en el portal municipal [www.eivissa.es](http://www.eivissa.es).
- La entrada de las solicitudes, de escritos y de comunicaciones recibidas en un día inhábil para el registro telemático, a efectos legales se entenderá como efectuada en la primera hora del primer día hábil siguiente.
- El registro telemático no realizará ni anotará salidas de escritos y de comunicaciones en días inhábiles.

i. Las solicitudes, escritos y comunicaciones se entenderán como recibidas en el plazo establecido si se inicia la transmisión dentro del mismo y esta transmisión finaliza con éxito.

j. Los datos contenidos en las solicitudes y, si procede, en el certificado quedan anotadas automáticamente en el registro y constituyen los asientos registrales telemáticos.

### **Artículo 35. Archivo electrónico de documentos**

El archivo de los documentos en soporte informático y las medidas de conservación de los documentos en soporte informático de los procedimientos se ajustará a los siguientes principios de actuación, tratamiento y validez:

1. Del archivo de documentos en soporte informático. Los documentos en soporte informático, resultantes de la aportación de información, solicitudes, certificados telemáticos y documentos por parte de la corporación o de las administraciones actuantes, o que hayan sido obtenidos mediante comunicaciones de datos administrativos de terceras administraciones, podrán ser gestionados y archivados en soporte informático, de acuerdo con las prescripciones de la normativa legal de aplicación para esta tipología documental.

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 conservación de los documentos archivados, y en particular la identificación de los usuarios y el control de acceso.

Todos los documentos públicos deben tener garantizada la autenticidad y la integridad de sus contenidos, así como la preservación y, cuando proceda, su confidencialidad.

2. Medidas de conservación de documentos en soporte informático. Los servicios y los programas y aplicaciones de procedimiento por vías telemáticas deben establecer las medidas necesarias para garantizar la conservación de los documentos en soporte informático, aplicándose entre otras las siguientes medidas:

- a) La actualización criptográfica del documento firmado, mediante la adición de un nuevo sello de fecha y hora.
- b) El registro del documento firmado electrónicamente en un soporte físico perdurable, con garantía de la fecha de entrada.

Los documentos originales en soporte informático podrán transformarse, para adaptar su formato a las necesidades de gestión y preservación previstas en el servicio, de acuerdo con las normas siguientes:

- a) El cambio de formato deberá garantizar la exactitud del contenido del documento anterior, así como la comprobación de los elementos de autenticidad e integridad del documento original. El documento resultante de la transformación será firmado electrónicamente por el órgano competente para la transformación.
- b) El paso del documento en soporte informático a papel sólo se realizará excepcionalmente, y deberá permitir la verificación técnica de la firma del órgano competente para la transformación.

3. Archivo definitivo. El archivo municipal, conjuntamente con los responsables de los servicios informáticos de la Corporación, determinarán las políticas de creación y conservación del archivo digital, así como los criterios de migración de los datos, la renovación de los soportes, las actualizaciones de los programas y las estrategias para garantizar la capacidad de lectura de los documentos con paso del tiempo.

### **Artículo 36. Preservación y acceso a los registros y archivos administrativos electrónicos**

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

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

### **Primera. Trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica**

La Alcaldía aprobará la relación de los trámites y procedimientos administrativos accesibles por vía electrónica, que se incluirán en el catálogo correspondiente, y a los que se aplicará esta ordenanza.

### **Segunda. Procedimientos en curso**

Esta ordenanza no se aplicará a los procedimientos iniciados con anterioridad a su entrada en



vigor.

### **Tercera. Tablón de edictos electrónico**

El tablón de edictos electrónico que regula esta ordenanza entrará en funcionamiento con la aprobación previa por parte de la alcaldía y cuando el Ayuntamiento de Eivissa haya puesto en marcha los sistemas y las tecnologías correspondientes.

### **Cuarta. Notificación electrónica**

El Ayuntamiento pondrá en funcionamiento la notificación electrónica, para los procedimientos y trámites que lo requieran, previa aprobación, por parte de la alcaldía, los decretos de incorporación al catálogo de trámites y procedimientos electrónicos y cuando el Ayuntamiento de Eivissa haya puesto en marcha los sistemas y las tecnologías correspondientes.

### **Quinta. Registro telemático**

El Ayuntamiento habilitará el acceso al registro telemático, para los procedimientos y trámites que lo requieran, previa aprobación, por parte de la alcaldía, de los decretos de incorporación al catálogo de trámites y procedimientos electrónicos y cuando el Ayuntamiento de Eivissa haya puesto en funcionamiento los sistemas y las tecnologías correspondientes.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

Esta ordenanza entrará en vigor una vez transcurridos quince días hábiles a partir de su publicación en el Boletín Oficial de las Illes Balears (BOIB).

<b>Registro de publicaciones</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Fecha Pleno</b>	<b>Fecha BOIB</b>	<b>Núm. BOIB</b>	
Texto inicial	26/11/2009	02/02/2010	16	1675
Modificación	30/10/2014	07/02/2015	19	1925
<b>Nota Legal</b>				
El texto consolidado presenta, en un único redactado, la ordenanza con sus posteriores modificaciones y correcciones para facilitar la lectura y comprensión. Debido a que las modificaciones, o correcciones, más recientes pueden tardar un tiempo en incorporarse al texto consolidado, advertimos que el único texto oficial es el publicado en el Boletín Oficial de las Illes Balears y que se puede consultar en la web <a href="http://www.caib.es/boib/index.do">http://www.caib.es/boib/index.do</a>				