



REGLAMENTO REGULADOR DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL
AYUNTAMIENTO DE SON SERVERA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.....	3
TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.....	5
ARTÍCULO 1. OBJETO	5
ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
ARTÍCULO 3. DEFINICIONES.....	6
ARTÍCULO 4. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN EL MARCO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	8
ARTÍCULO 5. DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EL MARCO DE LAS RELACIONES ADMINISTRATIVAS ESTABLECIDAS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS	9
ARTÍCULO 6. PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN	10
ARTÍCULO 7. APROBACIÓN Y PUBLICIDAD DE LOS PROGRAMAS Y APLICACIONES	12
ARTÍCULO 8. SISTEMAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS	12
ARTÍCULO 9. TRANSMISIÓN DE DATOS ENTRE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	13
TÍTULO II. RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	14
CAPÍTULO I. DE LA SEDE ELECTRÓNICA.....	14
ARTÍCULO 10. CREACIÓN DE LA SEDE ELECTRÓNICA	14
ARTÍCULO 11. FUNCIONES DE LA SEDE ELECTRÓNICA	14
ARTÍCULO 12. IDENTIFICACIÓN DE LA SEDE ELECTRÓNICA	14
ARTÍCULO 13. CONTENIDOS Y SERVICIOS DE LA SEDE ELECTRÓNICA.....	15
ARTÍCULO 14. SELLO DE ÓRGANO	16
CAPÍTULO II. DE LA IDENTIFICACIÓN Y LA AUTENTICACIÓN	16
ARTÍCULO 15. FIRMA ELECTRÓNICA DE LA CIUDADANÍA.....	16
ARTÍCULO 16. FIRMA ELECTRÓNICA DEL PERSONAL A LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN	17
ARTÍCULO 17. FIRMA ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	17
ARTÍCULO 18. INFORMACIÓN DE LIBRE ACCESO	18
ARTÍCULO 19. REPRESENTACIÓN DE TERCEROS.....	20
CAPÍTULO III. DEL REGISTRO Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS	20
ARTÍCULO 20. REGISTRO ELECTRÓNICO	20
ARTÍCULO 21. CÓMPUTO DE PLAZOS	21
ARTÍCULO 22. JUSTIFICANTE DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	22
ARTÍCULO 23. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.....	22
CAPÍTULO IV. DE LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS ELECTRÓNICOS	23
ARTÍCULO 24. DOCUMENTOS Y CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS	23
ARTÍCULO 25. COPIAS ELECTRÓNICAS.....	23
ARTÍCULO 26. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO	24
ARTÍCULO 27. ARCHIVO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS.....	24
CAPÍTULO V. DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS	24
ARTÍCULO 28. PRINCIPIOS DE PROGRESIVIDAD Y SIMPLIFICACIÓN	24
ARTÍCULO 29. LIBERTAD DE ELECCIÓN DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN	25



ARTÍCULO 30. TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS A LOS QUE ES APLICABLE LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA	25
ARTÍCULO 31. INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO	26
ARTÍCULO 32. INSTRUCCIÓN DEL PROCEDIMIENTO UTILIZANDO MEDIOS ELECTRÓNICOS	27
ARTÍCULO 33. ACCESO DEL INTERESADO A LA INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	27
ARTÍCULO 34. CONTINUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO POR MEDIOS TRADICIONALES ...	27
ARTÍCULO 35. TERMINACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	28
DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA	29



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 tiene 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 Son Servera está comprometido con estos nuevos retos con el objetivo de impulsar la sociedad de la información y el conocimiento y especialmente a mejorar su actuación administrativa y servicios, 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 otra parte, el impulso de la administración electrónica encuentra su 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 mediante medios electrónicos, y desarrolla la obligación de las administraciones públicas a 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 sus competencias.

El presente reglamento 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.

El reglamento lo forman 35 artículos, y se estructura en una Exposición de Motivos, dos Títulos, el segundo de ellos dividido en 5 capítulos:

- El Título I establece una serie de disposiciones generales, que regulan el uso de las tecnologías de la información en las relaciones jurídico - administrativas entre la ciudadanía y la administración municipal. Asimismo, también se establecen los principios generales de actuación y los derechos y deberes de los ciudadanos en el marco de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónicos de la ciudadanía a los servicios públicos.
- El Título II, titulado “Régimen jurídico de la administración electrónica” incluye:
 - o El Capítulo I, que regula la creación y funcionamiento de la sede electrónica
 - o El Capítulo II, dedicado a los sistemas de identificación, acceso a la información y presentación de documentación por parte de la ciudadanía, así como a la identificación electrónica por parte de la administración municipal.
 - o El Capítulo III, regula la creación y funcionamiento del registro electrónico, sus funciones, las condiciones generales de presentación y recepción de solicitudes y comunicaciones, y el cómputo de plazos.
 - o El Capítulo IV, regula el archivo electrónico de documentos



- El Capítulo V, dedicado al procedimiento administrativo, en cuanto a su iniciación, instrucción y finalización por medios electrónicos.



Título I. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

1. Este reglamento regula el uso de los medios electrónicos, en el ámbito de la administración municipal de Son Servera, 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 como objeto regular las condiciones y los efectos jurídicos del uso de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las administraciones públicas, así como en la actividad administrativa, en las relaciones entre las administraciones públicas, así como en sus relaciones con la ciudadanía, con la finalidad 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 este reglamento la fijación de los principios reguladores de la incorporación de los trámites y de 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, de ahora en adelante LAECSP.
4. El reglamento 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 de lo dispuesto en 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

1. El reglamento debe aplicarse a las entidades siguientes:
 - a) A los órganos administrativos del Ayuntamiento de Son Servera.
 - b) A los entes de derecho público que estén vinculados
 - c) A los entes de derecho privado que estén vinculados
 - d) A las sociedades y a las entidades concesionarias de servicios públicos municipales, cuando así lo disponga el título de concesión o lo aprueben sus órganos de gobierno, en las relaciones con el Ayuntamiento de Son Servera y



con los ciudadanos, en el marco de la prestación de servicios públicos municipales y en el ejercicio de potestades administrativas competentes.

2. Igualmente debe aplicarse a los ciudadanos, entendiéndolos como tales las personas físicas y jurídicas, cuando utilicen medios electrónicos en las relaciones con el Ayuntamiento y con el resto de las entidades referidas anteriormente.

Artículo 3. Definiciones

1. A los efectos del presente reglamento, se entiende por:
 2. Actividad de servicio: cualquier actividad económica por cuenta propia, prestada normalmente a cambio de una remuneración.
 3. 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, así como de simples actos de comunicación.
 4. Dirección electrónica: identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.
 5. Aplicación: programa o conjunto de programas el objeto de los cuales es la resolución de un problema mediante el uso informático.
 6. Autenticación: acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en las operaciones, transacciones y documentos, y de la integridad y autoría de éstos.
 7. Canales: estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios, incluyendo el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros existentes en la actualidad o que puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc)
 8. Certificado electrónico: según el artículo 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".
 9. Certificado electrónica reconocido: según el artículo 11 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica: "Son certificado 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 el resto de circunstancias de los solicitantes, y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten".
 10. Ciudadano: cualquier persona física, persona jurídica y ente sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de hacerlo, con las administraciones públicas.



11. Documento electrónico: información en formato electrónico, archivada en soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
12. Espacios comunes o ventanillas únicas: modelos o canales (oficinas integradas, atención telefónica, páginas de internet y otros) a los cuales los ciudadanos pueden dirigirse para acceder a las informaciones, trámites y servicios públicos, determinados por acuerdo entre diversas administraciones.
13. Interoperabilidad: capacidad de los sistemas de información y, por tanto, de los procedimientos a los que dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.
14. Medio electrónico: mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo cualquier red de comunicación abiertas o restringidas, como Internet, telefonía fija y móvil, u otras.
15. Prestador de actividad de servicio: cualquier persona física o jurídica que ofrezca o preste una actividad de servicio.
16. Punto de acceso electrónico: conjunto de páginas web agrupadas en un dominio de internet el objetivo del cual es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a la información y servicios de una institución pública.
17. Sellado en el tiempo: acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos.
18. Firma electrónica: según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, “Conjunto de datos en formato electrónico, consignadas con otras o asociadas, que se pueden utilizar como medio de identificación del firmante.”
19. Firma electrónica reconocida: según el artículo 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.”
20. Sistema de firma electrónica: conjunto de elementos que intervienen 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.
21. Notificación telemática segura: Servicio que permite recibir todas las notificaciones procedentes de la Administración en un buzón asociado. La recepción de las notificaciones es confidencial y seguro, y envía a la persona interesada, a su correo electrónico habitual, un aviso de recepción de modificación y un medio a elegir para cada procedimiento, si desea ser notificado de forma electrónica.



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

1. Se reconoce a la ciudadanía, en los términos fijados en la legislación vigente, el derecho a relacionarse con la administración municipal y sus organismos públicos utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 25 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 oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

Además, la ciudadanía tiene, en relación con el uso de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en el presente reglamento, los siguientes derechos:

- a) A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con la Administración Pública.
- b) A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las administraciones públicas, les cuales usarán medios electrónicos para pedir esta 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 que una norma con rango de ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos solicitados. El citado consentimiento puede emitirse y pedirse por medios electrónicos.
- c) A la igualdad al acceso electrónico al servicio de las Administraciones Públicas.
- d) A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en que sean interesados, excepto en los supuestos en los que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información.
- e) A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en que tengan la condición de interesado.
- f) A la conservación en formato electrónico, por parte de las administraciones públicas, de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- g) A obtener los medios de identificación electrónicos necesarios; así, las personas físicas podrán utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del documento nacional de identidad para cualquier trámite con cualquier administración pública.
- h) A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las administraciones públicas.
- i) A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.



- j) A elegir las aplicaciones o sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las administraciones públicas.
 - k) A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
 - l) A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las administraciones públicas siempre que utilicen estándares abiertos o, si aplica, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.
2. En particular, en los procedimientos relativos al establecimiento de actividades de servicios, los ciudadanos tienen derecho a obtener la siguiente información a través de medios electrónicos.
- a) Los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicios y para su ejercicio.
 - b) Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como de las asociaciones y organizaciones profesionales relacionadas.
 - c) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicas relativos a prestadores de actividades de servicios y las vías de recurso en caso de litigio entre cualquier autoridad competente, prestadores y destinatarios.

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

1. En el marco del uso de los medios electrónicos en la actividad administrativa y en las relaciones con la Administración municipal, y para garantizar el buen funcionamiento y gestión de la información, las comunicaciones, los procesos y las aplicaciones de la administración electrónica, la actuación de los ciudadanos debe estar presidida por los deberes siguientes:
- a) Deber de utilizar los servicios y procedimientos de la administración electrónica de buena fe y evitar el abuso.
 - 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 con la administración municipal.



- e) Deber de respetar el derecho de privacidad, confidencialidad y seguridad, y el resto de derechos en materia de protección de datos.
2. La administración municipal debe velar por el cumplimiento de estos deberes, en el marco de aquello que se ha previsto en la normativa aplicables y en las previsiones de este reglamento.

Artículo 6. Principios generales de actuación

La actuación de la administración municipal en general, y la referida al impulso de la administración electrónica en particular, estará regida por los siguientes principios generales:

a) Principio de servicio a la ciudadanía

Impulsará la incorporación de información, trámites y procedimientos a la administración electrónica para posibilitar la proximidad de su actividad al ciudadano, así como para la mejora continuada en la consecución del interés general.

b) 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.

c) Principio de confidencialidad, seguridad y protección de datos

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 las 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 con tal de 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.

d) Principio de exactitud de la información publicada

Es 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 a las oficinas públicas o por otros medios tradicionales.

e) Principio de igualdad

En ningún caso el uso de medios electrónicos podrá implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las administraciones públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como



respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo, sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar el uso de los medios electrónicos.

f) Principio de accesibilidad y usabilidad

Es garantizará la accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos en los términos establecidos por la normativa vigente en esta materia, a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos los soportes, canales o entornos, a fin de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran.

g) Principio de cooperación

Con el objetivo de mejorar el servicio y la eficiencia en la gestión, el Ayuntamiento de Son Servera 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, facilitando de este modo las relaciones de la ciudadanía y empresas en el ámbito de la administración electrónica.

h) Principio de interoperabilidad

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

i) Principio de impulso de los medios electrónicos

La administración municipal impulsará de manera 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.

j) 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 el uso de los medios tecnológicos que, a cada momento, sean más convenientes.

k) Principio de simplificación administrativa

Aprovechará la eficiencia que comporta el uso de técnicas de administración electrónica, en particular la eliminación de todos los trámites o actuaciones que no se consideren relevantes y se rediseñaran los procesos administrativos, de acuerdo con la normativa de aplicación, usando al máximo las posibilidades derivadas de las tecnologías de la información y la comunicación



para conseguir una mayor eficacia y eficiencia en su actividad, con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones.

l) Principio de transparencia y publicidad

El ayuntamiento facilitará la máxima difusión, publicidad y transparencia de la información que conste en sus archivos y de las actuaciones administrativas, conforme al resto del ordenamiento jurídico y con los principios establecidos en esta ordenanza.

m) Principio de proporcionalidad

Solo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los diferentes trámites y actuaciones. Asimismo, solo deberán requerirse a los ciudadanos aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad solicitada.

Artículo 7. Aprobación y publicidad de los programas y aplicaciones

La Alcaldía del ayuntamiento y el órgano a que, según las respectivas normas rectoras, corresponda el gobierno y administración de los otros entes referidos en el artículo 2 de este reglamento, son los órganos competentes para aprobar los programas y las aplicaciones que implanten el uso de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos a los procedimientos administrativos, así como los documentos referentes a las características técnicas y a la organización de las medidas de seguridad que utilice la administración municipal en el ejercicio de sus actividades.

Artículo 8. Sistemas de acceso a los servicios electrónicos

1. La Administración municipal y los organismos públicos deben garantizar el acceso de la ciudadanía a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito, a través de un sistema de diversos canales que cuente, al menos, con los siguientes medios:
2. Las oficinas de atención presencial que se determinen, las cuales deben poner a disposición de la ciudadanía, de forma libre y gratuita, los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en el artículo 4 de este reglamento; por tanto, deben contar con asistencia y orientación sobre su uso, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.
3. 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. El punto de acceso general a través del cual la ciudadanía puede, en sus relaciones con la administración municipal y los organismos públicos, acceder a toda la información y a los servicios disponibles es el siguiente:
<https://sede.sonservera.es>.



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

Artículo 9. Transmisión de datos entre administraciones públicas

Para un eficaz ejercicio del derecho reconocido de no aportar los datos y documentos que obren en poder las administraciones públicas, la administración municipal y los organismos públicos deben facilitar el acceso de las restantes administraciones públicas a los datos relativos a los interesados que consten en su poder y se encuentren en soporte electrónico, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, conforme a lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos personal y la normativa de despliegue.

La disponibilidad de estos datos debe limitarse estrictamente a aquellas que sean requeridas a la ciudadanía por las restantes administraciones para tramitar y resolver los procedimientos y actuaciones de su competencia, de acuerdo con la normativa reguladora. Debe exigirse, además, que el acceso de datos de carácter personal 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 que una norma con rango de ley así lo autorice.



Título II. Régimen jurídico de la administración electrónica

Capítulo I. De la sede electrónica

Artículo 10. Creación de la sede electrónica

1. Tienen la consideración de sede electrónica, según lo prescrito en el artículo 10 de la Ley 11/2007, el portal o sitio web, o lo que es lo mismo, la dirección electrónica, de una administración pública, órgano o entidad administrativa en la entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias.
2. La dirección de sede electrónica en el caso del ayuntamiento de Son Servera es: *<https://sede.sonservera.es>*
3. El titular de la sede electrónica es el ayuntamiento de Son Servera.
4. Podrán crearse una o varias sedes electrónicas derivadas de una sede electrónica. Las sedes electrónicas derivadas, o subsedes, deberán resultar accesibles desde la dirección electrónica de la sede principal, sin perjuicio de que sea posible el acceso electrónico directo. Las sedes electrónicas derivadas deberán cumplir los mismos requisitos que la sede electrónica principal.

Artículo 11. Funciones de la sede electrónica

1. Se realizarán mediante la sede electrónica todas aquellas actuaciones, procedimientos y servicios que requiera la autenticación la administración pública o de la ciudadanía por medios electrónicos.

Artículo 12. Identificación de la sede electrónica

1. Las sedes electrónicas deben identificarse con una aplicación conjunta de los sistemas de firma electrónica basada en certificados de dispositivo seguro o certificado de sede, y la información general obligatoria que se le debe hacer constar.
2. Los certificados electrónicos de la sede electrónica tendrán, como mínimo, los siguientes contenidos:
 - a) Descripción del tipo de certificado, con la denominación 'sede electrónica'.
 - b) Nombre descriptivo de la sede electrónica.
 - c) El nombre del dominio.
 - d) Número de identificación fiscal de la entidad subscriptora.



- e) Unidad administrativa subscriptora del certificado.
3. El uso de certificados electrónicos de la sede electrónica está limitado a la identificación de la sede, y será posible emplearlo para la firma electrónica de documentos y trámites.

Artículo 13. Contenidos y servicios de la sede electrónica

1. Los sistemas de información que soportan las sedes electrónicas deberán garantizar la seguridad, la disponibilidad y la integridad de los datos y de los documentos de gestionen. La sede electrónica dispondrá, como mínimo, del siguiente contenido:
- a) Identificación de la sede, así como del órgano titular y de sus responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición de la misma.
 - b) Información necesaria para el correcto uso de la sede, incluyendo el mapa de la sede electrónica.
 - c) Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.
 - d) Relación de sistemas de firma electrónica que, entre los autorizados en este reglamento, sean admitidos o empleados en la sede.
2. La sede electrónica dispondrá de los siguientes servicios:
- a) Relación de los servicios disponibles en la sede electrónica y, en su caso, la carta o catálogo de servicios.
 - b) Relación de medios electrónicos a los que se refiere el artículo 27.4 de la Ley 11/2007 de 22 de junio.
 - c) Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.
 - d) Acceso, en su caso, al estado de la tramitación de los expedientes en los términos establecidos en el presente reglamento.
 - e) Verificación de los sellos electrónicos de los órganos y organismos públicos que abastezca la sede.
 - f) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos y organismos públicos que abastezca la sede y que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
 - g) Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007.



3. La sede electrónica proveerá de acceso a la información personalizada. La ciudadanía tendrá derecho a solicitar u obtener, por medios electrónicos y una vez identificados de forma segura, información sobre cualquier aspecto de la actividad administrativa que pueda tener relación con sus derechos, obligaciones o intereses.

Artículo 14. Sello de órgano

1. Recogido en la Ley 11/2007, como sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada, el sello de órgano responde a la necesidad de la firma automatizada de documentos y, por tanto, exige la identificación y la autenticación del ejercicio de la competencia mediante certificado electrónico, o un código seguro de verificación.

El ayuntamiento de Son Servera podrá emplear en aquellas actuaciones automatizadas que preceda un sistema de código seguro para la verificación de documentos que vinculará el órgano y que permita en todos sus casos la comprobación de la identidad del documento mediante el acceso a la sede electrónica.

Capítulo II. De la identificación y la autenticación

Artículo 15. Firma electrónica de la ciudadanía

1. La ciudadanía puede utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica para relacionarse con la administración municipal y sus organismos públicos:
 - a) Los sistemas de firma electrónica incorporados en el documento nacional de identidad para personas físicas. El régimen de uso y efectos deben regirse por la normativa reguladora.
 - b) Sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido admitido por las administraciones públicas.
 - c) Otros sistemas de firma electrónica como el uso de claves concertadas en un registro previo como usuario, la aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos, en los términos y condiciones que en cada caso se determinen.
2. La relación de certificados electrónicos admitidos por el ayuntamiento de Son Servera se hará pública mediante su portal web municipal.
3. El uso de la firma electrónica no excluye la obligatoriedad de incluir en el documento o comunicación electrónica los datos de identificación prescritos por la normativa vigente.
4. La administración municipal debe disponer de los elementos técnicos y administrativos que permitan la interoperabilidad de los certificados electrónicos emitidos por prestadores de servicios de certificación dependientes o vinculados a una administración pública y por aquellos prestadores no dependientes ni vinculados que hayan estado 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 tecnológicamente y económicamente viables.

Artículo 16. Firma electrónica del personal a los servicios de la administración

1. El conjunto de empleados públicos del Ayuntamiento de Son Servera que deban participar en la gestión administrativa por medios electrónicos dispondrán de firma electrónica basada en el certificado de empleado público, proporcionada por el propio ayuntamiento. El sistema de firma electrónica deberá reunir una serie de características:
 - a) Las firmas electrónicas proporcionadas a los empleados públicos deberán de cumplir con las garantías y requisitos que establece la política de firma del consistorio.
 - b) Las firmas electrónicas de los empleados públicos solo podrán ser empleadas en el desarrollo de sus funciones y en el ejercicio de sus potestades propias del puesto que ocupen, y estarán reflejadas en el Directorio de la Organización. Se puede dar el caso que un empleado público tenga más de una identidad digital pública, caso en el cual el empleado deberá elegir con que identidad quiere firmar.
 - c) La firma electrónica del empleado público tendrá, al menos, la siguiente información:
 - descripción del tipo de certificado
 - nombre y apellidos del titular
 - número del documento nacional de identidad
 - órgano público donde el titular presta sus servicios certificado
2. Corresponde al ayuntamiento realizar las tareas de identificación y comprobación de las circunstancias necesarias para la emisión de certificados correspondientes a su personal, a los órganos administrativos y, en su caso, puestos directivos. Igualmente, le corresponde instar la suspensión o revocación de los certificados cuando proceda.
3. Corresponde a los empleados públicos que les hayan dado firma electrónica la realización de sus funciones:
 - a) La custodia de la firma y el certificado electrónico, así como del soporte de los mismos.
 - b) El uso adecuado de los certificados electrónicos exclusivamente en el ejercicio de sus funciones y respecto a los requisitos y límites determinados.

Artículo 17. Firma electrónica de la administración municipal

1. La administración municipal y sus organismo públicos pueden utilizar los siguientes sistemas para la identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicas que produzca:



- a) Sistemas de firma electrónica basados en el uso de certificados de dispositivo seguro o medio equivalente que permita identificar la sede electrónica y el establecimiento de comunicaciones seguras.
- b) Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada, utilizando el sistema de firma electrónica de sello de órgano, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, para la identificación y autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada.
- c) Firma electrónica del personal al servicio de la administración y sus organismos públicos, de acuerdo con lo que incluye el artículo 16 del presente reglamento.
- d) Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación. Los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicación son considerados válidos a efectos de autenticación e identificación de los emisores y receptores. De debe garantizar la seguridad del entorno y la protección de los datos transmitidos.

Artículo 18. Información de libre acceso

1. Información sobre la organización y los servicios de interés general. La administración municipal debe facilitar por medios electrónicos y, como mínimo, a través de la página web del ayuntamiento, información referente a:
 - a) Su organización y competencias.
 - b) Los servicios que tiene asignados o asumidos.
 - c) Los procedimientos administrativos que tramita, los requisitos esenciales y los plazos de resolución u notificación, así como el sentido del silencio.
 - d) Los datos de localización, como domicilio, teléfono y correo electrónico.

Podrá difundirse a través de medios electrónicos cualquier otra información relativa a asuntos o cuestiones de interés general para la ciudadanía.
2. Información administrativa. El Ayuntamiento de Son Servera debe facilitar a través de medios electrónicos toda la información administrativa que, por prescripción legal o resolución judicial deba hacerse pública, y debe especificar, en todo caso, el órgano administrativo autor del acto o disposición publicados. A modo de ejemplo, la administración municipal debe hacer pública la información siguiente, sin perjuicio de añadir más en el futuro:
 - a) Las actas de los plenos.
 - 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.
3. Calidad y seguridad de la Sede Electrónica y de la web municipal.
- a) Los servicios de la Sede Electrónica son operativos las 24 horas del día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas no pueda estar operativa, se informará lo antes posible a las personas usuarias y se les indicará otros medios alternativos.
 - b) Debe garantizarse la autenticidad, la actualización y la integridad de la información y los servicios accesibles a través de la Sede Electrónica.
 - c) La Sede Electrónica debe cumplir los estándares de accesibilidad conforme con la normativa aplicable y, en particular, debe garantizarse la accesibilidad de los principales navegadores y sistemas operativos de código abierto.
 - d) Las entidades incluidas en el Artículo 2 de este Reglamento se compromete a velar por la calidad de la información contenida en las páginas web de titularidad propia, si bien no se consideran responsables en ningún caso de la información que pueda obtenerse a través de fuentes externas a las entidades citadas, ni tampoco de las opiniones que puedan expresar personas que no estén vinculadas.
4. Tablón de anuncios electrónicos.
- a) La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deban publicarse en el tablón de edictos municipal puede ser sustituida o complementada por su publicación en el tablón de edictos electrónico.
 - b) El acceso al tablón de edictos electrónico no requiere de ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad de la ciudadanía.
 - c) El tablón de edictos electrónico debe publicarse en la Sede electrónica del Ayuntamiento de Son Servera y debe garantizar el acceso de todos.
 - d) El tablón de edictos electrónico debe disponer 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 30/11992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. Especialmente, a efectos del cómputo de los plazos que corresponda, debe establecerse el mecanismo que garantice la constatación de la fecha y hora de la publicación de los edictos.
 - e) El tablón de edictos electrónico debe estar disponible las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la web municipal. Cuando por razones técnicas no pueda estar operativo, se informará lo antes posible a las personas usuarios y se indicarán los medios alternativos.



5. Publicación oficial. La Administración municipal debe facilitar, a través de la sede electrónica regulada en este Reglamento, el acceso a los diarios oficiales donde se publique información pública del ayuntamiento de Son Servera.

Artículo 19. Representación de terceros

1. La ciudadanía podrá actuar mediante representantes en los procedimientos y trámites administrativos que se hagan ante la administración municipal por medios electrónicos, de acuerdo con lo previsto en la legislación general y este reglamento. 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 hagan actuaciones por medios electrónicos se podrá llevar a cabo a través de cualquiera de los procedimientos alternativos siguientes:
 - e) Mediante la presentación de poderes en soporte electrónico.
 - f) Mediante los certificados de firma electrónica que incluyan la relación de representación y que sean aceptados por el ayuntamiento de Son Servera de acuerdo con lo establecido en este reglamento.
 - g) Mediante la declaración de los poderes por parte del representante y la posterior comprobación de la representación a los registros de la administración municipal u otras administraciones o entidades con las que el ayuntamiento de Son Servera haya firmado un convenio de colaboración.
 - h) Cualquier otro sistema de acreditación de la representación que habilite el ayuntamiento en el marco de las leyes y de este reglamento.

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.

Capítulo III. Del registro y comunicaciones electrónicas

Artículo 20. Registro electrónico

1. De acuerdo 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 artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, mediante este reglamento se crea y regula el funcionamiento del registro electrónico del Ayuntamiento de Son Servera.
2. El ayuntamiento de Son Servera dispondrá de un Registro Electrónico Telemático. El registro electrónico es auxiliar del registro general de este ayuntamiento, y tiene carácter voluntario por las personas administradas, a excepción de los supuestos de uso obligatorio establecidos por Ley y/o normas de creación de futuros procedimientos telemáticos donde



se regule la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones a través del referido registro telemático.

3. El registro electrónico está habilitado únicamente para presentar solicitudes, escritos y comunicaciones respecto los trámites y procedimientos que se relacionen en la sede electrónica. El resto no tienen efectos jurídicos y no se tienen por presentados, y debe comunicarse al interesado esta circunstancia, por si considera conveniente utilizar cualquier forma de presentación de escritos ante el ayuntamiento que prevé la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.
4. La administración municipal puede eliminar aquellos documentos que supongan un riesgo para la seguridad del sistema. En este caso, se tendrá por presentado el documento, y si la persona remitente está identificada, se le comunicará la eliminación.
5. Los registros electrónicos permiten la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año, durante las veinticuatro horas. Cuando, por razones técnicas, se pueda prever que el registro no podrá estar operativo, deberá anunciarse a las personas usuarias con la máxima antelación posible y mientras dure esta situación.
6. No será posible, a través del registro electrónico, dar salida a ningún escrito o comunicación en día inhábil.

Artículo 21. Cómputo de plazos

1. El registro electrónico del ayuntamiento de Son Servera debe regirse, a efectos de cómputo de plazos, imputables tanto a los interesados como a las administraciones públicas, por la fecha y hora oficial de la sede electrónica, que debe contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar la integridad y constar como visible.
2. A efectos de cómputo de plazos fijado en días hábiles o naturales, y respecto al cumplimiento de plazos para los interesados, debe preverse lo siguiente:
 - a) La fecha y hora de referencia deben ser los vigentes en el momento de la recepción o calidad de la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, en o desde el sistema de información que de soporte al registro electrónico.
 - b) La entrada de solicitudes, escritos y/o comunicaciones recibidas en días inhábiles deben entenderse efectuadas a la primera hora del primer día hábil siguiente. A estos efectos, debe constar en el registro de entrada correspondiente la fecha y hora en que efectivamente se ha recibido la solicitud, escrito o comunicación presentada, pero debe indicarse en el mensaje de confirmación las cero horas y un minuto del siguiente día hábil.
 - c) Se consideran días inhábiles, a efectos del registro electrónico de la administración municipal, los establecidos como días festivos en el calendario oficial de fiestas laborales de la comunidad autónoma y de fiestas locales de este municipio.



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

Artículo 22. Justificante de recepción de documentos

1. El registro electrónico de recepción de documentos debe emitir automáticamente un justificante de recepción de los documentos electrónicos presentados, dirigido a la dirección electrónica de procedencia, autenticada mediante firma electrónica de la administración, donde debe constar el contenido íntegro del documento o documentos presentados y los datos de registro que se le asignen, que como mínimo deben ser los siguientes: número de anotación y día y hora de ésta.
2. Si se detectan anomalías de tipo técnico en la recepción electrónica del documento, el propio sistema informará al prestador, mediante el correspondiente mensaje de error, a fin que conste que no se ha producido válidamente la prestación.

Artículo 23. Comunicaciones electrónicas

1. Las comunicaciones electrónicas se pueden hacer por medios electrónicos cuando el interesado haya elegido este medio como preferente o exprese su consentimiento en su uso, en los procedimientos administrativos y trámites incorporados a la tramitación por vía electrónica, excepto en los casos en los que una norma con rango de ley se establezca o interfiera el uso de un medio no electrónico.

Esta opción no vincula al ciudadano, que puede en cualquier momento optar por un medio distinto de aquél inicialmente elegido.

2. La aceptación de los interesados puede tener carácter general para todos los trámites que les relacionen con la Administración municipal o para uno o diversos trámites, según se haya manifestado. En los procedimientos administrativos electrónicos iniciados a instancia de parte, se presumirá la existencia de esta aceptación, salvo que el mismo interesado haya manifestado lo contrario mediante medios electrónicos que el ayuntamiento facilite.
3. Para validar las comunicaciones es necesario que el interesado disponga de una dirección de correo electrónico habilitada para esta finalidad. La dirección de correo electrónico debe cumplir los siguientes requisitos, bajo la exclusiva responsabilidad del interesado:
 - Poseer identificadores de usuario y clave o claves de acceso para garantizar la exclusividad de uso.
 - Contar con mecanismos de autenticación que garanticen la identidad del usuario.
 - Disponer de mecanismos de cifrado para proteger la confidencialidad de los datos.
 - Cualquier otro que se fije normativamente.



4. La dirección de correo electrónico tiene vigencia indefinida como dirección válido a efectos de notificación, excepto en los supuestos en los que el titular solicite la revocación o modificación por defunción de la persona física o extinción de la personalidad jurídica, cuando una resolución administrativa o judicial así lo ordene.

Capítulo IV. De los documentos y archivos electrónicos

Artículo 24. Documentos y certificados electrónicos

1. La administración municipal y sus organismos públicos pueden emitir válidamente por medios electrónicos los documentos administrativos y certificados siempre que incorporen una o varias firmas electrónicas. Los certificados deben contar con las firmas reconocidas del fedatario público correspondiente (secretario del ayuntamiento), o persona en la que delegue, y debe quedar validado, mediante el sistema electrónico de firma, que el certificador se encuentra en ejercicio de su cargo y que la firma es auténtica.
2. Estos documentos administrativos deben incluir referencia temporal, garantizada a través de medios electrónicos cuando la naturaleza del documento así lo requiera.

Artículo 25. Copias electrónicas

1. Las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el interesado o por la administración municipal tienen la consideración de copias auténticas con la eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, siempre que el documento electrónico original se encuentre en poder de la administración y que la información de firma electrónica y, si aplica, de sello de tiempo permitan comprobar la coincidencia con aquel documento.
2. La administración municipal puede obtener imágenes electrónicas de los documentos privados aportados por los ciudadanos, con la misma validez y eficacia, a través de procesos de digitalización que garanticen su autenticidad, integridad y conservación del documento imagen, de la cual cosa se debe dejar constancia. Esta obtención podrá hacer de forma automatizada mediante el correspondiente sello electrónico.
3. El secretario de la corporación puede emitir copias electrónicas con la consideración de copias auténticas de documentos electrónicos emitidos por el propio interesado o por las administraciones públicas, así como también copias auténticas electrónicas de documentos en soporte papel, 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 previa relativa a la comprobación de los elementos de autenticidad e integridad del documento original.
 - c) Garantizar la autenticidad e integridad mediante la firma electrónica reconocida.



Artículo 26. 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 contenga.
2. El foliado de los expedientes electrónicos se debe llevar a cabo mediante un índice electrónico, firmado por la administración, órgano o entidad actuante, según proceda. Este índice garantiza la integridad del expediente electrónico y permite la recuperación siempre que sea necesario, y es admisible que un mismo documento forme parte de diferentes expedientes electrónicos.
3. La remisión de expedientes puede ser sustituida a todos los efectos legales por la disposición del expediente electrónica, y la persona interesada tiene derecho a obtener una copia.

Artículo 27. Archivo electrónico de documentos

1. Pueden almacenarse por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas.
2. Los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecte a derechos o intereses de los particulares se deben conservar en soportes de esta naturaleza, ya sea en el mismo formato original del documento o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo. En todo caso, se debe asegurar la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.
3. Los medios o soportes en los que se almacenen documentos deben contar con medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, deben asegurar la identificación de los usuarios y el control de accesos, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos.

Capítulo V. De la gestión electrónica de los procedimientos

Artículo 28. Principios de progresividad y simplificación

1. La gestión electrónica de la actividad administrativa debe respetar la titularidad y el ejercicio de la competencia por parte de la administración pública, órgano o entidad que la tenga atribuida, y el cumplimiento de los requisitos formales y materiales establecidos en las normas que regulen la correspondiente actividad.
2. La aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, procesos y servicios debe ir siempre precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio, que deberá ser visado por el secretario del consistorio antes de la aprobación.



En este análisis se consideraran especialmente los aspectos siguientes:

- a) La supresión o reducción de la documentación requerida a la ciudadanía, mediante la sustitución de datos, transmisiones de datos o certificaciones, o la regulación de la aportación al finalizar la tramitación.
- b) La previsión de medios e instrumentos de participación, transparencia e información.
- c) La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.
- d) La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas.

Artículo 29. Libertad de elección de los medios de comunicación con la administración

1. La ciudadanía puede elegir en todo momento la forma de comunicarse con las administraciones públicas sea o no por medios electrónicos, excepto en aquellos casos en los que una norma de rango de ley se establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico. La opción de comunicarse por uno u otros medios no vincula al ciudadano, que en cualquier momento puede optar por un medio distinto de aquél inicialmente elegido.
2. La administración municipal debe utilizar medios electrónicos en las comunicaciones con la ciudadanía siempre que así lo hayan solicitado o consentido expresamente. La solicitud y el consentimiento se pueden emitir y solicitar, en todo caso, por medios electrónicos.

La administración municipal debe utilizar preferentemente medios electrónicos en sus comunicaciones con otras administraciones públicas. Las condiciones que deben regir estas comunicaciones se deben determinar entre las administraciones participantes.

3. Las comunicaciones a través de medios electrónicos se entienden válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de los datos, del contenido íntegro y se identifique fidedignamente la persona remitente y el destinatario.
4. Los requisitos de seguridad e integridad de las comunicaciones se deben establecer en cada caso de forma apropiada al carácter de los datos propios, de acuerdo con criterios de proporcionalidad, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Artículo 30. Trámites y procedimientos a los que es aplicable la tramitación electrónica

1. Una vez aprobado y vigente este reglamento, se podrán tramitar electrónicamente:



- a) Los procedimientos administrativos que se determine, 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.
 - c) Comunicaciones de los ciudadanos, en especial los avisos, las quejas y las sugerencias y las peticiones que así se determinen, que no correspondan a un procedimiento administrativo.
2. La tramitación de un procedimiento administrativo por medios electrónicos no puede suponer ninguna disminución en el mantenimiento de la integridad de los datos jurídicos de los particulares ante las administraciones públicas, establecidas en el ordenamiento jurídico, y, en particular, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.
 3. La relación actualizada de procedimientos que se pueden tramitar electrónicamente debe ser accesible mediante la web municipal. Igualmente, la web municipal debe facilitar información sobre los trámites que deben seguirse en aquellos procedimientos que no se puedan tramitar electrónicamente.

Artículo 31. Iniciación del procedimiento administrativo electrónico

1. La iniciación de un procedimiento administrativo por medios electrónicos a solicitud del interesado requiere que se le otorguen los correspondientes modelos o sistemas de solicitud en la sede electrónica, que deben ser accesibles sin otras restricciones tecnológicas que las estrictamente derivadas del uso de estándares abiertos o de uso generalizado por la ciudadanía y criterios de seguridad aplicables de acuerdo con las normas y protocolos nacionales e internacionales.
2. Los interesados pueden aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, validadas con el original mediante el uso de la firma electrónica reconocida. La administración puede solicitar del correspondiente archivo la confrontación del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de esta confrontación, y con carácter excepcional, puede requerir al particular la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales copias implica la autorización de la administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.
3. Con la finalidad de facilitar y promover el uso, los sistemas normalizados de solicitud pueden incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto los datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras administraciones e, incluso, ofrecer el formulario formalizado, todo en parte, con la finalidad de que el ciudadano verifique la información y, si aplica, la modifique y la complete.



Artículo 32. Instrucción del procedimiento utilizando medios electrónicos

1. Las aplicaciones y sistemas de información electrónicos utilizados para instruir los procedimientos deben garantizar el control del tiempo y de los plazos, la identificación de los órganos responsables de los procedimientos y la tramitación ordenada de los expedientes, y facilitar la simplificación y la publicidad.
2. En la gestión electrónica, los sistemas de comunicación de los procedimientos entre los órganos y unidades que intervengan a efectos de emisión y recepción de informes y de otras actuaciones deben cumplir con los requisitos de autenticidad, seguridad, integridad y conservación.
3. Si se utilizan medios electrónicos para que los interesados participen en la instrucción del procedimiento, a efectos del ejercicio de su derecho a presentar alegaciones en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución o en la práctica del trámite de audiencia cuando proceda, se emplearan los medios de comunicación y notificación electrónicos.

Artículo 33. Acceso del interesado a la información sobre el estado de la tramitación del procedimiento

1. El interesado puede solicitar y obtener información sobre el estado de tramitación de los procedimientos administrativos, gestionados en su totalidad por medios electrónicos, mediante los sistemas siguientes:
 - a) presencialmente
 - b) mediante el procedimiento telemático empleado para presentar la solicitud, con las debidas garantías de seguridad y confidencialidad.
2. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento debe comprender la relación de actos de trámites realizados, así como la fecha en la que fueron dictados.
3. La administración municipal puede transmitir al interesado avisos sobre el estado de la tramitación, en la direcciones telemáticas de contacto que indique.

Artículo 34. Continuación del procedimiento administrativo por medios tradicionales

1. Si un procedimiento iniciado electrónicamente no se puede tramitar totalmente en soporte electrónico, el órgano competente reproducirán en soporte papel las solicitudes, comunicaciones u otros documentos electrónicos, con tal de poder continuar con la tramitación del expediente, asegurando en cualquier caso el archivo seguro de los documentos electrónicos originales.
2. En todo caso, para garantizar la concordancia entre los documentos electrónicos originales y los reproducidos en papel, en toda copia se debe hacer constar la diligencia del funcionario competente que acredite la correspondiente y exactitud con el documento



original. Estos documentos tienen la consideración de copias auténticas, a efectos de lo previsto en el artículo 46 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Artículo 35. Terminación de los procedimientos por medios electrónicos

1. La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos garantiza la identidad del órgano que, en cada caso, esté reconocido como competente.
2. El acto o resolución que pone fin a un procedimiento electrónico debe cumplir los requisitos previstos en el artículo 89 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, y debe ir acompañado de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente para dicta el acto o resolución.
3. Notificación por medios electrónicos. La notificación electrónica debe realizarse cuando la persona interesada haya señalado estos medios como preferentes, o exprese el consentimiento en los procedimientos administrativos que se tramiten por vía electrónica.

La aceptación debe ser expresa para uno o diversos trámites que los relaciones con la Administración municipal, según se haya manifestado. En los procedimientos administrativos iniciados a instancia de parte, la persona interesada debe manifestar de forma expresa su aceptación para recibir las notificaciones por medios electrónicos.

Para la eficacia de aquello que dispone este artículo, la persona interesada que manifieste su voluntad de ser notificada por medios electrónicos debe disponer de una dirección de correo electrónico que cumpla los requisitos legalmente previstos.

La dirección de correo electrónico debe tener vigencia indefinida como dirección válida a efectos de notificación, excepto en los supuestos que la persona titular solicite la revocación o modificación, por defunción de la persona física o por extinción de la personalidad jurídica, cuando una resolución administrativa o judicial así lo ordene.

La notificación se entiende realizada con carácter general legal en el momento en que se produzca acceso a su contenido. El sistema de notificación debe acreditar las fechas y las horas en las 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, así como cualquier causa técnica que imposibilite alguna de las circunstancias anteriores.

Cuando haya constancia de la puesta a disposición de la notificación en la dirección electrónica y transcurran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada a efectos de lo provisto 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, salvo que de oficio o a instancias de la persona interesada se compruebe la imposibilidad técnica o material de acceso a su dirección electrónica.



Durante la tramitación de los procedimientos, la persona interesada puede requerir al órgano o entidad correspondientes que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos. En tal caso, deberá utilizar 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 de la persona interesada.

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

Disposición final única

El presente reglamento, la redacción definitiva del cual ha sido aprobada por el Pleno de la corporación en sesión celebrada en fecha 19 de enero de 2012, entra en vigor el día siguiente al de la publicación íntegra en el BOIB (n. 40 de 17 de marzo de 2012), conforme a los artículos 65.2 y 70.2 de la Ley reguladora de las bases de régimen local, y permanece hasta la modificación o derogación expresas.