

ADMINISTRACIÓN LOCAL

ALHAURÍN DE LA TORRE

Anuncio

El Ayuntamiento Pleno, en sesión ordinaria celebrada el 17 de febrero de 2017, al punto segundo del orden del día, aprobó, definitivamente la Ordenanza Reguladora del Registro y Sede Electrónica y otros aspectos de la administración electrónica del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, cuyo texto íntegro es el siguiente:

ORDENANZA REGULADORA DEL REGISTRO Y SEDE ELECTRÓNICA Y OTROS ASPECTOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE ALHAURÍN DE LA TORRE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La permanente evolución de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), así como la transparencia, está provocando un cambio profundo de la sociedad y transformaciones importantes en las relaciones entre los ciudadanos y las administraciones públicas. La implantación y utilización intensiva de estas tecnologías está obligando a redefinir las tareas de gobierno y de la gestión pública, y están incidiendo en una profunda transformación de los medios y procedimientos tradicionales de la actividad administrativa.

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

La Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local significó el primer impulso para avanzar hacia una administración más ágil y eficaz, teniendo como referente al ciudadano y potenciando una nueva cultura organizativa y de trabajo, dando nueva redacción al artículo 70. bis de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, según el cuál:

- 3.- ...las entidades locales y, especialmente, los municipios, deberán impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas.”

En este contexto, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos al Servicio Público desarrollada parcialmente mediante el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, y el RD 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica, reconoció el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas utilizando medios electrónicos, y determinó, además, cambios trascendentales en la forma de gestionar los procedimientos administrativos. Con esta normativa se impulsó una nueva concepción al construir su regulación sobre la base del derecho de los ciudadanos a utilizar los medios de comunicación electrónica para relacionarse con

la Administración y ejercer sus derechos. Este testigo lo han recogido, actualmente, y en los términos de sus disposiciones normativas, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (sede electrónica, portal de internet, sistemas de identificación de las administraciones públicas, actuación administrativa automatizada...), que profundizan en la agilización de los procedimientos con un pleno funcionamiento electrónico, revirtiendo en un mejor cumplimiento de los principios constitucionales de eficacia y seguridad jurídica, así como en el fomento de la transparencia e información ciudadana, propugnada por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, y por la Ley 1/2014 de 24 de junio, de Transparencia Pública en Andalucía.

El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre se encuentra inmerso en un proceso de modernización y actualización normativa, de tal manera que dentro del paquete de medidas adoptadas se podría destacar:

- Desde comienzos de 2012, desde la Secretaría General, se comenzó a utilizar la plataforma @firma para la convocatoria a órganos colegiados, a cuyo efecto todos los miembros de la Corporación firmaron y presentaron un escrito aceptando que las referidas convocatorias fueran realizadas telemáticamente, acompañadas del envío de documentación por e-mail así como del aviso de convocatoria mediante SMS a sus teléfonos corporativos. En sesión plenaria de 11 de abril de 2014, se acordó la realización de las convocatorias a sesiones de órganos colegiados a través del sistema del por@firmas municipal, de acuerdo con los compromisos de funcionamiento que los sres/as Concejales/as asumieron por unanimidad en el máximo órgano representativo.
- La adjudicación por acuerdo de Junta de Gobierno Local de 29 de agosto de 2014 del contrato de servicio e instalación de un sistema informático para la gestión administrativa eficiente del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (formalizado el 2 de septiembre de 2014), que permitirá, una vez ejecutado el objeto del contrato, que el ciudadano, tras el proceso de identificación, pueda consultar el estado de expedientes administrativos en los que tengan la consideración de interesado y acceder a información que consta a su nombre en el Ayuntamiento (padrón, censo electoral, datos fiscales, registro de documentos...).
- La aprobación de la Ordenanza Reguladora del Registro Telemático del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, aprobada inicialmente por el pleno de 20 de febrero de 2015, y al no presentarse alegaciones en el periodo de exposición pública, y entendiéndose definitivamente aprobada se publicó en el *Boletín Oficial de la Provincia de Málaga* número 47, de 10 de marzo de 2015.
- La aprobación del Reglamento Regulador del Procedimiento de Registro, Tramitación, Gestión y Control de Facturas recibidas en el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (*Boletín Oficial de la Provincia* número 136, de 16 de julio de 2015) por el que se recoge lo preceptuado en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, así como la Orden HAP/492/2.015.
- La aprobación, por acuerdo plenario de 14 de agosto de 2015, de la propuesta relativa a la adhesión a la “Red de Entidades Locales por la Transparencia y la Participación Ciudadana” de la Federación Española de Municipios y Provincias.
- La aprobación definitiva, por acuerdo plenario de 29 de abril de 2016 de la Ordenanza de Transparencia y Buen Gobierno del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (*Boletín Oficial de la Provincia de Málaga* número 88, de 11 de mayo de 2016).
- La aprobación definitiva, por acuerdo plenario de 14 de julio de 2016, del Reglamento de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (*Boletín Oficial de la Provincia de Málaga* número 159, de 22 de agosto de 2016).

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

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto*

Esta ordenanza recoge la creación y regulación de la sede electrónica, así como compendia la normativa sobre el funcionamiento del registro electrónico y del uso de los medios de identificación y autenticación, que permitan el ejercicio de derecho de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación*

Las disposiciones de la presente ordenanza serán de aplicación a:

- Los Órganos de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, así como, en su caso, a los organismos públicos dependientes del mismo.
- Las personas físicas y jurídicas, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento y con el resto de entidades referidas anteriormente.
- Las relaciones del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre con otras administraciones públicas realizadas a través de medios electrónicos.

Artículo 3. *Principios generales*

La actuación de la Administración Municipal del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre en general, y en especial la referida al impulso de la Administración Electrónica, estará regida por los siguientes principios generales:

- a) El respeto al derecho a la protección de datos de carácter personal en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de protección de los Datos de Carácter Personal, en las demás leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y en sus normas de desarrollo, así como a los derechos al honor y a la intimidad personal y familiar.
- b) Principio de igualdad, con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con la Administración municipal 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 la utilización de los medios electrónicos.
- c) Principio de 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 de los soportes, canales y entornos con objeto 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.

- d) Principio de legalidad, en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante la Administración municipal.
- e) Principio de cooperación en la utilización de medios electrónicos por las administraciones públicas, al objeto de garantizar tanto la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados por cada una de ellas como, en su caso, la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos. En particular, se garantizará el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación que se ajusten a lo dispuesto en la ley.
- f) Principio de seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos, en cuya virtud se exigirá al menos el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa.
- g) Principio de proporcionalidad, en cuya virtud sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones. Asimismo solo se requerirán a los ciudadanos aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.
- h) Principio de veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios ofrecidos por la Administración municipal de Alhaurín de la Torre a través de medios electrónicos.
- i) Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas, garantizando la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos y por el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado.
A estos efectos, el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre utilizará estándares abiertos, así como en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.
- j) Principio de simplificación administrativa, por el cual se reduzcan de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, logrando una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa.
- k) Principio de transparencia y publicidad del procedimiento, por el cual el uso de medios electrónicos debe facilitar la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas.

TÍTULO PRIMERO

Derechos y deberes de los ciudadanos

Artículo 4. *Derechos de las personas en el marco de la Administración Electrónica*

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

- a) Derecho a relacionarse con la administración municipal a través de medios electrónicos, para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 13 de la Ley 39/ 2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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, en los procedimientos susceptibles de tramitación electrónica que estén publicados en la sede electrónica.
- b) Derecho a asistencia en los medios electrónicos en los términos del artículo 6 de la presente ordenanza.
- c) Derecho a elegir, entre aquéllos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con el Ayuntamiento.

- d) Derecho a no aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración, en los términos del artículo 28 de la Ley 39/2015.
- e) Derecho a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de la Administración Pública.
- f) Derecho a conocer, por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos publicados en la sede electrónica y en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.
- g) Derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tenga la condición de interesado, así como a obtener copia electrónica auténtica, de acuerdo a lo preceptuado en el artículo 27 de la Ley 39/2015.
- h) Derecho a la conservación en formato electrónico de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente, por parte de la Administración municipal.
- i) Derecho a utilizar los sistemas de firma electrónica reconocidos por la plataforma utilizada por el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, y con la observancia del principio de proporcionalidad de uso.
- j) Derecho a la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones del Ayuntamiento.
- k) Derecho a la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- l) Derecho a participar en la mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos, y a recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.
- m) Derecho a participar en el procedimiento de elaboración de normas reglamentarias, mediante la consulta popular que se sustancie, a través del portal web del Ayuntamiento.
- n) Derecho a elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con el Ayuntamiento siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

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 5. Deberes de las personas en las relaciones administrativas establecidas a través de medios electrónicos

1. Si bien, las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las administraciones públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, deberán relacionarse por medios electrónicos cuando estén obligadas a ello. El medio elegido por la persona para comunicarse con las administraciones públicas podrá ser modificado por aquélla en cualquier momento.

2. En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

- a) Las personas jurídicas.
- b) Las entidades sin personalidad jurídica.
- c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las administraciones públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
- d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- e) Los empleados de las administraciones públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público. Asimismo, y a tal efect-

to, el empleado, para peticiones propias, utilizará, caso de existir, el modelo de escrito o solicitud correspondiente (cursos de formación, solicitud relativa a días de asuntos propios o vacaciones.....), que obren en intranet, el cuál una vez cumplimentado, será firmado por el/la interesado/, y en su caso, superior jerárquico, y se remitirá, telemáticamente, al área o autoridad administrativa a la que se dirige, a los efectos oportunos. A través de los convenios de personal, se podrán desarrollar los procedimientos correspondientes, la antelación con la que se han de presentar las solicitudes, a fin de asegurar los servicios, los efectos del silencio...

En el caso de que alguno de los sujetos a que se refiere este apartado presenta su solicitud presencialmente, el Ayuntamiento habrá de requerir al interesado para que la subsane a través de su presentación electrónica, entendiéndose como fecha de presentación de la solicitud aquella en la que se haya realizado la subsanación. En el caso de que no se subsane, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la Ley 39/2015.

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

- a) Deber de utilizar los servicios y procedimientos de la administración electrónica de buena fe.
- b) Deber de facilitar a la administración municipal, en el ámbito de la administración electrónica, información veraz, completa y precisa, adecuada a los fines para los que se solicita.
- c) Deber de identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la administración municipal, cuando éstas así lo requieran.
- d) Deber de custodiar los elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos.
- e) Deber de utilizar certificados y sistemas de acceso de los que sean legítimos titulares.
- f) Deber de respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.

Artículo 6. Asistencia en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas

1. El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre asistirá en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en el apartado 2 del artículo 5 de esta ordenanza que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas, así como, en su caso, respecto al número de identificación del órgano, centro o unidad administrativa a la que los interesados dirijan sus solicitudes.

2. Asimismo, el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre deberá hacer pública y mantener actualizada una relación de las oficinas en las que se prestará asistencia para la presentación electrónica de documentos, garantizando el derecho de los interesados a ser asistidos en el uso de medios electrónicos. Asimismo, publicará los días y el horario en el que deban permanecer abiertas las meritadas oficinas.

3. De las solicitudes, escritos y comunicaciones que los interesados presenten en las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración, podrán estos exigir el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación.

Artículo 7. Consentimiento para el tratamiento de datos de carácter personal

1. Siempre que se solicite a la ciudadanía datos de carácter personal se incluirá en los formularios la información prevista por el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de

protección de datos de carácter personal, y en particular, informará de la posibilidad de ejercicio de los derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación y el órgano o unidad administrativa ante el que pueden ejercitarse.

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

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre podrá, concretamente, comunicar a otras administraciones públicas datos de carácter personal que obren en su poder, siempre que éstos los precisen para la tramitación de procedimientos de su competencia, presumiéndose, legalmente, que la consulta u obtención de dichos datos es autorizada por los interesados, salvo que conste en el procedimiento su oposición expresa o la ley especial aplicable requiera consentimiento expreso.

TÍTULO SEGUNDO

Régimen jurídico de la administración electrónica

CAPÍTULO I

SEDE ELECTRÓNICA

Artículo 8. *Creación de la sede electrónica*

1. La sede electrónica del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, es la dirección electrónica puesta a disposición de los ciudadanos, para acceder a la información electrónica general y a los servicios de información particular, carpeta ciudadana u oficina virtual, cuya titularidad, administración y gestión corresponde a este Ayuntamiento, en el ejercicio de sus correspondientes competencias.

2. El punto de acceso general o sede electrónica del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre será <https://sede.alhaurindelatorre.es>, a la que, en todo caso, se podrá acceder mediante la página web municipal www.alhaurindelatorre.es.

3. El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre determina, mediante la presente ordenanza, las condiciones de creación y funcionamiento de su sede electrónica, que se someterá a lo dispuesto en la normativa de aplicación y, en especial, a los principios de integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios de la misma, publicidad oficial, responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad y usabilidad, neutralidad tecnológica e interoperabilidad.

4. Cualquier modificación de la dirección de la sede electrónica municipal, podrá ser acordada por Resolución de Alcaldía, o órgano en quien delegue, dándose la máxima difusión y publicidad de dicho cambio, a través de la propia sede electrónica, por lo que no comportará la obligación de modificar esta ordenanza.

5. Para cumplir con lo previsto en materia de registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, archivo electrónico único, plataforma de intermediación de datos y punto de acceso general electrónico de la Administración, el Ayuntamiento podrá adherirse voluntariamente y a través de medios electrónicos a las plataformas y registros establecidos al efecto por la Administración General del Estado, incluido el punto de acceso general (administracion.gob.es).

Artículo 9. *Calidad y seguridad de la sede electrónica*

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

2. Se han de cumplir los estándares de accesibilidad y calidad recomendados para las administraciones públicas, y en particular se garantizará que los servicios, informaciones, trámites y procedimientos objeto de esta ordenanza sean accesibles desde los principales navegadores.

3. Los sistemas de información que soportan la sede electrónica deberán garantizar la seguridad, disponibilidad e integridad de las informaciones que manejan, en las previsiones establecidas en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad.

4. Se tendrán en cuenta los principios básicos y requisitos mínimos que establezca el Esquema Nacional de Seguridad, referido en el artículo 156 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, para determinar las características y requisitos que deben cumplir los sistemas de firma electrónica, los certificados y los medios equivalentes que se establezcan en la sede electrónica para la identificación y garantía de una comunicación segura.

5. La sede electrónica del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre ha de utilizar, para identificarse y garantizar una comunicación segura un certificado reconocido o cualificado de autenticación de sitio web o medio equivalente, que permita autenticar la sede.

6. La sede electrónica ha de incluir todos los medios técnicos precisos para permitir la comprobación de la oficialidad de la sede. En este sentido, los ciudadanos dispondrán de las instrucciones y los instrumentos precisos para la verificación de autenticidad de la propia sede electrónica.

Artículo 10. *Identificación de los canales de acceso*

1. Serán canales de acceso a los servicios electrónicos del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre:

- a) Para el acceso electrónico: a través internet, en las direcciones indicadas en el artículo 8.2 de la presente ordenanza.
- b) Para la atención presencial: en su caso, en la/s Oficina/s de asistencia y/o Servicio de Atención Ciudadana, sito en plaza de la Juventud s/n, edificio Punto Industrial 29130 en Alhaurín de la Torre (Málaga), sin perjuicio del asesoramiento e información ofrecido en las diferentes áreas municipales.
- c) Para la atención telefónica: el número correspondiente al Ayuntamiento, así como, en su caso, con las extensiones correspondientes a las diferentes concejalías o áreas municipales. En la sede electrónica se expresarán los números de teléfono.

Artículo 11. *Contenido y servicios de la sede electrónica*

1. La sede electrónica del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, en todo momento, ha de disponer del siguiente contenido mínimo:

- a) Identificación de la sede electrónica, así como del órgano u órganos titulares y de los responsables de la gestión y servicios puestos a disposición en la misma y, en su caso, de las subsedes de ella derivadas y autorizadas.
- b) Identificación de los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede, con expresión, en su caso, de teléfonos y oficinas a través de las cuales pueden accederse a los mismos.
- c) Información necesaria para la correcta utilización de la sede y de los instrumentos de validación, incluyendo el mapa de la sede electrónica o información equivalente, con

especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con la propiedad intelectual.

- d) Relación de sistemas de identificación electrónica que sean admitidos o utilizados en la sede.
- e) Manual de usuario y preguntas frecuentes sobre el funcionamiento de la sede.
- f) Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.
- g) Ordenanza Reguladora de creación de la Sede y del Registro Electrónico, así como de los convenios que se suscriban en el marco de la D. A. 2.^a de la Ley 39/2015.
- h) Relación de documentos electrónicos normalizados admitidos por el Registro Electrónico, en su caso.
- i) Especificaciones técnicas a las que debe ajustarse la presentación de documentos electrónicos.
- j) El listado con los códigos de identificación vigentes de los órganos, centros o unidades administrativas del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, incluido el Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3)
- k) Un directorio geográfico actualizado que permita a las personas interesadas identificar la oficina de asistencia en materia de registros más próxima.
- l) Relación actualizada que incluya la lista de prestadores de servicios de confianza reconocidos.

2. Los ciudadanos podrán acceder a los siguientes servicios a través de la sede electrónica, sin perjuicio de la ampliación de los nuevos servicios que se vayan incorporando, de forma progresiva, a la sede electrónica:

- a) Al Registro Electrónico, con información detallada del calendario de días inhábiles a efectos propios de presentación de documentos electrónicos en el registro.
- b) Al catálogo de servicios electrónicos, con indicación de los servicios disponibles y los trámites, actuaciones y procedimientos que se pueden realizar electrónicamente. Asimismo podrán acceder, en su caso, al Sistema de Información Administrativa (SIA).
- c) Medios electrónicos que la ciudadanía puede utilizar en ejercicio de su derecho a comunicarse con el Ayuntamiento.
- d) Al tablón electrónico de anuncios y edictos.
- e) Al espacio de participación ciudadana, para la formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- f) A la fecha y hora oficial que figurará visible en la sede electrónica.

3. El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, como titular de la sede, garantiza la autenticidad, actualización e integridad de la información y de los servicios propios contenidos en la misma.

4. El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre se responsabilizará, exclusivamente, de la integridad, veracidad y actualización de los contenidos propios de la sede electrónica de su titularidad, y de las extensiones expresamente autorizadas en la misma, que no se extenderá, en ningún caso, a la integridad, veracidad ni actualización de la información que pudiera obtenerse a través de enlaces o vínculos a sitios web que se faciliten en su sede electrónica, cuya responsabilidad corresponderá a la administración o entidad titular de la sede electrónica de que se trate. En tal sentido, la sede electrónica establecerá los medios necesarios para que el ciudadano conozca si la información o servicio al que accede corresponde a la sede de la Administración municipal o a un sitio electrónico ajeno a dicha sede.

Artículo 12. *Información sobre la organización y los servicios de interés general*

1. La Administración municipal facilitará por medios electrónicos y, como mínimo, mediante el portal de internet, información sobre:

- a) Organización del Ayuntamiento, competencias y normativa de aplicación.
- b) Corporación municipal y sus directas áreas y Concejalías delegadas.

- c) Sede electrónica, información sobre ésta, preguntas más frecuentes, verificador de documentos, portal del proveedor, registro telemático.
- d) Tablón de edictos electrónico, en el que se publicarán los anuncios de información pública, selección de personal y demás anuncios procedentes la Administración municipal y de otras administraciones públicas.
- e) Perfil del contratante, en el que se recogerá la información relativa a la contratación administrativa municipal.
- f) Servicio de atención ciudadana, en el que se recogerá información relativa a tramitación administrativa, obtención del certificado digital o firma electrónica, redes sociales, quejas o sugerencias, incidencias en la vía pública...
- g) Los servicios que el Ayuntamiento pone a disposición de los ciudadanos, y, especialmente, los más usados.
- h) Portal de transparencia.
- i) Los datos de localización, como son la dirección postal, el número de teléfono y el correo electrónico.
- j) Los impresos y formularios de los trámites y procedimientos municipales.
- k) Callejero actualizado.
- l) Oficina virtual o carpeta ciudadana con los servicios que incorpore en cada momento.
- m) Información relativa, caso de producirse, a las resoluciones que restrinjan o denieguen el derecho de acceso a la información pública, previa disociación de los datos de carácter personal, en los términos del artículo 22 de la Ordenanza de Transparencia y Buen Gobierno del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre.
- n) Indicadores de transparencia, que permitan a la ciudadanía conocer la gestión de la administración municipal.
- ñ) Archivo y acceso a los documentos electrónicos.

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

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

Artículo 13. *Tablón de anuncios o edictos electrónico*

1. La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deban publicarse en el tablón de edictos municipal, se entenderá sustituida o, en su caso, complementada, por su publicación en el tablón de anuncios o edictos electrónico, cuando así lo acuerde el órgano competente que ordene dicha publicación. Se entenderá que se sustituye, en todo caso, cuando la publicación se solicite por personas que obligatoriamente haya de relacionarse con la Administración por medios electrónicos, salvo que, expresamente se solicite la publicación en papel.

2. El tablón de anuncios o edictos electrónico se publicará en la sede electrónica del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre y se garantizará el acceso libre, y la ayuda necesaria para realizar una consulta efectiva. El acceso no requerirá mecanismo especial alguno de acreditación de la identidad del ciudadano.

3. El tablón de anuncios electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, integridad y disponibilidad de su contenido. A los efectos del cómputo de plazos que corresponda, se establecerá un mecanismo que garantice la constatación de la fecha y hora de la publicación electrónica de los edictos y anuncios.

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

Artículo 14. *Publicación oficial*

La difusión de información y documentación por medios electrónicos no sustituye la publicidad de las disposiciones normativas y los actos que deban ser publicados en un boletín oficial en aplicación de la legislación vigente. A pesar de ello, la difusión de información y documentación por medios electrónicos puede complementar la publicidad realizada en boletines oficiales, en aquellos supuestos que, por la limitaciones de este medio, no sea obligatorio publicar el contenido completo de las disposiciones o actos objeto de publicación.

CAPÍTULO II

IDENTIFICACIÓN, AUTENTICACIÓN Y ACCESO A LOS CONTENIDOS Y SERVICIOS DE LA SEDE ELECTRÓNICA

Artículo 15. *Identificación, autenticación y firma electrónica de las personas interesadas*

1. Con carácter general, para realizar cualquier actuación prevista en el procedimiento administrativo, será suficiente con que las personas interesadas acrediten previamente su identidad, a cuyo efecto la Administración comprobará su nombre y apellidos o denominación o razón social, según corresponda, que conte en el Documento Nacional de Identidad o documento identificativo equivalente.

2. Asimismo, las personas interesadas podrán identificarse electrónicamente ante la Administración municipal, a través de los sistemas que cuente con un registro previo como usuario y que permita garantizar su identidad. En particular, los sistemas admitidos serán los siguientes:

- a) Sistemas basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la “Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación.
- b) Sistemas basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de sello electrónico expedidos por prestadores incluidos en la “Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación.
- c) En su caso, sistemas de clave concertada, y cualquier otro sistema que se considere válido, en los términos y condiciones que se establezcan y en función de que los medios técnicos del Ayuntamiento lo permitan, no admitiéndose en caso contrario.

3. Con carácter específico, el Ayuntamiento Alhaurín de la Torre requerirá a las personas interesadas el uso obligatorio de firma para: formular solicitudes, presentar declaraciones responsables o comunicaciones, interponer recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos. En el caso de que los interesados optaren por relacionarse con el Ayuntamiento, o en su caso, sus organismos, a través de medios electrónicos, o fuere obligatoria dicha relación electrónica, se considerarán válidos, a efectos de firma:

- a) Sistemas de firma electrónica reconocida o cualificada y avanzada, basados en certificados electrónicos expedidos por prestadores incluidos en la “Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación.
- b) Sistemas de sello electrónico reconocido o cualificado y sello electrónico avanzado basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de sello electrónicos incluidos en la “Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación”.
- c) Cualquier otro sistema que se considere válido, en los términos y condiciones que se establezcan.

3. Cuando las personas interesadas utilicen un sistema de firma de los previstos en este artículo, su identidad se entenderá ya acreditada mediante el propio acto de la firma.

Artículo 16. Régimen de la representación ante la Administración

1. Los interesados con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, entendiéndose con éste las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra del interesado. En este sentido, las personas físicas con capacidad de obrar y las personas jurídicas, siempre que ello esté previsto en sus estatutos, podrán actuar, en representación de otras, ante las administraciones públicas, estando obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración cuando representen a un interesado que esté obligado a ello.

2. Para formular solicitudes, presentar declaraciones responsables o comunicaciones, interponer recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos en nombre de otra persona, deberá acreditarse la representación, presumiéndose aquélla para los actos y gestiones de mero trámite.

3. La representación podrá acreditarse mediante cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna de su existencia. A estos efectos se entenderá acreditada la representación mediante apoderamiento apud acta, efectuado por comparecencia personal o comparecencia electrónica en la correspondiente sede electrónica, o a través de la acreditación de su inscripción en el registro electrónico de apoderamientos de la Administración Pública competente.

4. La falta o insuficiente acreditación de la representación no impedirá que se tenga por realizado el acto de que se trate, siempre que se aporte aquélla o se subsane el defecto dentro del plazo de diez días que deberá conceder al efecto el órgano administrativo, o de un plazo superior cuando las circunstancias del caso así lo requieran.

5. A los efectos consignados en los apartados anteriores y dentro del plazo establecido en la disposición final séptima de la Ley 39/2015, el Ayuntamiento habrá de disponer de un registro electrónico general de apoderamientos, en los términos del artículo 6 del citado cuerpo normativo, debiendo inscribirse en aquél, al menos, los apoderamientos de carácter general otorgados apud acta, presencial o electrónicamente, por quien ostente la condición de interesado en un procedimiento administrativo a favor de representante, para actuar en su nombre ante las administraciones públicas, debiendo constar, también, el bastanteo realizado del poder.

6. En otro ámbito, las administraciones públicas podrán habilitar, con carácter general o específico, a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados. Dicha habilitación deberá especificar las condiciones y obligaciones a las que se comprometen los que así adquieran la condición de representantes, y determinará la presunción de validez de la representación salvo que la normativa de aplicación prevea otra cosa. Las administraciones públicas podrán requerir, en cualquier momento, la acreditación de dicha representación. No obstante, siempre podrá comparecer el interesado por sí mismo en el procedimiento

Artículo 17. Identificación y firma del personal al servicio del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 53.1.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la identificación del personal al servicio del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre se realizará por medio de firma electrónica del titular del órgano o empleado público, mediante la cual se podrá identificar de forma conjunta al titular del puesto de trabajo o cargo y a la Administración u órgano en la que presta sus servicios. Por razones de seguridad pública los sistemas de firma electrónica podrán referirse sólo al número de identificación profesional del empleado público.

2. El personal al servicio de la Administración Municipal utilizará los sistemas de firma electrónica que se determinen en cada caso, entre los siguientes:

1. Con carácter preferente el sistema de firma electrónica reconocida o cualificada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.

2. Sistema de firma electrónica avanzada, creada por medios que el firmante puede utilizar con un alto nivel de confianza bajo su exclusivo control.
3. Ambos sistemas estarán basados en certificados electrónicos cualificados de firma electrónica emitidos por prestadores de servicios de confianza que figuren en las listas de confianza de cualquier Estado miembro de la Unión Europea.
4. Los certificados válidos para la emisión de firma electrónica reconocida o cualificada estarán integrados preferentemente en un soporte hardware (tarjeta criptográfica, token o similar).
3. El sistema de firma electrónica que utilice el personal del Ayuntamiento debe permitir identificar de forma conjunta al titular del puesto de trabajo o cargo y a la Administración u órgano en la que presta sus servicios.
4. El Ayuntamiento establecerá el control de asignación y supervisión de firmas electrónicas en la administración municipal.
5. De igual forma, los órganos de la Administración Municipal, actuarán electrónicamente mediante sellos de órgano, en los casos en los que resulte necesario y, en particular, en los casos de tramitación automatizada.
6. Sin perjuicio de los medios de identificación señalados, no requerirá de firma electrónica ni de sello de órgano, los documentos electrónicos emitidos por el Ayuntamiento que se publiquen con carácter meramente informativo, así como aquellos que no formen parte de un expediente administrativo, si bien será necesario identificar el origen de los documentos

Artículo 18. *Identificación y firma de los ciudadanos por funcionario público.*

1. El Ayuntamiento asistirá en el uso de medios electrónicos a los interesados, en los términos del artículo 6 de la presente ordenanza.
2. Si alguno de los interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. En este caso, será indispensable que el interesado que carezca de los medios electrónicos necesarios se identifique ante el funcionario y preste su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.
3. El Ayuntamiento, o, en su caso, sus organismos dependientes, mantendrán un registro actualizado de los funcionarios habilitados para la identificación y autenticación regulada en este artículo, y con las condiciones recogidas en el artículo 12.3 de la Ley 39/2015.
4. Para la exigencia de la regulación contenida en el presente artículo, se atenderá a lo preceptuado en la disposición final séptima de la citada Ley 39/2015.

CAPÍTULO III

CARPETA CIUDADANA, REGISTRO ELECTRÓNICO, COPIAS AUTÉNTICAS, ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA AUTOMATIZADA

Artículo 19. *Carpeta ciudadana*

1. El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre mantendrá en su sede electrónica una oficina virtual, accesible, de forma segura, todos los días del año, durante las 24 horas de los días, y mediante la cual, los ciudadanos que dispongan de un medio de identificación y acreditación previsto en esta ordenanza puedan acceder a su entorno personal, o carpeta ciudadana, donde tendrán acceso a su información particular obrante en el Ayuntamiento, así como a los sistemas de relación y tramitación electrónica que le permitan realizar todas las operaciones y/o trámites administrativos de servicios que, progresivamente, la administración municipal vaya poniendo a su disposición. Asimismo, tendrán derecho a acceder y obtener copia de los documentos

contenidos en los procedimientos en los que tengan la condición de interesado, entendiéndose cumplida la obligación del Ayuntamiento para hacer efectivo este derecho mediante la puesta a disposición de la documentación meritada, a través de la carpeta ciudadana.

2. En especial, tendrá acceso al buzón virtual donde poder recibir las notificaciones electrónicas del Ayuntamiento, si esta ha sido su elección, y a la que, en su caso, le podrá redireccionar el correspondiente mensaje de correo electrónico que pudiera recibir avisándole de la existencia de una notificación en el buzón.

3. El acceso y utilización de la carpeta ciudadana atribuye la condición de usuario de la misma y presupone la previa lectura y aprobación de las normas y condiciones publicadas en la respectiva sede electrónica. Entendiéndose que con el acceso la persona usuaria acepta de forma expresa, plena y sin reservas, el contenido de todas y cada una de las normas y condiciones de uso en la versión publicada en la sede electrónica en el momento de acceso. Si no estuviese de acuerdo con el contenido de las normas y condiciones de uso de la carpeta ciudadana, deberá abandonar este medio de relación.

4. Los datos que el ciudadano aporte para facilitar sus relaciones con el Ayuntamiento, así como las preferencias que seleccione para que éste le informe, contarán con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su normativa de desarrollo.

Artículo 20. *Del registro electrónico*

1. El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre crea un Registro Electrónico General, accesible en su sede electrónica, para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones, que en el plazo máximo recogido en la DF 7.^a de la Ley 39/2016, habrá de tener el alcance previsto en el artículo 16 del meritado cuerpo normativo.

2. En el registro electrónico se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo o entidad vinculada o dependiente de estos. Asimismo, se anotarán la salida de los documentos oficiales dirigidos a otros órganos o particulares. En todo caso, deberá cumplirse con las garantías y medidas de seguridad previstas en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

3. El registro electrónico ha de garantizar la constancia, en cada asiento que se practique, de un número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha y hora de su presentación, identificación del interesado, órgano administrativo remitente, si procede, y persona u órgano administrativo al que se envía, y en su caso, referencia al contenido del documento que se registra. Para ello, se emitirá automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del documento de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro, así como un recibo acreditativo de otros documentos que, en su caso, lo acompañen, que garantice la integridad y el no repudio de los mismos.

3. En ningún caso tendrán la condición de registro electrónico los buzones de correo electrónico corporativo asignado a los empleados públicos o a las distintas unidades y órganos.

4. En la sede electrónica se expondrá, permanentemente actualizada y diferenciada por procedimientos, una relación de los documentos electrónicos normalizados que pueden presentarse ante el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, todos ellos con sus correspondientes modelos normalizados de solicitud.

5. La titularidad del registro electrónico corresponde al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, sin perjuicio de que su gestión y seguridad correspondan a la Alcaldía o concejal del Ayuntamiento en quien aquél delegue, con el apoyo y colaboración de la Secretaría y del Servicio de Atención Ciudadana.

6. Igualmente, la Alcaldía o órgano del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre en quien delegue, será el competente para la aprobación y modificación de la relación de documentos

electrónicos normalizados, que sean del ámbito de competencia del registro, e identificación de los trámites y procedimientos a que se refieren.

Artículo 21. *Presentación de documentos*

1. Los documentos que los interesados dirijan a los órganos del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre podrán presentarse:

- a) En el registro electrónico del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, así como en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, una vez se de cumplimiento a lo preceptuado en la D. A. 2.^a, en el plazo máximo de la D. F. 7.^a del citado cuerpo legal.
- b) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- d) En las oficinas de asistencia en materia de registros, una vez se creen.
- e) En cualquier otro que establezcan.

2. El registro electrónico único regulado en el artículo 19 de la presente ordenanza, admitirá a través de las aplicaciones informáticas habilitadas, documentos electrónicos normalizados o formularios correspondientes a servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen en la sede electrónica del Ayuntamiento, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos.

3. Una vez se de cumplimiento a lo preceptuado en la D. A. 2.^a, en el plazo máximo de la D. F. 7.^a del citado cuerpo legal, el Registro electrónico del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre debe ser plenamente interoperable, con el del resto de administraciones, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

4. La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones podrá realizarse en el registro electrónico durante las 24 horas de todos los días del año.

Artículo 22. *Presentación de documentación complementaria*

1. Al margen de que los interesados deberán aportar al procedimiento administrativo los datos y documentos exigidos por la Administración, de acuerdo con la normativa aplicable, podrán aportar, también, cualquier otro documento que estimen conveniente.

2. Podrán aportarse, electrónicamente, los documentos a que se refiere el apartado anterior, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad. La relación de formatos admitidos y el tamaño máximo admisible de los documentos se publicará en la sede electrónica a disposición de todos los usuarios.

3. Los documentos aportados de manera presencial ante las administraciones públicas, deberán ser digitalizados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 de la Ley, 39/2015 y demás normativa aplicable, por la oficina de asistencia en materia de registros en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

4. En todo caso, los interesados se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presenten.

5. En los términos del artículo 28 de la Ley 39/2015, los interesados, en su caso, no estarán obligados a aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración, presumiéndose que la consulta u obtención es autorizada por el interesado, salvo que conste en el procedimiento su oposición expresa o la ley especial aplicable requiriera consentimiento expreso.

Artículo 23. *Rechazo de documentos por el registro electrónico*

1. El registro electrónico rechazará los documentos electrónicos que se les presenten, en las siguientes circunstancias:

- a) Que se trate de documentos e información cuyo régimen especial establezca otra forma de presentación.
- b) Que contengan código malicioso o dispositivo susceptible de afectar a la integridad o seguridad del sistema.
- c) En el caso de no utilización de documentos normalizados, o cuando no se cumplieren los campos requeridos como obligatorios, o cuando contengan incongruencias u omisiones que impidan su tratamiento.

2. En los casos previstos en el apartado anterior, en la misma sesión se generará la información y advertencias oportunas al remitente, relacionada con la causa del rechazo, dando opción al interesado para solicitar el justificante del intento de presentación, salvo que la información sobre el intento conste en la misma pantalla de forma imprimible o descargable por el interesado.

3. Cuando concurriendo las circunstancias previstas en el apartado 1. a), no se haya producido el rechazo, se comunicará al interesado que, pese a ello, no se tendrá por presentados en el registro aquellos documentos e información cuyo régimen especial establezca otra forma de presentación, en base al artículo 16.8 de la Ley 39/2015. Si la causa que concurre es la c) del presente artículo, si no se ha producido el rechazo por el registro electrónico, el órgano administrativo competente requerirá la correspondiente subsanación, advirtiéndole que, de no ser atendido el requerimiento, la presentación carecerá de validez, sobre la base del artículo 66.6 de la Ley 39/2015.

Artículo 24. *Recepción de los documentos y cómputo de plazos*

1. Conforme a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 39/2015, la fecha y hora a computar en las anotaciones del registro electrónico será la oficial de la sede electrónica del Ayuntamiento que figurará visible al usuario.

2. El funcionamiento del registro electrónico se regirá por las siguientes reglas:

- a) Permitirá la presentación de documentos todos los días del año durante las veinticuatro horas.
- b) A los efectos del cómputo de plazos fijados en días hábiles o naturales, se actuará en el siguiente sentido:
 - La entrada de solicitudes, escritos o comunicaciones recibidas en días inhábiles se entenderán efectuadas en la primera hora del primer día hábil siguiente. A estos efectos, constará en el asiento de entrada correspondiente la fecha y hora en que efectivamente se ha recibido la solicitud, escrito o comunicación presentada pero se indicará en el mensaje de confirmación las cero horas y un minuto del siguiente día hábil.
 - Se consideran días inhábiles, a efectos del registro electrónico de la Administración Municipal, los establecidos como días festivos en el calendario oficial de fiestas laborales para todo el territorio nacional, de la Comunidad Autónoma de Andalucía y de fiestas locales de Alhaurín de la Torre. Este calendario estará publicado en la sede electrónica. Se podrá dar salida, a través del registro electrónico, a escritos o comunicaciones resultantes de actuaciones administrativas automatizadas en día inhábil.
- c) A los efectos del cómputo de plazos fijados en horas, se atenderá a las siguientes reglas:
 - Se calcula por horas hábiles, entendiéndose por tales todas las horas del día que forman parte de un día hábil.

- Los plazos expresados por horas se contarán de hora en hora y de minuto en minuto desde la hora y minuto que tenga lugar la notificación o publicación del acto de que se trate y no podrán tener una duración superior a veinticuatro horas, en cuyo caso se expresarían en días.

3. La recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones podrá interrumpirse por el tiempo imprescindible, sólo cuando concurran razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo. La interrupción deberá anunciarse a los usuarios del registro electrónico con la antelación que, en cada caso, resulte posible. En supuesto de interrupción no planificada en el funcionamiento del registro electrónico, y siempre que sea posible, se dispondrán las medidas para que el usuario resulte informado de esta circunstancia así como de los efectos de la suspensión, con indicación expresa, en su caso, de la prórroga de los plazos de inminente vencimiento, en los términos del artículo 32.4 de la Ley 39/2.015.

Artículo 25. *Expedición de copias auténticas por la Administración*

1. El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre está obligado a expedir copias auténticas electrónicas de cualquier documento en papel que presenten los interesados y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo, en los términos del artículo 21. 3 de la presente ordenanza y del artículo 27 de la Ley 39/2015.

2. Los interesados podrán solicitar, en cualquier momento, la expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos que hayan sido válidamente emitidos por las administraciones públicas, debiendo dirigirse la solicitud al órgano que emitió el documento original. Las citadas copias habrán de ser expedidas en el plazo de quince días, a contar desde la recepción de la solicitud en el registro electrónico de la Administración u órgano competente, salvo las excepciones derivadas de la normativa sobre transparencia que resulten de aplicación.

3. Excepcionalmente, cuando la relevancia del documento en el procedimiento lo exija o existan dudas derivadas de la calidad de la copia, las administraciones podrán solicitar de manera motivada el cotejo de las copias aportadas por el interesado, para lo que podrán requerir la exhibición del documento o de la información original.

4. Una vez se de cumplimiento a lo preceptuado en la D. A. 2.ª, en el plazo máximo de la D. F. 7.ª del citado cuerpo legal, el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre mantendrá actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde constarán los funcionarios habilitados para la expedición de copias auténticas que deberán ser plenamente interoperables y estar interconectado con los de las restantes administraciones públicas, a los efectos de comprobar la validez de la citada habilitación. En este registro o sistema equivalente constarán, al menos, los funcionarios que presten servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros.

Artículo 26. *Actuación administrativa automatizada*

1. La producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación, e, incluso, en su caso, la expedición de copias auténticas, podrán realizarse mediante una “actuación administrativa automatizada” producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de persona física en cada caso singular.

2. Para la identificación y la autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada se dispondrá en el ámbito del Ayuntamiento de cuanto sistemas de sellos electrónicos sean necesarios, basados en certificados electrónicos que reúnan los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica y resto de normativa aplicable.

3. Corresponderá a Alcaldía u órgano del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre en quien delegue, con el asesoramiento del Departamento de Informática de esta Corporación, la determinación de las actuaciones administrativas que se realizarán de forma automatizada, la creación de cuantos sellos electrónicos sean necesarios..., dándose publicidad de las resoluciones al respecto adoptadas en la Sede electrónica de este Ayuntamiento.

CAPÍTULO IV

COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Artículo 27. *Las comunicaciones electrónicas*

1. Las personas físicas podrán elegir, en todo momento, la manera de comunicarse con la Administración Municipal, sea o no por medios electrónicos, excepto en aquellos casos en los que una norma con rango de Ley se establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico. La opción de comunicarse por unos u otros medios no vincula al ciudadano, que podrá, en cualquier momento, optar por un medio distinto del inicialmente previsto.

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

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

4. Cuando los interesados de un determinado asunto o materia se correspondan con personas jurídicas o sujetos a que se refiere el artículo 5.2 de la presente ordenanza, las comunicaciones se habrá de hacer, obligatoriamente, a través de medios electrónicos.

Artículo 28. *Las notificaciones electrónicas*

1. Las notificaciones se practicarán preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía. No obstante lo anterior, las administraciones podrán practicar las notificaciones por medios no electrónicos en los siguientes supuestos:

- a) Cuando la notificación se realice con ocasión de la comparecencia espontánea del interesado o su representante en las oficinas de asistencia en materia de registro y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.
- b) Cuando para asegurar la eficacia de la actuación administrativa resulte necesario practicar la notificación por entrega directa de un empleado público de la Administración notificante.

2. Los interesados que no estén obligados a recibir notificaciones electrónicas, podrán decidir y comunicar en cualquier momento a la Administración Pública, mediante los modelos normalizados que se establezcan al efecto, que las notificaciones sucesivas se practiquen o dejen de practicarse por medios electrónicos. De hecho, en las solicitudes que dirijan a la Administración, los interesados, deberán identificar el medio electrónico, o en su defecto, lugar físico en que desee se practique la notificación, pudiendo aportarse, adicionalmente, su dirección de correo y/o dispositivo electrónico, con el fin de la Administración les avisen del envío o puesta a disposición de la notificación.

3. En ningún caso se efectuarán por medios electrónicos las siguientes notificaciones:

- a) Aquellas en las que el acto a notificar vaya acompañado de elementos que no sean susceptibles de conversión en formato electrónico.
- b) Las que contengan medios de pago a favor de los obligados, tales como cheques.

4. Con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las administraciones públicas enviarán un aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que éste haya comunicado, informándole de la puesta a disposición de una notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo correspondiente o en la dirección electrónica habilitada única. La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

5. Cuando el interesado fuera notificado por distintos cauces, se tomará como fecha de notificación la de aquélla que se hubiera producido en primer lugar.

Artículo 29. *Las notificaciones en papel*

1. Todas las notificaciones que se practiquen en papel deberán ser puestas a disposición del interesado en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante para que pueda acceder al contenido de las mismas de forma voluntaria.

2. Cuando el interesado accediera al contenido de la notificación en sede electrónica, se le ofrecerá la posibilidad de que el resto de notificaciones se puedan realizar a través de medios electrónicos.

Artículo 30. *Práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos*

1. Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán mediante comparecencia en la sede electrónica del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre.

A los efectos previstos en este artículo, se entiende por comparecencia en la sede electrónica, el acceso por el interesado o su representante debidamente identificado al contenido de la notificación.

2. Las notificaciones por medios electrónicos se entenderán practicadas en el momento en que se produzca el acceso a su contenido, con la salvedad prevista en el apartado 5 del presente artículo.

Cuando la notificación por medios electrónicos sea de carácter obligatorio, o haya sido expresamente elegida por el interesado, se entenderá rechazada cuando hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido.

3. Se entenderá debidamente acreditado el intento de notificación, a que se refiere el artículo 40.4 de la Ley 39/2015, con la puesta a disposición de la notificación en la sede electrónica del Ayuntamiento.

4. Los interesados podrán acceder a sus notificaciones, a través de la carpeta ciudadana, regulada en el artículo 18 de la presente ordenanza.

Artículo 31. *Notificación electrónica de resoluciones de convocatoria a sesiones de órganos colegiados*

1. A efectos de eficiencia administrativa, los miembros integrantes de órganos colegiados de este Ayuntamiento, serán notificados, de la resolución convocatoria de sesión, de forma electrónica mediante comparecencia en la sede de este Consistorio, habiéndose de informar, a aquéllos, de la puesta a disposición de la meritada notificación, mediante la remisión de un aviso al dispositivo electrónico y/o la dirección de correo electrónico corporativa, o en su defecto, en la que se haya indicado por el interesado.

2. Se entenderá cumplida la obligación de notificar la convocatoria del órgano colegiado con la puesta a disposición de la notificación en la sede electrónico del Ayuntamiento, en los términos del apartado anterior.

3. La documentación objeto de remisión, relativa a los asuntos incluidos en el orden del día de las sesiones, se comunicará, a los miembros del órgano, en el correo electrónico referenciado en el punto primero, mediante la utilización de otros sistemas de gestión del conocimiento incorporados a entornos cerrados de comunicación o, en su caso, en sede electrónica. Todo ello sin perjuicio, de que mientras perdure dicha obligación, se ponga en Secretaría, a disposición de los integrantes del órgano, la documentación íntegra, en el medio o soporte en que se encuentre, de los asuntos incluidos en el orden del día que deba a servir de base al debate y, en su caso, votación, desde el mismo momento de la convocatoria.

CAPÍTULO V

ARCHIVO Y ACCESO A LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Artículo 32. *Archivo electrónico de documentos*

1. Una vez se de cumplimiento a lo preceptuado en la D. A. 2.^a, en el plazo máximo de la D. F. 7.^a del citado cuerpo legal, el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre mantendrá un archivo electrónico único de documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados, en los términos establecidos en la normativa aplicable.

En el supuesto de documentos emitidos originariamente en papel, de los que se hayan efectuado copias electrónicas de acuerdo con lo dispuesto por la normativa aplicable, podrá procederse a la destrucción de los originales, en los términos y con las condiciones que previamente se establezcan.

2. El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre garantizará la conservación de los documentos electrónicos originales, recibidos, producidos y gestionados en el desarrollo de sus procesos administrativos, y a lo largo de su ciclo de vida. La eliminación de dichos documentos deberá ser autorizada de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable.

3. El archivo de documentos electrónicos se hará de acuerdo con la normativa vigente en materia de gestión documental en cuanto al cuadro de clasificación, método de descripción y calendario de conservación.

4. Los medios o soportes en que se almacenen los documentos electrónicos dispondrán de las medidas de seguridad, de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad, que garanticen la integridad, la autenticidad, la confidencialidad, la calidad, la protección y la conservación de los documentos archivados, y en particular la identificación de los usuarios y el control de acceso.

Artículo 33. *Acceso a los registros y archivos administrativos electrónicos*

1. De conformidad con lo que dispone el artículo 13 de la Ley 39/2015 se garantiza a las personas el acceso al archivo municipal en los términos de la normativa de transparencia que resulten de aplicación.

Para el ejercicio de este derecho, será necesario que los ciudadanos se identifiquen a través de los medios electrónicos previstos en esta ordenanza y que permitan dejar constancia de la identidad de la persona solicitante y de la información solicitada.

2. El acceso a los documentos nominativos, a los documentos que contengan datos relativos a la intimidad de las personas, a los expedientes no finalizados y a los expedientes y archivos referidos en la letra h) del citado artículo 13 de la Ley 39/2015 queda reservado a las personas que acrediten las condiciones que la ley prevé en cada caso, salvo que se puedan disociar, totalmente, todos los datos protegidos.

CAPÍTULO VI

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Artículo 34. *Fomento de participación ciudadana por medios electrónicos*

La Administración municipal fomentará la participación ciudadana en la actividad administrativa a través de los medios electrónicos, mediante el acceso a informaciones públicas, consultas, encuestas, sondeos de opinión y otros métodos que se determinen, así como la formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones ante los órganos municipales competentes.

Artículo 35. *Acceso a los medios electrónicos en ejercicio de la participación*

A través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre se podrá acceder al espacio de participación ciudadana, articulándose de forma separada los espacios

correspondientes a quejas, sugerencias y reclamaciones; información pública a la que se refiere la normativa sobre transparencia; consultas públicas suscitadas con ocasión de la elaboración de normas reglamentarias en los términos del artículo 133 de la Ley 39/2.015; y sondeos de opinión o encuestas que se susciten desde el Área de Participación Ciudadana.

Disposiciones adicionales

Primera. Los derechos reconocidos a los ciudadanos por esta ordenanza, serán plenamente exigibles en el momento en que se hayan puesto en marcha los sistemas y las tecnologías correspondientes, teniendo en cuenta los plazos marcados por el propio legislador.

Segunda. Una vez entrada en vigor esta ordenanza, el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre informará a la ciudadanía sobre las normas de funcionamiento de la sede electrónica y los servicios mencionados, a través de los distintos medios de comunicación, para así lograr su máxima difusión e impulsar el ejercicio del derecho de acceso electrónico a los servicios públicos.

Disposición final única

Esta ordenanza entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el *Boletín Oficial de la Provincia de Málaga* y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, salvo las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, que entrarán en vigor a medida que los medios técnicos lo permitan, con el límite máximo previsto en la disposición final séptima de la Ley 39/2015, o, en su caso, moratoria concedida.

Disposición derogatoria única

A partir de la entrada en vigor de este reglamento, queda derogada la Ordenanza Reguladora del Registro Telemático del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (*Boletín Oficial de la Provincia de Málaga* número 47, de 10 de marzo de 2015), en los términos de la disposición final única.

Alhaurín de la Torre, 21 de febrero de 2017.

El Alcalde-Presidente, firmado: Joaquín Villanova Rueda.

1605/2017