

*Ajuntament de Massanassa*

*Àrea de Secretaria*

Ordenança sobre  
Administració Electrònica

Desembre 2010

Modificacions publicades en B.O.P.

4 de desembre de 2010. Núm. 288

## EXPOSICIÓ DE MOTIUS

En els últims anys s'han produït canvis tecnològics molt significatius que han suposat la irrupció de noves tecnologies de la informació i les telecomunicacions.

En l'àmbit de l'Administració Pública estos canvis es veuen reflectits en la necessitat d'incorporar estes tecnologies al funcionament quotidià de la mateixa, tant des d'una perspectiva interna com de cara al propi ciutadà que es relaciona amb l'Administració Pública.

El nostre Ordenament Jurídic ha incorporat gradualment preceptes en este sentit, així el 45.1 de la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i procediment Administratiu Comú conté l'obligació per a les Administracions Públiques d'impulsar *“l'ocupació i l'aplicació de les tècniques i mitjans electrònics, informàtics i telemàtics”* per al desenrotllament de la seua activitat i exercici de les seues competències.

La Llei 11/2007 de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Servicis Públics, reconeix el dret de ciutadans i ciutadanes a relacionar-se amb les Administracions Públiques per mitjans electrònics i desenrotlla l'obligació de les Administracions Públiques d'utilitzar les tecnologies de la informació d'acord amb les previsions d'esta Llei, assegurant l'accés, la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat i la conservació de les dades, informacions i servicis que gestionen en l'àmbit de la seua competències.

A nivell d'Administració Local esta obligació s'ha arreplegat en l'article 70 bis de la Llei Reguladora de les Bases del Règim Local que estableix l'obligació de les entitats locals de *“impulsar la utilització interactiva de tecnologies de la informació i la comunicació per a facilitar la participació i la comunicació amb els veïns, per a la presentació de documents i per a la realització de tràmits administratius, enquestes i, si és el cas, consultes ciutadanes.”*

L'Ajuntament de Massanassa conscient d'estes obligacions i a fi a prestar el millor servici possible als seus ciutadans està procedint a la incorporació gradual de procediments administratius per via telemàtica, circumstància que precisa d'una adequada regulació jurídica a fi de garantir els drets i deures ciutadans, les garanties de confidencialitat i veracitat de la informació, la protecció de dades, la creació d'un arxiu electrònic, registre d'entrada electrònic, un tauler d'anuncis electrònic i la regulació dels procediments que es tramiten per mitjans electrònics amb totes les garanties legals.

L'Ordenança també regula l'accés dels ciutadans a informació municipal de lliure consulta i els tràmits necessaris per a la incorporació de procediments per a la seua tramitació per mitjans electrònics.

Finalment s'arrepleguen en un annex tots aquells procediments que són objecte ja de tramitació telemàtica, annex que d'acord amb els requisits establits en l'Ordenança s'anirà completant de forma gradual.

## CAPÍTOL PRIMER

### OBJECTE, PRINCIPIS GENERALS, DRETS I DEURES DELS CIUTADANS

#### Article 1. Objecte

1. La present Ordenança regula l'ús de mitjans electrònics en l'àmbit de l'Ajuntament de Massanassa i les Entitats vinculades o dependents del mateix a fi de:

- a) Determinar els principis generals necessaris per al desenrotllament de l'Administració electrònica en l'àmbit de l'Ajuntament de Massanassa de conformitat amb el que disposa la legislació estatal i autonòmica reguladora de la matèria.
- b) Establir els drets i deures que regixen les relacions establides per mitjans electrònics entre els ciutadans i l'Administració Municipal.
- c) Regular les condicions i efectes de la utilització dels mitjans electrònics en l'àmbit de l'activitat administrativa i en especial en tramitació dels procediments administratius.

2. A l'efecte d'esta Ordenança s'entén per mig electrònic qualsevol mecanisme, instal·lació, equip o sistema que permeta produir, emmagatzemar o transmetre documents, dades i informacions; incloent qualssevol xarxes de comunicació obertes o restringides com a internet, telefonia fixa i mòbil o altres.

#### Article 2. Àmbit subjectiu d'aplicació

1. Esta Ordenança serà aplicable a:

- a) Els òrgans administratius que integren l'Ajuntament de Massanassa.
- b) Els Organismes Autònoms, entitats pública empresarials i resta d'entitats vinculades o dependents de l'Ajuntament de Massanassa que si és el cas existiren.

2. A les entitats i societats concessionàries de servicis públics municipals els serà aplicable el que disposa esta Ordenança quan així s'establisca en el títol concessional o així ho determine el seu òrgan de govern per a les seues relacions amb l'Administració Municipal i els ciutadans en el marc de la prestació de servicis públics municipals i en l'exercici de potestats administratives de la seua competència.

3. L'Ordenança serà així mateix d'aplicació als ciutadans, entenent per tals a les persones físiques i jurídiques en les seues relacions amb l'Ajuntament de Massanassa i la resta d'entitats i societats establides en el present article.

#### Article 3. Àmbit objectiu d'aplicació

1. L'Ordenança s'aplica a totes aquelles actuacions en què participe l'Administració Municipal realitzades per mitjans electrònicament i concretament:

- a) Relacions de caràcter jurídic- administratiu entre els ciutadans i l'Administració Municipal.

- b) Consulta ciutadana de la informació pública administrativa i de les dades administratives que estiguen en poder de l'Administració Local.
- c) Realització de tràmits i procediments administratius incorporats per a la seua tramitació electrònica d'acord amb el que preveu esta Ordenança.
- d) El tractament de la informació obtinguda per l'Administració Municipal en l'exercici de les seues potestats.

1. Els principis establits en la present Ordenança resultaran així mateix d'aplicació a:

- a) Les relacions per mitjans electrònics entre l'Administració Municipal i les altres Administracions Públiques.
- b) Comunicacions entre els ciutadans i Administració Municipal no regulades pel Dret Administratiu.
- c) Comunicacions d'avisos i incidències; presentació de queixes, reclamacions i suggeriments; peticions i altres formes de participació no regulades específicament.

#### Article 4. Principis organitzatius de l'Administració Electrònica

L'organització de l'Administració Electrònica de l'Ajuntament de Massanassa es fonamenta en els següents principis:

- a) Servici al ciutadà: L'impuls de l'Administració Electrònica té per fi aproximar l'Administració Pública al ciutadà, garantint l'accés d'este als servicis electrònics municipals.
- b) Simplificació Administrativa en els termes establits en la legislació reguladora de l'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics.
- c) Impuls de mitjans electrònics.
- d) Neutralitat tecnològica: Les actuacions previstes en la present Ordenança es duran a terme per l'Administració amb independència dels instruments tecnològics utilitzats, sent la pròpia evolució tecnològica la que determinarà l'ús, en cada moment, de l'instrument tecnològic més adequat.
- e) Interoperabilitat: L'Administració Municipal garantirà l'adopció dels estàndards d'interoperabilitat i vetlarà perquè els sistemes d'informació utilitzats per ella siguen compatibles i es reconeguen amb els dels ciutadans i els d'altres administracions.
- f) Confidencialitat, seguretat i protecció de dades: L'Administració Municipal de Massanassa, de conformitat amb la Legislació de protecció de dades de caràcter personal i la resta de normes relatives a la confidencialitat de dades dels ciutadans, garantix la confidencialitat i seguretat de les dades dels ciutadans, sent objecte de protecció especial les dades de caràcter personal.

- g) Publicitat i transparència: En l'ús dels mitjans electrònics es facilitarà la màxima difusió de les actuacions administratives i de quanta informació obre en els arxius administratius dins dels límits establits en l'Ordenament Jurídic.
- h) Eficàcia, eficiència i economia.
- i) Cooperació: L'Administració Municipal de Massanassa podrà establir convenis, acords i contractes amb altres Entitats, Associacions i Col·legis Professionals per a facilitar l'accés dels seus associats als servicis de l'Administració Electrònica Municipal.
- j) Participació: L'Administració Municipal de Massanassa promourà l'ús dels mitjans electrònics en l'exercici dels drets de participació ciutadana, en especial el dret de petició, els drets d'audiència i informació pública, la iniciativa ciutadana, les consultes i la presentació de reclamacions, queixes i suggeriments, considerant en tot cas els principis de bona fe i d'utilització responsable.

#### Article 5. Principis generals de difusió de la informació administrativa

La difusió per mitjans electrònics de la informació administrativa d'interés general i de la informació que l'Administració Municipal està obligada a fer pública es durà a terme de conformitat amb els següents principis:

- a) Principi d'accessibilitat i usabilitat.

L'Administració Municipal de Massanassa garantix l'accés a la informació administrativa per mitjà de l'ús de sistemes senzills que permeten obtenir la informació de manera ràpida, segura i comprensible.

Així mateix, l'Administració Municipal posarà a disposició dels ciutadans discapacitats o amb especials dificultats els mitjans necessaris perquè puguin accedir a la informació administrativa a través de mitjans electrònics, seguint els criteris i estàndards generalment reconeguts.

- b) Principi de completesa i exactitud de la informació que publiqui l'Administració Municipal.

Es garantix, en l'accés a la informació per mitjans electrònics, l'obtenció de documents amb el contingut exacte i fidel a l'original. La disponibilitat de la informació en format electrònic s'entendrà sense perjudi de l'atenció personalitzada en les oficines públiques o per altres mitjans tradicionals.

- c) Principi d'actualització.

L'Administració Municipal mantindrà actualitzada la informació administrativa que siga accessible a través de canals electrònics. En les publicacions electròniques constaran les dates d'actualització.

- d) Principi de consulta oberta.

Es garantix l'accés a la informació administrativa que, de conformitat amb les disposicions legals siga d'accés general, sense exigir cap classe d'identificació prèvia.

## Art Article 6. Principis generals del procediment administratiu electrònic

La realització electrònica de tràmits administratius està informada pels següents principis generals:

- a) Principi de no discriminació per raó de l'ús de mitjans electrònics.

L'ús dels mitjans electrònics no podrà resultar discriminatori per als ciutadans en les seues relacions amb l'Administració Municipal. En este sentit, els sistemes de comunicació electrònica amb l'Administració només es podran configurar com obligatoris i exclusius en aquells casos en què una norma amb rang legal així ho establisca, en les relacions interadministratives, en les relacions juridico-tributàries i en les relacions de subjecció especial, de conformitat amb les normativa aplicable.

- b) Principi de traçabilitat dels procediments i documents administratius.

S'establiran sistemes i procediments de traçabilitat que permeten a la ciutadania conèixer en tot moment, i a través de mitjans electrònics, l'estat de la tramitació i l'historial dels procediments i documents administratius, sense perjudi de l'aplicació dels mitjans tècnics necessaris per a garantir la intimitat i la protecció de les dades personals de les persones afectades.

- c). Principi d'intermodalitat de mitjans.

Un procediment iniciat per un mitjà es podrà continuar per un altre diferent, sempre que s'assegure la integritat i seguretat jurídica del conjunt del procediment. Els tràmits i procediments incorporats a la tramitació per via electrònica es podran dur a terme pels canals i mitjans electrònics que s'hagen determinat en el procés d'incorporació, d'acord amb el que preveu la present Ordenança.

## Article 7. Principis generals relatius foment de la cooperació interadministrativa en matèria d'administració electrònica

La cooperació interadministrativa entre l'Ajuntament de Massanassa en matèria d'Administració Electrònica estarà informada pels següents principis generals:

- a) Principi de cooperació i col·laboració interadministratives.

L'Ajuntament impulsarà la firma, amb la resta de les Administracions Públiques tots aquells convenis i acords que siguen necessaris per a fer possibles les previsions d'esta Ordenança, i en particular, aquells que tinguen com a objecte la fixació d'estàndards tècnics i l'establiment de mecanismes per a intercanviar i compartir informació, dades, processos i aplicacions.

- b) Principis d'accés i disponibilitat limitada.

L'Administració Municipal de Massanassa facilitarà l'accés de les altres Administracions Públiques a les dades relatives als interessats que obren en el seu poder i es troben en suport electrònic, especificant les condicions, protocols i criteris funcionals o tècnics necessaris per a accedir a les dits dades amb les màximes garanties de seguretat i integritat i disponibilitat

de conformitat amb el que disposa la normativa de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

La disponibilitat de tals dades es limitarà estrictament a aquells que són requerits a la ciutadania per les restants Administracions per a la tramitació i resolució dels procediments i actuacions de la seua competència d'acord amb el que preveu la legislació bàsica de règim jurídic de les Administracions Públiques. L'accés a les dits dades estarà condicionat en el cas de dades de caràcter personal a què es compte amb el consentiment dels interessats en els termes de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal o altres normativa aplicable. El dit consentiment podrà emetre's i demanar-se per mitjans electrònics.

## Article 8. Drets dels ciutadans

1. En el marc de la utilització de l'Administració Electrònica Municipal, els ciutadans tenen els següents drets:

- a) Dirigir-se a l'Administració Municipal a través de mitjans electrònics, per a l'exercici dels drets dels ciutadans previstos en la normativa de règim jurídic de les Administracions Públiques i Procediment Administratiu Comú i normativa vigent en matèria de règim local, així com per a obtenir informacions, realitzar consultes i al·legacions, formular sol·licituds, manifestar consentiment, entaular pretensions, efectuar pagaments, realitzar transaccions, oposar-se a les resolucions i actes administratius, i, en general, exercir els drets i les facultats que els reconeix l'ordenament jurídic administratiu, amb total validesa i seguretat.
- b) A exigir de l'Administració Municipal que es dirigisca a ells a través d'estos mitjans i obtenir documents a través de formats electrònics.
- c) A no presentar dades i documents que es troben en poder de l'Administració Municipal.
- d) A obtenir còpies dels documents pertanyents a procediments en què tinguen la condició d'interessat.
- e) A disfrutar de continguts electrònics de qualitat, accessibles, transparents i comprensibles.
- f) A accedir a la informació administrativa, registres i arxius a través de mitjans electrònics.
- g) A accedir a l'Administració Electrònica independentment de les ferramentes tecnològiques utilitzades, de les disminucions físiques, sensorials o psíquiques.
- h) A participar en els processos de millora de la gestió municipal a través de mitjans electrònics, i a rebre resposta a les peticions i consultes formulades.

- i) A la confidencialitat i protecció de les seues dades de caràcter personal de conformitat amb la normativa aplicable.
- j) A la privacitat i seguretat de les seues comunicacions amb l'Administració Municipal i d'aquelles comunicacions que puga fer l'Ajuntament en què consten les dades dels ciutadans.
- k) A conèixer per mitjans electrònics l'estat de tramitació dels procediments en què siguen interessats, excepte en els supòsits en què la normativa d'aplicació establisca restriccions a l'accés a la informació sobre aquells.
- l) A la conservació en format electrònic per l'Administració Municipal dels documents electrònics que formen part d'un expedient.

#### **Article 9. Deures dels ciutadans en el marc de les relacions administratives establides a través de mitjans electrònics**

1. En el marc de la utilització dels mitjans electrònics en l'activitat l'actuació dels ciutadans ha d'estar presidida pels següents deures:

- a) Utilitzar els servicis i procediments de l'Administració Electrònica d'acord amb el principi de bona fe.
- b) Facilitar a l'Administració Municipal, en l'àmbit de l'Administració Electrònica, informació veraç, completa, precisa i adequada als fins per als que se sol·licita.
- c) Identificar-se en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'Administració Municipal, quan estes així ho requerisquen.
- d) Deure de custodiar els elements identificatius personals i intransferibles utilitzats en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'Administració Municipal.
- e) Respectar el dret a la privacitat, confidencialitat i seguretat i la resta dels drets en matèria de protecció de dades.



## CAPÍTOL SEGON

### IDENTIFICACIÓ DELS CIUTADANS I PRESENTACIÓ D'ESCRITS, SOL·LICITUDS I COMUNICACIONS

#### Article 10. Identificació dels ciutadans

1. La identificació i acreditació de la voluntat de la ciutadania en les relacions amb l'Administració Municipal de Massanassa es podrà produir a través de la firma electrònica reconeguda, llevat que una norma específica afija requisits addicionals per a la identificació i l'acreditació de la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes.
2. L'Ajuntament de Massanassa, directament o a través de convenis, acords o contractes amb altres entitats, podrà subministrar els mecanismes d'identificació i acreditació de la voluntat als ciutadans que ho sol·liciten, després d'haver comprovat la seua identitat de manera específica.
3. En les seues relacions amb l'Administració Municipal de Massanassa les persones físiques, podran, en tot cas i amb caràcter universal utilitzar els sistemes de firma electrònica incorporats al Document Nacional d'Identitat Electrònic, de conformitat amb la normativa reguladora del mateix.

#### Article 11. Accés de la ciutadania a la informació administrativa electrònica

1. Serà de lliure accés per als ciutadans, sense necessitat d'identificació, la següent informació:
  - a. Informació sobre l'organització municipal i els servicis d'interés general.
  - b. Consultes de disposicions generals i informació normativa.
  - c. Informació inclosa en el tauler d'anuncis electrònic.
  - d. Publicacions oficials de l'Ajuntament de Massanassa.
  - e. Expedients sotmesos a informació pública.
  - f. Altra informació d'accés general.

Sense perjudi del que estableix el paràgraf anterior, l'Administració Municipal podrà, per a la millora dels servicis municipals o a efectes estadístics, sol·licitar a la ciutadania dades que no tinguen caràcter personal.

2. Els ciutadans, en els termes establits en la normativa aplicable a les Administracions Públiques podran consultar lliurement els documents electrònics emmagatzemats per l'Ajuntament que facen referència a procediments finalitzats en la data de la consulta. Per a garantir l'exercici atenció i no abusi del dret de consulta descrit, serà necessari que els ciutadans s'identifiquen a través dels mitjans electrònics que determine l'Ajuntament i que permeten deixar constància de la identitat del sol·licitant i de la informació sol·licitada.
3. L'accés als documents de caràcter nominatiu, als documents que continguen dades relatives a la intimitat de les persones i als expedients no finalitzats queda reservat a les persones que acrediten les condicions previstes per la legislació sobre règim jurídic de les Administracions Públiques i procediment administratiu comú en cada cas. Per a garantir que el dret de consulta seguisca exercit pels ciutadans que és troben legalment habilitats per a això, els servicis municipals exigiran la seua identificació per mitjà de qualsevol procediment electrònic d'identificació destal, entre els especificats en esta Ordenança.

4. El dret d'accés no podrà dur-se a terme en els expedients que així s'establisquen en la legislació de règim jurídic de les Administracions Públiques i procediment administratiu comú. L'accés a arxius i documents que de conformitat amb la normativa aplicable es regisca per disposicions específiques quedarà reservat a aquelles persones que acrediten les condicions exigides per la legislació vigent en cada cas.

## Article 12. Presentació d'escrius, sol·licituds i comunicacions

1. Els escrits i documents electrònics que presenten els ciutadans hauran d'incorporar el mecanisme d'identificació i acreditació de la voluntat del ciutadà que en cada cas es definisca.

2. L'Administració Municipal, una vegada presentat l'escriu o document electrònic, podrà requerir l'esmena de qualsevol defecte formal ocasionat per l'incompliment dels requisits d'identitat, integritat i autenticitat previstos en esta Ordenança.

## CAPÍTOL TERCER

### EL PROCEDIMENT ADMINISTRATIU ELECTRÒNIC

#### Article 13. Identificació i acreditació de la voluntat dels òrgans administratius i la ciutadania

1. Per a la identificació i autenticació de l'exercici de la seua competència en l'actuació administrativa per mitjans electrònics, l'Ajuntament de Massanassa podrà determinar els supòsits d'utilització dels següents sistemes de firma electrònica:

- a). Segell electrònic de l'Ajuntament basat en certificat electrònic que reunisca els requisits exigits per la legislació de firma electrònica.
- b). Codi segur de verificació vinculat a l'Ajuntament, òrgan del mateix i si és el cas a la persona firmant del document.

Els certificats electrònics indicats inclouran el número d'identificació fiscal i la denominació corresponent i contindran la identitat de la persona titular en el cas de segell electrònic d'òrgans administratius.

El segell electrònic, incloent les característiques dels certificats electrònics i les persones prestadores que els expedixen, serà públic i accessible per mitjans electrònics, a més s'adoptaran les mesures adequades per a facilitar la verificació del segell electrònic.

2. La identificació i autenticació de l'exercici de les seues competències per part dels empleats públics de l'Administració Municipal de Massanassa es durà a terme per mitjà de firma electrònica reconeguda podent utilitzar-se la firma electrònica basada en el Document Nacional d'Identitat a l'efecte d'este article.

#### Article 14. Procediments incorporats a la tramitació electrònica

1. L'Ajuntament de Massanassa incorporarà progressivament els tràmits i procediments administratius municipals a la tramitació per via electrònica d'acord amb el que preveu la present Ordenança.
2. Per mitjà dels tràmits i procediments mencionats en l'apartat anterior, es podrà demanar informació, realitzar consultes, formular sol·licituds, presentar pretensions, practicar al·legacions, emetre i rebre factures, realitzar pagaments, oposar-se a les resolucions i actes administratius i, en general, exercir els drets i les facultats que reconeix l'ordenament jurídic administratiu.

#### Article 15. Actes administratius

1. Els actes administratius dictats en l'àmbit de l'Administració Municipal de Massanassa podran dictar-se de forma automatitzada, amb ple compliment dels requisits establits en la normativa aplicable a les Administracions Públiques i els disposats en la present Ordenança.
2. Les previsions contingudes en este article no seran aplicables a les comunicacions que es produïsquen al marge dels procediments administratius.
3. Els documents emesos per particulars en les seues relacions per mitjans electrònics amb l'Administració Municipal de Massanassa tindran validesa sempre que quede acreditada la seua autenticitat, integritat i conservació.

#### Article 16. Iniciació del procediment

1. En les condicions establides en esta Ordenança, els procediments administratius incorporats a la tramitació electrònica es podran iniciar a través de mitjans electrònics a instància de part, per mitjà de la presentació de sol·licitud en el registre electrònic regulat en esta Ordenança.
2. Les sol·licituds mencionades en l'apartat anterior hauran de contindre la firma electrònica reconeguda de l'interessat o qualsevol altre mecanisme d'identificació i acreditació de la voluntat dels ciutadans reconegut per una norma específica d'acord amb el que disposa l'article 10 d'esta Ordenança.

#### Article 17. Actuació per representant

1. Els ciutadans en les seues relacions per mitjans electrònics amb l'Administració Municipal de Massanassa podran actuar per mitjà de representant o apoderat d'acord amb el que preveu la normativa general de procediment administratiu. En tot cas, la validesa de les actuacions realitzades per representació o apoderament estarà subjecta a l'acreditació de la mateixa.
2. El procediment d'acreditació de la representació quan es realitzen actuacions per mitjans electrònics es podrà dur a terme a través de qualsevol dels següents procediments:
  - a) Per mitjà de la presentació d'apoderaments en suport electrònic.

- b) Per mitjà dels certificats de firma electrònica que incloguen la relació de representació i que siguin acceptats per l'Ajuntament de Massanassa d'acord amb el que s'establix en esta Ordenança.
  - c) Per mitjà de la declaració de l'apoderament per part de la o el representant i la posterior comprovació de la representació en els registres de l'Administració Municipal o d'altres administracions o entitats amb què l'Ajuntament de Massanassa haja firmat l'oportú conveni de col·laboració.
3. L'Administració municipal podrà requerir, en qualsevol moment, l'acreditació de la dita representació.

#### Article 18. Tramitació electrònica dels procediments

1. Els programes, aplicacions i sistemes informàtics que en cada cas s'aproven per a la realització per mitjans electrònics dels tràmits administratius hauran de garantir el control de temps i terminis, la constància de la data i hora i la identificació de les persones responsables de les actuacions i respectar l'orde de tramitació dels expedients.
2. En els procediments administratius tramitats electrònicament l'Administració Municipal de Massanassa garantix que els drets d'audiència i informació pública als interessats es puguen exercir a través de mitjans electrònics.
3. L'interessat podrà sol·licitar i obtindre informació sobre l'estat de la tramitació dels procediments en què forma part, informació que haurà de contindre la fase del procediment en què es troba l'interessat i els òrgans encarregats de la seua tramitació i resolució.

#### Article 19. Presentació d'al·legacions, documents i declaració responsable

1. Els interessats en un procediment administratiu tramitat per mitjans electrònics podran en qualsevol moment anterior a la proposta de resolució formulara al·legacions per via telemàtica que hauran de ser tingudes en compte en la forma que s'establix en la normativa general de procediment administratiu. La presentació d'estes al·legacions haurà de contindre la totalitat dels requisits d'identificació, seguretat i integritat previstos en la present Ordenança i la resta de normativa que anara d'aplicació.
2. No serà necessari aportar documents que es troben en poder de l'Administració Municipal o d'altres Administracions Públiques amb què l'Ajuntament de Massanassa haja firmat un conveni de col·laboració. L'exercici d'este dret es farà d'acord amb la normativa aplicable a cada procediment.
3. L'Ajuntament de Massanassa promourà la gradual substitució de l'aportació de documents acreditatius del compliment de requisits per una declaració responsable de l'interessat indicativa de la concurrència dels dits requisits i el compromís d'aportar els justificants, a requeriment de l'Administració.

#### Article 20. Certificats administratius electrònics i transmissió de dades

1. L'Ajuntament de Massanassa promourà l'eliminació gradual dels certificats emesos en format de paper que seran substituïts per certificats electrònics o transmissions de dades. Estos certificats i transmissions de dades s'ajustaran a les

prescripcions establides en la normativa vigent en matèria de protecció de dades, procediment administratiu i al que disposa la present Ordenança.

2. Els certificats administratius electrònics produiran idèntics efectes que els expedits en suport paper. El contingut d'estos es podrà imprimir en suport paper i la firma manuscrita serà substituïda per un codi de verificació generat electrònicament, que permetrà comprovar la seua autenticitat accedint electrònicament als arxius de l'òrgan emissor.

a. L'Ajuntament emetrà certificats electrònics sobre les dades que figuren en el seu poder, a petició dels ciutadans.

b. Els ciutadans, en substitució dels certificats en paper, podran presentar a l'Administració Municipal certificats en suport electrònic d'altres administracions obtinguts electrònicament o bé per mitjà de la còpia electrònica del certificat en paper.

3. L'Ajuntament de Massanassa promourà la firma de convenis amb les entitats públiques o privades tant emissores com receptores de certificats o documents administratius, per a simplificar l'obtenció, la transmissió i, si és el cas, la convalidació de documents o certificats electrònics per transmissions de dades.

4. L'aportació de certificats que preveuen les normes reguladores dels procediments administratius es podrà realitzar a través de certificats electrònics, amb plena validesa i eficàcia, d'acord amb les següents normes:

a. En el marc d'un procediment administratiu, l'Administració Municipal de Massanassa, com a responsable del tràmit, podrà sol·licitar electrònicament la transmissió de dades en poder d'altres administracions sempre que siguin necessàries per a l'exercici de les seues competències.

b. Per a la substitució d'un certificat en paper per la transmissió de les dades corresponents, la persona titular d'estos ha d'haver consentit expressament la realització de la transmissió, d'acord amb el que estableix la normativa de protecció de dades de caràcter personal, excepte en els casos previstos en una norma amb rang de llei. Si no prestara el seu consentiment, l'interessat o la interessada haurà de sol·licitar i aportar el certificat corresponent.

c. En la sol·licitud de transmissió de dades efectuada per part de l'Administració Municipal de Massanassa s'hauran d'identificar als titulars de l'òrgan sol·licitant, les dades requerit, la finalitat per a la que es requereixen havent de deixar-se constància de la petició i de la recepció de dades en l'òrgan receptor. En la sol·licitud haurà de constar que es disposa del consentiment expresse de les persones titulars afectades, de la manera prevista en l'apartat anterior, llevat que este consentiment no siga necessari, en virtut d'una norma amb rang de llei.

d. Per a garantir la identitat de l'Administració peticionària i la de l'Administració emissora, així com la integritat, autenticitat i confidencialitat de les dades transmesos, tant la petició com la transmissió de dades hauran d'anar acompanyades de la firma electrònica reconeguda de l'òrgan administratiu competent.

## Article 21. Compulses electròniques i trasllat de documents en suport paper

1. La compulsa electrònica de documents electrònics i en suport paper es realitzarà per mitjà d'un procediment de digitalització segur, que incloga la firma electrònica reconeguda del personal al servei de l'Administració Municipal que haja realitzat la compulsa i que garantisca la seguretat i la integritat de la còpia. Els documents compulsats electrònicament tindran la consideració de còpies autèntiques als efectes previstos en la legislació de règim jurídic de les Administracions Públiques i procediment administratiu comú.
2. L'Administració municipal podrà obtenir imatges electròniques dels documents privats aportats pels ciutadans, amb la seua mateixa validesa i eficàcia, a través de processos de digitalització que garantisquen la seua autenticitat, integritat i la conservació del document imatge, de la qual cosa es deixarà constància. Esta obtenció podrà realitzar-se de forma automatitzada, per mitjà del corresponent segell electrònic.
3. La incorporació de documents en suport paper als tràmits i procediments administratius que s'hagen incorporat a la tramitació per via electrònica es realitzarà per mitjà de la compulsa electrònica dels dits documents.
4. Els documents compulsats electrònicament seran vàlids tant en el procediment concret per al que s'ha realitzat la compulsa com per a qualsevol altre procediment tramitat per l'Administració Municipal.
5. Quan un procediment iniciat electrònicament no es tramite totalment en suport electrònic, es procedirà, per part de l'òrgan competent, a la reproducció en suport paper de les sol·licituds, per mitjà de compulsa per a continuar amb la tramitació de l'expedient.
6. Els documents electrònics es podran traslladar a còpies en suport paper per mitjà de procediments automatitzats. Les còpies realitzades en suport paper de documents públics administratius emesos per mitjans electrònics i firmats electrònicament tindran la consideració de còpies autèntiques sempre que incloguen la impressió d'un codi generat electrònicament o altres sistemes de verificació que permeten contrastar la seua autenticitat per mitjà de l'accés als arxius electrònics de l'Administració Municipal.

## Article 22. Finalització del procediment

1. L'acte o resolució que pose fi a un procediment tramitat electrònicament haurà d'identificar a l'òrgan competent per a resoldre, complir els requisits formals previstos en la legislació sobre procediment administratiu comú, anar acompanyat de la firma electrònica reconeguda de l'òrgan administratiu competent per a dictar l'acte o resolució.
2. El trasllat de documents electrònics, inclosos els que han de figurar en els llibres de resolucions i en els llibres d'actes dels òrgans de govern municipals mentres estos no estiguen en suport electrònic, es farà d'acord amb el procediment de compulsa electrònica previst en l'article anterior.

## Article 23. Notificació electrònica

1. La notificació per mitjans electrònics es practicarà quan l'interessat haja triat els dits mitjans com a preferents o haja consentit la seua utilització, en els procediments administratius i tràmits.
2. El consentiment dels interessats podrà tindre caràcter general per a tots els tràmits que els relacionen amb l'Administració Municipal o per a un o més tràmits, segons s'haja manifestat. En els procediments administratius electrònics iniciats a instància de part, es presumirà l'existència de la dita acceptació, llevat que la mateixa persona interessada haja manifestat el contrari per mitjans telemàtics.
3. Tota persona que manifeste la seua voluntat de rebre notificació per mitjans electrònics haurà de disposar d'una adreça de correu electrònic que complisca els requisits legalment en la normativa de procediment administratiu comú.
4. L'adreça de correu electrònic tindrà vigència indefinida com a direcció vàlida a l'efecte de notificació, excepte en els supòsits en què la o el titular sol·licite la seua revocació o modificació, per defunció de la persona física o extinció de la personalitat jurídica, quan una resolució administrativa o judicial així ho ordene o pel transcurs de tres anys sense que s'utilitze per a la pràctica de les notificacions, supòsit en el qual serà comunicat a la persona interessada perquè pugua expressar el seu interès per mantindre activa; en cas contrari, s'inhabilitarà l'adreça de correu electrònic.
5. La notificació s'entendrà practicada en el moment en què es produísca l'accés al seu contingut en l'adreça de correu electrònic. El sistema de notificació haurà d'acreditar la data i hora en què es produísca la recepció de la notificació, l'accés al contingut per part del ciutadà, així com qualsevol causa tècnica que impossibilita alguna de les circumstàncies anteriors.
6. Durant la tramitació del procediment, l'interessat o interessada podrà requerir a l'Administració Municipal de Massanassa que les notificacions successives no es practiquen per mitjans electrònics, i en este cas s'haurà d'usar qualsevol altre mitjà admés per la normativa aplicable al procediment administratiu comú.

## CAPÍTOL QUART

### REGISTRE ELECTRÒNIC I ARXIUS

#### Article 24. Registre electrònic

1. Es crea el registre electrònic de l'Ajuntament de Massanassa.
2. El Registre electrònic s'integrarà a tots els efectes en el Registre General de la Corporació i tindrà caràcter voluntari per als ciutadans, excepte quan una norma amb rang de Llei establisca el contrari o les normes reguladores de futurs procediments administratius electrònics establisquen l'obligatorietat de presentar per este mig escrits, sol·licituds i comunicacions a l'Administració.
3. L'accés al Registre electrònic podrà dur-se a terme durant les 24 hores del dia, tots els dies de l'any. Un sistema de consignació electrònica acreditarà la data d'entrada i eixida dels escrits, sol·licituds i comunicacions. Als efectes del còmput de terminis, la recepció d'escrits en un dia inhàbil s'entendrà efectuada en el

primer dia hàbil següent. El Registre electrònic es regirà per la data i l'hora oficials que hauran de constar en la pàgina d'accés al Registre electrònic.

4. La presentació d'escrits, sol·licituds i comunicacions en el Registre electrònic tindrà els mateixos efectes que la presentació en qualsevol altre registre habilitat establert en la normativa general de règim jurídic de les Administracions Públiques i Procediment Administratiu Comú.

5. El Registre electrònic emetrà automàticament un justificant de la recepció dels documents presentats en el que es donarà constància de l'assentisc d'entrada que s'assigne al document. En cas de no recepció per part del Registre electrònic de la documentació presentada el sol·licitant haurà de ser advertit de la dita circumstància o, si és el cas, rebre un missatge d'indicació d'error o deficiència de la transmissió implica que no s'ha produït la recepció, havent de realitzar la presentació en un altre moment o utilitzant altres mitjans.

6. No obstant l'establert anteriorment quan l'Ajuntament de Massanassa preveja que el Registre electrònic no podrà estar operatiu haurà d'informar d'esta circumstància als usuaris.

#### Article 25. Escrits i documents susceptibles de registre d'entrada

1. Són susceptibles de registre d'entrada en el Registre electrònic les sol·licituds, escrits i comunicacions en què quede correctament identificat tant el remitent com la persona, òrgan, procediment o unitat administrativa de l'Ajuntament a què es dirigix, en el marc de la legislació general del procediment administratiu.

2. Quan l'interessat haja d'adjuntar determinada documentació per a la tramitació de la seua sol·licitud o escrit, esta podrà aportar-se en suport electrònic quan es tracte de documents firmats electrònicament per la pròpia persona interessada o per tercers que vinguen autenticats a través de la firma electrònica reconeguda.

En cas contrari, la dita documentació deurà presentar-se en el termini màxim de deu dies hàbils en suport paper original o còpia compulsada del document per qualsevol dels mitjans admissibles en dret, en qualsevol de les oficines de registre de l'Ajuntament i en els altres llocs que establix la normativa general de procediment administratiu, indicant el número de registre d'entrada assignat a la sol·licitud a què s'adjunta la dita documentació. La falta de presentació comportarà l'aplicació del règim general d'esmena de sol·licituds.

#### Article 26. Arxiu electrònic de documents

1. L'Administració Municipal podrà arxivar per mitjans electrònics tots els documents que es produïsquen en l'exercici de les seues funcions, de manera que es complisquen els termes previstos en la normativa de procediment administratiu comú i normativa autonòmica valenciana en matèria d'arxius. La reproducció en suport electrònic de documents en suport paper es farà de conformitat amb el procediment de compulsa previst en esta Ordenança.

2. L'arxiu de documents electrònics es realitzarà d'acord amb la normativa vigent en matèria de gestió documental quant al quadro de classificació, mètode de descripció i calendari de conservació.



3. Els mitjans o suports en què s'emmagatzemen els documents electrònics disposaran de les mesures de seguretat que garantisquen la integritat, l'autenticitat i la conservació dels documents arxivats, i en particular la identificació de les persones usuàries i el control d'accés.

4. L'Ajuntament de Massanassa podrà establir convenis o acords amb altres entitats per a l'arxiu definitiu dels seus documents electrònics, sempre que es complisquen les garanties previstes en este article.

#### Article 27. Accés als registres i arxius administratius electrònics

L'accés als documents emmagatzemats en mitjans electrònics es regirà per les previsions d'esta Ordenança relatives a l'accés a la informació i pels principis i normes aplicables a la protecció de la confidencialitat i privacitat de dades, així com pel que disposa l'òrgan municipal encarregat de l'avaluació i l'accés als documents.

### CAPÍTOL QUINT

#### INCORPORACIÓ DE TRÀMITS I PROCEDIMENTS A LA TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA

#### Article 28. Mecanisme d'incorporació de tràmits i procediments a la tramitació per via electrònica

1. La incorporació de procediments i tràmits per a la seua gestió electrònica per part de l'Ajuntament de Massanassa es durà a terme amb ple respecte de les garanties i procediments administratius establits en la normativa general de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i Procediment administratiu Comú, tenint en compte els objectius de simplificació administrativa.

2. L'aplicació de mitjans electrònics a la gestió de procediments, processos i servicis anirà precedida sempre d'una anàlisi de redisseny funcional i simplificació del procediment d conformitat amb els criteris establits en la normativa sobre accés electrònic dels ciutadans als servicis públics.

3. Les característiques dels procediments i tràmits que s'incorporen a l'Administració Electrònica s'hauran de definir sobre la base del corresponent projecte d'incorporació, d'acord amb el que preveu els articles següents.

4. Les previsions contingudes en este capítol també seran aplicables als supòsits següents:

- a. Al procediment de modificació dels procediments i tràmits que s'hagen incorporat a la tramitació per via electrònica.
- b. Al règim de funcionament dels instruments i servicis específics de l'Administració Electrònica.
- c. A la firma de convenis de col·laboració i cooperació amb altres administracions i entitats en matèria d'Administració Electrònica.
- d. Als procediments de comunicació i de relació amb altres Administracions Públiques.

### Article 29. Projecte d'Incorporació

Per a la inclusió d'un tràmit o procediment per a la seua gestió per via electrònica serà requisit imprescindible l'aprovació d'un Projecte d'Incorporació que haurà de contindre:

- a) Identificació dels tràmits i procediments que s'incorporen.
- b) Memòria justificativa de la incorporació.
- c) Identificació dels canals electrònics habilitats per a la realització del tràmit.
- d) Sistemes d'identificació i acreditació electrònica de la voluntat de la ciutadania per a cada un dels tràmits que s'incorporen.
- e) Programes i aplicacions electrònics que s'utilitzaran per a cada un dels tràmits i procediments que s'incorporen.
- f) Mesures de protecció de dades de caràcter personal i de valoració dels riscos.
- g) Informe sobre la gestió de la informació i el cicle de vida de la documentació, que incloga les garanties i necessitats de conservació i la seua disponibilitat.

### Article 30. Tramitació del Projecte d'Incorporació

1. Correspondrà als servicis tècnics municipals la redacció dels Projectes d'Incorporació. Per a l'elaboració del projecte podran subscriure's convenis de col·laboració amb altres Administracions Públiques a fi de demanar el suport tècnic de les mateixes.
2. Redactat el Projecte el mateix haurà de ser sotmés a informe de la Secretaria General de l'Ajuntament.
3. Emés el precitat informe l'expedient serà remés a l'Alcaldia per a la seua aprovació.

### Article 31. Catàleg de tràmits i procediments

Aprovada la incorporació d'un tràmit o d'un procediment a la seua tramitació per via electrònica, s'inclourà, als efectes informatius, en el catàleg de tràmits i procediments electrònics de l'Ajuntament, publicat en la seua pàgina web.

## CAPÍTOL SEXT.

### LA DIFUSIÓ ELECTRÒNICA DE LA INFORMACIÓ ADMINISTRATIVA

#### Article 32. Informació sobre l'organització i els servicis d'interés general

1. L'Administració Municipal facilitarà per mitjans electrònics, com a mínim a través de la pàgina web de l'Ajuntament, informació sobre:
  - a. La seua organització i les seues competències.
  - b. Els servicis que tinga encomanats o assumits.
  - c. Els procediments administratius que tramiten per mitjans electrònics, amb indicació dels requisits essencials i dels terminis de resolució i notificació, així com del sentit del silenci.
  - d. Les dades de localització, com són l'adreça postal, el número de telèfon i l'adreça de correu electrònic.
2. Es podrà difondre a través de mitjans electrònics qualsevol altra informació que es considere d'interés general per als ciutadans.
3. En la informació facilitada es farà constar la data d'actualització de la mateixa.
4. La incorporació de continguts a la informació administrativa accessible per mitjans electrònics es realitzarà d'acord amb els principis establits en esta Ordenança.

#### Article 33. Informació administrativa

L'Administració Municipal facilitarà a través de mitjans electrònics tota la informació administrativa que per prescripció legal o resolució judicial s'haja de fer pública, i s'especificarà en tots els casos l'òrgan administratiu autor de l'acte o disposició publicats. Sense perjudi d'afegir altres informacions l'Administració Municipal farà pública la següent informació:

- a. Els acords dels òrgans de govern.
- b. Les ordenances i reglaments municipals.
- c. El pressupost municipal.
- d. El Registre Municipal de Solares i Edificis a Rehabilitar.
- e. El contingut actualitzat dels instruments d'ordenació urbanística en vigor i de qualssevol actes de tramitació que siguen rellevants per a la seua aprovació o alteració.
- f. Els anuncis d'informació pública.
- g. Els procediments de contractació administrativa.
- h. Els procediments de concessió de subvencions.
- i. Els procediments de selecció de personal.

- j. Els impresos i formularis dels tràmits i procediments municipals.
- k. Butlletí d'informació municipal.

#### Article 34. Qualitat i seguretat en la web municipal

1. Els servicis de la web municipal estaran operatius les 24 hores del dia, tots els dies de l'any. Quan per raons tècniques es preveja que la web o alguns dels seus servicis poden no estar operatius, s'informarà d'això amb antelació suficient als usuaris indicant quins són els mitjans alternatius de consulta disponibles.
2. Es garantirà la seguretat de les pàgines web de les entitats incloses en l'àmbit d'aplicació d'esta Ordenança, per a garantir l'autenticitat i integritat de la informació exposada.
3. La web municipal complirà els estàndards d'accessibilitat i qualitat recomanats per a les Administracions Públiques, i en particular es garantirà que els servicis, informacions, tràmits i procediments objecte d'esta Ordenança siguin accessibles des dels principals navegadors i sistemes operatius de codi obert.
4. L'Administració Municipal de Massanassa no es fa responsable de la informació que es pugui obtenir a través de fonts externes que no depenguen d'elles, ni tampoc de les opinions que puguin expressar, a través de les pàgines web municipals, les persones no vinculades a les entitats i organismes integrants de la mateixa.

#### Article 35. Tauler d'Anuncis electrònic

1. La publicació d'actes i comunicacions que, per disposició legal o reglamentària s'haja de publicar per mitjà d'edictes en el tauler d'anuncis, es completarà amb la seua publicació en la seua electrònica de l'Ajuntament. L'accés al tauler d'edictes electrònic serà lliure.
2. El tauler d'edictes electrònic disposarà dels sistemes i mecanismes que garantisquen l'autenticitat, la integritat i la disponibilitat del seu contingut. Als efectes del còmput dels terminis que corresponga, s'establirà el mecanisme que garantisca la constatació de la data i hora de publicació dels edictes.
3. El tauler d'edictes electrònic estarà disponible les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, a través de la web municipal. Quan per raons tècniques es preveja que el tauler d'edictes electrònic pot no estar operatiu, s'haurà d'informar d'això a les usuàries i usuaris amb antelació suficient,, indicant quins són els mitjans alternatius de consulta del tauler que estiguen disponibles.

#### Article 36. Publicació oficial

La difusió d'informació i documentació per mitjans electrònics no substituïx la publicitat de les disposicions normatives i els actes que hagen de ser publicats en un butlletí oficial, conforme a l'Ordenament Jurídic.

La difusió d'informació i documentació per mitjans electrònics pot complementar la publicitat realitzada en butlletins oficials en suport paper, en aquells supòsits en què, per les limitacions d'este mig, no siga obligatori publicar el contingut complet de les disposicions o actes objecte de publicació.

## DISPOSICIÓ ADDICIONAL ÚNICA

La seu electrònica de l'Ajuntament de Massanassa garantix l'accés als seus continguts i servicis en les dos llengües oficials de la Comunitat Valenciana.

## DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

### Primera. Incorporació de tràmits i procediments actuals.

Els tràmits i procediments disponibles actualment per a la tramitació per via electrònica i que es relacionen en l'annex d'esta Ordenança, es consideraran incorporats a la tramitació electrònica i s'hauran d'incloure en el catàleg de tràmits i procediments electrònics de l'Ajuntament de Massanassa des del moment d'entrada en vigor d'esta Ordenança.

### Segona. Procediments en vigor.

Esta Ordenança no s'aplicarà als procediments iniciats amb anterioritat a la seua entrada en vigor.

### Tercera. Tauler d'anuncis electrònic.

El tauler d'anuncis regulat en la present Ordenança serà posat en funcionament com a màxim en el termini d'un any des de l'entrada en vigor de la mateixa.

### Quarta. Arxiu electrònic.

En el termini d'un any des de l'entrada en vigor de l'Ordenança haurà d'existir almenys una proposta sobre la posada en marxa, organització i funcionament de l'Arxiu electrònic previst en esta Ordenança.

## DISPOSICIONS FINALS

### Primera. Nous tràmits i procediments.

A partir de l'entrada en vigor d'esta Ordenança, qualsevol regulació que s'efectue de nous procediments i tràmits administratius, o modificació dels existents, haurà de preveure la possibilitat de la seua tramitació per mitjans electrònics i s'ajustarà a les condicions i requisits previstos en esta Ordenança. La seua regulació s'ajustarà al procediment d'incorporació previst en esta Ordenança.

### Segona. Adaptació normativa.

L'Ajuntament de Massanassa se compromet a adaptar la normativa municipal al que disposa esta Ordenança.

### Tercera. Entrada en vigor.

La present Ordenança entrarà en vigor a partir de l'endemà al de la seua publicació en el Butlletí Oficial de la Província.

**ANNEX. TRÀMITS I PROCEDIMENTS DISPONIBLES PER A LA SEUA GESTIÓ PER MITJANS ELECTRÒNICS**

**Instància genèrica.**

**Presentació de queixes i suggeriments.**

**Comunicació d'incidències en via pública.**

**Comunicació d'incidències ambientals.**

**Sol·licitud de certificat d'empadronament.**

**Sol·licitud de volant d'empadronament.**

**Inscripció en borsa de treball.**

**Sol·licitud de participació en proves selectives.**