

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

(Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas, nº 74, miércoles 8 de junio de 2011)

## **PREÁMBULO.**

El Ayuntamiento de Agüimes lleva años trabajando en diferentes proyectos relacionados con la Modernización municipal, en la puesta en marcha de servicios electrónicos y en definitiva en el impulso de la sociedad de la información y el conocimiento.

Se suele llamar Administración electrónica a aquel Modelo de Administración Pública basado en el uso de las nuevas tecnologías combinado con aquellos cambios organizativos y jurídicos necesarios con el objetivo de mejorar la eficacia interna, las relaciones interadministrativas y las relaciones con las empresas, organizaciones y personas.

El impulso del ejercicio del servicio público mediante la utilización de medios electrónicos se fundamenta en el artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Por otro lado, la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas de Modernización del Gobierno Local, ya estableció que 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.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, modificada por la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, de libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, ha pasado del impulso en la utilización de las TIC (previsto en las leyes anteriores) al reconocimiento del derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos. La Ley pretende dar el paso del "podrán" al "deberán", como se insiste en su Exposición de Motivos.

En este sentido, podemos afirmar que la implantación del uso de medios electrónicos por la Administración municipal demanda nuevas formas de actuación, mejorando la calidad, agilidad y rendimiento de los servicios electrónicos a los ciudadanos, aumentando la eficiencia en el uso de los recursos públicos, reduciendo costes, favoreciendo la integración interdepartamental y simplificando los procesos.

Por todo lo anterior se hace necesario que la Administración municipal, teniendo en cuenta la potestad de autoorganización prevista para las entidades locales en el artículo 4 de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local, se dote de un

instrumento normativo que, amparándose en los derechos de los ciudadanos reconocidos en la ley regule la relación electrónica de los ciudadanos y empresas con la Administración municipal y establezca los principios generales de actuación de las Áreas y servicios de municipales en cuanto a la prestación de servicios electrónicos.

Todos estos aspectos constituyen el contenido de esta Ordenanza que debe permitir la implantación decidida y eficiente del servicio público mediante la utilización de medios electrónicos en el Ayuntamiento de Agüimes.

En su Título I se determina el objeto y objetivos que rigen el servicio público por medios electrónicos en el Ayuntamiento de Agüimes y su ámbito de aplicación.

El Título II clarifica los principios, derechos y obligaciones que ampara la presente normativa. En este sentido, se considera que los derechos de los ciudadanos no son específicos para cada Administración ya que se encuentran recogidos y amparados por normas de rango legal y de carácter básico. En concreto, en el artículo 35 de la ley 30/1992 de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común y en el art 6 de la Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, modificada por la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, de libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. Por tanto, en la presente ordenanza nos remitimos a ambos articulados asumiendo la garantía de dichos derechos para aquellos ciudadanos que se relacionen con la Administración municipal. Al mismo tiempo, tenemos presente que los derechos de los ciudadanos no sólo comportan obligaciones para la Administración municipal sino también implican deberes por parte de la ciudadanía que recogemos también en esta normativa. Por último, se hace mención de los principios básicos que deben regir los servicios electrónicos en la Administración municipal teniendo en cuenta los principios que ya establece la ley 11/2007 e incluyendo algunos nuevos necesarios para la regulación municipal representando todos ellos el marco y el espíritu de la presente ordenanza.

El Título III se estructura en tres capítulos: en la primero, se desarrollan los mecanismos de identificación y autenticación de los ciudadanos. De forma paralela al ámbito ciudadano, se desarrollan los mecanismos para la identificación y autenticación del empleado público. El capítulo tercero recoge los preceptos en base a los cuales se van a establecer las relaciones de interoperabilidad.

El Título IV crea el Registro Electrónico, con determinación de sus reglas de funcionamiento.

El Título V recoge las comunicaciones electrónicas, resultando de singular importancia la regulación de la notificación practicada por medios electrónicos o informáticos.

El Título VI aborda la gestión electrónica de los procedimientos, estableciendo los

principios en que ha de basarse su tramitación, sus fases y la terminación del proceso.

El Título VII, sobre los documentos electrónicos y sus copias, se regula el sistema de copias electrónicas, tanto las realizadas a partir de documentos emitidos originariamente en papel, como las copias de documentos que ya estuvieran en soporte electrónico y las condiciones para realizar en soporte papel copia de originales emitidos por medios electrónicos y viceversa.

El Título VIII regula la Plataforma, Organización e impulso del ejercicio del servicio público mediante la utilización de medios electrónicos en el Ayuntamiento de Agüimes. En este sentido, se regula el Observatorio municipal de Administración Electrónica, como órgano asesor en materia de Administración electrónica y de control y seguimiento del Plan Municipal de Administración electrónica

## **TÍTULO I. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y SEDE ELECTRÓNICA.**

### **ARTÍCULO 1. OBJETO.**

1. La presente Ordenanza regula la utilización de medios electrónicos en el ámbito del Ayuntamiento de Agüimes y de sus organismos y entidades dependientes, para hacer posible la consecución más eficaz de los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a la ciudadanía que se derivan del artículo 103 de la Constitución y de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

2. A efectos de la presente Ordenanza se entenderá por medio electrónico cualquier mecanismo, equipo, instalación o sistema de tratamiento o transmisión de la información que permita almacenar o tratar datos o informaciones susceptibles de ser incorporados a un soporte electrónico, o transmitir dichos datos o informaciones mediante redes de comunicaciones electrónicas, además de las redes de telecomunicaciones y las utilizadas para radiodifusión, incluyendo cualesquier red de comunicación abierta o restringida como Internet, telefonía fija y móvil u otras.

### **ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN SUBJETIVO.**

1. La presente Ordenanza será de aplicación:

a) A las entidades que forman la Administración Municipal y sus organismos públicos, englobando a:

I. Los órganos administrativos, las Áreas y las unidades que integran el Ayuntamiento.

II. Los Organismos Autónomos municipales.

b) A las sociedades y fundaciones en las que sea mayoritaria la participación directa o indirecta del Ayuntamiento.

c) A las empresas concesionarias de servicios públicos municipales que, cuando así lo disponga el título concesional o lo aprueben sus órganos de gobierno, adoptarán las medidas oportunas para posibilitar la prestación de servicios públicos municipales a través de medios electrónicos.

d) A los ciudadanos, entendiéndolos como tales a las personas físicas y jurídicas cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento y con el resto de las entidades referidas en los apartados anteriores.

e) A las Administraciones Públicas que tengan relaciones por medios electrónicos con el Ayuntamiento, en aquellas materias que sean de competencia municipal.

2. La presente Ordenanza no será de aplicación en las actividades que se desarrollen en régimen de derecho privado.

### **ARTÍCULO 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN OBJETIVO.**

1. La Ordenanza se aplicará a las actuaciones en que participe el Ayuntamiento y que se realicen por medios electrónicos, concretamente a las siguientes:

- a) Las relaciones con los ciudadanos que tengan carácter jurídico administrativo.
- b) La consulta de los ciudadanos relativa a la información pública administrativa y a los datos administrativos que estén en poder del Ayuntamiento.
- c) La realización de los trámites y procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía electrónica, de conformidad con lo previsto en esta Ordenanza.
- d) El tratamiento de la información obtenida por el Ayuntamiento en el ejercicio de sus potestades.
- e) La utilización de los canales de prestación de servicios establecidos por el Ayuntamiento de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ordenanza.

2. Los principios generales contenidos en esta Ordenanza serán de aplicación a las comunicaciones y actuaciones de los ciudadanos no sometidas al ordenamiento jurídico administrativo y, de manera especial, a la comunicación de avisos y de incidencias, la presentación de reclamaciones y quejas, la formulación de sugerencias, la realización de preguntas a los órganos municipales, las peticiones y otras formas de participación, en tanto que no sean objeto de una regulación específica.

3. El ejercicio del derecho de acceso a la información administrativa por los miembros de la Corporación, se garantiza de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

### **ARTÍCULO 4. SEDE ELECTRÓNICA.**

1. Mediante la presente ordenanza se crea la sede electrónica del Ayuntamiento de Agüimes, que se establece en la siguiente dirección: <http://oat.aguimes.es>

2. La sede electrónica municipal es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de las redes de telecomunicaciones, cuya titularidad, gestión y administración corresponde al Ayuntamiento de Agüimes.

3. La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Agüimes posibilitará que los ciudadanos puedan ejercitar los derechos reconocidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y de cualesquiera otros que se establezcan por los Órganos de Gobierno del Ayuntamiento de Agüimes.

4. La sede electrónica será gestionada por los Servicios Informáticos del Ayuntamiento de Agüimes, encargándose de la administración de usuarios y el mantenimiento de los medios técnicos correspondientes al servidor central de la sede electrónica.

5. Mediante Resolución de la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Agüimes, se establecerán los requisitos técnicos y condiciones de funcionamiento de la sede electrónica.

6. Cualquier modificación de la dirección de la sede electrónica municipal, podrá ser acordada por el Órgano competente para el desarrollo de la presente Ordenanza que se creará de conformidad con lo establecido en el artículo 48 dándose la máxima difusión y publicidad de dicho cambio, que no comportará la obligación de modificar la presente ordenanza.

7. Toda sede electrónica dispondrá del siguiente contenido mínimo:

- a. Identificación de la sede, así como del órgano u órganos titulares y de los responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma.
- b. Información necesaria para la correcta utilización de la sede 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 propiedad intelectual.
- c. Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede.
- d. Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.
- e. Relación de los medios electrónicos a los que se refiere el artículo 27.4 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
- f. Relación de sistemas de firma electrónica que, conforme a lo previsto en esta ordenanza, sean admitidos o utilizados en la sede.
- g. Normas de creación del registro o registros electrónicos accesibles desde la sede.
- h. Información relacionada con la protección de datos de carácter personal, incluyendo un enlace con la sede electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos.
- i. En su caso, publicación de los diarios o boletines.
- j. En su caso, publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.
- k. Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.
- l. Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente.
- m. Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarque la sede.

- n. Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
- o. Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

8. Los órganos titulares responsables de la sede podrán además incluir en la misma otros servicios o contenidos, con sujeción a lo previsto en el artículo 10 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y en la presente ordenanza.

## **TÍTULO II. PRINCIPIOS, DERECHOS Y DEBERES.**

### **CAPÍTULO PRIMERO. PRINCIPIOS Y GARANTÍAS.**

#### **ARTÍCULO 5. PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.**

1. La actuación del Ayuntamiento en general, y la referida al impulso de la Administración Electrónica en particular, deberá ajustarse a los siguientes principios:

a) Principio de respeto 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 (LPDPC), por las demás leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y sus normas de desarrollo, así como al derecho al honor y a la intimidad personal y familiar.

b) Principio de igualdad. Que implica que, en ningún caso, el uso de medios electrónicos podrá implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con el Ayuntamiento 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.

En este sentido, el uso de los sistemas de comunicación telemática con el Ayuntamiento será voluntario y alternativo al uso de los sistemas tradicionales, que sólo se podrán configurar como obligatorios y exclusivos en aquellos casos en que una norma con rango legal así lo establezca.

c) Principio de accesibilidad a la información y a los servicios a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible garantizando, en la medida de lo posible, 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 las Administraciones Públicas establecidas en la Ley 30/1992, LRJ-PAC.

e) Principio de cooperación con otras Administraciones Públicas en la utilización de medios electrónicos, para garantizar tanto la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados como, en su caso, la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos.

En particular, se garantiza 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 garantía 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. En este sentido, sólo se requerirán a los ciudadanos aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.
  - h) Principio de responsabilidad en la calidad, veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios ofrecidos a través de medios electrónicos.
  - i) Principio de neutralidad tecnológica. La regulación de la utilización de los medios basados en las tecnologías de la información y la comunicación se hará de forma neutral mediante descripciones funcionales, con el fin de no obstaculizar el despliegue tecnológico.
  - j) Principio de simplificación administrativa. En el proceso de digitalización la Administración municipal procederá a la eliminación de trámites o actuaciones no relevantes, de acuerdo con la normativa de aplicación.
  - k) Principio de transparencia y publicidad del procedimiento, facilitando la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas.
  - l) Principio de intermodalidad de medios. En los términos previstos en esta Ordenanza y sus normas de desarrollo, un procedimiento iniciado por un medio podrá continuarse por otro diferente, siempre que se asegure la integridad y seguridad jurídica del conjunto del procedimiento.
- Los trámites y los procedimientos accesibles por vía electrónica podrán llevarse a cabo por los canales y medios electrónicos que determine el Ayuntamiento.

2. La utilización de las tecnologías de la información tendrá las limitaciones establecidas en el artículo 18.4 de la Constitución, la Ley 30/1992, LRJ-PAC, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, LOPD y el resto de normas específicas que regulan el tratamiento de la información, con pleno respeto a los derechos que los ciudadanos tienen reconocidos.

## **CAPÍTULO SEGUNDO. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS.**

### **ARTÍCULO 6. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN EL MARCO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.**

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

- a) A relacionarse con la Administración municipal a través de medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de LRJ-PAC, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar trámites y procedimientos, oponerse a resoluciones y actos administrativos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que les reconoce el



ordenamiento jurídico administrativo, con total validez y seguridad, en los procedimientos susceptibles de tramitación electrónica disponibles en sede electrónica y en los que sucesivamente se vayan incorporando.

- b) A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con esta Administración municipal.
- c) A la confidencialidad y protección de sus datos personales que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Administración municipal.
- d) A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de la Administración municipal.
- e) A participar en los procesos de mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos, y a recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas
- f) A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- g) A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.
- h) A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte del procedimiento en los que tenga la condición de interesado.
- i) A la conservación por la Administración municipal, en formato electrónico, de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- j) A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica reconocidos oficialmente.

2. El ejercicio de estos derechos se llevará a cabo según lo previsto en la normativa aplicable y en las previsiones de esta Ordenanza.

## **ARTÍCULO 7. DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EL MARCO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.**

1. Con el fin de garantizar el buen funcionamiento y gestión de la información, comunicaciones, procesos y aplicaciones de la administración electrónica, la actuación de las personas físicas y jurídicas y las demás Administraciones en el marco de su relación con este Ayuntamiento, debe estar presidida por los siguientes deberes:

- a) Deber de utilizar los servicios y procedimientos de la administración electrónica de acuerdo con el principio de buena fe, evitando su abuso.
- b) Deber de facilitar a la Administración municipal información veraz, completa, precisa y adecuada a los fines para los que se solicita.
- c) Deber de identificarse por medios electrónicos con la Administración municipal, cuando ésta así lo requiera.
- d) Deber de custodiar los elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas electrónicas con la Administración municipal.
- e) Deber de respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.



2. La Administración municipal velará por el cumplimiento de estos deberes, en el marco de lo previsto en la normativa aplicable y en esta Ordenanza.

### **TÍTULO III. IDENTIFICACIÓN Y AUTENTIFICACIÓN.**

#### **CAPÍTULO PRIMERO. DE LOS CIUDADANOS.**

#### **ARTÍCULO 8. MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN Y AUTENTIFICACIÓN DE LOS CIUDADANOS.**

1. La identificación de los interesados y la autenticación de sus actos en su relación con la Administración Municipal a través de la Sede Electrónica, se realizará con algunos de los siguientes mecanismos:

- a) Los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad. El régimen de utilización y los efectos de dicho documento se regirá por su normativa reguladora.
- b) Los sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido, admitidos por la plataforma de validación @firma de la Administración General del Estado.
- c) Sistemas de claves concertadas en un registro previo, este sistema requerirá el consentimiento expreso del ciudadano previo a la entrega de las claves en el que se regulará su alcance y condiciones.

1. La utilización de cualquiera de los mecanismos de identificación y autenticación recogidos en este artículo será requisito suficiente para identificar y entender acreditada la voluntad y consentimiento de los ciudadanos que presenten escritos o documentos electrónicos en cualquier procedimiento o trámite en la Sede Electrónica.

2. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, la Administración Municipal requerirá la subsanación de cualquier defecto formal ocasionado por el incumplimiento de los requisitos de identidad, integridad y autenticidad previstos en este artículo.

3. El uso de firma electrónica no excluye la obligación de incluir en el documento o comunicación electrónica los datos de identificación que sean necesarios de acuerdo con la legislación que le sea aplicable.

4. El uso por la ciudadanía de sistemas de firma electrónica implicará que el Ayuntamiento de Agüimes o sus organismos dependientes podrán tratar los datos personales consignados, a los efectos exclusivos de la verificación de firma

5. La utilización de los concretos mecanismos de identificación y autenticación de los recogidos en este artículo para cada procedimiento o trámite será el establecido por esta ordenanza o resoluciones posteriores del órgano competente.

#### **ARTÍCULO 9. IDENTIFICACIÓN Y AUTENTIFICACIÓN DE LOS CIUDADANOS POR FUNCIONARIO PÚBLICO.**

1. Para llevar a cabo la identificación y autenticación de los ciudadanos por

funcionario público habilitado conforme a lo previsto por el artículo 22 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, se requerirá que el funcionario esté dotado del correspondiente sistema de firma electrónica.

2. El ciudadano, por su parte habrá de identificarse ante el funcionario y prestar consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.

3. El Ayuntamiento o sus organismos dependientes mantendrán un registro actualizado de los funcionarios habilitados para la identificación y autenticación regulada en este artículo.

#### **ARTÍCULO 10. ACTUACIÓN POR MEDIO DE REPRESENTANTE.**

1. El Ayuntamiento podrá habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la presentación electrónica de documentos en representación de los interesados tal como lo establece el artículo 23 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

2. Las personas o entidades habilitadas para la presentación electrónica de documentos en representación de terceros deberán ostentar la representación necesaria para cada actuación, según lo establece el Artículo 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre LRJ-PAC, o en los términos que resulten de la normativa específica de la aplicación.

#### **CAPÍTULO SEGUNDO. DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.**

##### **ARTÍCULO 11. IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y AUTENTICACIÓN DEL EJERCICIO DE SU COMPETENCIA.**

1. Las respectivas áreas, órganos, servicios y unidades administrativas del Ayuntamiento de Agüimes sujetas al ámbito de aplicación de la presente Ordenanza podrán utilizar para identificarse sistemas de firma electrónica avanzada basados en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente.

- a) La Firma basada en el Documento Nacional de Identidad electrónico será el mecanismo prioritario de identificación para los empleados públicos de la Corporación municipal. El Ayuntamiento facilitará las medidas para que los empleados públicos puedan obtener este dispositivo de firma de una forma ágil.
- b) Excepcionalmente se podrá utilizar la Firma basada en certificado de empleado público al servicio de la Administración municipal. Por parte de resolución del órgano competente en materia de Administración electrónica, se identificarán los supuestos y causas de aplicación de este mecanismo de identificación dándoles cobertura.
- c) Se utilizarán, asimismo, sistemas de código seguro de verificación de documentos para su aplicación en las actuaciones automatizadas que se encuentran reguladas en el artículo siguiente.

2. Corresponderá a las personas identificadas en los certificados electrónicos el uso de los mismos en el ejercicio de sus funciones públicas con respecto a los límites que,

en cada caso, se hagan constar en aquéllas.

#### **ARTÍCULO 12. ACTOS ADMINISTRATIVOS AUTOMATIZADOS.**

1. Se admite también, en el ámbito de cobertura de la presente Ordenanza la utilización de la firma electrónica para la actuación administrativa automatizada entendida como aquella resultado de una aplicación informática programada para que opere automáticamente sin que, para su generación se precise la intervención personal y directa de la persona titular del órgano o puesto directivo identificado en el certificado.

2. La firma electrónica para la actuación administrativa automatizada se basará en cualquiera de los dispositivos siguientes:

- a) Certificado de sello electrónico que incluirá el número de identificación fiscal de la Administración o entidad pública y vinculará como firmante al órgano actuante o, en su caso, a la persona que ostenta la competencia.
- b) Código seguro de identificación
- c) En su caso, se podrán superponer ambos mecanismos de forma complementaria.

3. En la sede electrónica se establecerán:

- a) Los mecanismos para la verificación o validación de los documentos emitidos mediante este sistema.
- b) El órgano competente para la impugnación o la interposición de recursos

4. La firma electrónica automatizada podrá aplicarse en los siguientes supuestos:

- a) En actuaciones que consistan en la comunicación o declaración de un hecho, acto o acuerdo preexistente.
- b) En actuaciones que consistan en la constatación de los requisitos previstos en la normativa aplicable o, en la posterior declaración, en su caso, de la consecuencia jurídica predeterminada
- c) Expedición automática de recibos de presentación por el registro electrónico de la Administración.
- d) Actos automáticos de impulso del procedimiento y de mero trámite.
- e) Actuaciones automatizadas de comprobación y validación.
- f) Foliado automático de expedientes electrónicos.
- g) En otros que así se determine por el órgano competente y responsable de su gestión teniendo en cuenta el procedimiento establecido mediante resolución por el órgano competente en materia de Administración electrónica.

#### **CAPÍTULO TERCERO. RELACIONES DE INTEROPERABILIDAD.**

##### **ARTÍCULO 13. DEL INTERCAMBIO DE DOCUMENTOS Y DATOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS. INTEROPERABILIDAD INTERNA.**

1. El intercambio por medios electrónicos de documentos y datos para la gestión de los procedimientos y actuaciones administrativas por las entidades sujetas al ámbito de aplicación de la presente Ordenanza sustituirá, a todos los efectos, con plena validez y eficacia, a las certificaciones administrativas.

2. El consentimiento necesario para ejercer lo establecido en el presente artículo se recabará del interesado teniendo en cuenta lo establecido en el art 8.2 de la presente Ordenanza y siempre que así sea exigible según precepto establecido por la legislación sobre protección de datos debiendo abstenerse de solicitar la transmisión de datos si no consta expresamente dicho consentimiento.

3. El intercambio de datos tendrá los efectos derivados del objeto y la finalidad para la que fueron suministrados y los equivalentes en su caso, de la certificación a la que sustituyen.

#### **ARTÍCULO 14. RELACIONES DE INTEROPERABILIDAD CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.**

1. El intercambio de documentos y datos con otras Administraciones o entidades públicas no incluidas en el ámbito de aplicación de la presente Ordenanza se registrará por la norma que prevea dicho intercambio o por lo que se disponga en el correspondiente Convenio de colaboración.

2. Por parte del órgano competente en materia de Administración electrónica se establecerán los requerimientos tecnológicos necesarios para garantizar dicho intercambio teniendo en cuenta la compatibilidad técnica entre los sistemas utilizados por la Administración requirente y la cedente de los datos así como las medidas empleadas para preservar la autenticidad, integridad y confidencialidad de la transmisión. Asimismo se establecerán los criterios funcionales para asegurarla teniendo en cuenta que se deberán garantizar los siguientes contenidos mínimos:

- a) Los datos o documentos objeto del intercambio
- b) La finalidad para la que se efectúa
- c) La periodicidad, en su caso, de la transmisión
- d) La forma en que ha de efectuarse la transmisión
- e) En su caso, la constancia del previo consentimiento de las personas titulares de los datos, según lo establecido en el art 8.2 de la presente ordenanza

#### **TÍTULO IV. REGISTRO ELECTRÓNICO.**

##### **ARTÍCULO 15. CREACIÓN DEL REGISTRO ELECTRÓNICO.**

1. Mediante la presente ordenanza se crea y se regula el funcionamiento del Registro electrónico del Ayuntamiento de Agüimes.

2. El registro electrónico será gestionado por los Servicios Informáticos del Ayuntamiento de Agüimes, encargándose de la administración de usuarios y el mantenimiento de los medios técnicos correspondientes al servidor central del Registro Electrónico.

3. Mediante Resolución de la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Agüimes, se establecerán los requisitos técnicos y condiciones de funcionamiento del registro electrónico, incluyendo la creación de un fichero ajustado a las previsiones de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

4. 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. Tampoco tendrán la consideración de registro electrónico los dispositivos de recepción de fax, salvo aquellos supuestos expresamente previstos en el ordenamiento jurídico

#### **ARTÍCULO 16. ACCESO AL REGISTRO ELECTRÓNICO.**

1. El acceso al registro electrónico para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones, se llevará a cabo a través de la sede electrónica del Ayuntamiento mediante la conexión a la dirección <http://oat.aguimes.es>. El registro electrónico estará a disposición de los usuarios las veinticuatro horas del día, todos los días del año, salvo cuando razones de mantenimiento técnico u operativo lo impidan, hecho que se deberá informar a los usuarios con la máxima antelación posible y mientras dure esta situación. Esta información se publicará en la sede electrónica.

2. La presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones al registro electrónico tendrá los mismos efectos que la efectuada por el resto de medios admitidos en el art 38.4 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre LRJ-PAC.

#### **ARTÍCULO 17. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

1. Se podrán recibir a través del registro electrónico del Ayuntamiento de Agüimes todo tipo de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a dicho Ayuntamiento respecto de los cuales se haya establecido la posibilidad de su tramitación electrónica.

2. El registro electrónico de la corporación tendrá carácter voluntario para los administrados, excepto los supuestos de utilización obligatoria establecidos por ley o por las normas de creación de futuros procedimientos telemáticos en que se regule la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones a través del registro referido.

3. Podrán aportarse documentos que acompañen a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad.

#### **ARTÍCULO 18. RECHAZO DE DOCUMENTOS.**

1. El registro electrónico podrá rechazar los documentos electrónicos que se les presentan, en las siguientes circunstancias:
- a. Que contengan código malicioso o dispositivo susceptible de afectar a la integridad o seguridad del sistema.
  - b. Cuando no se cumplimenten los campos requeridos como obligatorios en la resolución de aprobación de los modelos normalizados, o cuando contengan incongruencias, omisiones u otras causas que impidan su tratamiento.

2. En los casos previstos en el apartado anterior, se informará de ello al remitente del documento, con indicación de los motivos del rechazo así como cuando ello fuera posible, de los medios de subsanación de tales deficiencias y dirección en la que pueda presentarse.

3. Cuando concurriendo las circunstancias previstas en el apartado 1, no se haya producido el rechazo automático 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 o eficacia.

#### **ARTÍCULO 19. ASIENTOS.**

1. La recepción de documentos electrónicos en el registro electrónico se producirá automáticamente, generando asientos de entrada que especificarán como mínimo, para cada documento electrónico, un número de referencia, el asunto al que se refiere, la fecha de recepción del documento, el órgano administrativo al que se dirige y hora de la presentación.

#### **ARTÍCULO 20. RECIBO.**

1. El registro electrónico emitirá automáticamente por el mismo medio un recibo firmado electrónicamente, mediante alguno de los sistemas de firma del artículo 18 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, con el siguiente contenido:

- a. Copia del escrito, comunicación o solicitud presentada, siendo admisible a estos efectos la reproducción literal de los datos introducidos en el formulario de presentación.
- b. Fecha y hora de presentación y número de entrada de registro.
- c. En su caso, enumeración y denominación de los documentos adjuntos al formulario de presentación o documento presentado, seguida de la huella electrónica de cada uno de ellos.
- d. Información del plazo máximo establecido normativamente para la resolución y notificación del procedimiento, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo, cuando sea automáticamente determinable.

#### **ARTÍCULO 21. CÓMPUTO DE PLAZOS.**

1. La fecha de entrada y/o de salida a efectos de cómputo de plazos tanto a los interesados como a la Administración municipal, se regirá por la fecha y hora oficial española en la sede electrónica del Ayuntamiento de Agüimes, que se acreditará mediante un servicio de consignación electrónica de fecha y hora.

2. A los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere a cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.

3. En sede electrónica estará disponible los días que se considerarán inhábiles a los efectos de los apartados anteriores. En todo caso, se considerarán inhábiles, a efectos

del Registro Electrónico los establecidos como festivos en el calendario oficial de la Comunidad Autónoma de Canarias y de fiestas insulares y locales de este municipio.

## **ARTÍCULO 22. INTEROPERABILIDAD.**

1. La tecnología o sistemas utilizados por el registro electrónico garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica, organizativa y procedimental, para la recepción de documentos dirigidos o presentados ante otras Administraciones Públicas con las que se encuentren suscritos convenios de colaboración.

El Ayuntamiento regulará los mecanismos y condiciones en que deban realizarse las transmisiones de datos entre órganos y unidades

## **TÍTULO V. DE LAS COMUNICACIONES Y LAS NOTIFICACIONES.**

### **ARTÍCULO 23. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.**

1. Los ciudadanos 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. La administración podrá utilizar medios electrónicos para realizar comunicaciones de su interés, con carácter informativo, cuando los ciudadanos hayan presentado su consentimiento.

3. La suscripción por el ciudadano a los temas de interés que se le ofrezcan desde la sede electrónica equivaldrá al consentimiento para la recepción de comunicaciones.

### **ARTÍCULO 24. TABLÓN DE EDICTOS ELECTRÓNICO.**

1. El tablón de edictos electrónico permitirá el acceso por medios electrónicos a la información que, en virtud de una norma jurídica o resolución judicial, se deba publicar o notificar mediante edictos. El acceso al tablón de edictos electrónico no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad del ciudadano.

2. El tablón de edictos electrónico se podrá consultar a través de sede electrónica, desde terminales instalados en la sede del Ayuntamiento de Agüimes y desde otros puntos de acceso electrónico que se determinen. En todo caso, se garantizará el acceso a todas las personas, así como la ayuda necesaria para lograr una consulta efectiva.

3. El tablón de edictos electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad de su contenido, en los términos previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC. En especial, a los efectos del cómputo de los plazos que corresponda, se establecerá el mecanismo que garantice la constatación de la fecha y hora de publicación de los edictos.



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

## **ARTÍCULO 25. PUBLICACIÓN OFICIAL.**

1. 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, conforme a las leyes. A pesar de ello, la difusión de información y documentación por medios electrónicos puede complementar la publicidad realizada en boletines oficiales en soporte papel, en aquellos supuestos en que, por las limitaciones de este medio, no sea obligatorio publicar el contenido completo de las disposiciones o actos objeto de publicación.

2. La Administración Municipal garantizará, en todo caso, el acceso electrónico a los diarios oficiales en que se publique información pública del Ayuntamiento de Agüimes.

## **ARTÍCULO 26. NOTIFICACIÓN.**

1. Para que la notificación se practique utilizando medio electrónico, es preciso que el interesado haya señalado dicho medio como preferente o haya consentido su utilización, ambas de forma expresa. Tanto la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento citados anteriormente podrán emitirse y recabarse, en todo caso, por medios electrónicos.

2. Para la eficacia de lo dispuesto en el presente artículo, todo aquel interesado que manifieste su voluntad de recibir notificación por medios electrónicos deberá disponer de una dirección de correo electrónico que cumpla los requisitos legalmente previstos en el artículo 59 de la Ley 30/1992 LRJ-PAC y los siguientes:

- a. Poseer identificadores de usuario y clave o claves de acceso para garantizar la exclusividad de su uso.
- b. Contar con mecanismos de autenticación que garanticen la identidad del usuario.
- c. Disponer de mecanismos de cifraje para proteger la confidencialidad de los datos.
- d. Cualquier otro que se fije normativamente.

3. La dirección de correo electrónico tendrá vigencia indefinida como dirección válida a efectos de notificación, excepto en los supuestos en que el titular solicite su revocación o modificación, por defunción de la persona física o extinción de la personalidad jurídica, cuando una resolución administrativa o judicial así lo ordene o por el transcurso de tres años sin que se utilice para la práctica de las notificaciones, supuesto en el cual será comunicado al interesado para que pueda expresar su interés por mantenerla activa; en caso contrario, se inhabilitará la dirección de correo electrónico.

4. Siempre con el cumplimiento de las obligaciones legales antes señaladas y con el fin de facilitar la notificación, la persona interesada podrá facilitar a la Administración o esta podrá utilizar otras direcciones de correo electrónico o números de teléfono móvil para enviar avisos auxiliares de la realización o, en su caso, intento de notificación electrónica o que esta se encuentra pendiente.

#### **ARTÍCULO 27. NOTIFICACIÓN EFECTIVA.**

1. La notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el acceso a su contenido en la dirección de correo electrónico. El sistema de notificación deberá acreditar las fechas y horas en que se produzca la recepción de la notificación en la dirección electrónica del interesado y el acceso al contenido del mensaje de notificación por parte del ciudadano notificado, así como cualquier causa técnica que imposibilite alguna de las circunstancias anteriores.

2. Cuando haya constancia de la recepción de la notificación en la dirección electrónica y transcurran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada a los efectos previstos en el artículo 59.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, salvo que de oficio o a instancia del interesado se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso a su dirección electrónica.

#### **ARTÍCULO 28. REVOCACIÓN.**

1. Durante la tramitación de los procedimientos, el interesado podrá requerir al órgano o entidad correspondientes que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, en cuyo caso se deberá usar cualquier otro medio admitido por el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC.

2. Igualmente, durante la tramitación de un procedimiento no electrónico, el interesado podrá requerir al órgano o entidad correspondientes que las notificaciones sucesivas se practiquen en la forma prevista en la presente Ordenanza.

#### **ARTÍCULO 29. NOTIFICACIÓN POR COMPARECENCIA ELECTRÓNICA.**

1. La notificación por comparecencia electrónica consiste en el acceso por el interesado, debidamente identificado, al contenido de la actuación administrativa correspondiente a través de la sede electrónica del órgano u organismo público actuante.

2. Para que la comparecencia electrónica produzca los efectos de notificación de acuerdo con el artículo 28.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, se requerirá que reúna las siguientes condiciones:

- a. Con carácter previo al acceso a su contenido, el interesado deberá visualizar un aviso del carácter de notificación de la actuación administrativa que tendrá dicho acceso.
- b. El sistema de información correspondiente dejará constancia de dicho acceso con indicación de fecha y hora.

**TÍTULO VI. EL PROCEDIMIENTO ELECTRÓNICO.****ARTÍCULO 30. PROCEDIMIENTO ELECTRÓNICO.**

1. En la sede electrónica figurará la relación de procedimientos que pueden tramitarse de forma electrónica.

2. Las diferentes entidades sujetas al ámbito de aplicación de la presente Ordenanza podrán incorporar sus procedimientos administrativos, servicios y trámites al medio electrónicos de conformidad con las disposiciones de esta Ordenanza. La incorporación es entendida como un concepto amplio abarcando también cualquier tipo de modificación de los procedimientos y trámites ya incorporados.

3. El proyecto de incorporación de un procedimiento o trámite al medio electrónico tendrá que contener los siguientes aspectos:

- a) Informe justificativo de la incorporación teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en la Guía para la incorporación de procedimientos a la Administración electrónica.
- b) Identificación de los trámites y procedimientos que se incorporan al medio electrónico.
- c) Identificación de los canales electrónicos que se hayan habilitado para la realización del trámite.
- d) Sistemas de identificación y acreditación electrónica de la voluntad del ciudadano para cada uno de los trámites que se incorporen, cuando aquellos sean necesarios.
- e) Adecuación a los modelos normalizados de solicitud según lo que se establece en la presente Ordenanza.
- f) Programas y aplicaciones electrónicos que se utilizarán para cada uno de los trámites que se incorporen teniendo en cuenta aquellos aspectos necesarios para poder evaluar tanto requisitos de seguridad como de adecuación a los principios y preceptos establecidos de Administración electrónica tal y como se establece en la presente Ordenanza.
- g) Informe sobre protección de datos de carácter personal y de valoración de los riesgos asociados.
- h) Gestión de la información y el ciclo de vida de la documentación que incluya las garantías y necesidades de conservación y su disponibilidad teniendo en cuenta los diferentes formatos y soportes.

4. La aprobación del proyecto de incorporación corresponde al órgano competente en materia de Administración electrónica previa consulta al órgano directivo competente en materia de Organización. Para ello, se deberá emitir un informe en el plazo de diez días hábiles desde la petición, aplicándose el régimen jurídico dispuesto en el procedimiento administrativo común.

5. Una vez aprobada la incorporación de un trámite o procedimiento al medio electrónico se incluirá a efectos de información a los ciudadanos en el catálogo de procedimiento y trámites electrónicos que se publicará en la sede electrónica municipal correspondiente

## **ARTÍCULO 31. MODELOS NORMALIZADOS.**

1. La iniciación de un procedimiento administrativo a solicitud del interesado por medios electrónicos requerirá la puesta a disposición de los interesados de los correspondientes modelos normalizados de solicitud en la sede electrónica, que deberán ser accesibles sin otras restricciones tecnológicas que las estrictamente derivadas de la utilización de estándares abiertos o de uso generalizado por la ciudadanía y criterios de comunicación y seguridad aplicables de acuerdo con las normas y protocolos nacionales e internacionales.

2. Por resolución de la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Agüimes, se aprobará los modelos normalizados para las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a dicho Ayuntamiento respecto de los cuales se haya establecido la posibilidad de su tramitación electrónica.

3. Los Modelos normalizados de solicitud deberán contener, como mínimo la información necesaria que permita su catalogación e incorporación al repositorio de documentos del Ayuntamiento con todas las garantías archivísticas y de conservación.

4. Los Modelos normalizados de solicitud de inicio contendrán, además, los siguientes apartados complementarios:

- a) La identificación del procedimiento del que forman parte y de la Unidad orgánica de inicio.
- b) La correcta identificación del interesado y de sus datos acreditativos.
- c) Los datos asociados a la representación del interesado contemplando tanto los datos vinculados al representado como al representante.
- d) La completa identificación de la documentación que se acompaña anexo al Formulario de inicio (en el caso en que sea necesario).
- e) El tratamiento del consentimiento del interesado.

5. Los Modelos normalizados para la aportación de documentación contendrán los datos necesarios para la identificación del expediente del que forman parte de manera que puedan ser asociados y vinculados al mismo.

6. Con el objeto de facilitar su uso, los modelos normalizados de solicitud podrán incorporar comprobaciones automatizadas respecto a la información aportada respecto a datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras Administraciones, o incluso ofrecer el formulario cumplimentado en todo o en parte al objeto de que el interesado verifique la información o, en su caso, la modifique o complete.

## **ARTÍCULO 32. INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.**

1. Los procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía electrónica se podrán iniciar a través de medios electrónicos a instancia de parte, mediante la presentación de solicitud, en el Registro Electrónico regulado en esta Ordenanza.

2. Las solicitudes electrónicas mencionadas en el apartado anterior deberán contener la firma electrónica reconocida del interesado o cualquier otro mecanismo de identificación y de acreditación que establezcan las normas de desarrollo de esta Ordenanza, y todos los demás requisitos establecidos en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC.

3. Los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica reconocida. La Administración podrá solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo y con carácter excepcional podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.

4. Con objeto de facilitar y promover su uso, los sistemas normalizados de solicitud podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras Administraciones e, incluso, ofrecer el formulario cumplimentado, en todo o en parte, con objeto de que el ciudadano verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.

### **ARTÍCULO 33. INSTRUCCIÓN DEL PROCEDIMIENTO UTILIZANDO MEDIOS ELECTRÓNICOS.**

1. Las aplicaciones y sistemas de información utilizados para la instrucción por medios electrónicos de los procedimientos deberán garantizar el control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables de los procedimientos así como la tramitación ordenada de los expedientes y facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos.

2. Los sistemas de comunicación utilizados en la gestión electrónica de los procedimientos para las comunicaciones entre los órganos y unidades intervinientes, a efectos de emisión y recepción de informes u otras actuaciones, deberán cumplir los requisitos de autenticidad, seguridad, integridad y conservación.

3. Cuando se utilicen medios electrónicos para la participación de los interesados en la instrucción del procedimiento a los efectos del ejercicio de su derecho a presentar alegaciones en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución o en la práctica del trámite de audiencia cuando proceda, se emplearán los medios de comunicación y notificación electrónicos.

### **ARTÍCULO 34. ACCESO DE LOS INTERESADOS A LA INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE TRAMITACIÓN.**

1. En los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad electrónicamente, el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición de la persona interesada un servicio electrónico de acceso restringido donde este pueda

consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información.

2. En el resto de los procedimientos se podrá igualmente consultar el estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

### **ARTÍCULO 35. CONTINUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO POR MEDIOS TRADICIONALES.**

Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se pueda tramitar totalmente en soporte electrónico se procederá, por parte del órgano competente a la reproducción en soporte papel de las solicitudes, comunicaciones u otros documentos electrónicos, para poder continuar con la tramitación del expediente, asegurándose en cualquier caso el archivo seguro de los documentos electrónicos originales.

En todo caso, para garantizar la concordancia entre los documentos electrónicos originales y los reproducidos en papel, en toda copia se hará constar la diligencia del funcionario competente que acredite la correspondencia y exactitud con el documento original. Estos documentos tendrán la consideración de copias auténticas, a los efectos de lo previsto en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC.

### **ARTÍCULO 36. TERMINACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.**

1. La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos garantizará la identidad del órgano que, en cada caso, esté reconocido como competente.

2. La resolución que ponga fin a un procedimiento electrónico cumplirá con los requisitos previstos en el artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC.

### **ARTÍCULO 37. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO.**

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

2. El foliado de los expedientes deberá llevarse a cabo mediante un índice electrónico, firmado o sellado por la Administración u órgano actuante. El índice garantiza la integridad del expediente y permite la recuperación de los distintos documentos que forman el expediente electrónico. La remisión de expedientes podrá ser sustituida a todos los efectos legales por la puesta a disposición del expediente electrónico, teniendo el interesado el derecho a obtener copia de conformidad con lo establecido en la presente Ordenanza.

### **ARTÍCULO 38. PAGO ELECTRÓNICO.**

1. La Administración Municipal habilitará en sede electrónica sistemas electrónicos que permitan el ingreso de tributos, multas, recargos u otras cantidades debidas a ella, mediante cargo en cuenta o tarjetas bancarias.
2. Dichos sistemas arbitrarán procedimientos de comprobación de la firma electrónica del mandante de la orden de pago, así como de custodia, durante cinco años, de la información relativa al no repudio de la orden de pago.
3. Los sistemas habilitados según apartados anteriores emitirán el correspondiente impreso justificativo del pago.
4. La realización del pago por medio telemático no supone alteración alguna en cuanto a las obligaciones de cualquier clase por las que sea responsable el interesado, en particular las relativas a la documentación y a la presentación de la documentación exigida.
5. La imposibilidad de realizar el pago por medio telemático no supone alteración alguna del cumplimiento de dicha obligación dentro de los plazos establecidos.
6. Por el órgano directivo competente en materia de administración electrónica se dictará resolución que regule el desarrollo e implantación de lo dispuesto en el presente artículo. En todo caso, se evacuará con carácter previo audiencia respecto a su ámbito competencial al órgano directivo competente en materia de hacienda.

### **TÍTULO VII. LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y SUS COPIAS.**

#### **ARTÍCULO 39. DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS APORTADOS POR LOS CIUDADANOS.**

1. De conformidad con el artículo 35.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, los interesados podrán aportar al expediente, en cualquier fase del procedimiento, copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada. La Administración Pública podrá solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo y con carácter excepcional, podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos. Las mencionadas imágenes electrónicas carecerán del carácter de copia auténtica.
2. Las imágenes electrónicas presentadas por los ciudadanos deberán ajustarse a los formatos y estándares aprobados para tales procesos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad. En caso de incumplimiento de este requisito, se requerirá al interesado para la subsanación del defecto advertido, en los términos establecidos en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre LRJ-PAC.



#### **ARTÍCULO 40. DOCUMENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO.**

1. El Ayuntamiento y sus organismos dependientes podrán emitir válidamente por medios electrónicos los documentos administrativos a los que se refiere el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre LRJ-PAC, siempre que cumplan los requisitos siguientes:

- a. Contener información de cualquier naturaleza.
- b. Que la información esté archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- c. Disponer de los datos de identificación que permitan su individualización, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.
- d. Incorporar una o varias firmas electrónicas realizadas mediante cualquiera de los sistemas previstos en el artículo 11 de la presente ordenanza.
- e. Incorporar alguna de las siguientes modalidades de referencias temporales, según las normas reguladoras de los respectivos procedimientos:
  - i) Marca de tiempo, entendiéndose por tal la asignación por medios electrónicos de fecha y, en su caso, de hora a un documento electrónico. La marca de tiempo será utilizada en todo aquellos casos en los que las normas reguladoras no establezcan la utilización de un sello de tiempo.
  - II) Sello de tiempo, entendiéndose por tal la asignación por medios electrónicos de una fecha y hora a un documento electrónico con la intervención de un prestador de servicios de certificación que asegure la exactitud e integridad de la marca de tiempo del documento.

3. La información relativa a las marcas y sellos de tiempo se asociará a los documentos electrónicos en la forma que determine el Esquema Nacional de Interoperabilidad. Los servicios de sellado de tiempo admitidos serán los que se ofrezcan como complementos a la plataforma de validación @firma.

#### **ARTÍCULO 41. ADICIÓN DE METADATOS A LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.**

1. Se entiende como metadato, a los efectos de esta ordenanza, cualquier tipo de información en forma electrónica asociada a los documentos electrónicos, de carácter instrumental e independiente de su contenido, destinada al conocimiento inmediato y automatizable de alguna de sus características, con la finalidad de garantizar la disponibilidad, el acceso, la conservación y la interoperabilidad del propio documento.

2. Los documentos electrónicos susceptibles de ser integrados en un expediente electrónico, deberán tener asociados metadatos que permitan su contextualización en el marco del órgano u organismo, la función y el procedimiento administrativo a que corresponde. Además, se asociará a los documentos electrónicos la información relativa a la firma del documento así como la referencia temporal de los mismos.

3. La asociación de metadatos a los documentos electrónicos aportados por los ciudadanos o emitidos por la Administración municipal será realizada por el órgano u organismo actuante, en la forma que en cada caso se determine.

4. Los metadatos mínimos obligatorios asociados a los documentos electrónicos, así como la asociación de los datos de la firma electrónica o de la referencia temporal de los mismos, serán los que se especifique en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

5. Una vez asociados los metadatos a un documento electrónico, no podrán ser modificados en ninguna fase posterior del procedimiento administrativo, con las siguientes excepciones:

- a) Cuando se observe la existencia de errores u omisiones en los metadatos inicialmente consignados.
- b) Cuando se trate de metadatos que requieran actualización, si así lo dispone el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

6. La modificación de los metadatos deberá ser realizada por el órgano competente y de conformidad con la normativa aplicable o de forma automatizada conforme a las normas que se establezcan al efecto.

7. Al margen de los metadatos mínimos obligatorios a que se refiere el apartado 4, los distintos órganos u organismos podrán asociar a los documentos electrónicos metadatos de carácter complementario, para las necesidades de catalogación específicas, realizando su inserción de acuerdo con las especificaciones que establezca el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

#### **ARTÍCULO 42. COPIAS ELECTRÓNICAS DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.**

1. Se considerarán copias auténticas, y por lo tanto con la eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre LRJ-PAC, las realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el propio interesado o por las Administraciones Públicas en los términos siguientes:

- a) Copias que no comportan cambio de formato ni contenido del documento electrónico original, tendrán la misma eficacia jurídica que el documento electrónico original.
- b) Copias que cambian el formato original, para que una copia electrónica de un documento electrónico tenga la condición de copia auténtica, deberán cumplirse los requisitos siguientes:
  - i) Que el documento electrónico original, que debe conservarse en todo caso, obre en poder de la Administración.
  - II) Que la copia sea obtenida conforme a las normas de competencia y procedimiento que en cada caso sea de aplicación, incluidas las de obtención automatizada.
  - III) Que incluya el carácter de copia entre los metadatos asociados.
  - IV) Que sea autorizada mediante firma electrónica conforme a los sistemas recogidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

2. Se podrán generar copias electrónicas auténticas a partir de otras copias electrónicas auténticas siempre que se observen los requisitos establecidos en los apartados anteriores.

3. Los órganos emisores de los documentos administrativos electrónicos o receptores de los documentos privados electrónicos, o los archivos que reciban los mismos, están obligados a la conservación de los documentos originales, aunque se hubiere procedido a su copiado conforme a lo establecido en el presente artículo, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 46 de la presente ordenanza.

4. Se considerará copia electrónica auténtica de documentos electrónicos presentados conforme a sistemas normalizados o formularios los siguientes:

- a) El documento electrónico, autenticado con el sello electrónico del órgano u organismo destinatario, resultado de integrar el contenido variable firmado y remitido por el ciudadano en el formulario correspondiente empleado en la presentación.
- b) La obtenida conforme a lo señalado en los apartados anteriores de este artículo.

#### **ARTÍCULO 43. COPIAS ELECTRÓNICAS DE DOCUMENTOS EN SOPORTE NO ELECTRÓNICO.**

1. Las copias electrónicas de los documentos en soporte papel o en otro soporte susceptible de digitalización realizadas por el Ayuntamiento o sus organismos dependientes, ya se trate de documentos emitidos por la Administración o de documentos privados aportados por los ciudadanos, se realizarán de acuerdo con lo regulado en el presente artículo.

2. A los efectos de esta ordenanza, se define como <<imagen electrónica>> el resultado de aplicar un proceso de digitalización a un documento en soporte papel o en otro soporte que permita la obtención fiel de dicha imagen. Se entiende así mismo por <<digitalización>> el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en un fichero electrónico que contiene la imagen codificada, fiel e íntegra, del documento.

3. Cuando la digitalización de documentos sea realizada por la Administración municipal, utilizando tanto procesos automatizados o manuales, las imágenes electrónicas obtenidas tendrán la naturaleza de copias electrónicas auténticas, con el alcance y efectos previstos en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre LRJ-PAC, si se cumplan los siguientes requisitos:

- a) Que el documento copiado sea un original o una copia auténtica.
- b) Que la copia electrónica sea autorizada mediante firma electrónica de empleado público que garantice su autenticidad e integridad utilizando los sistemas regulados en el artículo 11 de la presente ordenanza.
- c) Que las imágenes electrónicas estén codificadas conforme a alguno de los formatos y con los niveles de calidad y condiciones técnicas especificados en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- d) Que la copia electrónica incluya su carácter de copia entre los metadatos asociados.
- d) Que la copia electrónica sea obtenida conforme a las normas de competencia y procedimientos que en cada caso sean de aplicación, incluidas las de obtención automatizada.

4. No será necesaria la intervención del órgano administrativo depositario del documento administrativo original para la obtención de copias electrónicas auténticas, cuando las imágenes electrónicas sean obtenidas a partir de copias auténticas en papel emitidas cumpliendo los requisitos del artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre LRJ-PAC.

5. El procedimiento regulado en el presente artículo será de aplicación para los casos de que los interesados tengan que aportar copias compulsadas o cotejadas a los procedimientos. En estos supuestos, la oficina presencial receptora, deberá proceder a la obtención de la imagen digital de los documentos aportados y firmarlas electrónicamente conforme a lo mencionado en los apartados anteriores.

#### **ARTÍCULO 44. COPIAS EN PAPEL DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS ELECTRÓNICOS.**

Para que las copias emitidas en papel de los documentos públicos administrativos electrónicos tengan la consideración de copias auténticas deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a) Que el documento electrónico copiado sea un documento original o una copia electrónica auténtica del documento electrónico o en soporte papel original, emitidos conforme a lo previsto en la presente ordenanza.
- b) La impresión en el documento de un código (código de validación electrónica) generado electrónicamente con indicación de que el mismo permite contrastar la autenticidad de la copia mediante el acceso a los archivos electrónicos de Ayuntamiento o sus organismos dependientes.
- c) Que la copia electrónica sea obtenida conforme a las normas de competencia y procedimientos que en cada caso sean de aplicación, incluidas las de obtención automatizada.

#### **ARTÍCULO 45. DESTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS EN SOPORTE NO ELECTRÓNICO.**

1. Los documentos originales y las copias auténticas en papel o cualquier otro soporte no electrónico admitido por la ley como prueba, de los que se hayan generado copias electrónicas auténticas, podrán destruirse si se cumplen los requisitos siguientes:

- a) La destrucción requerirá una resolución adoptada por el órgano responsable del procedimiento o, en su caso, por el órgano responsable de la custodia de los documentos, previo el oportuno expediente de eliminación, en el que se determinen la naturaleza específica de los documentos susceptibles de destrucción, los procedimientos administrativos afectados, las condiciones y garantías del proceso de destrucción, y la especificación de las personas u órganos responsables del proceso. Las resoluciones que aprueben los expedientes de destrucción requerirán así mismo informe previo del responsable del Archivo municipal.
- b) Que no se trate de documentos con valor histórico, artístico o de otro carácter relevante que aconseje su conservación y protección, o en el que figuren firmas u otras expresiones manuscritas o mecánicas que confieran al documento un valor especial.

2. Se deberá incorporar al expediente de eliminación un análisis de los riesgos relativos al supuesto de destrucción de que se trate, con mención explícita de las garantías de conservación de las copias electrónicas y del cumplimiento de las condiciones de seguridad que, en relación con la conservación y archivo de los documentos electrónicos, establezca el Esquema Nacional de Seguridad.

#### **ARTÍCULO 46. ARCHIVO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS.**

1. La Administración municipal podrá archivar por medios electrónicos todos los documentos utilizados en el ejercicio de sus funciones.

2. El órgano directivo competente en materia de Archivo conjuntamente con el órgano directivo competente en materia de Administración electrónica determinará las políticas de creación y conservación del archivo electrónico, así como los criterios de control sobre la documentación del archivo electrónico: migración, ingreso, conservación, normas, acceso de seguridad, validación, soportes y mantenimiento.

### **TÍTULO VIII. PLATAFORMA, ORGANIZACIÓN E IMPULSO DEL EJERCICIO DEL SERVICIO PÚBLICO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS.**

#### **ARTÍCULO 47. LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.**

1. La Plataforma de Administración electrónica (AE) es un conjunto de soluciones, servicios de infraestructura y utilidades que se han desarrollado considerando la importancia estratégica de disponer, con carácter corporativo, de una base tecnológica común para el desarrollo efectivo de la gestión por medios tecnológicos, que evite el desperdicio de recursos y aproveche las sinergias propias relativas a las tecnologías de la información.

2. Las diferentes entidades que quieran incorporar sus procedimientos o trámites a la Administración electrónica deberán hacer uso de la Plataforma de AE teniendo en cuenta los siguientes principios básicos:

a) La Plataforma de AE será el principal instrumento tecnológico que permitirá que los trámites y procedimientos se gestionen mediante medios electrónicos facilitando el uso de elementos comunes de Administración electrónica entre todas las entidades sujetas al ámbito de aplicación de la presente Ordenanza.

b) Las diferentes entidades que deseen incorporar trámites y procedimientos al medio electrónico deberán seguir las disposiciones de esta Ordenanza.

#### **ARTÍCULO 48. ÓRGANO COMPETENTE PARA EL DESARROLLO DE LA ORDENANZA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.**

1. El órgano directivo competente en materia de Administración electrónica en el Ayuntamiento de Agüimes, ejercerá las siguientes funciones específicas en relación con la Administración electrónica y el desarrollo de la siguiente ordenanza:

a) Coordinar, supervisar, dirigir y participar en las actuaciones encaminadas a velar por la evolución hacia la Administración electrónica en las diferentes áreas y servicios municipales.

b) Gestionar y mantener la plataforma de Administración electrónica y los interfaces

de acceso a los servicios de tramitación telemática.

c) Coordinación y evaluación continua del catálogo de procedimientos realizado en cada área y servicio. También arbitrará los medios para que los procedimientos simplificados correctamente se vayan incorporando progresivamente al medio electrónico de conformidad con las disposiciones de esta Ordenanza

d) Aprobación del Modelo normalizado de solicitud conforme a las especificaciones de la presente Ordenanza.

e) Aprobación de las condiciones técnicas y de gestión en que deberán realizarse las siguientes actuaciones:

I. Las transmisiones de datos y documentos según lo establecido en la presente Ordenanza a efectos de simplificar la aportación de datos y documentos por los interesados.

II. Las condiciones de aplicación de la “fórmula de declaración responsable” en los trámites y procedimientos que se incorporen al medio electrónico.

III. Ámbitos y modelo de aplicación para las comunicaciones electrónicas.

IV. Consulta electrónica de información privativa.

V. Ámbitos y supuestos de aplicación de la generación automatizada de firma electrónica.

VI. Ámbitos y supuestos de aplicación de la compulsa electrónica de documentos.

VII. Presentación, gestión y almacenamiento de documentos electrónicos.

VIII. Generación de copias electrónicas de documentos originales en papel.

IX. Aquellas otras que se deriven de la aplicación de lo dispuesto en la presente Ordenanza.

f) Elaborar un informe preceptivo y obligatorio sobre la incorporación al medio electrónico de los distintos trámites y procedimientos verificando el cumplimiento de los preceptos jurídicos, técnicos y de gestión establecidos en la presente Ordenanza

g) Establecer los criterios de calidad que deberán cumplir todos los procedimientos administrativos iniciados por los diferentes Servicios municipales para su gestión electrónica.

2. En aquellas materias que guarden conexión respecto a otros ámbitos competenciales atribuidos a otros órganos municipales, se garantizará en todo caso la incoación de un expediente contradictorio evacuándose al efecto informe y audiencia en los términos derivados de la normativa sobre procedimiento administrativo común.

## **DISPOSICIONES ADICIONALES.**

### **PRIMERA.**

La Administración municipal promoverá la formación de los empleados públicos a su servicio en el conocimiento y a utilización de medios electrónicos para el desarrollo de sus actividades.

### **SEGUNDA.**

A partir de la entrada en vigor de la ordenanza, cualquier regulación que se efectúe de nuevos procedimientos y trámites administrativos o modificación de los existentes, deberá prever la posibilidad de su tramitación por medios electrónicos y se ajustará a

los requisitos previstos en esta ordenanza.

#### **TERCERA.**

Los preceptos derivados de la presente Ordenanza sólo vincularán a los procedimientos y servicios disponibles en la sede electrónica municipal cuya relación tal y como se establece en el artículo 30 será publicada en la misma para el adecuado conocimiento de los ciudadanos.

#### **CUARTA.**

La incorporación de procedimientos y servicios se pondrá en marcha de forma progresiva a partir de la entrada en vigor de la presente ordenanza. En la sede electrónica figurará la relación actualizada de procedimientos y servicios que podrán ser tramitados por medios electrónicos.

#### **QUINTA.**

En consonancia con lo previsto en el artículo 48 de la presente ordenanza, en el plazo de un año se propondrá la creación del órgano o unidad que en dicha disposición se contempla y, en su caso, el nombramiento de su titular o responsable.

#### **SEXTA.**

Del contenido de la presente ordenanza se realizará la mayor difusión posible entre la ciudadanía utilizando para ello los distintos canales de comunicación que se disponen con el fin de promover un mayor conocimiento en materia de administración electrónica.

#### **SÉPTIMA.**

Los conceptos empleados en la presente Ordenanza tendrán el sentido establecido en el anexo de definiciones recogido en la Ley 11/ 2007.

#### **NOVENA.**

Se deberá emitir una resolución sobre el funcionamiento técnico y organizativo, y responsable del Archivo municipal electrónico en el plazo máximo de un año a partir de la entrada en vigor de esta Ordenanza.

#### **DÉCIMA.**

A través de esta ordenanza se aprueban los procedimientos recogidos en el Anexo I que serán publicados en sede electrónica, sin perjuicio de los nuevos procedimientos que se vayan incorporando de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la presente ordenanza

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS.**

##### **PRIMERA.**

Esta ordenanza no se aplicará a los expedientes iniciados con anterioridad a su entrada en vigor aunque el procedimiento haya sido dado de alta en la sede electrónica.



**DISPOSICIÓN FINAL.****PRIMERA.**

Entrada en vigor. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 56.1, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, la publicación y entrada en vigor del Reglamento se producirá de la siguiente forma:

- a) El acuerdo de aprobación definitiva, conteniendo el texto íntegro de la referida disposición, se comunicará a la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- b) Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de las comunicaciones, el acuerdo y el texto íntegro de la disposición se publicarán en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas.

**ANEXO I.  
TRÁMITES Y GESTIONES MUNICIPALES DISPONIBLES ACTUALMENTE A TRAVÉS  
DEL PORTAL DEL AYUNTAMIENTO.**

CÓD	DESCRIPCIÓN	CÓD	UNIDAD ORGÁNICA
10005	Solicitud de Entrevista con el Alcalde	110	Alcaldía
10075	Solicitud para Realizar Reportajes Fotográficos y/o Grabaciones en el Municipio	110	Alcaldía
63015	Presentar Queja o Sugerencia	110	Alcaldía
43940	Solicitud para Estacionar Vehículo/s en Vado	121	Policía Local
60010	Solicitud para Cambiar/Ampliar el/los Vehículo/s Autorizado/s a Estacionar en el Vado	121	Policía Local
65010	Solicitud de Copia de Atestados e Informes de la Policía Local	121	Policía Local
65030	Solicitud de Informe que Indique que un Vehículo ha sido Retirado de la Vía Pública	121	Policía Local
65080	Reclamación Patrimonial Derivada de un Servicio Policial o del Depósito y Traslado de Vehículos	121	Policía Local
65105	Solicitud de Medición de Ruidos Nocturnos en Viviendas	121	Policía Local
65110	Solicitud de Permiso para Circulación Nocturna en Moto	121	Policía Local
65100	Solicitud de Autorización para la Celebración de Prueba Deportiva	121	Policía Local
65035	Presentación de Denuncia	121	Policía Local
58020	Solicitud del Servicio de Ayuda a Domicilio	1111	Servicios Sociales
58080	Solicitud del Servicio de Respiro Familiar	1111	Servicios Sociales
58025	Solicitud Admisión en Residencia para Tercera Edad	1111	Servicios Sociales
58055	Solicitud de Reconocimiento del Grado de Discapacidad	1111	Servicios Sociales
58115	Solicitud de Pensión No Contributiva de Jubilación e Invalidez	1111	Servicios Sociales
58220	Solicitud del Grado de Dependencia	1111	Servicios Sociales
58690	Solicitud Renovación Plaza en Residencia Escolar	1111	Servicios Sociales
58685	Solicitud Inicial de Plaza en la Residencia Escolar	1111	Servicios Sociales
58680	Solicitud Ayuda para Personas Mayores Dependientes	1111	Servicios Sociales
58675	Solicitud de Ayuda Económica Social a Colectivos o Asociaciones	1111	Servicios Sociales
58670	Simulación Cálculo Pensión No Contributiva	1111	Servicios Sociales
58565	Solicitud de ayudas individuales para minusválido	1111	Servicios Sociales
58560	Solicitud de ayudas individuales para tercera edad	1111	Servicios Sociales

58520	Solicitud de Teleasistencia	1111	Servicios Sociales
58345	Solicitud de Ayuda Económica Social a Personas	1111	Servicios Sociales
65050	Solicitud de Baja en el Censo de Animales de Compañía	1111	Servicios Sociales
65045	Solicitud de Alta en el Censo de Animales de Compañía	1111	Servicios Sociales
58740	Solicitud de Ayuda Psicológica	1111	Servicios Sociales
58735	Solicitud Ayuda Emigrante Canario Retornado	1111	Servicios Sociales
58730	Solicitud de Admisión en Centro de Estancia Diurna o Centro de Día	1111	Servicios Sociales
58725	Solicitud de Admisión en Centro para Personas con Discapacidad	1111	Servicios Sociales
58715	Solicitud de cambio de datos de Perceptores de PNC, PCI o FAS	1111	Servicios Sociales
58710	Solicitud de Admisión en Aula de Atención Temprana	1111	Servicios Sociales
58705	Solicitud de Guarda Voluntaria de Menores	1111	Servicios Sociales
58700	Solicitud de Acogimiento familiar de menor no determinado	1111	Servicios Sociales
58695	Solicitud de acogimiento familiar de menor determinado	1111	Servicios Sociales
58210	Solicitud de Tarjeta Europea de Aparcamiento para Personas con Movilidad Reducida	1111	Servicios Sociales
58525	Solicitud de Prestación Canaria de Inserción	1111	Servicios Sociales
58005	Reclamaciones de Diferentes Sectores	1115	Consumo (OMIC)
59010	Solicitud de Hojas de Reclamaciones y Carteles Alusivos	1115	Consumo (OMIC)
59005	Solicitud de Acceso a Documentación Técnica y Legislativa Vinculada a Consumo y/o Asesoría sobre Consumo	1115	Consumo (OMIC)
59000	Contestación de Empresas a Reclamaciones Presentadas	1115	Consumo (OMIC)
81010	Solicitud certificado Aptitud Manipular Alimentos	1115	Consumo (OMIC)
31242	Solicitud referente a Instalación de Puesto de Mercadillo	1117	Mercadillo
31245	Solicitud referente a Variación en Puesto de Mercadillo	1117	Mercadillo
31246	Solicitud referente a Renovación de Licencia de Puesto de Mercadillos	1117	Mercadillo
31244	Solicitud referente a Baja en Puesto de Mercadillo	1117	Mercadillo



31243	Solicitud referente a Cambio de Titular en Puesto del Mercadillo	1117	Mercadillo
31248	Solicitud de Licencia para el Ejercicio de Venta Ambulante	1117	Mercadillo
71005	Solicitud de Alquiler/Cesión de Instalaciones Culturales	1411	Cultura
71060	Solicitud de Material para la Celebración de Actos Culturales	1411	Cultura
71080	Solicitud de Colaboración para Actividades Culturales	1411	Cultura
74005	Solicitud de Uso de Instalaciones Deportivas	1411	Cultura
71085	Solicitud de Actos Culturales en la Vía Pública	1411	Cultura
71075	Solicitud de Ayuda Económica para Actividades Culturales	1411	Cultura
71065	Solicitud de Material y Mantenimiento de los Locales Cedidos a los Colectivos Culturales para Ensayar	1411	Cultura
71070	Solicitud de Publicación/Edición de Libros, Videos, CD por el Ayuntamiento	1411	Cultura
71035	Solicitud de Baja en la Escuela de Música	1421	Escuela Municipal de Música
71040	Solicitud de Devolución de Matrícula Escuela de Música	1421	Escuela Municipal de Música
71055	Solicitud de Certificado de Cursos Realizados en la Escuela Municipal de Música	1421	Escuela Municipal de Música
71045	Solicitud de Bonificación en la Matrícula en la Escuela Municipal de Música	1421	Escuela Municipal de Música
74015	Solicitud de Material Deportivo por parte de Centros Escolares y/o Entidades Deportivas	1510	Deportes
74025	Solicitud de Subvención para la Realización o Participación en Evento y/o Actividad Deportiva	1510	Deportes
74035	Solicitud de Devolución de Cuotas por Actividades Deportivas	1510	Deportes
74030	Presentación de Currículum Deportivo	1510	Deportes
74020	Solicitud de Subvención para Entidad o Club Deportivo	1510	Deportes
74010	Solicitud de Exención o Bonificación de Servicio Deportivo	1510	Deportes
71090	Solicitud de ayuda ó subvención por participación en una Romería de las Fiestas Municipales	1711	Festejos
71095	Solicitud de Material para Celebración de Fiestas	1711	Festejos
10025	Petición de copia de un expediente	2110	Secretaría General
63045	Solicitud de Ampliación de Plazo de Subsanción	2110	Secretaría General
63040	Renuncia a la Tramitación de un Expediente	2110	Secretaría General
43960	Solicitud de Información de Expediente en Trámite	2110	Secretaría General
10030	Solicitud de Certificado de Distancia	2111	Exposición Pública

22020	Solicitud de Baja en Padrón de Habitantes por Defunción	2113	Estadística
22021	Solicitud de Baja en Padrón de Habitantes por Cambio de Residencia	2113	Estadística
22022	Solicitud de Baja en Padrón de Habitantes por Inscripción Indevida	2113	Estadística
22030	Solicitud de Modificación de Datos Personales a Efectos del Padrón de Habitantes	2113	Estadística
22045	Solicitud de Certificado de Convivencia	2113	Estadística
22065	Reclamación - por parte de la Ciudadanía española- A la Oficina del Censo Electoral	2113	Estadística
22200	Solicitud de Alta por Nacimiento en el Padrón de Habitantes	2113	Estadística
22205	Solicitud de Alta por Omisión en el Padrón de Habitantes	2113	Estadística
22207	Solicitud Cambio de Domicilio en el Padrón de Habitantes	2113	Estadística
22208	Solicitud de Alta en el Padrón de Habitantes por traslado de Residencia	2113	Estadística
22210	Solicitud Renovación de la Inscripción Padronal para la Ciudadanía Extranjera No Comunitaria sin Autorización de Residencia Permanente	2113	Estadística
22215	Solicitud de Inscripción y/o Reclamación del Censo Electoral de la Ciudadanía de la Unión Europea - No española - en relación a las Elecciones al Parlamento Europeo y a las Municipales	2113	Estadística
41010	Solicitud de Compensación de Deudas	2221	Tesorería
43285	Solicitud de devolución de garantía provisional	2221	Tesorería
41005	Solicitud de Devolución de Ingresos Indevidos por duplicidad de pago	2224	Rentas
43010	IBI. Declaración Catastral: Cambio de cultivo o Aprovechamiento, Cambio de Uso o Demolición o Derribo de Bienes Inmuebles	2224	Rentas
43020	IBI. Declaración Catastral: Alteración de la Titularidad y Variación de la Cuota de Participación en Bienes Inmuebles	2224	Rentas
43040	IBI. Solicitud de exención en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de naturaleza Urbana motivada por ser inmueble destinado a la Enseñanza por centros docentes acogidos, total o Parcialmente parcialmente, al régimen de concierto educativo	2224	Rentas
43050	IBI. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana motivada por ser inmueble declarado Expresa e Individualizadamente Monumento o Jardín Histórico de Interés Cultural	2224	Rentas
43075	IBI. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana motivada por tratarse de un Inmueble que Constituye el Objeto de la Actividad de una Empresa de Urbanización, Construcción y Promoción Inmobiliaria	2224	Rentas
43105	Solicitud de Exención en el IVTM motivada por estar el vehículo matriculado a nombre de minusválido para su uso exclusivo	2224	Rentas
43115	IVTM. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica por ser un Vehículo con Antigüedad mínima de 25 años	2224	Rentas
65115	Identificación del Conductor / Infracciones de Tráfico	2224	Rentas
65015	Pliego de Descargo de denuncia (Infracciones Tráfico)	2224	Rentas
43985	IBI. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana motivada por ser Inmueble Propiedad del Estado, de las Comunidades Autónomas o de las Entidades Locales	2224	Rentas



43980	IBI. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana motivada por ser Inmueble de la Iglesia Católica o de Asociaciones Confesionales No Católicas Legalmente reconocidas	2224	Rentas
43915	Recurso de Reposición: Tasa por Otorgamiento de Licencia Urbanística motivado por existir Error material en el Cálculo de la Liquidación	2224	Rentas
43825	IIVTNU. Solicitud de Liquidación del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	2224	Rentas
43785	IVTM. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica motivada por la clase de Carburante que consume el Vehículo	2224	Rentas
43665	Recurso de Reposición: Tasa por Asistencia y Estancia en Escuelas y Guarderías Infantiles	2224	Rentas
43540	Recurso de Reposición: Tasa por Ocupaciones del Subsuelo, Suelo y Vuelo de la Vía Pública	2224	Rentas
43535	Recurso de Reposición: Tasa por Ocupación de Terrenos de Uso Público Local con mercancías, materiales de construcción, escombros, vallas, puntales, asnillas, andamios y otras Instalaciones análogas	2224	Rentas
43520	Recurso de Reposición: Tasa por Ocupación del Dominio Público con Mesas, Sillas, Tribunas, Tablados y Otros Elementos Análogos con Finalidad Lucrativa	2224	Rentas
44140	Recurso Potestativo de Reposición sobre el Procedimiento Sancionador en Materia de Tráfico (Multas) previo al Contencioso Administrativo	2224	Rentas
44135	Recurso de Reposición contra el Procedimiento Recaudatorio	2224	Rentas
44130	Recurso de Reposición contra la Diligencia de Embargo	2224	Rentas
44120	Recurso de Reposición en el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía) motivado por existir Error material en el Cálculo de la Liquidación	2224	Rentas
44115	Solicitud de Certificado de Bienes y Actividades Lucrativas	2224	Rentas
44035	IVTM. Solicitud de Devolución de Ingresos Indevidos en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica por no aplicarse el Prorratio	2224	Rentas
44030	IVTM. Solicitud de Bonificación Vehículos Históricos en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	2224	Rentas
44025	IBI. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana motivada por ser Inmueble perteneciente a Cruz Roja Española	2224	Rentas
44020	IBI. Solicitud de Exención Convenio Internacional o Inscritos Inmuebles de Gobierno Extranjero en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles	2224	Rentas
44150	Solicitud de Devolución de Ingreso de Tasa	2224	Rentas
44145	Solicitud de Devolución por Prorratio en el Impuesto sobre Actividades Económicas motivada por cese de la Actividad	2224	Rentas
43340	Recurso de Reposición contra la Providencia de Apremio	2224	Rentas
43335	Recurso de Reposición: Tasa Basura por Error Material	2224	Rentas
43325	Recurso de Reposición: ICIO (Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras) por existir Error material en el Cálculo de la Liquidación	2224	Rentas
43320	Recurso de Reposición: IAE (Impuesto sobre Actividades Económicas)	2224	Rentas
43310	Recurso de Reposición: IBI y Actos de Gestión Catastral (Impuesto sobre Bienes Inmuebles)	2224	Rentas



43300	Recurso de Reposición en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	2224	Rentas
43270	Solicitud de Instalación de Vados	2224	Rentas
43225	Solicitud de Baja de Vado	2224	Rentas
43110	IVTM. Solicitud de Exención Vehículos Agrícolas en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	2224	Rentas
43085	Solicitud de Modificación de Datos de Domicilio Fiscal	2224	Rentas
43070	IBI. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana motivada por ser una Vivienda de Protección Oficial	2224	Rentas
43045	IBI. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana motivada por ser el Titular del Inmueble una Entidad sin Fines Lucrativos	2224	Rentas
43030	IBI. Declaración Catastral: Nueva Construcción, Ampliación, Reforma o Rehabilitación de Bienes Inmuebles	2224	Rentas
41015	Solicitud de Fraccionamiento de Pago	2224	Rentas
43005	IBI. Declaración Catastral: Agregación, Agrupación, Segregación, División de Bienes Inmuebles	2224	Rentas
81090	Solicitud de Calificación como Empresa I+E	3111	Agencia de Desarrollo Local
81185	Solicitud Microcréditos Autoempleo	3111	Agencia de Desarrollo Local
71030	Solicitud de Divulgación de Información (Cuña Televisiva-Radiofónica/Pantalla Fija/Reportaje Informativo)	3200	Medios Audiovisuales
81075	Solicitud de Oferta de Empleo por parte de las Empresas	3311	Agencia de Desarrollo Rural
81175	Solicitud de Inscripción en la Bolsa de Empleo	3311	Agencia de Desarrollo Rural
81170	Solicitud de Visita de Técnico a Granjas Agrícolas y Ganaderas para Asesoramiento	3311	Agencia de Desarrollo Rural
58570	Solicitud de Subvención para Proyecto de Cooperación	3510	Solidaridad
58580	Solicitud de Recursos para Actividades	3510	Solidaridad
58585	Justificación de Subvención Otorgada por el Ayuntamiento	3510	Solidaridad
58575	Solicitud de Reformulación de Proyectos	3510	Solidaridad
31124	Solicitud de Baja en la Licencia Municipal de Apertura	4113	Industria
31261	Solicitud de Ampliación de los Plazos establecidos en la Tramitación de un Expediente	4113	Industria
31126	Solicitud de Cesión de Trámites Administrativos	4113	Industria
31238	Solicitud de Celebración de Fiesta de Navidad y/o Fin de Año	4113	Industria
31240	Licencia de Apertura de Actividad No Clasificada	4113	Industria
31241	Licencia de Apertura y Puesta en Funcionamiento de Actividad Clasificada	4113	Industria
60045	Solicitud Cambio de Vehículo para Auto Taxi	4114	Transporte
60110	Solicitud de Autorización para Conducción de Vehículo de Transporte Ligero de Mercancías	4114	Transporte
60105	Solicitud de Autorización Municipal para conducción de Auto Taxi	4114	Transporte
60065	Solicitud de Cambio de Vehículo para Transporte de Mercancías	4114	Transporte



60090	Solicitud de Licencia Municipal para Auto Taxi	4114	Transporte
60100	Solicitud de Licencia Municipal para Vehículo de Transporte Ligero de Mercancías	4114	Transporte
58530	Solicitud de subvención para la Rehabilitación de Viviendas en el Medio Rural	4141	Vivienda
58645	Solicitud de Subrogación por Separación de Vivienda de Protección Oficial	4141	Vivienda
58660	Solicitud de Vivienda de Primera Necesidad	4141	Vivienda
58655	Solicitud de Renuncia a Vivienda de Protección Oficial	4141	Vivienda
58640	Solicitud de Subrogación Mortis Causa de VPO	4141	Vivienda
58590	Solicitud de Preinscripción para la Promoción de VPO	4141	Vivienda
58595	Solicitud de Actualización de Datos de Solicitudes de VPO	4141	Vivienda
58635	Comunicación de Deficiencias en VPO	4141	Vivienda
58665	Solicitud de Inspección Sanitaria	4300	Sanidad
59015	Solicitud de Inspección de Consumo	4300	Sanidad
65155	Queja por molestias ocasionadas por animales	4300	Sanidad
41398	Solicitud de Cambio de Titularidad en el Servicio de Abastecimiento de Agua Potable	4610	Aguas
44065	Solicitud Baja Agua	4610	Aguas
44085	Reclamación por Anomalías en el Servicio de Aguas	4610	Aguas
58755	Solicitud de bonificación en el suministro de agua por ser familia numerosa	4610	Aguas
44105	Solicitud de certificado de potabilidad del agua suministrada	4610	Aguas
44100	Solicitud de hoja descriptiva para obtener informe-enganche acometida a red general de abastecimiento de agua	4610	Aguas
44095	Solicitud de baja de la cuota de basura	4610	Aguas
44090	Solicitud de Cambio de Tarifa de Agua de Obra a Doméstica	4610	Aguas
44075	Solicitud de Reenganche por Interrupción del Servicio de Agua	4610	Aguas
44060	Solicitud de Alta para Suministro de Agua para labranza	4610	Aguas
43945	Solicitud de Alta en el Suministro de Agua para Uso de Obras	4610	Aguas
43955	Solicitud de Alta en el Suministro de Agua para Uso Industrial	4610	Aguas
44055	Solicitud alta agua contador patrón o zonas comunes	4610	Aguas
44050	Solicitud Alta Agua Vivienda Antigua	4610	Aguas
43195	Solicitud de Alta en el Suministro de Agua para vivienda	4610	Aguas
44070	Solicitud de Cambio de Titular en el Suministro de Agua por Defunción	4610	Aguas