

ORDENANZA DE ADMINISTRACION ELECTRONICA DEL AYUNTAMIENTO DE TORRENT

INDICE

<i>EXPOSICIÓN DE MOTIVOS</i> _____	6
<i>CAPÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES</i> _____	10
Artículo 1. Objeto _____	10
Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo _____	10
Artículo 3. Ámbito de aplicación objetivo _____	11
<i>CAPÍTULO SEGUNDO. PRINCIPIOS GENERALES</i> _____	13
Artículo 4. Principios rectores de la administración electrónica en el ámbito de la Administración municipal de Torrent. _____	13
Artículo 5. Principios organizativos de la administración electrónica. _____	13
Artículo 6. Principios generales de la difusión de la información administrativa electrónica _____	15
Artículo 7. Principios generales del acceso electrónico de los ciudadanos y las ciudadanas al procedimiento administrativo _____	16
Artículo 8. Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación interadministrativa en materia de administración electrónica _____	17
<i>CAPÍTULO TERCERO. DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA</i> _____	19
Artículo 9. Derechos de la ciudadanía en el marco de la administración electrónica _____	19
Artículo 10. Deberes de los ciudadanos en el marco de las relaciones administrativas realizadas a través de medios electrónicos _____	20
<i>CAPÍTULO CUARTO. LA SEDE ELECTRÓNICA</i> _____	21
Artículo 11. Sede electrónica del Ayuntamiento de Torrent _____	21
Artículo 12. Calidad, usabilidad y accesibilidad _____	21
Artículo 13. Información administrativa por medios electrónicos _____	22
Artículo 14. Tablón de edictos electrónico _____	24
Artículo 15. La carpeta ciudadana _____	25
Artículo 16. Ventanilla única _____	25
Artículo 17. Validación de copias verificables _____	25
Artículo 18. Acceso a los contenidos de la sede electrónica _____	26
Artículo 19. Seguridad _____	27
<i>CAPÍTULO QUINTO. IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN</i> _____	28
Artículo 20. Formas de identificación y autenticación de los ciudadanos _____	28

Artículo 21. Identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía por parte de un funcionario público _____	28
Artículo 22. Representación _____	29
Artículo 23. Formas de identificación y autenticación de la Administración Municipal. _____	29
<i>CAPÍTULO SEXTO. EL REGISTRO ELECTRONICO</i> _____	31
Artículo 24. Régimen general del Registro Electrónico _____	31
Artículo 25. Información a los usuarios _____	32
Artículo 26. Funciones del Registro Electrónico _____	32
Artículo 27. Funcionamiento _____	33
Artículo 28. Requisitos para la admisión de documentos _____	34
Artículo 29. Denegación del registro _____	34
Artículo 30. Efectos de la presentación _____	35
Artículo 31. Cómputo de plazos _____	35
Artículo 32. Autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación del contenido de los asientos electrónicos _____	36
<i>CAPÍTULO SÉPTIMO. LAS COMUNICACIONES Y LAS NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS</i> _____	37
Artículo 33. Comunicaciones electrónicas _____	37
Artículo 34. Notificaciones electrónicas _____	38
Artículo 35. Elección del medio de notificación _____	38
Artículo 36. Notificaciones electrónicas obligatorias _____	39
Artículo 37. Práctica de la notificación a través de la dirección electrónica habilitada _____	40
Artículo 38. Notificación mediante recepción en dirección de correo electrónico _____	42
Artículo 39. Notificación por comparecencia electrónica _____	43
Artículo 40. Efectos de la notificación _____	43
Artículo 41. Notificaciones a través del sistema de notificaciones electrónicas de la Generalitat _____	43
<i>CAPÍTULO OCTAVO. LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS ELECTRÓNICOS</i>	45
Artículo 42. Documentos electrónicos _____	45
Artículo 43. Metadatos _____	45
Artículo 44. Copias electrónicas y copias en soporte papel. _____	46

Artículo 45. Destrucción de documentos en soporte electrónico	47
Artículo 46. Archivo de documentos electrónicos	48
Artículo 47. Acceso a documentos electrónicos y copias	48
CAPÍTULO NOVENO. GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS	
<hr/>	
Artículo 48. Principios generales de la gestión electrónica de procedimientos administrativos	49
Artículo 49. Procedimientos tramitados por vía electrónica	50
Artículo 50. Expediente electrónico	50
Artículo 51. Iniciación	50
Artículo 52. Instrucción del procedimiento utilizando medios electrónicos	51
Artículo 53. Presentación de alegaciones, documentos y declaración responsable	52
Artículo 54. Certificados electrónicos	53
Artículo 55. Transmisiones de datos.	54
Artículo 56. Acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación	55
Artículo 57. Terminación de los procedimientos por medios electrónicos	55
Artículo 58. Órganos unipersonales y colegiados	55
Artículo 59. Desistimiento o renuncia	56
Artículo 60. Actuación administrativa automatizada	56
CAPÍTULO DÉCIMO. TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ACCESIBLES POR VÍA ELECTRÓNICA	
<hr/>	
Artículo 61. Procedimientos incorporados a la tramitación electrónica.	57
Artículo 62. Catálogo de trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica	57
Artículo 63. Mecanismo de incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica	57
Artículo 64. Sistema de incorporación de trámites o procedimientos	58
Artículo 65. Tramitación de la incorporación	58
Artículo 66. Procedimiento de implantación de la actuación automatizada	59
CAPÍTULO UNDÉCIMO. FACTURA ELECTRÓNICA Y PAGO ELECTRÓNICO	
<hr/>	
Artículo 67. Factura electrónica	60
Artículo 68. Pago electrónico	60

<i>DISPOSICIONES ADICIONALES</i> _____	61
Primera. Desarrollo y ejecución de la Ordenanza _____	61
Segunda. Uso de las lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana _____	61
Tercera. Creación de otras sedes electrónicas _____	61
<i>DISPOSICIONES TRANSITORIAS</i> _____	62
Primera. Nuevos trámites y procedimientos _____	62
Segunda. Incorporación de trámites y procedimientos actuales _____	62
Tercera. Procedimientos en curso _____	62
Cuarta. Validación de copias _____	62
Quinta. Tablón de anuncios electrónico _____	62
Sexta. Archivo electrónico _____	63
Séptima. Ventanilla única _____	63
Octava. Notificación electrónica _____	63
<i>DISPOSICIÓN DEROGATORIA</i> _____	64
Única. Derogación _____	64
<i>DISPOSICIONES FINALES</i> _____	64
Primera. Difusión de la Ordenanza _____	64
Segunda. Entrada en vigor _____	64
<i>ANEXO I</i> _____	65

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Ayuntamiento de Torrent ha apostado decididamente por la modernización administrativa y tecnológica, a fin de atender las demandas de los ciudadanos, dado que las relaciones con los mismos han experimentado cambios trascendentales derivados del desarrollo de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.

El marco legislativo en materia de administración electrónica ha sido desarrollado en los últimos años tanto a nivel estatal como autonómico.

A nivel estatal, el artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común contiene la obligación para las Administraciones Públicas de impulsar el empleo y la aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y ejercicio de sus competencias. Este precepto no se limita sólo a establecer un mandato de futuro genérico sino que, con notable precisión, concreta que los documentos emitidos, cualquiera que sea su soporte, por medios electrónicos, informáticos o telemáticos por las Administraciones Públicas, o los que éstas emitan como copias de originales almacenados por estos mismos medios, gozarán de la validez y eficacia de documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación y, en su caso, la recepción por el interesado, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos por las leyes.

Con posterioridad, y como concreción para la Administración Local del citado artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Ley 57/2003, de 16 de diciembre de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, introdujo en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, un nuevo artículo 70 bis, cuyo apartado 3 contiene un mandato dirigido especialmente a los municipios en aras a utilizar e impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, la presentación de documentos, y la realización de trámites administrativos, encuestas y, en su caso, consultas ciudadanas.

Este mandato legal se encuentra desarrollado en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos; en cuyo artículo 6 se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos, incorporando un extenso haz de derechos de la ciudadanía en relación con la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa, respecto a los cuales, ya contemplaba la Disposición Final Tercera de la citada Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos que podrían ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de competencia de las

Entidades Locales a partir del 31 de diciembre de 2009, condicionado a que lo permitiesen sus disponibilidades presupuestarias.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, ha sido desarrollada parcialmente mediante el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, que, si bien se erige como complemento necesario en la Administración General del Estado para facilitar la efectiva realización de los derechos reconocidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, resulta ser un instrumento hermenéutico útil para la realización de los citados derechos en el ámbito local.

La Generalitat Valenciana, por su parte, ha publicado la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, que nace con el objetivo, entre otros, de impulsar una administración electrónica moderna de manera homogénea, coordinada y colaboradora en el marco de la Comunitat Valenciana y de todas las administraciones y organizaciones públicas propias de ese ámbito territorial, estableciendo una serie de obligaciones a dichas administraciones a fin de garantizar el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

Finalmente, este recorrido por el esquema normativo, en lo que se refiere a aquellas disposiciones más relevantes, pues se han producido otras varias también trascendentes como son, entre otras, la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico; y la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, exige citar la creación del Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, aprobado por Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, cuyo objeto es el establecimiento de los principios y requisitos de una política de seguridad en la utilización de medios electrónicos que permita la adecuada protección de la información; y del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, creado por Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, cuya finalidad es la creación de las condiciones necesarias para garantizar el adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones Públicas, que permita el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través del acceso electrónico a los servicios públicos, a la vez que redunde en beneficio de la eficacia y la eficiencia.

El Ayuntamiento de Torrent, consciente de su papel como agente dinamizador del uso de las nuevas tecnologías, ha contemplado este proceso de modernización tecnológica como una oportunidad para reformular los tradicionales medios y procedimientos de su actividad administrativa utilizando las herramientas electrónicas a su alcance para el ejercicio de las competencias y servicios que tiene encomendados, así como para facilitar las relaciones con las personas, empresas y las otras Administraciones Públicas y entidades, y en definitiva, propiciar un mejor ejercicio de sus derechos y deberes.

Así, el Ayuntamiento de Torrent creó mediante acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 9 de noviembre de 2009, el Comité de Calidad y Modernización, órgano integrado por concejales y directivos públicos, que ha impulsado desde entonces tanto el desarrollo de actuaciones de modernización administrativa, como importantes avances en materia de administración electrónica.

Dicho proceso de planificación estratégica de la modernización, culminó cuando el Ayuntamiento de Torrent aprobó, en sesión plenaria celebrada el 6 de mayo de 2010, el Plan de Modernización Torrent Innova 2013, que tiene por objeto planificar y ordenar un cambio de modelo de gestión en el Ayuntamiento de Torrent que, mediante la modernización de sus estructuras y con la participación de las personas, promueva la calidad en la prestación de los servicios y desarrollo de actividades, convirtiendo al Ayuntamiento de Torrent en un referente de modernización y gestión excelente de lo público. Dicho Plan se ejecuta mediante la aplicación del modelo de gestión de la calidad EVAM, con la colaboración de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad los Servicios.

En ejecución del citado Plan de Modernización, el Pleno del Ayuntamiento de Torrent, en sesión celebrada el 4 de Junio de 2012 ha aprobado el Plan de Implantación de la Administración Electrónica, que planifica a medio plazo las actuaciones a realizar para implantar de forma generalizada y efectiva la administración electrónica.

El Ayuntamiento de Torrent también ha asumido el impulso y el desarrollo de la administración electrónica, mediante la firma de convenios y así, por acuerdo de Junta de Gobierno Local del 9 de Mayo de 2011, suscribió la adhesión al convenio marco de colaboración entre la Generalitat, las Diputaciones provinciales y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, en materia de administración electrónica en el ámbito de la Comunitat Valenciana, de 3 de julio de 2008, mediante el cual se establece el marco general de colaboración para el impulso de la administración electrónica entre las Administraciones Municipales, ofreciéndoles conjuntamente servicios de asistencia en tecnologías de la información y la comunicación (TIC), así como la cesión del uso de plataformas, infraestructuras, redes, u otros bienes y derechos TIC de titularidad de cualquiera de ellas.

Procede, por tanto, formular y aprobar la Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Torrent, que desarrolla las previsiones legislativas en la materia, y habilita legalmente para la ejecución de nuevas medidas que hagan efectivo el desarrollo de la administración electrónica en el ámbito del Ayuntamiento de Torrent.

El Ayuntamiento de Torrent, con el fin de avanzar en este objetivo de regular y dar efectividad a todos y cada uno de los derechos de la ciudadanía a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, ha adoptado la decisión de completar el marco jurídico mediante la aprobación de la presente Ordenanza Reguladora de Administración Electrónica, consciente de que el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación facilita la relación por medios electrónicos de las personas físicas y jurídicas con el Ayuntamiento de Torrent, y de éste con las otras Administraciones Públicas.

Además, el uso de las tecnologías de la información y comunicación constituye un instrumento esencial para la eficiencia y consiguiente ahorro de costes, tanto para los ciudadanos y empresas, como para las propias Administraciones, y supone una reducción de los tiempos de los procedimientos, y posibilita la eliminación de errores en sus tramitaciones; siempre, desde luego, respetando la transparencia en las relaciones y la seguridad jurídica y sin menoscabo de derecho alguno.

El Ayuntamiento de Torrent es consciente del desarrollo normativo, técnico y tecnológico todavía pendiente para poder ofrecer, con plenas garantías, los derechos

expuestos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Sin embargo, el estado actual de la tecnología le permite implantar de forma inminente una nueva sede electrónica, un sistema corporativo de gestión de expedientes, una plataforma de pago telemático, un tablón de edictos electrónico, una gestión de representación y notificación electrónica, pilares básicos de la administración electrónica, que hacen adecuado el momento de formular esta Ordenanza.

La Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Torrent se estructura en diez capítulos, tres disposiciones adicionales, ocho disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El capítulo primero, de disposiciones generales, regula el objeto y el ámbito objetivo y subjetivo de aplicación.

El capítulo segundo desarrolla los principios generales en materia de administración electrónica, diferenciando principios organizativos, principios de difusión y principios de acceso electrónico.

El capítulo tercero tiene por objeto regular los derechos y deberes de la ciudadanía en esta materia.

El capítulo cuarto regula la sede electrónica, especificando el contenido e información de la misma, y regulando aspectos tan importantes como el tablón de edictos electrónico, que sustituye al tradicional, y la carpeta ciudadana.

El capítulo quinto regula los sistemas de identificación y autenticación de los ciudadanos y los medios de representación de los ciudadanos ante la Administración.

El capítulo sexto se dedica al registro electrónico, regulando su contenido y funcionamiento, así como los requisitos para la admisión de documentos.

El capítulo séptimo aborda el régimen general de comunicaciones entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, introduciendo supuestos de obligatoriedad de determinadas personas jurídicas y colectivos, así como desarrolla el régimen de la notificación electrónica. Regulando tanto las modalidades admitidas como los efectos de dichas notificaciones.

El capítulo octavo se dedica a los documentos y archivos electrónicos, potenciando la utilización de los mismos y regulando las copias electrónicas.

El capítulo noveno tiene por objeto la gestión electrónica de los procedimientos estableciendo los principios en que ha de basarse su tramitación, sus fases y la terminación del proceso.

El capítulo décimo regula el catálogo de trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica y el procedimiento para la incorporación de nuevos trámites y procedimientos, finalizando el capítulo undécimo con la regulación de la factura electrónica y el pago electrónico.

CAPÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

1. La presente Ordenanza tiene como objeto regular la utilización de los medios electrónicos en el ámbito de la Administración municipal del Ayuntamiento de Torrent, para hacer posible la consecución más eficaz de los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a los ciudadanos y ciudadanas, que se derivan del artículo 103 de la Constitución y de la legislación general administrativa, permitiendo a los ciudadanos el ejercicio de los derechos reconocidos por la Ley 11/2007, de 22 de junio, y por la Ley 3/2010, de 5 de mayo.

2. A tal efecto, esta Ordenanza regula las condiciones y los efectos jurídicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de la ciudadanía con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos y, en especial, la regulación de las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos.

3. Asimismo, esta Ordenanza establece los principios reguladores de la incorporación de los trámites y de los procedimientos administrativos municipales a la tramitación por vía electrónica, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en adelante LAECSP.

4. La presente Ordenanza se dicta al amparo de la potestad reglamentaria y de la autoorganización municipal reconocida en el artículo 4 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y en virtud de lo que dispone el artículo 45.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el artículo 70 bis 3 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, RBRL, introducido por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local y Disposición Final Tercera de la Ley 11/2007, de 23 de junio, LAECSP.

Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo

1. Esta Ordenanza será de aplicación a las entidades que, de aquí en adelante, serán denominadas conjuntamente como Administración municipal:
 - a. Los órganos administrativos integrantes del Ayuntamiento de Torrent.
 - b. Los organismos autónomos dependientes del Ayuntamiento de Torrent.
 - c. Las entidades públicas empresariales dependientes del Ayuntamiento de Torrent.
 - d. Las sociedades mercantiles de capital íntegro municipal así como los adjudicatarios de contratos de gestión de servicios públicos municipales, cuando así lo dispongan los pliegos de licitación o lo aprueben sus órganos de gobierno, en sus relaciones con el Ayuntamiento de Torrent y con las ciudadanas y los ciudadanos, en el marco de la prestación de servicios

públicos municipales y en el ejercicio de potestades administrativas de su competencia.

2. Esta Ordenanza será asimismo aplicable a los ciudadanos, entendiendo como tales las personas físicas y jurídicas, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento y con el resto de entidades referidas al apartado anterior.

Artículo 3. Ámbito de aplicación objetivo

1. Esta Ordenanza se aplicará a las actuaciones en que participe la Administración municipal que se lleven a cabo por medios electrónicos, y concretamente a las siguientes:

- a. Las relaciones con los ciudadanos y las ciudadanas que tengan carácter jurídico administrativo.
- b. La consulta por parte de los ciudadanos y las ciudadanas de la información pública administrativa y de los datos administrativos que estén en poder de la Administración municipal.
- c. La realización de los trámites y procedimientos administrativos accesibles por vía electrónica, de conformidad con lo que prevé esta Ordenanza.
- d. El tratamiento de la información obtenida por la Administración municipal en el ejercicio de sus potestades.

2. Los principios generales contenidos en esta Ordenanza son aplicables a las comunicaciones de los ciudadanos y las ciudadanas no sometidas al ordenamiento jurídico administrativo, y de manera especial 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 y las peticiones y otras formas de participación, mientras no sean objeto de una regulación específica.

3. Esta Ordenanza define los principios que deben regir las relaciones de la Administración municipal con otras administraciones realizadas a través de medios electrónicos.

4. A efectos de lo que dispone esta Ordenanza, se entiende por medio electrónico cualquier mecanismo, equipo, instalación o sistema de tratamiento o transmisión de la información que permita producir, almacenar o tratar datos o informaciones susceptibles de ser incorporados en un soporte electrónico, o transmitir estos datos o informaciones mediante redes de comunicaciones electrónicas, abarcando las redes de telecomunicaciones y las utilizadas para la radiodifusión.

5. El Ayuntamiento de Torrent garantizará el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a los servicios electrónicos a través de un sistema de varios canales que cuente, al menos, con los siguientes medios:

- a. Las oficinas de atención presencial que se determinen, las cuales pondrán a disposición de la ciudadanía de forma libre y gratuita los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en la presente Ordenanza, debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo

- del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.
- b. Puntos de acceso electrónico, en forma de sede electrónica creada y gestionada por los distintos departamentos y organismos públicos y disponibles para la ciudadanía a través de redes de comunicación.
 - c. Servicios de atención telefónica que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a la ciudadanía el acceso a las informaciones y servicios electrónicos a los que se refieren los apartados anteriores.

6. La Administración municipal podrá adoptar medidas dirigidas a fomentar que la ciudadanía realice determinadas solicitudes, procedimientos y trámites administrativos mediante la utilización de medios electrónicos, cuando esta posibilidad estuviese habilitada. En este sentido, la Administración municipal tendrá en cuenta dicha modalidad de tramitación en los estudios económico-financieros de las tasas por prestación de servicios. Asimismo, la Administración Municipal adoptará las medidas oportunas para que los colectivos más desfavorecidos, y aquellos ciudadanos con discapacidades o con especiales dificultades económicas, sociales o culturales, cuenten con los medios necesarios para poder acceder, en condiciones de igualdad, a los servicios municipales ofertados a través de medios electrónicos. Entre estas medidas podrá contemplarse la impartición de formación en materia de tramitación administrativa por medios electrónicos, abierta a todos los ciudadanos, así como la habilitación de terminales de acceso gratuito a la sede electrónica general, a lo largo de diferentes puntos de la ciudad. En todo caso, se garantizará que la pertenencia a dichos colectivos o la posesión de cualquier dificultad añadida no comporte discriminación o perjuicio alguno para los mismos a la hora de acceder a los servicios electrónicos de competencia municipal, permitiéndose, en la medida de lo posible, la posibilidad de utilización de medios o canales alternativos a los electrónicos cuando aquéllos existiesen.

CAPÍTULO SEGUNDO. PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 4. Principios rectores de la administración electrónica en el ámbito de la Administración municipal de Torrent.

La Administración municipal de Torrent, en el marco de la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa, está sujeta a los principios enunciados en la normativa básica estatal aplicable al acceso electrónico de los ciudadanos y las ciudadanas a los servicios públicos así como a los previstos en la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de Administración Electrónica, que, para el ámbito de esta Ordenanza, se concretan y desarrollan en los enunciados en este capítulo.

Artículo 5. Principios organizativos de la administración electrónica.

La actuación de la Administración municipal de Torrent en general, y la referida al impulso de la Administración electrónica en particular, deberá regirse por los siguientes principios generales:

a. Principio de servicio al ciudadano.

La Administración municipal impulsará el acceso electrónico a la información, los trámites y los procedimientos administrativos para posibilitar la consecución más eficaz de los principios constitucionales de transparencia administrativa, proximidad y servicio a los ciudadanos y a las ciudadanas.

b. Principio de simplificación administrativa.

La Administración municipal, con el objetivo de alcanzar una simplificación e integración de los procesos, procedimientos y trámites administrativos, y de mejorar el servicio a la ciudadanía, aprovechará la eficiencia que comporta la utilización de técnicas de administración electrónica, en particular eliminando todos los trámites o las actuaciones que se consideren no relevantes y rediseñando los procesos y los procedimientos administrativos, de acuerdo con la normativa aplicable, utilizando al máximo las posibilidades derivadas de las tecnologías de la información y la comunicación.

c. Principio de impulso de medios electrónicos.

La Administración municipal impulsará de manera preferente el uso de los medios electrónicos en el conjunto de sus actividades y, en especial, en las relaciones con los ciudadanos, por lo que deberá aplicar los medios personales y materiales pertinentes y adoptar las medidas necesarias para que sean efectivos. La Administración municipal podrá establecer incentivos para fomentar la utilización de los medios electrónicos entre los ciudadanos.

d. Principio de neutralidad tecnológica.

La Administración municipal garantizará la realización de las actuaciones reguladas en esta Ordenanza, con independencia de los instrumentos tecnológicos utilizados, de manera que sean la misma evolución tecnológica y la adopción de las tecnologías dentro de la sociedad las que determinen la utilización de los medios tecnológicos que, en cada momento, sean más convenientes. La Administración municipal promoverá el uso del software de código abierto en la administración electrónica.

e. Principio de interoperabilidad.

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

f. Principio de confidencialidad, seguridad y protección de datos.

La Administración municipal, en el impulso de la Administración electrónica, garantizará la protección de la confidencialidad y seguridad de los datos de los ciudadanos y las ciudadanas, de conformidad con los términos definidos en la normativa sobre protección de datos y en las otras normas relativas a la protección de la confidencialidad de los datos de los ciudadanos y las ciudadanas. Serán objeto de especial protección los datos personales de los ciudadanos y las ciudadanas y toda la información común que deban usar los diferentes departamentos y entidades integrantes de la Administración municipal, los cuales estarán obligados a comunicar los datos necesarios para mantenerla debidamente documentada y actualizada.

g. Principio de transparencia.

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

h. Principios de eficacia, eficiencia y economía.

La implantación de los medios electrónicos en la Administración municipal estará presidida por los principios de eficacia, eficiencia y economía. En particular, se realizará según los siguientes criterios:

- El impacto y la utilización por parte de los ciudadanos y las ciudadanas de los servicios municipales afectados.
- Los colectivos de población a los que se dirige.
- Las mejoras alcanzables para la prestación del servicio.
- La integración de los sistemas de relación con los ciudadanos y las ciudadanas, con el resto de la organización y con los sistemas de información municipales.
- El nivel de esfuerzo técnico, organizativo y económico requerido.
- La madurez y disponibilidad de las tecnologías.

i. Principio de cooperación.

Con el objetivo de mejorar el servicio a la ciudadanía y la eficiencia en la gestión, la Administración municipal establecerá convenios, acuerdos y contratos con los colegios profesionales, asociaciones y otras entidades, para facilitar la relación de sus asociados y clientes con la Administración municipal.

j. Principio de participación.

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

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

Artículo 6. Principios generales de la difusión de la información administrativa electrónica

La difusión por medios electrónicos de la información administrativa de interés general y de la información que la Administración municipal está obligada a hacer pública se hará de conformidad con los siguientes principios:

a. Principio de accesibilidad y usabilidad.

La Administración municipal garantizará el uso de sistemas sencillos que permitan obtener información de interés ciudadano, de manera rápida y segura y comprensible.

La Administración municipal potenciará el uso de criterios unificados en la investigación y visualización de la información que permitan una mejor difusión informativa, siguiendo los criterios y los estándares internacionales y europeos de accesibilidad y tratamiento documental.

La Administración municipal pondrá a disposición de los ciudadanos y las ciudadanas con discapacidades o con dificultades especiales los medios necesarios para que puedan acceder a la información administrativa a través de medios electrónicos, siguiendo los criterios y estándares generalmente reconocidos.

b. Principio de completión y de exactitud de la información que publique la Administración municipal.

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

c. Principio de actualización.

Los diferentes órganos de la Administración municipal mantendrán actualizada la información administrativa que sea accesible por canales electrónicos. En las publicaciones electrónicas constarán las fechas de actualización.

d. Principio de garantía de protección de datos de carácter personal.

La Administración municipal aprovechará la tecnología disponible en cada momento para garantizar los derechos inherentes a la protección de los datos personales, garantizando las medidas de seguridad que impidan cualquiera trazabilidad personal no amparada por la finalidad o el consentimiento.

e. Principio de consulta abierta de los recursos de información de acceso universal y abierto.

La Administración municipal garantizará el acceso a la información administrativa que, de conformidad con la legislación vigente, sea de acceso general, sin exigir ningún tipo de identificación previa.

Se garantizará igualmente la gratuidad de la información que, de acuerdo con la legislación vigente, sea considerada información pública y general, sin perjuicio de lo previsto en las ordenanzas fiscales.

Artículo 7. Principios generales del acceso electrónico de los ciudadanos y las ciudadanas al procedimiento administrativo

La realización electrónica de los trámites administrativos en el marco de la Administración municipal debe regirse por los siguientes principios generales:

a. Principio de legalidad.

La Administración municipal asegurará el mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos y las ciudadanas establecidas en la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

b. Principio de no discriminación por razón del uso de medios electrónicos.

El uso de los medios electrónicos no podrá comportar ninguna discriminación o perjuicio para los ciudadanos y las ciudadanas en sus relaciones con la Administración municipal. En este sentido, en el marco de la legislación vigente y de las disposiciones de esta Ordenanza, los sistemas de comunicación telemática con la Administración sólo podrán configurarse como obligatorios y exclusivos, en las relaciones interadministrativas, en las relaciones jurídicas tributarias y en las relaciones de sujeción especial.

c. Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos.

La Administración municipal llevará a cabo las acciones necesarias para establecer sistemas y procedimientos adecuados y comprensibles de trazabilidad, que permitan a los ciudadanos y las ciudadanas conocer en todo momento, y a través de medios electrónicos, las informaciones relativas al estado de la tramitación y el historial de los procedimientos y documentos administrativos, sin perjuicio de la aplicación de los medios técnicos necesarios para garantizar la intimidad y la protección de los datos personales de las personas afectadas.

d. Principio de intermodalidad de medios.

En los términos previstos en esta Ordenanza y sus normas de despliegue, un procedimiento iniciado por un medio podrá continuarse por otro diferente, siempre y cuando 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.

e. Principio de proporcionalidad.

La Administración municipal garantizará que sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los diferentes trámites y actuaciones.

Igualmente, únicamente se requerirá a los ciudadanos los datos que sean estrictamente necesarios en consideración a la finalidad para la que se soliciten.

Artículo 8. Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación interadministrativa en materia de administración electrónica

Las relaciones interadministrativas del Ayuntamiento de Torrent en materia de administración electrónica estarán informadas por los siguientes principios generales:

a. Principio de cooperación y de colaboración interadministrativas.

Con el objetivo de mejorar el servicio al ciudadano y la eficiencia en la gestión de los recursos públicos, el Ayuntamiento promoverá la firma de convenios y acuerdos con el resto de las administraciones públicas a fin de desarrollar las previsiones incluidas en esta Ordenanza, en particular, y entre otros los que tengan por objeto la fijación de estándares técnicos y el establecimiento de mecanismos para intercambiar y compartir información, datos, procesos y aplicaciones.

El Ayuntamiento de Torrent pondrá a disposición de la comunidad, y en particular de las entidades locales y del resto de las administraciones públicas, sus aplicaciones de Administración electrónica.

El Ayuntamiento de Torrent deberá publicar los acuerdos y los convenios que, en cumplimiento de este principio, haya firmado con otras administraciones públicas.

b. Principios de acceso y disponibilidad limitada.

La Administración municipal deberá facilitar el acceso de las restantes administraciones públicas a los datos de que disponga de los interesados y que estén en soporte electrónico, especificando las condiciones, los protocolos y los criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a los datos mencionados con las máximas garantías de seguridad e integridad.

La disponibilidad de los datos mencionados en el apartado anterior se limitará estrictamente a los que las administraciones públicas requieran, en el ejercicio de sus funciones, para la tramitación y la resolución de los procedimientos que sean de su competencia. El acceso a los datos mencionados estará condicionado al hecho de que el interesado haya dado su consentimiento o que una norma con rango legal así lo prevea.

CAPÍTULO TERCERO. DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Artículo 9. Derechos de la ciudadanía en el marco de la administración electrónica

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

- a. Derecho a relacionarse con la Administración municipal a través de medios electrónicos, presentar documentos, hacer trámites y procedimientos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que les reconoce el ordenamiento jurídico-administrativo, con total validez y seguridad, excepto en los casos en que una norma con rango de ley establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico.
- b. Derecho a exigir de la Administración municipal que se les dirija a través de estos medios y obtener documentos a través de formatos electrónicos.
- c. Derecho a no presentar documentos que se encuentren en poder de la Administración municipal o del resto de administraciones públicas con las cuales el Ayuntamiento de Torrent haya firmado un convenio de intercambio de información.
- d. Derecho a gozar de contenidos electrónicos de calidad, accesibles, transparentes y comprensibles.
- e. Derecho a acceder a la información administrativa, registros y archivos a través de medios electrónicos.
- f. Derecho a participar en los procesos de toma de decisiones y en la mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos y de recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.
- g. Derecho a acceder y utilizar la administración electrónica, con independencia de las disminuciones físicas o psíquicas.
- h. Derecho a disponer de formación y soporte en la utilización de la Administración electrónica.
- i. Derecho a acceder y utilizar la administración electrónica con independencia de las herramientas tecnológicas utilizadas.
- j. Derecho a la confidencialidad y protección de sus datos personales y en el resto de los derechos que le concede la normativa de protección de datos, en especial el derecho que la información personal entregada no pueda ser destinada a ninguna otra finalidad.
- k. Derecho a la privacidad y seguridad de sus comunicaciones con la Administración municipal y de las comunicaciones que pueda hacer el Ayuntamiento en que consten los datos del ciudadano o de la ciudadana.
- l. Derecho a la conservación en formato electrónico por parte de la Administración municipal de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

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

Artículo 10. Deberes de los ciudadanos en el marco de las relaciones administrativas realizadas a través de medios electrónicos

1. En el marco de la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa y en sus relaciones con la Administración municipal, y para garantizar el buen funcionamiento y gestión de la información, comunicaciones, procesos y aplicaciones de la administración electrónica, la actuación de los ciudadanos debe estar presidida por los deberes establecidos en la legislación básica estatal y legislación autonómica aplicable y, en especial, los siguientes deberes:

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

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

CAPÍTULO CUARTO. LA SEDE ELECTRÓNICA

Artículo 11. Sede electrónica del Ayuntamiento de Torrent

1. La sede electrónica del Ayuntamiento de Torrent es la dirección electrónica disponible para los ciudadanos y ciudadanas a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad, gestión y administración corresponden al Ayuntamiento de Torrent en el ejercicio de sus competencias.

2. El Ayuntamiento de Torrent determina las condiciones de creación y funcionamiento de su sede electrónica, la cual debe someterse a los siguientes principios:

- a. Integridad, veracidad y actualización de los contenidos de la sede electrónica.
- b. Publicidad oficial.
- c. Responsabilidad.
- d. Calidad.
- e. Seguridad.
- f. Disponibilidad.
- g. Accesibilidad y usabilidad.
- h. Neutralidad tecnológica.
- i. Interoperatividad.

3. La sede electrónica estará disponible para los ciudadanos y las ciudadanas a través de las redes de telecomunicaciones que determine y haga públicas el Ayuntamiento y, en todo caso, a través de la web municipal <https://sede.torrent.es>.

4. La sede electrónica del Ayuntamiento de Torrent utilizará, para identificarse y garantizar una comunicación segura, sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o un medio equivalente.

5. Las actuaciones previstas en el apartado 1 del artículo 3 anterior y, en especial, los trámites y procedimientos accesibles por medios electrónicos, se realizarán a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Torrent.

6. La sede electrónica del Ayuntamiento de Torrent podrá integrar a otros entes dependientes del Ayuntamiento de Torrent, previa decisión adoptada a tal efecto por la Alcaldía.

Artículo 12. Calidad, usabilidad y accesibilidad

1. El Ayuntamiento y el resto de las entidades incluidas en el artículo 2 de esta Ordenanza velarán por la calidad de toda la información puesta a disposición en su sede electrónica, identificando debidamente y mencionando el origen de la obtenida de fuentes externas.

2. El Ayuntamiento no se hace responsable de la información que se pueda obtener a través de fuentes externas que no dependan de ellas, ni tampoco de las opiniones que

puedan expresar, a través de la sede electrónica municipal, las personas no vinculadas a las entidades y organismos integrantes de la administración municipal.

3. El Ayuntamiento velará por que el diseño de su sede electrónica y la estructura de los menús facilite su uso por la ciudadanía, siguiendo las normas y aplicando las metodologías definidas para la mejora de la usabilidad de los sitios web.

4. La sede municipal cumplirá los estándares de accesibilidad y calidad recomendados para las administraciones públicas y garantizará en la medida de lo posible que los servicios, informaciones, trámites y procedimientos objeto de esta ordenanza sean accesibles desde los principales sistemas operativos del mercado incluyendo los de código abierto.

5. Los servicios de la sede electrónica estarán operativos las 24 horas del día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevé que la sede electrónica o algunos de sus servicios puedan no estar operativos, se informará de ello con antelación suficiente a los usuarios indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponible.

Artículo 13. Información administrativa por medios electrónicos

1. En la sede electrónica se pondrá a disposición de los ciudadanos la relación de servicios y el modo de acceso a los mismos, debiendo mantenerse coordinado, al menos, con los restantes puntos de acceso electrónico de la administración municipal y sus organismos públicos.

2. El contenido y los servicios incluidos en la sede electrónica estarán disponibles en valenciano y en castellano, debiendo disponer de documentos electrónicos normalizados en ambos idiomas. Se exceptúan los contenidos integrados en aquéllas que provengan de sedes electrónicas externas, siempre que éstas no tengan obligación de ofrecerlos en ambos idiomas. Si existiera dicha obligación, todo ciudadano podrá exigir a cualquiera de las dos sedes el cumplimiento del requisito lingüístico regulado en este apartado.

3. A través de esta sede los ciudadanos tendrán acceso libre y permanente a la siguiente información:

a. Información sobre la organización y los servicios de interés general, en concreto sobre:

- Su organización y sus competencias, y la identificación de sus responsables, las normas básicas de su organización y funcionamiento y las modificaciones que se operen en dicha estructura.
- Los servicios que tengan encomendados o asumidos.
- Los datos de localización, como son la dirección postal, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico.
- Mapa de la sede electrónica.
- Otras informaciones que se consideren de interés general o sean exigidas legal o reglamentariamente.

b. Información administrativa, en concreto la siguiente información:

- Los acuerdos de los órganos de gobierno.
- Las ordenanzas y reglamentos municipales.
- El presupuesto municipal.
- El contenido actualizado de los instrumentos de ordenación urbanística en vigor y de cualesquiera actos de tramitación que sean relevantes para su aprobación o alteración.
- Los anuncios de información pública, la publicación electrónica de diarios, boletines, tabloneros de anuncios y edictos oficiales editados por el titular de la sede electrónica.
- Los procedimientos de contratación administrativa a través del perfil del contratante.
- Los procedimientos de selección del personal.
- Los impresos y formularios de los trámites y procedimientos municipales.
- Toda la información administrativa que por prescripción legal o resolución judicial se tenga que hacer pública, especificando en todos los casos el órgano administrativo autor del acto o disposición publicados.

c. Información sobre la administración electrónica:

- Los procedimientos administrativos que tramitan por medios electrónicos, con indicación de los requisitos esenciales y de los plazos de resolución y notificación, así como del sentido del silencio.
- Relación de los derechos de acceso electrónico que puedan ejercerse sobre unos y otros, en especial, los medios y canales electrónicos que pueda utilizar la ciudadanía.
- Relación de sistemas de firma electrónica avanzada admitidos en la sede electrónica.
- Fecha y hora oficial de la sede.
- Sistema de verificación del certificado de la sede, que estará accesible de forma libre y gratuita.
- Calendario de días declarados oficialmente como inhábiles.
- Sistema de validación de copias verificables.
- Registro electrónico con indicación de la fecha y hora oficial de la sede electrónica, así como la disposición o disposiciones de su creación, con indicación del órgano responsable del mismo, documentos que se pueden presentar así como derechos ejercitables electrónicamente en dicho registro por parte de la ciudadanía.
- La vía para la presentación y tramitación telemática de quejas y sugerencias.
- Cláusulas obligatorias de responsabilidad, protección de datos y de calidad, en relación con el titular de la sede electrónica y con la información que figure en ésta.
- Enlaces a otras sedes o direcciones electrónicas en Internet, de interés relevante en relación con el ámbito competencial del titular de la sede electrónica.
- Buscadores y servicio de consultas más frecuentes (FAQ).
- Información sobre accesibilidad, estándares visuales y plurilingüismo.

4. Asimismo, se garantizará el libre acceso y permanente a través de la sede electrónica a cualquier otra información exigible en virtud de la normativa sobre transparencia y el resto de normativa sectorial.

5. Previa acreditación de la identidad, esta sede pondrá a disposición de la ciudadanía los siguientes servicios:

- a) Registro electrónico, con indicación del órgano responsable del mismo, documentos que se pueden presentar así como derechos ejercitables electrónicamente en dicho registro por parte de los ciudadanos y ciudadanas.
- b) Carpeta ciudadana.

Artículo 14. Tablón de edictos electrónico

1. Se crea el tablón de edictos electrónico, que permitirá el acceso por medios electrónicos a los actos y comunicaciones que en virtud de una norma, resolución judicial o administrativa, se deba publicar o notificar por este medio. El acceso a dicho tablón electrónico se efectuará a través de la sede electrónica municipal y no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad de la persona interesada.

2. La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deben publicarse en el tablón de edictos municipal, se publicarán únicamente en el tablón de edictos electrónico del Ayuntamiento de Torrent.

3. En el tablón de anuncios físico y demás canales informativos que se entiendan adecuados, se mantendrá un cartel informativo bilingüe que comunicará con absoluta claridad a los ciudadanos y ciudadanas sobre la existencia y modo de acceso al tablón de edictos electrónico del Ayuntamiento de Torrent.

4. Asimismo, se mantendrán expuestos en el tablón físico del Ayuntamiento de Torrent los anuncios y edictos que lo estuvieran a la fecha de aprobación de la presente Ordenanza y hasta la caducidad del plazo preceptivo de exposición.

5. El tablón de edictos electrónico se publicará en la sede electrónica del Ayuntamiento de Torrent y podrá consultarse desde los terminales instalados en la sede del Ayuntamiento de Torrent y en otros puntos de acceso electrónico que se determinen. En cualquier caso, se garantizará el acceso universal y la ayuda necesaria para realizar una consulta efectiva.

6. El tablón de edictos electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad del contenido, en los términos previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. En especial, a los efectos del cómputo de los plazos que corresponda, se establecerá el mecanismo que garantice la constatación de la fecha y la hora de la publicación de los edictos.

7. El tablón de edictos electrónico estará disponible todos los días del año y durante las veinticuatro horas del día, a través de la sede electrónica municipal. Cuando por

razones técnicas se prevea que el tablón de edictos electrónico puede no estar operativo, deberá anunciarse a los usuarios y las usuarias con la máxima antelación que sea posible, e indicarles los medios alternativos de consulta que estén disponibles.

Artículo 15. La carpeta ciudadana

1. La sede electrónica del Ayuntamiento dispondrá de una zona denominada «carpeta ciudadana», de acceso restringido a su titular, quien para su acceso deberá identificarse autenticando la personalidad del usuario por medio del DNI electrónico, certificado electrónico expedido por la Agencia de Tecnología y Certificación de la Comunitat Valenciana, o alguno de los sistemas de firma reconocidos en la sede electrónica.

2. A través de la carpeta ciudadana las personas físicas y jurídicas podrán utilizar sistemas y procesos telemáticos como medio de comunicación para entre otros servicios:

- a. Acceder a la información particular de esa persona, registrada en las bases de datos de la administración municipal.
- b. Acceder de forma personalizada, a información de carácter general de la administración municipal.
- c. Realizar operaciones y cumplir trámites administrativos de procedimientos que progresivamente el Ayuntamiento vaya incorporando a la carpeta ciudadana.
- d. Acceder a la consulta del estado de tramitación de los procedimientos en los que conste como persona interesada.

3. El acceso y utilización de la carpeta ciudadana atribuye la condición de usuario de la misma, y presupone la previa lectura y aceptación de las normas y condiciones publicadas en la sede electrónica del Ayuntamiento. El acceso y utilización de la carpeta ciudadana implica que la persona usuaria acepta de forma expresa, plena y sin reservas, el contenido de todas y cada una de las normas y condiciones de uso en la versión publicada en la sede electrónica en el momento del acceso.

4. Si el Ayuntamiento modificara las normas y condiciones de uso de la carpeta ciudadana, deberá dar publicidad a esta modificación en la sede electrónica.

Artículo 16. Ventanilla única

El Ayuntamiento de Torrent promoverá la firma de convenios y acuerdos necesarios con otras Administraciones Públicas para el fomento de la tramitación electrónica en los servicios de ventanilla única.

Artículo 17. Validación de copias verificables

La sede electrónica del Ayuntamiento dispondrá de un procedimiento que, mediante el código de verificación incorporado a una copia verificable, permitirá acceder al

documento electrónico auténtico del que se obtuvo la misma, informando sobre la validez de la firma o firmas electrónicas del citado documento.

Artículo 18. Acceso a los contenidos de la sede electrónica

1. El Ayuntamiento incorporará en su sede electrónica un mecanismo de búsqueda documental adecuado para su consulta por los ciudadanos de los documentos electrónicos relativos a procedimientos administrativos ya terminados. Cuando, de acuerdo con la normativa aplicable, un determinado documento no sea inmediatamente accesible, el ciudadano podrá generar automáticamente una solicitud de acceso documental que se dirigirá de inmediato a la unidad responsable del documento.

2. Los ciudadanos, en los términos establecidos en la normativa aplicable a las administraciones públicas podrán consultar libremente los documentos electrónicos almacenados por el Ayuntamiento que hagan referencia a procedimientos finalizados en la fecha de la consulta. Para garantizar el ejercicio cuidado y no abusivo del derecho de consulta descrito, será necesario que los ciudadanos se identifiquen a través de los medios electrónicos que determine el Ayuntamiento y que permitan dejar constancia de la identidad del solicitante y de la información solicitada.

3. El acceso a los documentos de carácter nominativo, a los documentos que contengan datos relativos a la intimidad de las personas y a los expedientes no finalizados queda reservado a las personas que acrediten las condiciones previstas por la legislación vigente en cada caso. Para garantizar que el derecho de consulta sea ejercido por los ciudadanos que se encuentran legalmente habilitados para ello, los servicios municipales exigirán su identificación por medio de cualquier procedimiento electrónico de identificación seguro, entre los especificados en esta ordenanza.

4. El acceso de los interesados a la información sobre los expedientes no terminados se realizará a través de su carpeta ciudadana. Se permitirá el acceso inmediato a los documentos integrantes de los expedientes cuando sea posible de acuerdo con lo dispuesto en la presente ordenanza, y, en caso contrario, el usuario podrá generar una solicitud de acceso que se dirigirá de inmediato al órgano o unidad responsable del expediente.

5. El derecho de acceso no podrá llevarse a cabo en los expedientes que así se establezca en la legislación vigente en cada caso. El acceso a archivos y documentos que de conformidad con la normativa aplicable se rija por disposiciones específicas quedará reservado a aquellas personas que acrediten las condiciones exigidas por la legislación vigente en cada caso.

6. El Ayuntamiento podrá requerir datos que no tengan carácter personal en las operaciones de acceso a la información de su sede electrónica, a efectos meramente estadísticos o para la mejora de los servicios municipales, sin que en ningún caso la aportación de estos datos condicione el acceso a la información municipal.

7. Los concejales podrán solicitar de forma electrónica el acceso a los expedientes, libros y documentación necesaria para el desarrollo de su función. El acceso

electrónico a dicha documentación se hará en los términos previstos en la normativa aplicable.

Artículo 19. Seguridad

1. Se garantizará la seguridad de la sede electrónica para la autenticidad e integridad de la información expuesta.
2. El acceso en modo consulta, a la información particular que de una persona haya registrada en las bases de datos de la administración municipal, se podrá realizar autenticándose con alguno de los medios indicados en el artículo 20.
3. Los datos que el ciudadano aporte para facilitar sus relaciones con la administración municipal, tales como números de teléfonos, correos electrónicos y otros, así como las preferencias que seleccione para que el Ayuntamiento le informe sectorialmente, contarán con las garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su normativa de desarrollo.

CAPÍTULO QUINTO. IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN

Artículo 20. Formas de identificación y autenticación de los ciudadanos

1. Los ciudadanos podrá utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica para relacionarse con el Ayuntamiento y resto de entidades incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza:

- a. Los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad para personas físicas. Su régimen de utilización y efectos se regirá por su normativa reguladora.
- b. Sistemas de firma electrónica avanzada mediante certificados electrónicos expedidos por la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana.
- c. Otros sistemas de firma electrónica admitidos legalmente emitidos por prestadores de servicios de certificación que ejerzan su actividad en España generalmente utilizados por la ciudadanía, siempre y cuando el prestador de servicios de certificación ponga a su disposición la información precisa y, en particular, la relación de certificados revocados, gratuitamente y de acuerdo con los estándares establecidos al efecto.

2. En relación con estos otros sistemas, la Administración municipal promoverá la utilización de los medios de identificación electrónica más extendidos en el ámbito social y establecerá acuerdos con las entidades de certificación correspondientes.

3. La Administración Municipal admitirá los sistemas de firma electrónica utilizados o admitidos por otras administraciones públicas, diferentes de los referidos en el apartado anterior, de conformidad con el principio de reconocimiento mutuo y reciprocidad.

Artículo 21. Identificación y acreditación de la voluntad de la ciudadanía por parte de un funcionario público

1. En los supuestos en que un ciudadano no disponga de los medios electrónicos de identificación o acreditación de la voluntad necesaria para la realización de un determinado trámite ante el Ayuntamiento, un funcionario público podrá suplir dicha carencia utilizando sus propios medios de identificación y autenticación. Previamente, el ciudadano deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, del que deberá quedar constancia.

2. El Ayuntamiento determinará los funcionarios públicos a su servicio que estarán habilitados para suplir a la ciudadanía en las operaciones de identificación y autenticación, de acuerdo con lo previsto en este artículo, manteniendo habilitado un registro a tal efecto.

Artículo 22. Representación

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

2. La acreditación de la representación para realizar actuaciones por vía electrónica con la Administración Municipal a favor de terceros podrá llevarse a cabo por cualquiera de los siguientes procedimientos:

- a. Mediante la utilización de firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido de cargo o representación, siempre que este sea de una clase aceptada por el Ayuntamiento.
- b. Mediante la declaración del apoderamiento por parte del representante y la posterior comprobación de la representación en el Registro de Representación Electrónica de la Comunitat Valenciana creado por la Ley 3/2010, en virtud del convenio suscrito con la Generalitat.
- c. Mediante la presentación de apoderamientos en soporte electrónico.
- d. Mediante la declaración del apoderamiento por parte del representante y la posterior comprobación de la representación en los registros de la administración municipal o de otras administraciones o entidades con las cuales el Ayuntamiento haya firmado un convenio de colaboración.

3. La Administración Municipal podrá requerir al apoderado la justificación de su apoderamiento en cualquier momento.

Artículo 23. Formas de identificación y autenticación de la Administración Municipal.

1. La Administración Municipal podrá utilizar los siguientes sistemas para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que produzcan:

- a. Sistemas de dispositivo seguro o medio equivalente que permita identificar la sede electrónica y el establecimiento con ella de comunicaciones seguras.
- b. Sistemas de firma electrónica avanzada mediante certificados de identificación de la sede electrónica del Ayuntamiento de Torrent. La sede electrónica municipal utilizará certificados de identificación cuando deban identificarse ante los usuarios y cifrar sus comunicaciones con éstos. La identificación y el cifrado del canal serán obligatorios en todos los casos en los que se solicite a los usuarios datos de carácter personal y siempre que sea preciso garantizar la autenticidad de origen y la integridad de la información proporcionada en la sede electrónica municipal o en los sitios web municipales distintos de estas.
- c. Sistema de firma electrónica mediante sello electrónico que podrán utilizarse en el desarrollo de actuaciones automatizadas. La relación de los sellos electrónicos utilizados por la administración municipal y sus organismos públicos, incluyendo las características de los certificados electrónicos y

prestadores que los expiden, será pública y se podrá acceder a ella en la sede electrónica.

2. En concreto, en la sede electrónica se indicará:

- a. El organismo u órgano titular del sello que será del responsable de su utilización, con indicación de su adscripción en la administración municipal.
- b. Características técnicas generales del sistema de firma y certificado aplicable.
- c. Servicio de validación para la verificación del certificado.
- d. Actuaciones y procedimientos en los que podrá ser utilizado.
- e. Sistema de firma electrónica mediante certificado de empleado público del personal municipal. El personal al servicio de la administración municipal utilizará los sistemas de firma electrónica que se determinen en cada caso, entre las siguientes:
 - o Firma electrónica basada en el DNI electrónico.
 - o Certificado electrónico emitido por el Ente Prestador de Servicios de Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana.

3. La administración municipal facilitará a los cargos electos, a los miembros del gobierno municipal y al personal municipal que precise de mecanismos de identificación y autenticación para el ejercicio de sus funciones el certificado electrónico correspondiente para personal al servicio de la administración local.

CAPÍTULO SEXTO. EL REGISTRO ELECTRONICO

Artículo 24. Régimen general del Registro Electrónico

1. A los efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 25, 26 y 27 de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, el Ayuntamiento de Torrent crea el Registro Electrónico General del Ayuntamiento, con el fin de que pueda ser utilizado por los ciudadanos o por los propios órganos de la administración municipal, para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones que se realicen por vía telemática. El registro electrónico funciona como registro auxiliar del Registro General de Entrada y Salida del Ayuntamiento de Torrent.

2. El Registro Electrónico del Ayuntamiento estará permanentemente disponible en la sede electrónica de este. El registro telemático permitirá la entrada de documentos electrónicos a través de redes abiertas de telecomunicación todos los días del año durante las veinticuatro horas.

Los formularios electrónicos y, en su caso, las aplicaciones informáticas que se faciliten a los ciudadanos para la iniciación de procedimientos de competencia municipal podrán enlazar directamente con el mismo, siempre que se respeten todas las garantías y requisitos formales en la entrega de la documentación y en la recepción del correspondiente acuse de recibo.

3. El Registro Electrónico del Ayuntamiento anotará, además, la remisión de escritos y comunicaciones que, por vía telemática y cumplimiento los requisitos establecidos en la presente ordenanza, realicen los órganos de la administración municipal a los interesados en los procedimientos y trámites correspondientes.

4. El acceso al Registro Electrónico del Ayuntamiento se realizará, en todo caso, bajo la cobertura del certificado de identificación de sede electrónica, de forma que resulte suficiente garantizada la confidencialidad de los documentos transmitidos.

5. El registro sólo estará habilitado para la recepción o transmisión de documentos electrónicos relativos a las actividades, servicios o procedimientos contemplados en la presente ordenanza y que se especifiquen en la sede electrónica. Los escritos y comunicaciones de trámites no especificados en la sede electrónica carecerán de efectos jurídicos y se tendrán por no presentados.

6. El registro estará operativo todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones necesarias por razones técnicas, de las que se informará en las propias sede electrónica Asimismo, en casos de interrupción no planificada en el funcionamiento de la unidad registral telemática, se visualizará un mensaje en el cual se comunique esta circunstancia, siempre que sea posible.

7. Corresponde a la Alcaldía la dirección e impulso del registro, promoviendo las acciones que resulten necesarias para mantenerlo y adaptarlo a futuras innovaciones tecnológicas, siendo dicha competencia delegable.

8. El Ayuntamiento proveerá las herramientas técnicas que resulten necesarias para el correcto desarrollo de los contenidos del registro, así como adoptar las medidas, de todo orden, exigidas por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

9. 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 25. Información a los usuarios

1. En el procedimiento para el acceso al Registro Electrónico del Ayuntamiento se informará a los ciudadanos, directamente o mediante enlaces a otras zonas de la sede electrónica donde se recoja la información, de los siguientes aspectos:

- a. La fecha y hora oficial, que será la de la sede electrónica de acceso.
- b. Requisitos técnicos para el acceso y la utilización del registro electrónico.
- c. Los sistemas de firma electrónica y clases de certificados electrónicos admitidos por el Ayuntamiento y los prestadores de servicios de certificación que los expiden.
- d. La relación actualizada de procedimientos y trámites electrónicos disponibles, los formularios correspondientes a los mismos y los documentos susceptibles de ser presentados.
- e. El estado de funcionamiento del sistema y, en su caso, las paradas técnicas previstas. En los supuestos de interrupción no planificada, y siempre que sea posible, el usuario visualizará un mensaje en que se comunique tal circunstancia.

2. En los casos en los que se exija a los usuarios el empleo de determinados formularios o programas informáticos, éstos estarán accesibles en el procedimiento de acceso al Registro. En particular, cuando se aporten documentos electrónicos en un formato no preservable se proporcionarán servicios para su transformación a un formato preservable de forma previa a la entrega.

Artículo 26. Funciones del Registro Electrónico

El Registro Electrónico del Ayuntamiento realizará las siguientes funciones:

- a. Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones remitidas a los órganos y entidades a las que se refiere el artículo 2 de la presente ordenanza y que forman parte de la administración municipal, relativos a los procedimientos susceptibles de tramitación electrónica que se especifiquen en la sede electrónica del Ayuntamiento.
- b. Expedición de los recibos acreditativos de la presentación por parte de los ciudadanos de las solicitudes, escritos y comunicaciones que éstos dirijan a la

- administración municipal, recibos que generará el propio sistema informático de modo automático.
- c. Remisión de escritos y comunicaciones por parte de los órganos de la administración de la administración municipal a los interesados.
 - d. Mantenimiento y conservación de un archivo informático de los asientos de entradas y salidas de solicitudes, escritos y comunicaciones telemáticas, correspondientes a cada año natural.

Artículo 27. Funcionamiento

1. Como acreditación de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones que se realicen por vía telemática por los órganos de la administración y por los ciudadanos, dirigida a órganos de la administración Municipal el propio sistema informático expedirá un recibo electrónico acreditativo de la constancia, en los asientos registrales, de los datos siguientes:

- a. Número de registro de entrada o de salida.
 - b. Fecha y hora de presentación de la correspondiente solicitud, escrito o comunicación;
 - c. Identificación del interesado o de su representante, y del órgano administrativo receptor de la comunicación telemática.
 - d. Tipo de documento y asuntos que se registran.
- a. Este recibo electrónico se hará llegar al destinatario a través de la carpeta ciudadana en la sede electrónica del Ayuntamiento, en el momento inmediatamente posterior al que tenga lugar el asiento del documento recibido.

2. A estos efectos, todas las solicitudes, escritos o comunicaciones que se reciban o se remitan a través del Registro Electrónico se registrarán respetando el orden temporal de recepción o salida, y serán cursadas sin dilación a sus destinatarios por medios informáticos. Todos los asientos quedarán ordenados cronológicamente.

3. Los documentos electrónicos transmitidos a través del Registro Electrónico serán válidos a todos los efectos legales, siempre que quede acreditada su autenticidad, integridad, conservación, identidad del autor y, en su caso, la recepción por el interesado, en la forma prevista para cada caso o tipo de actuación en el artículo 28 de esta Ordenanza.

4. En aquellos casos en que se detecten anomalías de tipo técnico en la transmisión telemática del documento, dicha circunstancia se pondrá en conocimiento del presentador del documento por el propio sistema, mediante los correspondientes mensajes de error para que se proceda a su subsanación.

5. Cuando, por razones técnicas, el registro de la solicitud haya tenido lugar pero el interesado no pueda obtener el justificante de presentación, podrá obtenerlo, posteriormente, en cualquier momento, con el número de registro de su solicitud.

Artículo 28. Requisitos para la admisión de documentos

1. Únicamente tendrán acceso al Registro Electrónico los documentos normalizados y la información que, en formato electrónico, pueda completarla, correspondiente a los servicios, procedimientos y trámites incluidos en cada momento en la sede electrónica, y cuyo listado inicial se contempla en el Anexo I de la presente Ordenanza, correspondiendo a Alcaldía la competencia para la actualización del mismo.

2. Dicho registro electrónico tendrá carácter voluntario para los ciudadanos, excepto los supuestos de utilización obligatoria establecidos por ley, norma reglamentaria, la presente Ordenanza 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 mencionado, en los términos establecidos en dichas normas.

3. Además, para la admisión de estas solicitudes se requerirá que en la misma conste correctamente identificado tanto el remitente, como la persona, órgano, procedimiento y la administración a la que se dirige. Para ello, resulta necesario que los interesados dispongan de un certificado electrónico reconocido en vigor, de conformidad con las previsiones del artículo 20 de esta ordenanza.

4. Cuando el interesado deba adjuntar determinada documentación para la debida tramitación de su solicitud o escrito, ésta podrá aportarse en soporte electrónico cuando se trate de documentos firmados electrónicamente por el propio interesado o por terceros que vengan autenticados a través de firma electrónica avanzada. En caso contrario, se admitirá la subsanación de la solicitud inicial mediante la aportación por cualquier medio de la documentación que haya que presentar, previo su requerimiento por parte del órgano competente para la tramitación del procedimiento de que se trate, en el plazo que establezca la normativa específica de dicho procedimiento o, en su defecto, en el plazo que establece el artículo 71.1 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en cualquiera de las oficinas de registro de la administración municipal o en los demás lugares que esta establece el artículo 38.4 de la citada Ley, indicando el número de registro de entrada asignado por el Registro Electrónico a la solicitud o escrito a la que se adjunta de dicha documentación.

Artículo 29. Denegación del registro

1. El Registro Electrónico del Ayuntamiento rechazará toda presentación que no esté respaldada por una firma electrónica válida, según los criterios definidos en esta ordenanza, así como aquellas que contengan ficheros cuyo formato no se ajuste a las especificaciones técnicas del registro o que presumiblemente puedan contener códigos malicioso o cualquier otro mecanismos que pueda provocar anomalías o fallos en el funcionamiento del registro, o suponga un riesgo para la integridad o seguridad de los sistemas de información municipales.

2. En los casos previstos en el párrafo anterior, así como cuando se detecten anomalías técnicas en la transmisión telemática de los documentos electrónicos, el Registro Electrónico del Ayuntamiento no admitirá ningún dato, poniendo dicha circunstancia en conocimiento del solicitante, mediante los correspondientes mensajes

de error, para que proceda a la subsanación del envío, y conservando un registro de la incidencia en un fichero al efecto.

Artículo 30. Efectos de la presentación

1. La presentación a través del Registro Electrónico de solicitudes y escritos relativos a los procedimientos incluidos en la sede electrónica producirá todos los efectos jurídicos.
2. Se podrá acreditar la presentación de las solicitudes y escritos en el Registro Electrónico mediante el recibo expedido por éste de modo automático.

Artículo 31. Cómputo de plazos

1. A efectos del cómputo de plazos para su cumplimiento por los interesados, serán considerados días inhábiles los así declarados para todo el territorio nacional, para la Comunitat Valenciana y para el municipio de Torrent.
2. El inicio del cómputo de los plazos que afecten a la administración municipal vendrá determinado por la fecha y hora de presentación de cada documento en el Registro Electrónico del Ayuntamiento.
3. La recepción de documentos en un día inhábil se entenderá producida en la primera hora del primer día hábil siguiente. Para ello, en el asiento de entrada se inscribirán como fecha y hora de la presentación aquellas en las que se produjo efectivamente la recepción, constando como fecha y hora de entrada la primera hora del primer día hábil siguiente.
4. Los documentos se entenderán recibidos en el plazo establecido si se inicia la transmisión dentro del mismo día y se finaliza con éxito.

A efectos de cómputo de plazos, será válida y producirá efectos jurídicos la fecha de entrada que se consigne en el recibo expedido por la unidad registral telemática correspondiente.

La Agencia de Tecnología y Certificación de la Comunidad Valenciana, como Autoridad de Sellado de Tiempo, garantiza que la fecha y hora asignada en el recibo expedido por la unidad registral telemática es la hora oficial que establece el Real Instituto y Observatorio de la Armada.

5. El Registro Electrónico no realizará, ni anotará salidas de documentos en día inhábiles.
6. En la sede electrónica figurará la relación de los días inhábiles.

Artículo 32. Autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación del contenido de los asientos electrónicos

1. El sistema informático soporte del Registro Electrónico garantizará la autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación de los asientos practicados, mediante la utilización de la firma electrónica avanzada.
2. En la remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones que se realicen a través del Registro Electrónico a los órganos competentes para la tramitación de los mismos o desde éstos hacia los interesados, se adoptarán las medidas de seguridad necesarias para evitar la interceptación y alteración de las comunicaciones, los accesos no autorizados, y para garantizar la protección de los datos de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y las disposiciones que la desarrollan.
3. Asimismo, el sistema informático soporte del Registro Electrónico informará a todos aquellos órganos de la administración y a los ciudadanos que deseen acceder al mismo, que la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones de forma telemática supone la comunicación de sus datos personales a los órganos administrativos o entidades competentes para su recepción y tramitación.

CAPÍTULO SÉPTIMO. LAS COMUNICACIONES Y LAS NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Artículo 33. Comunicaciones electrónicas

1. Los ciudadanos y ciudadanas 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 de una norma con rango de Ley se establezca o se infiera la utilización de un medio no electrónico. Esta opción de comunicarse por unos y otros medios no vincula a la ciudadanía, que podrá, en cualquier momento, optar por un medio distinto del inicialmente elegido.

2. La Administración municipal utilizará medios electrónicos en sus comunicaciones con los ciudadanos y las ciudadanas siempre que así lo hayan solicitado o consentido expresamente. La solicitud y el consentimiento podrán, en todo caso, emitirse y recabarse por medios electrónicos.

3. De conformidad con el art. 27.6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, será obligatoria la comunicación por medios electrónicos entre el Ayuntamiento de Torrent y las siguientes entidades y colectivos:

- a. Los organismos públicos y sociedades municipales dependientes del Ayuntamiento.
- b. Los concejales y empleados públicos del Ayuntamiento de Torrent, en el ejercicio de las funciones propias de sus cargos y puestos de trabajo.
- c. Los concesionarios y contratistas del Ayuntamiento y sus entes dependientes que sean personas jurídicas.
- d. Las sociedades mercantiles.

Esta obligación comprende, tanto la práctica de notificaciones administrativas por medios electrónicos por parte de la Administración Municipal, como la necesaria utilización de los registros electrónicos para la presentación ante la Administración Municipal de solicitudes, documentación y facturas. Sólo con carácter excepcional se podrán utilizar otros medios de comunicación cuando no sea posible la utilización de medios electrónicos por causas justificadas de carácter técnico.

4. Asimismo, la Administración Municipal deberá utilizar medios electrónicos para comunicarse con otras Administraciones Públicas y entidades dependientes de las mismas. No obstante, se podrán utilizar otros medios de comunicación atendiendo a los medios técnicos de que éstas dispongan. Se suscribirán los Convenios necesarios para garantizar las condiciones de dicha comunicación, salvo cuando dichas condiciones se encuentren reguladas en normas específicas.

5. Mediante Decreto de Alcaldía se adoptarán las instrucciones y comunicaciones necesarias para la paulatina implantación de lo preceptuado en el apartado anterior.

Artículo 34. Notificaciones electrónicas

1. El Ayuntamiento de Torrent habilitará sistemas de notificación electrónica.
2. La práctica de notificaciones por medios electrónicos podrá efectuarse, de alguna de las formas siguientes:
 - a. Mediante la dirección electrónica habilitada.
 - b. Mediante sistemas de correo electrónico con acuse de recibo que deje constancia de la recepción.
 - c. Mediante comparecencia electrónica en la sede electrónica.
 - d. Otros medios de notificación electrónica que puedan establecerse, siempre que quede constancia de la recepción por el interesado en el plazo y en las condiciones que se establezcan en su regulación específica.

Artículo 35. Elección del medio de notificación

1. Las notificaciones se efectuarán por medios electrónicos cuando así haya sido solicitado o consentido expresamente por el interesado o cuando haya sido establecida como obligatoria conforme a lo dispuesto en la presente Ordenanza.
2. La solicitud deberá manifestar la voluntad de recibir las notificaciones por alguna de las formas electrónicas reconocidas, e indicar un medio de notificación electrónica válido conforme a lo establecido en la presente Ordenanza.
3. Tanto la indicación de la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento podrán emitirse y recabarse, en todo caso, por medios electrónicos.
4. Cuando, como consecuencia de la utilización de distintos medios, electrónicos o no electrónicos, se practiquen varias notificaciones de un mismo acto administrativo, se entenderán producidos todos los efectos jurídicos derivados de la notificación, incluido el inicio del plazo para la interposición de los recursos que procedan, a partir de la primera de las notificaciones correctamente practicada. El Ayuntamiento podrá advertirlo de este modo en el contenido de la propia notificación.
5. Se entenderá consentida la práctica de la notificación por medios electrónicos respecto de una determinada actuación administrativa cuando, tras haber sido realizada por una de las formas válidamente reconocidas para ello, el interesado realice actuaciones que supongan el conocimiento del contenido y alcance de la resolución o acto objeto de la notificación. La notificación surtirá efecto a partir de la fecha en que el interesado realice dichas actuaciones.
6. En el supuesto previsto en el párrafo anterior, el resto de las resoluciones o actos del procedimiento deberán notificarse por el medio y en la forma que proceda conforme a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, y en la presente Ordenanza.
7. El consentimiento de los interesados podrá tener carácter general para todos los procedimientos que los relacionen con la Administración municipal o para uno o varios procedimientos, según se haya manifestado.

8. El interesado podrá durante la tramitación del procedimiento modificar la forma de notificación, determinando que la notificación se realice mediante medios electrónicos, o bien revocando el consentimiento para que se practique la notificación por medios electrónicos, en cuyo caso deberá comunicarlo así al órgano competente y señalar el medio y lugar para la práctica de las notificaciones posteriores.

9. El cambio de medio a efectos de las notificaciones se hará efectivo para aquellas notificaciones que se emitan desde el día siguiente a la recepción de la solicitud de modificación en el registro de la Administración Municipal.

Artículo 36. Notificaciones electrónicas obligatorias

1. La Administración Municipal practicará notificaciones electrónicas a las personas y entidades señaladas en el art. 33 de la presente Ordenanza mediante el sistema de notificación a través de dirección electrónica habilitada.

2. Las personas y entidades a que se refiere el artículo 33 de la presente Ordenanza e estarán obligados a recibir por medios electrónicos las comunicaciones y notificaciones que efectúe la Administración Municipal en sus actuaciones y procedimientos administrativos, previa recepción de la comunicación regulada en el presente artículo.

3. No obstante lo establecido en el apartado anterior, la Administración Municipal podrá practicar las notificaciones por los medios no electrónicos y en los lugares y formas previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en los siguientes supuestos:

- a. Cuando la comunicación o notificación se realice con ocasión de la comparecencia espontánea del obligado o su representante en dependencias municipales y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento. Esta opción no corresponderá al obligado cuando concurren las circunstancias previstas en la letra b) siguiente.
- b. Cuando la comunicación o notificación electrónica resulte incompatible con la inmediatez o celeridad que requiera la actuación administrativa para asegurar su eficacia.
- c. Cuando las comunicaciones y notificaciones hubieran sido puestas a disposición del prestador del servicio de notificaciones postales para su entrega a los obligados tributarios con antelación a la fecha en que la Administración Municipal tenga constancia de la comunicación al obligado de su inclusión en el sistema de dirección electrónica habilitada.

4. Si en algunos de los supuestos referidos en el apartado anterior la Administración Municipal llegara a practicar la comunicación o notificación por medios electrónicos y no electrónicos, se entenderán producidos todos los efectos a partir de la primera de las comunicaciones o notificaciones correctamente efectuada.

5. En ningún caso se efectuarán en la dirección electrónica habilitada las siguientes comunicaciones y notificaciones:

- a. Aquellas en las que el acto a notificar vaya acompañado de elementos que no sean susceptibles de conversión en formato electrónico.
- b. Las que, con arreglo a su normativa específica, deban practicarse únicamente en cualquier forma no electrónica.
- c. Las que contengan medios de pago a favor de los obligados, tales como cheques.

6. La Administración Municipal deberá notificar a los sujetos obligados su inclusión en el sistema de dirección electrónica habilitada. Dicha notificación se efectuará por los medios no electrónicos y en los lugares y formas previstos en Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y legislación concordante.

Artículo 37. Práctica de la notificación a través de la dirección electrónica habilitada

1. La titularidad de la dirección electrónica a partir de la cual se construyan las direcciones electrónicas habilitadas de los interesados, corresponde al Ayuntamiento de Torrent.

2. La prestación del servicio de dirección electrónica habilitada se llevará a cabo por el Ayuntamiento de Torrent directamente, o a través del prestador que se establezca conforme a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

3. El directorio del servicio de dirección electrónica habilitada deberá recoger el nombre y apellidos o la razón o denominación social del interesado, el número de identificación fiscal y la dirección electrónica habilitada.

4. El sistema de dirección electrónica habilitada se sujetará a lo establecido en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad, así como a la normativa protectora en materia de datos de carácter personal.

5. Serán válidos los sistemas de notificación electrónica a través de dirección electrónica habilitada siempre que cumplan, al menos, los siguientes requisitos:

- a. Acreditar la fecha y hora en que se produce la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación. Ello tendrá lugar mediante la recepción en la dirección electrónica asignada al destinatario del aviso de la puesta a disposición de la notificación, incluyendo el propio documento que se notifica o, al menos, su huella electrónica. La fecha y hora utilizada se sincronizará con el Real Instituto y Observatorio de la Armada.
- b. Posibilitar el acceso permanente de los interesados a la dirección electrónica correspondiente, tanto para solicitar la asignación de una dirección electrónica habilitada como para acceder al contenido de las notificaciones puestas a su disposición.
- c. Acreditar la fecha y hora de acceso al contenido del documento notificado, así como cualquier causa técnica que imposibilite alguna de las circunstancias de este artículo.
- d. Poseer mecanismos de autenticación para garantizar la exclusividad de su uso y

la identidad del usuario.

- e. Contener mecanismos de cifrado para proteger la confidencialidad de los datos en las transmisiones, así como medidas de seguridad adecuadas para que el prestador del servicio de dirección electrónica habilitada no acceda al contenido de los actos y actuaciones administrativas que se notifiquen.

2. Bajo responsabilidad del Ayuntamiento de Torrent, existirá un sistema de dirección electrónica habilitada para la práctica de estas notificaciones que quedará a disposición de todos los órganos y entidades integrantes de la Administración Municipal que no establezcan sistemas de notificación propios. Los ciudadanos podrán solicitar la apertura de esta dirección electrónica, que tendrá vigencia indefinida, excepto en los supuestos en que se solicite su revocación por el titular, por fallecimiento de la persona física o extinción de la personalidad jurídica, que una resolución administrativa o judicial así lo ordene o por el transcurso de tres años sin que se utilice para la práctica de notificaciones, supuesto en el cual se inhabilitará esta dirección electrónica, comunicándose así al interesado.

3. Cuando se establezca la práctica de notificaciones electrónicas con carácter obligatorio, la dirección electrónica habilitada a que se refiere este artículo anterior será asignada de oficio y podrá tener vigencia indefinida.

4. La notificación mediante la puesta a disposición del documento electrónico a través de dirección electrónica habilitada se realizará de la siguiente forma:

- a. A través del registro electrónico correspondiente se enviará por correo electrónico a la dirección facilitada a la Administración Municipal por el interesado, un aviso de notificación de carácter informativo, que comunicará al interesado la existencia de una notificación dirigida al mismo, así como a la dirección de la página web a la que debe acceder para poder obtenerla.
- b. El interesado podrá acceder a la página de notificación electrónica previa su identificación y autenticación mediante cualquiera de los medios regulados en la presente Ordenanza.
- c. A través de esta página de notificación electrónica tendrá acceso a la notificación, la cual contendrá la designación del órgano administrativo o entidad que efectúa la notificación, la referencia al tipo de documento que se notifica, el número de expediente al que se refiere, y la fecha y registro de salida.
- d. Una vez haya accedido a la página de notificación electrónica se mostrará en el equipo del interesado la información más relevante del contenido de la notificación a realizar, a fin de que pueda comprobar los datos de la misma antes de preceder a su aceptación. Esta información se suministrará a través de un documento electrónico que se denominará «documento de entrega de notificación», el cual tendrá un formato imprimible para que el interesado pueda conservarlo a efectos informativos.
- e. Si el interesado acepta la notificación accederá a los documentos objeto de la misma, que también tendrán formato imprimible.
- f. Se dejará constancia en el expediente administrativo de la aceptación o rechazo de la notificación telemática, produciendo los efectos previstos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común y 109 de la Ley General Tributaria.

5. El órgano, organismo o entidad al que, en su caso, corresponda la prestación del sistema de dirección electrónica habilitada, llevará a cabo las siguientes funciones:

- a. Crear y mantener el directorio de direcciones electrónica habilitadas con la información proporcionada por los interesados.
- b. Almacenar y custodiar los avisos de puesta a disposición en la dirección electrónica habilitada.
- c. Gestionar los acuses de recibo de los interesados y de los órganos u organismos notificadores.
- d. Mantener el registro de eventos de las notificaciones, el cual contendrá, al menos, la dirección electrónica, la traza de la fecha y la hora de la recepción de la puesta a disposición en la dirección electrónica y del acceso del interesado a la notificación y la descripción del contenido de la notificación.
- e. Impedir el acceso al contenido de las notificaciones que se entienden rechazadas por el transcurso de diez días desde su puesta a disposición.
- f. Establecer las medidas organizativas y técnicas para que la disponibilidad del servicio sea de siete días a la semana y veinticuatro horas al día.
- g. Potestativamente, otras funciones de mejora del servicio y complementarias de las expresadas, como es el caso de aviso de puesta a disposición de los interesados de las notificaciones mediante mensajería o de cualquier otro modo.

6. El prestador del servicio de dirección electrónica habilitada deberá remitir al órgano u organismo actuante por cada notificación electrónica:

- a. Certificación electrónica de la fecha y hora en la que recibe el aviso de puesta a disposición enviada por el órgano u organismo notificador
- b. Certificación electrónica de la fecha y hora en la que se produce la recepción en la dirección electrónica asignada al destinatario del aviso de la puesta a disposición de la notificación, incluyendo el propio acto o actuación notificada o, al menos, su sello electrónico.
- c. Certificación electrónica en la que conste la fecha y hora en la que se produce el acceso del interesado al contenido de la notificación en la dirección electrónica.
- d. Certificación electrónica del transcurso del plazo de diez días desde la puesta a disposición sin que se haya producido el acceso del interesado al contenido de la notificación en la dirección electrónica.
- e. Certificación electrónica de cualquier incidencia que se produzca en la práctica de lo dispuesto en los apartados anteriores.

Artículo 38. Notificación mediante recepción en dirección de correo electrónico

Se podrá acordar la práctica de notificaciones en las direcciones de correo electrónico que los ciudadanos elijan siempre que se genere automáticamente y con independencia de la voluntad del destinatario un acuse de recibo que deje constancia de su recepción y que se origine en el momento del acceso al contenido de la notificación.

Artículo 39. 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 Ayuntamiento.

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

- a. Que 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.

Artículo 40. Efectos de la notificación

1. Los sistemas de notificación permitirán acreditar la fecha y hora en que se produce la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación, así como la de acceso a su contenido, momento a partir del cual la notificación se entenderá practicada.

2. La práctica de la notificación podrá acreditarse, a todos los efectos legales, a través del acuse de recibo de la notificación, que se expedirá una vez aceptada la notificación.

3. La fecha de recepción de la notificación que conste en el correspondiente acuse de recibo de la notificación expedido por el registro electrónico, será válida a los efectos del cómputo de plazo y términos, con los efectos que en cada caso se prevean en la norma reguladora del procedimiento administrativo correspondiente.

4. Cuando existiendo constancia de la puesta a disposición transcurrieran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada a los efectos de lo previsto en el artículo 59.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y normas concordantes, excepto que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

Artículo 41. Notificaciones a través del sistema de notificaciones electrónicas de la Generalitat

1. En virtud del convenio suscrito con la Generalitat, el Ayuntamiento podrá utilizar el sistema de notificaciones electrónicas de la Generalitat para practicar notificaciones electrónicas.

2. La notificación practicada a través del sistema de notificación electrónicas de la Generalitat, de conformidad con las condiciones y requisitos previstos en el Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la

Generalitat, tendrá los mismos efectos que las notificaciones realizadas por la Administración Municipal a través de los mecanismos previstos en esta Ordenanza.

CAPÍTULO OCTAVO. LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS ELECTRÓNICOS

Artículo 42. Documentos electrónicos

1. Se entiende por documento electrónico cualquier representación de texto, imagen, sonido o video, o las combinaciones de todos o alguno de estos elementos, que haya sido codificada mediante el empleo de un programa de tratamiento de la información y resulte legible gracias al mismo programa usado para su generación u otro equivalente, siendo susceptible de tramitación individualizado.

2. Los documentos administrativos electrónicos, a su vez, deberán haber sido expedido y firmados electrónicamente mediante los sistemas de firma previstos en los artículos 18 y 19 de la Ley 11/2007 y, deberán ajustarse a los requisitos de validez previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. Los documentos administrativo electrónicos emitidos por las administraciones incluidas en el artículo 2 de esta Ordenanza, de conformidad con lo dispuesto en los apartados anteriores, gozarán de la validez de documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad, conservación y, en su caso, recepción de manera fehaciente por sus destinatarios, así como el cumplimiento de las demás garantías y requisitos exigidos por la normativa aplicable.

Artículo 43. Metadatos

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. Cada documento electrónico tendrá asignado un conjunto de metadatos descriptivos de su contenido y de otros aspectos del mismo.

3. Entre los metadatos de cada documento electrónico que se cree por la administración municipal, figurarán necesariamente los siguientes:

- a. Un identificador único que será constante a lo largo de toda la vida del documento.
- b. Descriptores indicativos del carácter de original o copia del documento y, en este último caso, del tipo de copia, del autor o responsable de la misma y de la naturaleza jurídica del documento copiado.
- c. La denominación y, en su caso, el código de la unidad administrativa responsable del documento.
- d. Los relativos a las firmas del documento.

4. Deberá guardarse constancia, durante toda la vida del documento, de los metadatos asignados al mismo en cada momento.
5. Los metadatos mínimos obligatorios asociados a un documento administrativo 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 asignados.
 - b. Cuando se trate de metadatos que requieran actualización.

Artículo 44. Copias electrónicas y copias en soporte papel.

1. Las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el propio interesado o por la administración municipal, manteniéndose o no el formato original, tendrán inmediatamente la consideración de copias auténticas con la eficacia del artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siempre que se cumplan los requisitos previstos en la Ley 11/2007.
2. Los órganos emisores de los documentos administrativos electrónicos o receptores de los documentos privados electrónicos, o los archivos que reciban los mismos, conservarán los documentos originales, aunque se hubiera procedido a su copiado.
3. Las copias electrónicas de los documentos en soporte papel o en otro soporte susceptible de digitalización realizadas por la administración municipal, ya se trate de documentos emitidos por la administración o documentos privados aportados por los ciudadanos tendrán la naturaleza de copias electrónicas auténticas, con el alcance y efectos previstos en el artículo 46 de la Ley 30/1992, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:
 - a. Que el documento copiado sea un original o una copia auténtica.
 - b. Que la copia realizada garantice la autenticidad e integridad del documento original.
 - c. Que la copia electrónica sea autorizada mediante firma electrónica o sello electrónico, utilizando los sistemas previstos en la Ley 11/2007.
 - d. Que las imágenes electrónicas estén codificadas conforme a algunos de los formatos admitidos por el Ayuntamiento.
 - e. Que la copia electrónica incluya su carácter de copia electrónica en los metadatos asociados.
4. El personal del registro podrá realizar copias electrónicas auténticas de los documentos en soporte papel que presenten los ciudadanos, para su utilización por la administración municipal. Para que estas copias tengan los efectos previstos en la Ley 30/1992, será necesario que se cumplan los requisitos previstos en el apartado anterior.
5. El Ayuntamiento determinará el personal habilitado para la emisión de copias electrónicas auténticas y copias verificables en formato electrónico.

6. Los documentos electrónicos podrán trasladarse a copias en soporte papel mediante procedimientos automatizados. Para que las copias en soporte papel de documentos administrativos electrónicos tengan la consideración de copias auténticas se deberá incluir en estas un código seguro de verificación que permitirá acceder instantáneamente al documento electrónico auténtico mediante el procedimiento disponible al efecto en la sede electrónica del Ayuntamiento, debiendo, asimismo, constar la diligencia del personal competente que acredite la correspondencia y la exactitud con el documento original electrónico, mediante la compulsión. 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, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

7. Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se tramite totalmente en soporte electrónico, el órgano competente procederá a la reproducción en soporte papel de las solicitudes, comunicaciones u otros documentos electrónicos, mediante compulsión, para continuar la tramitación del expediente.

Artículo 45. Destrucción de documentos en soporte electrónico

1. Los documentos originales y las copias auténticas en papel de los que se hayan generado copias electrónicas auténticas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 44 de esta ordenanza, podrán destruirse en los términos y condiciones que se determinen en las correspondientes resoluciones, si se cumplen los siguientes requisitos:

- a. Que se haya realizado una copia electrónica auténtica conforme a lo dispuesto en esta ordenanza.
- b. Que la copia electrónica auténtica sea objeto de conservación con arreglo a lo dispuesto en esta ordenanza.
- c. Que exista una resolución adoptada por el órgano responsable del procedimiento o, en su caso, por el órgano responsable de la custodia de los documentos ordenando su destrucción.
- d. Que no se trate de documentos con valor histórico, artístico o de otro carácter relevante que aconseje su conservación y protección.
- e. La destrucción requerirá, al margen de una resolución adoptada por el órgano responsable, la tramitación del oportuno expediente de eliminación, en el que se determine la naturaleza específica de los documentos susceptibles de destrucción, los procedimientos afectados, las condiciones y garantías del proceso de destrucción, la especificación de las personas u órganos responsables del proceso y la necesidad e impacto de la medida.
- f. La destrucción también podrá encomendarse a terceros, en cuyo caso deberá efectuarse conforme a las instrucciones técnicas establecidas al efecto, emitiéndose por la entidad colaboradora un certificado en el que conste la fecha de destrucción, la cantidad y el tipo de documentación destruida y el compromiso sobre la imposibilidad de reconstrucción o lectura de la misma.

Artículo 46. Archivo de documentos electrónicos

1. La administración municipal podrá archivar por medios electrónicos todos los documentos que se produzcan en el ejercicio de sus funciones, de manera que se cumplan los términos previstos en la normativa de procedimiento administrativo común y normativa autonómica valenciana en materia de archivos. La reproducción en soporte electrónico de documentos en soporte papel se hará de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 44 de esta Ordenanza.
2. El archivo de documentos electrónicos se realizará de acuerdo con la normativa vigente en materia de gestión documental en lo relativo al cuadro de clasificación, método de descripción y calendario de conservación.
3. Los documentos electrónicos que se reciban y transmitan a través del registro telemático serán archivados y custodiados en medios o soportes electrónicos por los responsables de la gestión de los servidores de dicho registro. Para su archivo podrá utilizarse el mismo formato o soporte en el que se originó el documento electrónico originario o cualquier otro que asegure la identidad e integridad de la información que el documento contenga.
4. Lo dispuesto en el apartado anterior, lo es sin perjuicio de la obligación del órgano que tramite el procedimiento de archivar la copia del documento electrónico que se le haga llegar, así como de las obligaciones de transferencia de estos documentos a los archivos centrales en los supuestos que dispone la normativa de archivos aplicable.
5. En todo caso, los medios o soportes en que se almacenen los documentos electrónicos contarán con las medidas de seguridad que garanticen la integridad, protección y conservación de los documentos almacenados y, en particular, la identificación de los usuarios y el control de acceso de los mismos.
6. El Ayuntamiento podrá establecer convenios o acuerdos con otras entidades para el archivo definitivo de sus documentos electrónicos, siempre y cuando se cumplan las garantías previstas en este artículo.

Artículo 47. Acceso a documentos electrónicos y copias

El acceso a los documentos almacenados por medios o en soportes electrónicos o informáticos que se encuentren archivados, se regirá por lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y normativa de desarrollo.

CAPÍTULO NOVENO. GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS

Artículo 48. Principios generales de la gestión electrónica de procedimientos administrativos

1. La gestión electrónica de la actividad administrativa no alterará el régimen general de titularidad y ejercicio de las competencias administrativas del Ayuntamiento de Torrent.

2. El Ayuntamiento de Torrent impulsará el empleo de las tecnologías de la información y la comunicación en su actuación, promoviendo la simplificación y transparencia de los procesos de trabajo, la eficiencia, agilidad y flexibilidad en la gestión, tramitación y resolución de procedimientos administrativos, así como la excelencia en la prestación de los servicios públicos.

En especial, en la aplicación de dichas técnicas, se considerará la adecuada dotación de recursos y medios materiales al personal que vaya a utilizarlos, la necesaria formación acerca de su utilización y su actualización, así como la permanente adaptación de aquéllas al estado de la tecnología vigente en cada momento.

3. La implantación de las tecnologías de la información y la comunicación en la tramitación de procedimientos se efectuará progresivamente y estará sujeta a la previa aprobación de aquéllos en los términos señalados en esta Ordenanza.

4. La aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación a los procedimientos administrativos tenderá en especial a automatizar la gestión de los términos y plazos de su tramitación, ayudando a su cumplimiento estricto por parte del órgano instructor y garantizando a las personas interesadas el control transparente de dicha obligación, así como favorecer el ejercicio inmediato de los derechos que les asistan, en especial para el supuesto de incumplimiento.

De igual manera, dichas técnicas identificarán plenamente a los responsables de la gestión del expediente, impulsarán la tramitación ordenada de los mismos y facilitarán su simplificación y publicidad.

5. La aprobación o modificación de toda norma reguladora de un procedimiento administrativo o de un proceso de trabajo dentro del catálogo, requerirá la realización previa del análisis de administración electrónica por parte del órgano proponente, apoyado por el órgano técnico competente en la materia.

Artículo 49. Procedimientos tramitados por vía electrónica

1. El Ayuntamiento de Torrent garantiza el ejercicio del derecho a relacionarse con la Administración por medios electrónicos y del resto de los derechos reconocidos en esta Ordenanza con relación a los trámites y procedimientos cuya tramitación se haga por medios electrónicos.
2. El Ayuntamiento de Torrent incorporará progresivamente los trámites y procedimientos administrativos municipales a la tramitación por vía electrónica, conforme al procedimiento de incorporación y a los principios generales de actuación previstos en esta Ordenanza.
3. Por medio de los trámites y los procedimientos mencionados en el apartado anterior, podrá pedirse información, hacer consultas, formular solicitudes, presentar pretensiones, practicar alegaciones, emitir y recibir facturas, hacer pagos, oponerse a las resoluciones y actos administrativos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que reconoce el ordenamiento jurídico administrativo.

Artículo 50. Expediente electrónico

1. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, sea cual sea el tipo de información que contengan.
2. La foliación de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado por el órgano o la entidad municipal competente, según corresponda. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre y cuando sea necesario. Es admisible que un mismo documento forme parte de diferentes expedientes electrónicos.
3. La remisión de expedientes podrá sustituirse a todos los efectos por la puesta a disposición del expediente electrónico, y la persona interesada tiene derecho a obtener una copia de conformidad con las previsiones de esta Ordenanza.
4. Utilizando criterios de simplificación y eficacia administrativa, se reducirá al mínimo requerido el número de firmas electrónicas que deban constar en los documentos electrónicos que formen parte de expedientes administrativos.

Artículo 51. Iniciación

1. En las condiciones establecidas en esta Ordenanza, los procedimientos administrativos podrán iniciarse a instancia de parte a través de medios electrónicos, mediante la presentación de solicitud en el Registro telemático regulado en esta Ordenanza.
2. Las solicitudes electrónicas mencionadas en el apartado anterior deberán contener la firma electrónica reconocida de la persona interesada o cualquier otro mecanismo

de identificación y de acreditación de la voluntad del ciudadano o la ciudadana que establezcan las normas de desarrollo de esta Ordenanza, de conformidad con lo previsto en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. El Ayuntamiento de Torrent pondrá a disposición de los interesados los correspondientes modelos o sistemas electrónicos de solicitud, que deberán ser accesibles sin más restricciones que las derivadas de la utilización de los estándares de interoperabilidad enunciados en esta Ordenanza. Para los trámites y procedimientos para los cuales no se haya establecido un modelo o sistema electrónico de solicitud específico, el Ayuntamiento se obliga expresamente a poner a disposición de los interesados un modelo o sistema electrónico de solicitud genérico.

4. Los sistemas normalizados de solicitud incluirá comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos de sistemas almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras administraciones, e incluso, ofrecer el formulario cumplimentado, en todo o en parte, con objeto que la ciudadana o el ciudadano verifique la información y, en su caso, la modifique o complete.

5. 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 municipal podrá solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo y 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 municipal para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.

Artículo 52. 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. La petición y evacuación de los informes que recabe el órgano instructor durante la tramitación del procedimiento se producirá a través de medios electrónicos entre los órganos administrativos implicados, salvo que causas técnicas lo impidan o dificulten de tal grado que puedan verse superado los plazos legales o reglamentariamente establecidos.

3. 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.

4. 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.

5. La práctica de la prueba en la tramitación administrativa podrá incorporar la utilización de sistemas tecnológicos y audiovisuales que permitan su realización eficiente evitando desplazamientos, siempre que acrediten de manera segura su realización y contenido.

6. El Ayuntamiento podrá remitir a la persona interesada avisos sobre el estado de la tramitación, a las direcciones telemáticas de contacto que ésta le haya indicado.

Artículo 53. Presentación de alegaciones, documentos y declaración responsable

1. Los interesados en un procedimiento administrativo tramitado por medios electrónicos podrán en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución formular alegaciones por vía telemática que deberán ser tenidas en cuenta en la forma que se establezca en la normativa general del procedimiento administrativo.

2. La presentación de estas alegaciones deberá contener la totalidad de los requisitos de identificación, seguridad e integridad contemplados en la presente ordenanza y demás normativa que fuere de aplicación.

3. No será necesario aportar documentos que se encuentren en poder de la administración municipal o de otras administraciones públicas con las que el Ayuntamiento haya firmado un convenio de colaboración. El ejercicio de este derecho se hará de acuerdo con la normativa aplicable a cada procedimiento.

4. La administración municipal promoverá la paulatina sustitución de la aportación de documentos acreditativos del cumplimiento de requisitos por una declaración responsable del interesado indicativa de la concurrencia de dichos requisitos y el compromiso de aportar los justificantes, a requerimiento de la administración.

5. La comprobación de la información contenida en estas declaraciones podrá efectuarse en los registros de la Administración municipal o en los de otras administraciones o entidades con las cuales el Ayuntamiento de Torrent tenga firmado un convenio de colaboración.

Artículo 54. Certificados electrónicos

1. La administración municipal promoverá la eliminación paulatina de los certificados emitidos en formato papel que serán sustituidos por certificados electrónicos o transmisiones de datos. Dichos certificados y transmisiones de datos se ajustarán a las prescripciones establecidas en la normativa vigente en materia de protección de datos, procedimiento administrativo y a lo dispuesto en la presente ordenanza.

2. La administración municipal emitirá certificados electrónicos sobre los datos que figuran en su poder a petición de los ciudadanos.

3. Los ciudadanos, en sustitución de los certificados en papel podrán presentar a la administración municipal certificados en soporte electrónico de otras administraciones obtenidos electrónicamente o bien mediante la copia electrónica del certificado en papel, en las condiciones previstas en el artículo 38 de esta ordenanza.

4. Los certificados electrónicos contendrá los datos objeto de certificación y la firma electrónica de la autoridad o funcionario competente para expedirlos.

5. La expedición de un certificado electrónico se realizará:

- a. A solicitud del interesado, a quien le será enviado o puesto a disposición para su remisión al órgano que lo requiere.
- b. A instancia del órgano requirente, bien a iniciativa del interesado o del propio órgano requirente siempre que cuente con el expreso consentimiento de aquel, salvo que el acceso esté autorizado por una Ley. En este supuesto, la petición de certificado identificará el trámite o procedimiento para el que se requiere y hará constar que se dispone del consentimiento expreso del interesado o la norma que lo exceptúe.

6. A estos efectos, el consentimiento del interesado para que el certificado sea requerido por el órgano tramitador del procedimiento habrá de constar en la solicitud de iniciación del procedimiento o en cualquier otra comunicación posterior, sirviendo el recibo de presentación de esta como acreditación del cumplimiento del requisito de presentación del certificado.

Si no prestara su consentimiento, el interesado deberá solicitar y aportar el certificado correspondiente.

7. Los certificados administrativos electrónicos producirá idénticos efectos que los expedidos en soporte papel. El contenido de éstos se podrá imprimir en soporte papel y la firma manuscrita será sustituida por un código de verificación generado electrónicamente, que permitirá comprobar su autenticidad accediendo electrónicamente a los archivos del órgano emisor.

Artículo 55. Transmisiones de datos.

1. Sin perjuicio de la necesidad de obtener los certificados administrativos, bien en soporte papel o bien en soporte telemático, en cualquier momento a lo largo del procedimiento el órgano instructor podrá solicitar a los órganos, administraciones y entidades competentes la transmisión telemática de aquellos datos que sean necesarios para la correcta instrucción del procedimiento.

2. Las transmisiones de datos tendrán naturaleza jurídica de certificados cuando sean firmados electrónicamente por el titular del órgano responsable de los datos transmitidos y conste expresamente tal naturaleza.

3. Para la sustitución de un certificado por la transmisión de los correspondientes datos el titular de estos deberá haber consentido expresamente la realización de la transmisión, salvo en los supuestos previstos en norma con rango de ley. Si no prestara su consentimiento, el interesado deberá solicitar y aportar el correspondiente certificado.

4. Toda transmisión de datos se efectuará a solicitud del órgano o entidad tramitadora en la que se identificarán los datos requeridos y sus titulares así como la finalidad para la que se requieren. En la solicitud se hará constar que se dispone del consentimiento expreso de los titulares afectados, salvo que dicho consentimiento no sea necesario.

5. De la petición y recepción de los datos se dejará constancia en el expediente por el órgano u organismo receptor. A efectos de la verificación del origen y la autenticidad de los datos por los órganos de fiscalización y control se habilitarán mecanismos para que los órganos mencionados puedan acceder a los datos transmitidos.

6. El Ayuntamiento de Torrent se compromete a facilitar el acceso de otras administraciones públicas a los datos relativos a los interesados que estén en su poder y se encuentren en soporte electrónico. En todo caso, se establecerán las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo que dispone la normativa aplicable a la protección de datos de carácter personal.

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

7. En el marco de los principios regulados en esta Ordenanza, el Ayuntamiento promoverá el establecimiento de convenios con las entidades públicas o privadas tanto emisoras como receptoras de certificados o documentos administrativos, para simplificar la obtención, la transmisión y, si procede, la convalidación de documentos o certificados electrónicos por transmisiones de datos.

Artículo 56. 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 (carpeta ciudadana) donde éste 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 igualmente a través de la carpeta ciudadana se podrá 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 57. Terminación de los procedimientos por medios electrónicos

1. Cualquiera de los actos que ponen fin al procedimiento administrativo, así como los recursos y reclamaciones que quepa interponer contra ellos, se producirán por medios electrónicos y podrán ser comunicados o notificados por medios electrónicos, conforme a lo que se establece en la presente ordenanza.
2. La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos garantizará la identidad del órgano competente para resolver mediante el empleo de alguno de los instrumentos de identificación previamente establecidos.
3. La resolución expresa dictada en un procedimiento administrativo deberá indicar, además del contenido que resulte obligatorio conforme a la normativa de régimen general aplicable, también los medios electrónicos para la interposición de los correspondientes recursos que quepan contra ella.
4. El traslado de documentos electrónicos, incluidos los que deben figurar en los libros de resoluciones y en los libros de actas de los órganos de gobierno municipal, mientras éstos no se hayan realizado en soporte electrónico, se hará mediante la creación de un documento electrónico, de acuerdo con lo establecido en el artículo 40 de esta ordenanza.
5. Podrán adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así esté previsto.

Artículo 58. Órganos unipersonales y colegiados

1. Los órganos unipersonales y colegiados del Ayuntamiento utilizarán para su funcionamiento medios electrónicos.
2. La tramitación y firma de las resoluciones de los órganos unipersonales se producirán mediante medios electrónicos, así como las certificaciones de dichas resoluciones.

3. La convocatoria de sesiones de órganos colegiados, así como el orden del día y la documentación relativa a los asuntos que integran el mismo, se producirán por medios electrónicos. El Ayuntamiento de Torrent facilitará, a tal efecto, una dirección de correo electrónico a los miembros de los órganos colegiados, sin perjuicio de que la persona interesada pueda facilitar otra dirección adecuada.
4. Las actas y certificados de acuerdos de los órganos colegiados se producirán mediante medios electrónicos.
5. Los Libros de Resoluciones y de Actas se producirán mediante medios electrónicos.

Artículo 59. Desistimiento o renuncia

El desistimiento de la solicitud o la renuncia a los derechos dentro de un procedimiento administrativo tramitado electrónicamente podrán formularse mediante documento electrónico en que conste tal declaración de voluntad, efectuándose de oficio la anotación del desistimiento o de la renuncia que corresponda en el expediente administrativo electrónico.

Artículo 60. Actuación administrativa automatizada

La administración municipal podrá emitir actos administrativos de forma automatizada, en los términos previstos en la normativa aplicable y en esta Ordenanza, con total eficacia y validez frente a terceros.

CAPÍTULO DÉCIMO. TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ACCESIBLES POR VÍA ELECTRÓNICA

Artículo 61. Procedimientos incorporados a la tramitación electrónica.

1. El Ayuntamiento incorporará progresivamente los trámites y procedimientos administrativos municipales a la tramitación por vía electrónica de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ordenanza, a partir de los que inicialmente se relacionan en el Anexo I de la presente Ordenanza.
2. Por medio de los trámites y procedimientos mencionados en el apartado anterior, se podrá pedir información, realizar consultas, formular solicitudes, presentar pretensiones, practicar alegaciones, emitir y recibir facturas, realizar pagos, oponerse a las resoluciones y actos administrativos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que reconoce el ordenamiento jurídico administrativo.
3. Con la incorporación progresiva de trámites y procedimiento administrativos electrónicos, el Ayuntamiento promoverá la simplificación y transparencia de los procesos de trabajo, la eficiencia, agilidad y flexibilidad en la gestión, tramitación y resolución de los procedimientos administrativos, así como la excelencia en la prestación de los servicios públicos.

Artículo 62. Catálogo de trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica

Los trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica se incluirán, a los efectos de información a los ciudadanos y las ciudadanas, en el correspondiente Catálogo, que se publicará en la sede electrónica prevista en esta Ordenanza.

Artículo 63. Mecanismo de incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica

1. La incorporación de procedimientos y trámites para su gestión electrónica por parte del Ayuntamiento se llevará a cabo con pleno respeto de las garantías y procedimientos administrativos establecidos en la normativa general de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento administrativo Común, teniendo en cuenta los objetivos de simplificación administrativa.
2. La aplicación de medios electrónicos a la gestión de procedimientos, procesos y servicios irá precedida siempre de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento de conformidad con los criterios establecidos en la normativa sobre acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

3. Las características de los procedimientos y trámites que se incorporen a la administración electrónica se deberán definir sobre la base del correspondiente proyecto de incorporación, de acuerdo con lo previsto en los artículos siguientes.

4. Las previsiones contenidas en este Capítulo también serán de aplicación a los siguientes supuestos:

- a. Al procedimiento de modificación de los procedimientos y trámites que se hayan incorporado a la tramitación por vía electrónica.
- b. Al régimen de funcionamiento de los instrumentos y servicios específicos de la administración electrónica.
- c. A la firma de convenios de colaboración y cooperación con otras administraciones y entidades en materia de administración electrónica.
- d. A los procedimientos de comunicación y de relación con otras administraciones públicas.

Artículo 64. Sistema de incorporación de trámites o procedimientos

Para la inclusión de un trámite o procedimiento para su gestión por vía electrónica será requisito imprescindible llevar a cabo un análisis de los siguientes aspectos:

- a. Identificación de los trámites y procedimientos que se incorporan.
- b. Justificación de la incorporación.
- c. Identificación de los canales electrónicos habilitados para la realización del trámite.
- d. Sistemas de identificación y acreditación electrónica de la voluntad de la ciudadanía para cada uno de los trámites que se incorporen.
- e. Programas y aplicaciones electrónicos que se utilizarán para cada uno de los trámites y procedimientos que se incorporen.
- f. Medidas de protección de datos de carácter personal y de valoración de los riesgos.
- g. Informe sobre la gestión de la información y el ciclo de vida de la documentación, que incluya las garantías y necesidades de conservación y su disponibilidad.

Artículo 65. Tramitación de la incorporación

1. Corresponderá al órgano del Ayuntamiento competente para la tramitación del procedimiento o la realización del trámite la iniciativa para formular, previo análisis de los aspectos señalados en el artículo anterior, la propuesta de incorporación.

2. Una vez formulada la propuesta, se deberá someter los informes técnicos y jurídicos procedentes. Los órganos citados deberán emitir el informe correspondiente en el periodo de quince días hábiles. Si en este plazo no ha recaído dicho informe, éste se considerará favorable.

3. Emitidos los informes correspondientes, se remitirá la propuesta para su valoración por el Comité de Calidad y Modernización del Ayuntamiento de Torrent, que valorará la propuesta y la someterá a la aprobación del órgano competente.

4. Aprobada la incorporación de un trámite o de un procedimiento a su tramitación por vía electrónica, se incluirá, a los efectos informativos, en el catálogo de trámites y procedimientos electrónicos incluidos en la sede electrónica del Ayuntamiento, donde se incorporará un resumen suficientemente explicativo y didáctico del contenido esencial del procedimiento o proceso aprobado.

Artículo 66. Procedimiento de implantación de la actuación automatizada

1. La implantación de los procedimientos administrativos electrónicos automatizados requerirá, al margen de seguir el procedimiento previsto de forma general para la implantación de los procedimientos administrativos electrónicos, que se cumplan los siguientes requisitos:

- a. La previsión de este tipo de actuación en la normativa que regule el procedimiento.
- b. La identificación del órgano competente para el diseño, mantenimiento y gestión de la aplicación informática que se utilice para la actuación automatizada, así como del procedimiento de auditoría del sistema de información y de su código fuente.
- c. La identificación del órgano competente a los efectos de responsabilidad e impugnación de los actos emitidos de forma automatizada.
- d. La aprobación por parte del órgano indicado en el apartado anterior de la aplicación informática utilizada.
- e. La publicación de las características y prescripciones técnicas de la aplicación informática.

2. Para la identificación y autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada deberá utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica:

- a. Sello electrónico de la administración municipal.
- b. Código seguro de verificación vinculado a la administración municipal.

CAPÍTULO UNDÉCIMO. FACTURA ELECTRÓNICA Y PAGO ELECTRÓNICO

Artículo 67. Factura electrónica

1. La Administración municipal y sus organismos públicos admitirán la presentación, por medios electrónicos, de facturas emitidas por terceros respecto de servicios que les hayan sido prestados, cuando les conste la autenticidad del emisor y del documento y cumpla las demás condiciones establecidas por la normativa correspondiente. Si no constase la veracidad del emisor o del documento, requerirán la misma al emisor para que la acredite por los medios que la Administración estime oportunos.
2. Se establece la obligatoriedad de presentación de factura en formato electrónico a los concesionarios y contratistas que ostenten la condición de personas jurídicas.
3. La Administración municipal procederá al pago de las cantidades reflejadas empleando preferentemente procedimientos administrativos por medios electrónicos.

Artículo 68. Pago electrónico

1. La Administración municipal y sus organismos públicos habilitarán sistemas electrónicos de pago que permitan a la ciudadanía el ingreso de tributos, sanciones, multas, recargos u otras cantidades adeudadas a aquéllas, previa liquidación en los casos necesarios.
2. Para el cumplimiento de lo dispuesto en el punto anterior, la Administración municipal podrá valerse de Pasarelas de Pago Electrónico habilitadas por otras Administraciones Públicas, que permitan intercambiar datos *on-line* con determinadas Entidades Financieras de forma segura y confidencial, incorporando con ello el pago *on-line* en cualquier punto de una tramitación telemática.
3. Los sistemas de pago electrónico que se habiliten emitirán el correspondiente impreso justificativo del pago realizado.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Desarrollo y ejecución de la Ordenanza

La Alcaldía es el órgano competente para dictar los actos e instrucciones de desarrollo y ejecución que sean necesarias de esta Ordenanza.

Segunda. Uso de las lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana

La sede electrónica del Ayuntamiento garantizará el acceso a sus contenidos y servicios en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana. Los sistemas y aplicaciones utilizados en la gestión electrónica de los procedimientos se adaptarán a lo dispuesto en cuanto al uso de las lenguas cooficiales en el artículo 36 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Tercera. Creación de otras sedes electrónicas

Sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 11 de esta Ordenanza, los órganos y las entidades integrantes de la Administración municipal y definidos en el artículo 2 de esta Ordenanza podrán crear sus propias sedes electrónicas para el ejercicio de sus competencias.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Nuevos trámites y procedimientos

A partir de la entrada en vigor de esta 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 las condiciones y requisitos previstos en esta ordenanza. Su regulación se ajustará al procedimiento de incorporación previsto en esta ordenanza.

Segunda. Incorporación de trámites y procedimientos actuales

Los trámites y procedimientos disponibles actualmente para la tramitación por vía electrónica y que se relacionan en el Anexo I de esta ordenanza, se considerarán incorporados a la tramitación electrónica y se deberán incluir en el catálogo de trámites y procedimientos electrónicos del Ayuntamiento desde el momento de entrada en vigor de esta ordenanza.

Tercera. Procedimientos en curso

Esta Ordenanza no se aplicará a los procedimientos iniciados con anterioridad a su entrada en vigor.

Cuarta. Validación de copias

En la medida de las posibilidades presupuestarias, el Ayuntamiento desarrollará en la sede electrónica el sistema de validación de copias de los documentos administrativos electrónicos, mediante el cual se permita acceder al documento electrónico auténtico del que se obtuvo la misma, informando sobre la validez de la firma o firmas electrónicas del citado documento.

Quinta. Tablón de anuncios electrónico

El tablón de anuncios electrónico que regula esta Ordenanza entrará en funcionamiento cuando se desarrollen las previsiones de esta Ordenanza y el Ayuntamiento haya puesto en marcha los sistemas y las tecnologías correspondientes.

Sexta. Archivo electrónico

El archivo electrónico que regula esta Ordenanza entrará en funcionamiento cuando se desarrollen las previsiones de esta Ordenanza y el Ayuntamiento haya puesto en marcha los sistemas y las tecnologías correspondientes.

Séptima. Ventanilla única

El sistema de gestión de la ventanilla única se aplicará en coordinación con el resto de administraciones públicas, una vez acordada el sistema de gestión por la Conferencia Sectorial de Administración Pública.

Octava. Notificación electrónica

La notificación electrónica que regula esta Ordenanza entrará en funcionamiento cuando se desarrollen las previsiones de esta Ordenanza y el Ayuntamiento haya puesto en marcha los sistemas y las tecnologías correspondientes.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. Derogación

A la entrada en vigor de esta ordenanza quedarán derogadas las disposiciones municipales en todo lo que se opongan o contradigan a lo dispuesto en la presente Ordenanza.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Difusión de la Ordenanza

Una vez sea aprobada esta Ordenanza, el Ayuntamiento hará difusión de ella a través de medios electrónicos y en papel, con especial atención a los colectivos y entidades especialmente afectados por su aplicación. El desarrollo de esta Ordenanza preverá las acciones de difusión y de formación para el personal al servicio de la Administración municipal.

Segunda. 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 del Régimen Local, una vez comunicado el acuerdo de aprobación definitiva a la Administración del Estado y a la Comunidad Autónoma Valenciana y transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, se publicará el acuerdo y el texto íntegro de la Ordenanza en el Boletín Oficial de la Provincia, entrando en vigor el día siguiente de su publicación.

* APROBACIÓN INICIAL..... PLENO 03/DICIEMBRE/2012.

* APROBACIÓN DEFINITIVA..... DECRETO 504/2013.

* B.O.P..... 19/MARZO/2013.

ANEXO I.

Trámites y procedimientos disponibles actualmente por vía electrónica

999 INSTÀNCIA PER A QUEIXES I RECLAMACIONS

CULT-001 UTILITZACIÓ INSTAL·LACIONS L'AUDITORI DE TORRENT

CULT-002 JUSTIFICACIÓ ACTIVITATS A L'AUDITORI DE TORRENT

DONA-001.2 AJUDA ECONÒMICA PER A DONES VIUDES AMB FILLS A CÀRREC

EDUC-002 PRESTACIÓ DE SERVEIS PER PART DEL GABINET PSICOTÈCNIC MUNICIPAL

ESTD-001 RENOVACIÓ DE L'EMPADRONAMENT PER A ESTRANGERS NO COMUNITARIS SENSE AUTORITZACIÓ DE RESIDÈNCIA PERMANENT

ESTD-002 CERTIFICATS D'EMPADRONAMENT HISTÒRIC I DE CONVIVÈNCIA AMB INFORME POLICIAL

ESTD-009 CERTIFICAT DE NÚMERO DE POLICIA

ESTD-011 CERTIFICAT D'EMPADRONAMENT INDIVIDUAL O COL·LECTIU

FEST-001 AUTORITZACIÓ D'ESDEVENIMENTS DE FESTES Y ENTITATS POPULARS

FEST-002 AUTORITZACIÓ D'ESDEVENIMENTS DE FALLES

INCM-001 RENOVACIÓ DE PARADES DE MERCATS FIXOS ANNEXOS

INCM-002 PERMUTA DE PARADES DE MERCATS FIXOS ANNEXOS

INCM-003 PRIMERA ACTIVITAT DE PARADES EN MERCATS FIXOS ANNEXOS

INCM-004 RENOVACIÓ DE MERCAT EXTRAORDINARI NO PERIÒDIC

INCM-005 PRIMERA ACTIVITAT MERCAT EXTRAORDINARI NO PERIÒDIC

INTE-001 AJUDA HABITATGE JOVE

INTE-006 SUBVENCIONS ALCALDIA

INTE-009 SUBVENCIO DIRECTA PER RESOLUCIO DE CONCESIO

INTE-010 SUBVENCIO DIRECTA PER CONVENI DE COL·LABORACIO

INTE-011 AMPLIACIO DEL TERMINI DE JUSTIFICACIO DE LA SUBVENCIO

INTE-012 JUSTIFICACIO DE LA SUBVENCIO

MEDI-001 ACAMPADA I/O UTILITZACIO DEL REFUGI DE LA CANYADA DEL CONILL

MOVI-002 ELECCIONS. SERVICI DE TRASLLAT AL LLOC DE VOTACIO

MOVI-003 SENYALITZACIO VIARIA

MOVI-004 LLICÈNCIA D'OCCUPACIO DE TERRENYS AMB TERRASSES DE VETLADORS D'HOSTELERIA

MOVI-005 OCCUPACIO DE LA VIA PUBLICA

MOVI-006 SENYALITZACIO D'ESPAYS EN LA VIA PUBLICA PER A DISCAPACITATS

PARC-001 INSCRIPCIO EN EL REGISTRE MUNICIPAL D'ASSOCIACIONS

PATR-001 RECLAMACIO DE DANYS PER RESPONSABILITAT PATRIMONIAL

POLC-001 INGRÉS DE VOLUNTARIS EN PROTECCIO CIVIL

POLC-003 PLEC D'AL·LEGACIONS

POLC-004 TARGETA D'ARMES MUNICIPAL

POLC-005 TIR D'ARTIFICIS DE PIROTÈCNIA DE LA CATEGORIA 3

PUVA-001 AJUDES ECONÒMIQUES A L'ACTIVITAT COMERCIAL EN VALENCIÀ

PUVA-002 PREMI PER A L'ÚS DEL VALENCIÀ EN LES FALLES

RRHH-001 SOL·LICITUD D'ADMISSIO PER A FER LES PROVES SELECTIVES

RRHH-004 PROGRAMA DE BEQUES DE FORMACIO DE LA DIPUTACIO DE VALÈNCIA PER A JOVENS DESOCUPATS

SACD-001 INSCRIPCIO EN EL CENS MUNICIPAL D'ANIMALS DE COMPANYIA

SACD-002 LLICÈNCIA PER A ANIMALS POTENCIALMENT PERILLOSOS

SACD-005 PRESTACIÓ DE SERVICIS O REALITZACIÓ D'ACTIVITATS I TALLERS DEL DEPARTAMENT D'IGUALTAT

SACD-006 RESERVA DEL SALÓ D'ACTES DE LA CASA DE LA DONA

SACN-001 MEDIACIÓ O TRASLLAT DE QUEIXES I RECLAMACIONS. PETICIONS D'INFORMACIÓ

SSCB-003 SERVICI D'AJUDA A DOMICILI

SSCB-004 TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

SSCB-005 PROGRAMA MENJAR A CASA

SSCB-007 TARGETA D'ESTACIONAMENT PER A PERSONES AMB MINUSVALIDESA

SSCB-008 REAGRUPAMENT FAMILIAR

SSCB-010 INFORME MUNICIPAL D'ARRELAMENT SOCIAL

SSCB-012.2 SUBVENCIONS DESTINADES AL FINANÇAMENT DE PROGRAMES I PROJECTES DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL AL DESENVOLUPAMENT

SSCB-013 ACTIVITATS ESPORTIVES

SSCB-014 XEC NOUNAT (J.G.L. 23/01/2012)

SSCB-015 PRESTACIONS ECONÒMIQUES INDIVIDUALITZADES

SSCB-016 RECONeixEMENT DE LA SITUACIÓ DEPENDÈNCIA I DEL DRET A LES PRESTACIONS DEL SISTEMA

SSCB-017 RENDA GARANTIDA DE CIUTADANIA

TESO-001 DEVOLUCIÓ D'INGRESSOS INDEGUTS DE NATURALESA TRIBUTÀRIA

TESO-002 COMPENSACIÓ DE DEUTES TRIBUTARIS I LA RESTA DE DRET PÚBLIC

TESO-003 FRACCIONAMENT O AJORNAMENT DEL PAGAMENT DE DEUTES TRIBUTARIS I LA RESTA DE DRET PÚBLIC

TESO-004 RECURS DE REPOSICIÓ CONTRA LIQUIDACIONS D'OFICI DE NATURALESA TRIBUTÀRIA

TESO-005 M901 ALTERACIÓ DE LA TITULARITAT I VARIACIÓ EN LA QUOTA DE PARTICIPACIÓ

TESO-006 M903 AGREGACIÓ, AGRUPACIÓ O DIVISIÓ DE BENS INMOBLES

TESO-007 BONIFICACIÓ IBI-PROMOTORS

TESO-008 BONIFICACIÓ IBI-URBANA PER FAMÍLIA NOMBROSA

TESO-010 EXEMPCIÓ IBI ENTITATS SENSE FINALITATS LUCRATIVES

TESO-011 PRORRATEJOS EN EL I.A.E.

TESO-012 RECURS CONTRA LA PROVIDÈNCIA DE CONSTRENYIMENT

TESO-013 DOMICILIACIÓ BANCÀRIA

TESO-015 EXEMPCIÓ DEL I.I.V.T.N.U. PER A ENTITATS SENSE ÀNIM DE LUCRE

TESO-016 PRÒRROGA PER A LA PRESENTACIÓ DE LA DECLARACIÓ DEL I.I.V.T.N.U.

TESO-017 PRORRATEIG DE LA TAXA D'ENTRADA DE VEHICLES

TESO-018 PRORRATEIG IVTM

TESO-019 BONIFICACIÓ EN L'IMPOST SOBRE ACTIVITATS ECONÒMIQUES PER CREACIÓ D'OcupACIÓ

TESO-020 BENEFICIS FISCALS EN L'IMPOST D'ACTIVITATS ECONÒMIQUES (IAE) PER INICI D'ACTIVITAT EMPRESARIAL

TESO-021 BONIFICACIÓ EN L'IMPOST SOBRE VEHICLES DE TRACCIÓ MECÀNICA PER A VEHICLES HISTÒRICS O AMB UNA ANTIGUITAT MÍNIMA DE 30 ANYS

TESO-022 EXEMPCIÓ EN L'IMPOST SOBRE VEHICLES DE TRACCIÓ MECÀNICA PROVEÏT DE CARTILLA D'INSPECCIÓ AGRÍCOLA

TESO-023 EXEMPCIÓ DE L'IMPOST SOBRE VEHICLES DE TRACCIÓ MECÀNICA PER MINUSVALIDESA

TESO-024 BONIFICACIÓ EN EL ICIO PER ELIMINAR BARRERES ARQUITECTÒNIQUES

TESO-025 BONIFICACIÓ EN EL I.C.I.O. PER OBRES D'INTERÉS ESPECIAL

TESO-026 BONIFICACIÓ EN EL I.C.I.O. PER A VIVENDES PROTECCIÓ OFICIAL

TESO-027 ALTES EN L'IMPOST DE VEHICLES DE TRACCIÓ MECÀNICA
TESO-032 RECURS DE REPOSICIÓ SOBRE LA DEVOLUCIÓ D'INGRESSOS INDEGUTS DE NATURALESA TRIBUTÀRIA
TESO-033 BENEFICIS FISCALS EN L'IMPOST SOBRE VEHICLES DE TRACCIÓ MECÀNICA (I.V.T.M.) PER APROFITAMENT ENERGÈTIC
TESO-037 BENEFICIS FISCALS EN L'IMPOST D'ACTIVITATS ECONÒMIQUES (IAE) PER RESPECTE AL MEDI AMBIENT
TESO-038 M902 DECLARACIÓ ALTERACIÓ CADASTRAL BÉNS IMMOBLES
TESO-039 M904 DECLARACIÓ ALTERACIÓ CADASTRAL BENS IMMOBLES
TESO-040 L·LICÈNCIA DE GUAL AMB ÚS D'APARCAMENT
UORJ-003 UTILITZACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS I EDIFICIS MUNICIPALS
URBA-010 L·LICÈNCIA D'OBRA MAJOR: CESSIONS DE SÒL DESTINAT A VIAL
URBA-016 SUBVENCIÓ PER RESTAURACIÓ DE FAÇANES
URBA-017 SUBVENCIÓ PER LA INSTAL·LACIÓ D'ASCENSORS
URBA-018 INFORMES URBANÍSTICS
URBA-020 L·LICÈNCIA DE GUAL (SENSE US D'APARCAMENT)
URBA-029 SOL·LICITUD DE REALITZACIÓ DE CAMPANYES PUBLICITÀRIES
URBA-033 INFORME DE NO INFRACCIÓ URBANÍSTICA
URBA-042 DENÚNCIA D'INFRACCIÓ URBANÍSTICA PER CONSTRUCCIÓ, INSTAL·LACIONS I OBRES
URBA-101 COMUNICACIÓ AMBIENTAL MITJANSANT DECLARACIÓ RESPONSABLE
URBA-102 OBRES SUBJECTES A DECLARACIÓ RESPONSABLE
URBA-103 COMUNICACIÓ PRÈVIA A L'OBERTURA DE L'ACTIVITAT
URBA-104 CANVI DE TITULAR D'ACTIVITATS
URBA-105 DECLARACIÓ RESPONSABLE DE 2ª I ULTERIORS OCUPACIONS
URBA-106 DECLARACIÓ RESPONSABLE PER A OBRES DE TANCAMENT
URBA-107 DECLARACIÓ RESPONSABLE PER A CANALITZACIONS
URBA-108 DECLARACIÓ RESPONSABLE PER A LA INSTAL·LACIÓ DE CARTELLS I TANQUES PUBLICITÀRIES
URBA-109 DECLARACIÓ RESPONSABLE PER A INSTAL·LACIÓ FOTOVOLTAICA
URBA-110 DECLARACIÓ RESPONSABLE PER A LA INSTAL·LACIÓ D'EQUIPS DE TELECOMUNICACIÓ
URBA-111 PARCEL·LACIÓ DE TERRENYS
URBA-112 L·LICÈNCIA D'OBRA: TRANSFORMACIÓ AGRÍCOLA
URBA-113 FIXACIÓ DE LINIES I RASANTS
URBA-114 AUTORITZACIÓ PER A LA TALA D'ARBRATGE
URBA-115 L·LICÈNCIA URBANÍSTICA D'EDIFICACIÓ (OBRA MAJOR)
URBA-116 CESSIÓ DE VIALS I ZONES VERDES
URBA-117 TRASLLAT DE PLACES D'APARCAMENT
URBA-118 SUBROGACIÓ EN EXPEDIENT DE L·LICÈNCIA URBANÍSTICA
URBA-119 COMUNICACIÓ DE CANVI DE TITULARITAT EN EXPEDIENT DE L·LICÈNCIA D'EDIFICACIÓ
URBA-120 L·LICÈNCIA DE PRIMERA OCUPACIÓ
URBA-121 L·LICÈNCIA URBANÍSTICA DE DEMOLICIÓ
URBA-122 L·LICÈNCIA AMBIENTAL
URBA-123 CERTIFICAT / INFORME DE COMPATIBILITAT URBANÍSTICA
URBA-124 SUBROGACIÓ DE L·LICÈNCIA AMBIENTAL
URBA-125 MODIFICACIÓ DE L·LICÈNCIA EN VIGOR
URBA-126 OBRES SUBJECTES A DECLARACIÓ RESPONSABLE PER A HABILITACIONS DE LOCALS D'ESPECTACLES PÚBLICS, ACTIVITATS RECREATIVES I ESTABLIMENTS PÚBLICS (LLEI 14/2010)

URBA-127 LLICÈNCIA D'OBERTURA D'ACTIVITATS SUBJECTES A LA LLEI D'ESPECTACLES PÚBLICS PER MITJÀ DE DECLARACIÓ RESPONSABLE

URBA-128 LLICÈNCIA D'OBERTURA D'INSTAL·LACIONS PORTÀTILS, EVENTUALS O DESMUNTABLES SUBJECTES A LA LLEI D'ESPECTACLES PÚBLICS PER MITJÀ DE DECLARACIÓ RESPONSABLE

URBA-129 LLICÈNCIA PER A CONSTRUCCIONS I INSTAL·LACIONS AGRÍCOLES