



Ayuntamiento  
**SANTA LUCÍA**

## OFICINAS MUNICIPALES

Avda. de las Tirajanas, 151 Tlfs: (928) 72 72 00 Fax (928) 72 72 35  
35110 Santa Lucía – Gran Canaria N.I.F. P-3502300-A N° Rgto : 01350228

### **ORDENANZA REGULADORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA LUCÍA (Publicada en el B.O.P. de Las Palmas, Número 125, de fecha 29 de Septiembre de 2.010)**

#### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

Las tecnologías de la información y las comunicaciones ya están transformando profundamente la manera en que ahora se desarrolla la actividad de la Administración pública. Uno de los ámbitos en que se experimentan y se experimentarán mayores repercusiones es en lo relativo a las relaciones entre los ciudadanos y las Administraciones públicas. El Ayuntamiento de Santa Lucía está comprometido con estos nuevos retos con el objetivo de impulsar la sociedad de la información y el conocimiento y especialmente, crear una administración más abierta y asequible a los ciudadanos.

La incorporación de las nuevas tecnologías por parte de las Administraciones públicas no es sino una consecuencia del principio constitucional de eficacia (artículo 103. 1) y una concreción de esta exigencia constitucional en los procedimientos administrativos es que éstos se tramiten con celeridad.

El impulso de la administración electrónica encuentra un especial fundamento en el artículo 70. bis. 3º de la [Ley 57/2003, de 16 de diciembre](#), de Medidas para la Modernización del Gobierno local y en el artículo 45 de la [Ley 30/1992](#), de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que al mismo tiempo, establece el régimen jurídico del uso de los medios electrónicos en el ámbito de las administraciones públicas.

El 23 de junio de 2007 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la [Ley 11/2007](#) de 22 de junio de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, que entró en vigor al día siguiente. Dicha Ley presenta como gran novedad el reconocimiento del derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos 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 los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

Pero la Ley aborda también una cuestión de capital importancia, que la consagración del derecho de los ciudadanos exige, cual es, la creación de un marco jurídico que facilite la extensión y utilización de las tecnologías de la información.

El Ayuntamiento de Santa Lucía con el fin de avanzar en este objetivo, pretende implantar la tramitación telemática de los procedimientos administrativos, lo cual supondrá una mayor eficacia y celeridad de la tarea administrativa y redundará en beneficio de los administrados.

En la misma línea, se ha contemplado la puesta en marcha de un servicio telemático de pago de tributos, precios públicos y demás ingresos de derecho público de la Administración. La utilización de este nuevo sistema de pago permite que los ciudadanos no tengan que desplazarse para realizar sus pagos a la Administración, y que puedan realizar dichos actos fuera del horario normal de atención al público, tal y como prevé el artículo 60 de la Ley General Tributaria, de 17 de diciembre de 2003.

Asimismo, el Ayuntamiento garantizará el principio de que las relaciones entre las Administraciones públicas y los ciudadanos mediante las nuevas tecnologías, disfruten de las mismas garantías que son reconocidas en las relaciones presenciales.

En definitiva, la presente Ordenanza pretende impulsar el uso de las técnicas telemáticas en la actividad administrativa municipal y en las relaciones con los administrados con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

El **capítulo I** contiene las disposiciones generales de la Ordenanza, con especial mención a la carta de derechos y deberes de los ciudadanos en el marco de la Administración Electrónica, así como los principios de actuación de ésta.

El **capítulo II** regula la información que la Administración pone a disposición de los interesados a través de medios electrónicos.

El **capítulo III** establece las normas de identificación y autenticación de la voluntad de los interesados en sus relaciones electrónicas con la Administración.

En el **capítulo IV** se aborda todo lo relativo al procedimiento administrativo electrónico.

En el **capítulo V** se crea el Registro Telemático, con determinación de sus reglas de funcionamiento.

Por último, en el **capítulo VI** se regulan los requisitos y la mecánica de funcionamiento del Servicio Telemático de Pagos.

La parte final de la Ordenanza comprende cuatro Disposiciones Adicionales, una Disposición Transitoria y una Disposición Final.

## **CAPÍTULO I.**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 1. Objeto y sede electrónica.**

El presente Reglamento; en virtud del reconocimiento al derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos que se consagra en el art. 1 de la [Ley 11/2007](#) de 22 de junio; fija las reglas generales para la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones con los ciudadanos, en el ámbito de la Administración Municipal de Santa Lucía, con la finalidad de garantizar los derechos de los ciudadanos, un tratamiento común y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

La sede electrónica de la Administración Municipal se establece en la siguiente dirección de internet **www. Santaluciagc.com**.



Ayuntamiento  
**SANTA LUCÍA**

## OFICINAS MUNICIPALES

Avda. de las Tirajanas, 151 Tlfs: (928) 72 72 00 Fax (928) 72 72 35  
35110 Santa Lucía – Gran Canaria N.I.F. P-3502300-A N° Rgto : 01350228

La Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento podrá acordar la modificación de la sede electrónica de la Administración Municipal.

El acuerdo de aprobación inicial deberá ser sometido a un período de información pública no inferior a 30 días. Sin perjuicio de ello, la Administración Municipal dará al acuerdo la divulgación necesaria para garantizar su general conocimiento por parte de los ciudadanos. Siempre que sea posible, durante un tiempo suficiente se dispondrán los mecanismos de redireccionamiento necesarios para garantizar el acceso a la nueva sede de quienes accedan a la anterior por desconocimiento o error.

### **Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

1. La Ordenanza será de aplicación a las entidades siguientes que, en adelante, serán referidas en su conjunto como Administración Municipal:

- Los órganos administrativos del Ayuntamiento de Santa Lucía, Áreas y las unidades que integran el Ayuntamiento.
- Las sociedades y las entidades concesionarias de servicios públicos municipales, cuando así lo disponga el título concesional o lo aprueben sus órganos de gobierno, en sus relaciones con el Ayuntamiento de Santa Lucía y con los ciudadanos, en el marco de la prestación de servicios públicos municipales y en el ejercicio de potestades administrativas de su competencia.

2. La Ordenanza será asimismo aplicable a los ciudadanos, entendiéndose como tales a las personas físicas y jurídicas, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento y con el resto de las entidades referidas en el apartado 1 anterior.

### **Artículo 3. Definiciones.**

A los efectos de la presente Ordenanza, se entenderá por:

a) Actuación Administrativa automatizada: Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una [persona física](#) en cada caso singular: Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación.

b) Aplicación: Programa o Conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el uso de informática.

c) Aplicación de fuentes abiertas: Aquella que se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de redistribuir copias a otros usuarios.

d) Autenticación: Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos y de la integridad y autoría de estos últimos.

e) Canales: Estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; incluyendo el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc. )

f) Certificado electrónico: Según el Art. 6 de la [Ley 59/2003](#) de 19 de diciembre de firma electrónica, "Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad.

g) Certificado electrónico reconocido: Según el Art. 11 de la [Ley 59/2003 de 19 de diciembre](#), de firma electrónica: "Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten".

h) Ciudadano: Cualquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse con las Administraciones Públicas.

i) Dirección Electrónica: Identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones

j) Documento electrónico: Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

k) Estándar abierto: Aquel que reúne las siguientes condiciones:

- Sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso.

- Su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de [propiedad intelectual](#) o industrial. 1) Firma Electrónica: Según el artículo 3 de la [Ley 59/2003 de 19 de diciembre](#), de Firma Electrónica, "Conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.

m) [Firma electrónica avanzada](#): Según el Art. 3 de la [Ley 59/2003](#) de 19 de diciembre de Firma Electrónica, "firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control".

n) [Firma Electrónica reconocida](#): Según el Art 3 de la [Ley 59/2003](#) de 19 de diciembre de Firma Electrónica, "firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma".

o) Interoperabilidad: Capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

p) Medio Electrónico: Mecanismo, Instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo cualesquiera



Ayuntamiento  
**SANTA LUCÍA**

## OFICINAS MUNICIPALES

Avda. de las Tirajanas, 151 Tlfs: (928) 72 72 00 Fax (928) 72 72 35  
35110 Santa Lucía – Gran Canaria N.I.F. P-3502300-A N° Rgto : 01350228

redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, Telefonía móvil u otras.

q) Punto de acceso electrónico: Conjunto de páginas WEB agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de una institución pública

r) Sistema de firma electrónica: Conjunto de elementos intervinientes en la creación de una firma electrónica. En el caso de la [firma electrónica](#) basada en certificado electrónico, componen el sistema, al menos, el certificado electrónico, el soporte, el lector, la aplicación de firma utilizada y el sistema de interpretación y verificación utilizado por el receptor del documento firmado.

s) Sellado de tiempo: Acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medio electrónicos.

t) Espacios comunes o ventanillas únicas: Modos o canales a los que los ciudadanos pueden dirigirse para acceder a las informaciones, trámites y servicios públicos determinados por acuerdo entre varias Administraciones.

u) Actividad de Servicio: Cualquier actividad económica por cuenta propia, prestada normalmente a cambio de una remuneración.

v) Prestador de actividad de servicio: Cualquier [persona física](#) o jurídica que ofrezca o preste una actividad de servicio.

### **Artículo 4. Derechos de los ciudadanos en el marco de la Administración Electrónica.**

I. En el marco del acceso y la utilización de la Administración Electrónica Municipal, los ciudadanos tienen los siguientes derechos:

a. Derecho a dirigirse a la Administración Municipal a través de medios electrónicos, presentar documentos, realizar trámites y procedimientos y, en general, ejercerlos derechos y las facultades que les reconoce el ordenamiento jurídico administrativo, con total validez y seguridad.

No obstante, la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento podrá establecer por causas objetivas o subjetivas justificadas los casos en los que será obligatoria la utilización de las [comunicaciones electrónicas](#), especialmente cuando se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos.

b. Derecho a exigir de la Administración Municipal que se dirija a ellos 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 las Administraciones Públicas con las que el Ayuntamiento de Santa Lucía haya firmado un convenio de intercambio de información. La información intercambiable estará limitada estrictamente a aquellos datos que son requeridos por las restantes Administraciones para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos. El acceso a los datos estará, además, condicionado a que el interesado haya prestado consentimiento expreso e individualizado o bien una norma de rango legal lo prevea.

d. Derecho a disfrutar 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.

e. Derecho a participar en los procesos de toma de decisiones y en la mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos, y a recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.

f. Derecho a acceder a la administración electrónica y utilizarla independientemente de las disminuciones físicas o psíquicas.

g. Derecho a disponer de formación y ayuda en la utilización de la Administración Electrónica.

h. Derecho a acceder a la Administración Electrónica y utilizarla independientemente de las herramientas tecnológicas utilizadas y con plena libertad para la elección del canal o medio de los que resulten disponibles en cada momento.

i. Derecho a la confidencialidad y protección de sus [datos personales](#) y al resto de los derechos que le concede la normativa de protección de datos, en especial el derecho a que la información personal entregada no pueda ser destinada a ninguna otra finalidad.

j. Derecho a la privacidad y seguridad de sus comunicaciones con la Administración Municipal y de aquellas comunicaciones que pueda hacer el Ayuntamiento en las que consten los datos de los ciudadanos.

1. Derecho a elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos

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

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

l. 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, las comunicaciones, los procesos y las aplicaciones de la Administración Electrónica, la actuación de los ciudadanos debe estar presidida por los siguientes deberes:



Ayuntamiento  
**SANTA LUCÍA**

## OFICINAS MUNICIPALES

Avda. de las Tirajanas, 151 Tlfs: (928) 72 72 00 Fax (928) 72 72 35  
35110 Santa Lucía – Gran Canaria N.I.F. P-3502300-A N° Rgto : 01350228

- a. Deber de utilizar los servicios y procedimientos de la Administración Electrónica de buena fe y evitando su abuso.
  - b. Deber de facilitar a la Administración Municipal, en el ámbito de la Administración Electrónica, información veraz, completa y precisa, adecuada a los fines para los que se solicita.
  - c. Deber de identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración Municipal, cuando éstas así lo requieran.
  - d. Deber de custodiar los elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración Municipal.
  - e. Deber de respetar el derecho 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.

### **Artículo 6. Principios generales de actuación.**

La actuación de la Administración Municipal en general, y la referida al impulso de la Administración Electrónica en particular, se regirá por los principios generales siguientes:

- a. Principio de no discriminación.

El uso de los medios electrónicos no podrá comportar ninguna discriminación de los ciudadanos y empresas en sus relaciones con la administración municipal. En este sentido, los sistemas de comunicación telemática con la administración serán voluntarios y alternativos a los sistemas tradicionales y sólo se podrán configurar como obligatorios y exclusivos en aquellos casos que una norma con rango de ley así lo establezca, en las relaciones interadministrativas, en las relaciones jurídico tributarias con las grandes empresas y en las relaciones de sujeción especial, en conformidad con las normas jurídicas de aplicación.

La disponibilidad de la información en formato electrónico no debe impedir o dificultar la atención personalizada en las oficinas públicas o por otros medios tradicionales.

- b. Principio de impulso de los medios electrónicos para una mayor eficacia y eficiencia de la actuación administrativa.

La Administración Municipal impulsará de modo preferente el uso de los medios electrónicos en el conjunto de su actividad, a cuyo fin deberá aplicar los medios

personales y materiales pertinentes y adoptar las medidas necesarias para su práctica y efectividad.

La Administración Municipal habilitará diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos garantizando el acceso a los mismos a los ciudadanos que no dispongan de los medios propios o conocimientos suficientes.

c. Principio de simplificación administrativa.

La Administración Municipal, con el objetivo de alcanzar una simplificación e integración de los procesos, procedimientos y trámites administrativos, así como de mejorar el servicio al ciudadano, aprovechará al máximo la eficiencia que comporta la utilización de las posibilidades derivadas de las tecnologías de la información y la comunicación. En particular, la implantación de mecanismos electrónicos para los procedimientos, procesos y servicios de su competencia irá precedida de un análisis en el que se considerará la eliminación de todos los trámites o actuaciones que se consideren no relevantes, el rediseño y racionalización de los procesos y procedimientos y la reducción de plazos y tiempos de respuesta, siempre de acuerdo con la normativa de aplicación.

d. Principios de publicidad y transparencia.

El uso de los medios electrónicos habrá de facilitar 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 los principios de esta Ordenanza.

e. Principio de accesibilidad y usabilidad

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

La Administración Municipal potenciará el uso de criterios unificados en la búsqueda y visualización de la información que permitan de la mejor manera la 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 con discapacidades o con especiales dificultades los medios necesarios para que puedan acceder a la información administrativa a través de medios electrónicos, siguiendo los criterios y estándares generalmente reconocidos.

f. Principio de exactitud de la información.

La Administración Municipal garantizará, en el acceso a la información por medios electrónicos, 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 Administración Municipal mantendrá actualizada la información administrativa que sea accesible a través de canales electrónicos. En las publicaciones electrónicas constarán las fechas de actualización.

g. Principio de participación.



Ayuntamiento  
**SANTA LUCÍA**

## OFICINAS MUNICIPALES

Avda. de las Tirajanas, 151 Tlfs: (928) 72 72 00 Fax (928) 72 72 35  
35110 Santa Lucía – Gran Canaria N.I.F. P-3502300-A N° Rgto : 01350228

El uso de los medios electrónicos habrá de facilitar la participación de los ciudadanos y las empresas en la actividad administrativa.

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 todo caso los principios de buena fe y de utilización responsable.

h. Principios de colaboración y cooperación entre las Administraciones Públicas.

Con el objetivo de mejorar el servicio al ciudadano y la eficiencia en la gestión de los recursos públicos, la Administración Municipal colaborará y cooperará con el resto de las Administraciones Públicas para facilitar el proceso de implantación del uso de los medios electrónicos y, especialmente, su interoperabilidad y compatibilidad y así facilitar las relaciones de los ciudadanos y empresas en el ámbito de la Administración Electrónica.

i. Principio de interoperabilidad.

La Administración Municipal garantizará la adopción de los estándares de interoperabilidad y velará, respetando los criterios de seguridad, adecuación técnica y economía de medios, para que los sistemas de información utilizados por ella sean compatibles y se reconozcan con los de los ciudadanos y los de otras administraciones. La Administración Municipal promoverá el uso de software de código abierto en la Administración Electrónica.

j. 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.

k. 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 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.

1. 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, de conformidad con los términos definidos en la normativa sobre protección de datos y en las demás normas relativas a la protección de la confidencialidad de los datos de los ciudadanos.

Serán objeto de especial protección los [datos personales](#) de los ciudadanos 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.

La Administración Municipal aprovechará la tecnología disponible en cada momento para garantizar los derechos inherentes a la protección de los [datos personales](#), así como las medidas de seguridad que impidan cualquier trazabilidad personal no amparada por la finalidad o el consentimiento.

**Artículo 7. Aprobación y publicidad de los programas y aplicaciones.**

La Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento y el órgano al que según sus respectivas normas rectoras corresponda el gobierno y administración de los demás entes referidos en el artículo 2 de esta Ordenanza, serán los órganos competentes para proceder a la aprobación de los programas y las aplicaciones que implanten el uso de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos a los procedimientos administrativos, así como los documentos referentes a las características técnicas y a la organización de las medidas de seguridad que utilice la Administración municipal en el ejercicio de sus actividades. El acuerdo de aprobación inicial deberá ser sometida a un período de información pública no inferior a 30 días.

**CAPÍTULO II.**

**DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.**

**Artículo 8. Información sobre la organización y los servicios de interés general.**

1. La Administración Municipal facilitará por medios electrónicos, como mínimo a través de la página web del Ayuntamiento, información sobre:

a. Su organización y sus competencias.

b. Los servicios que tenga encomendados o asumidos, con la indicación de las prestaciones concretas y la disponibilidad de cada uno de los servicios.

c. Los procedimientos administrativos que tramitan, con indicación de los requisitos esenciales y de los plazos de resolución y notificación, así como del sentido del silencio.

d. Los datos de localización, como son la dirección postal, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico.



Ayuntamiento  
**SANTA LUCÍA**

## OFICINAS MUNICIPALES

Avda. de las Tirajanas, 151 Tlfs: (928) 72 72 00 Fax (928) 72 72 35  
35110 Santa Lucía – Gran Canaria N.I.F. P-3502300-A N° Rgto : 01350228

- e. El texto actualizado de esta Ordenanza.
  - f. Los medios electrónicos que los particulares pueden utilizar en ejercicio de su derecho a comunicarse con ellas.
  - g. La relación actualizada de programas y aplicaciones utilizados por la Administración Municipal.
  - h. La relación actualizada de procedimientos, trámites, solicitudes, escritos y comunicaciones susceptibles de presentación y/o tramitación telemática.
2. Se podrá difundir a través de medios electrónicos cualquier otra información relativa a asuntos o cuestiones de interés general para los ciudadanos, incluida la que pueda contribuir a una mejor calidad de vida de los ciudadanos y tenga una especial incidencia social, por ejemplo en los ámbitos de sanidad, salud, cultura, educación, servicios sociales, medio ambiente, transportes, comercio, deportes y tiempo libre.
3. En la información facilitada se harán constar el órgano administrativo proveedor de la información y las fechas de actualización.

### **Artículo 9. Información administrativa.**

La Administración Municipal facilitará a través de medios electrónicos toda la información administrativa que por prescripción legal o resolución judicial se tenga que hacer pública, y se especificará en todos los casos el órgano administrativo autor del acto o disposición publicados. A modo de ejemplo, la Administración Municipal hará pública la siguiente información:

- a. Las ordenanzas municipales.
- b. El presupuesto municipal.
- c. Los instrumentos de ordenación del territorio y de ejecución del planeamiento.
- d. Los anuncios de información pública.
- e. Los procedimientos de contratación administrativa.
- f. Los procedimientos de concesión de subvenciones.
- g. Los procedimientos de selección de personal.
- h. Los impresos y formularios de los trámites y procedimientos municipales.

### **Artículo 10. Calidad y seguridad en la web municipal.**

1. Los servicios de la web municipal estarán operativos las 24 horas del día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que la web o algunos de sus servicios pueden no estar operativos, se deberá informar de ello a los usuarios con la máxima antelación posible indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponibles.

2. Se garantizará la seguridad de las páginas web de las entidades incluidas en el ámbito de aplicación de esta ordenanza, para garantizar la autenticidad e integridad de la información digital que recogen. En particular, los actos administrativos y resoluciones dictados por la Administración Municipal y las comunicaciones con los ciudadanos que se realicen por medios electrónicos deberán cumplir los requisitos de seguridad, integridad y conservación previstos en la [Ley 11/2007 de 22 de Junio](#), de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Las medidas de seguridad respetarán en todo caso el principio de proporcionalidad atendida la naturaleza del trámite o actuación de que se trate.

3. La web municipal cumplirá los estándares de accesibilidad y calidad recomendados para las Administraciones Públicas, y en particular se garantizará que los servicios, informaciones, trámites y procedimientos objeto de esta ordenanza sean accesibles desde los principales navegadores y sistemas operativos de código abierto.

4. Las entidades incluidas en el artículo 1 de esta ordenanza no son responsables en ningún caso 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 las páginas web municipales, las personas no vinculadas a dichas entidades.

#### **Artículo 11. Tablón de edictos electrónico.**

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

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

3. El tablón de edictos electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad de su contenido, en los términos previstos en la [Ley 11/2007 de 22 de Junio](#), de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. En especial, a los efectos del cómputo de los plazos que corresponda, se establecerá el mecanismo que garantice la constatación de la fecha y hora de publicación de los edictos.

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

#### **Artículo 12. Publicación oficial.**



Ayuntamiento  
**SANTA LUCÍA**

## OFICINAS MUNICIPALES

Avda. de las Tirajanas, 151 Tlfs: (928) 72 72 00 Fax (928) 72 72 35  
35110 Santa Lucía – Gran Canaria N.I.F. P-3502300-A N° Rgtro : 01350228

La difusión de información y documentación por medios electrónicos no sustituye la publicidad de las disposiciones normativas y los actos que deban ser publicados en un boletín oficial, conforme a las leyes.

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

### **CAPÍTULO III.**

#### **NORMAS DE IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA.**

##### **Artículo 13. Normas de identificación, de autenticación y de [firma electrónica](#) de los órganos administrativos.**

1. De acuerdo con el artículo 13 de la [Ley 11/2007 de 22 de Junio](#), de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en relación con el artículo 3 de la [Ley 59/2003, de 19 de diciembre](#), la identificación de los trabajadores públicos y de los órganos administrativos se hará mediante firma electrónica reconocida.

2. Los actos administrativos de las entidades integradas en la Administración Municipal se podrán dictar de forma automatizada, siempre y cuando se dé cumplimiento a los requisitos establecidos para los actos administrativos en la normativa administrativa aplicable y en esta Ordenanza.

##### **Artículo 14. Normas de identificación, de autenticación y de [firma electrónica](#) de los interesados.**

1. La identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos en las relaciones con la Administración Municipal se podrá producir a través de los siguientes instrumentos o mecanismos:

a. Para personas físicas, los certificados electrónicos del D. N. I. electrónico, de acuerdo con la normativa reguladora de dicho documento.

b. Para personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad, otros certificados electrónicos conformes a lo estipulado en la [Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica](#), incluyendo la posibilidad de que contengan referencias a otras circunstancias personales o atributos.

c. Para órganos administrativos, certificados electrónicos que identificarán al órgano que tenga atribuida la competencia y al titular del mismo.

d. Para sistemas automatizados que no precisan intervención personal y directa del titular del órgano administrativo, certificados electrónicos que deberán incluir información sobre la identificación del órgano responsable del trámite y del titular de

aquél.

e. En general, el uso de claves concertadas en un registro previo como usuario, en los casos y con las limitaciones que establezca la Administración Municipal.

f. En los supuestos en que para la realización de cualquier operación por medios electrónicos se requiera la identificación o acreditación de la voluntad del ciudadano mediante alguno de los instrumentos anteriores de los que aquél no disponga, tal identificación o acreditación podrá ser válidamente realizada por los funcionarios públicos de la Administración Municipal que tengan asignada esta función, mediante el uso de certificado electrónico de la Administración Municipal.

Para ello, el ciudadano deberá identificarse mediante la exhibición de su D. N. I. y prestar su consentimiento expreso mediante la firma de una copia en papel del formulario o modelo electrónico objeto de la operación, que quedará archivada para su constancia en caso de discrepancia o litigio.

2. El conjunto de certificados y prestadores públicos y privados de servicios de certificación admitidos, con carácter general, por la Administración Municipal, será público y accesible a través de la sede electrónica, incluyendo las características asociadas al tipo de [firma electrónica](#) que puede realizarse con cada certificado emitido por cada prestador.

3. 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.

4. Será de libre acceso para los ciudadanos, sin necesidad de identificación, la siguiente información:

➤ Información sobre la organización municipal y los servicios de interés general.

- Consultas de disposiciones generales e información normativa.
- Información incluida en el tablón de edictos electrónico.
- Publicaciones oficiales de cualquiera de los órganos y entes de la Administración Municipal.
- Expedientes sometidos a información pública.
- La relación de certificados y prestadores públicos y privados admitidos por la Administración Municipal.
- Cualquier otra información de acceso general.

5. La utilización de cualquiera de los instrumentos de identificación y autenticación recogidos en este artículo será requisito suficiente para identificar y entender acreditada la voluntad de los ciudadanos que presenten escritos en cualquier procedimiento o trámite incorporado a la tramitación por vía electrónica a través del procedimiento previsto en esta Ordenanza.

6. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 71 de la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común](#), la Administración Municipal requerirá de los particulares la enmienda de cualquier defecto formal ocasionado por el incumplimiento de los requisitos de identidad, integridad y autenticidad previstos en este artículo.

## **CAPÍTULO IV.**

### **EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO.**



Ayuntamiento  
**SANTA LUCÍA**

## OFICINAS MUNICIPALES

Avda. de las Tirajanas, 151 Tlfs: (928) 72 72 00 Fax (928) 72 72 35  
35110 Santa Lucía – Gran Canaria N.I.F. P-3502300-A N° Rgto : 01350228

### **Artículo 15. Trámites y procedimientos a los que es aplicable la tramitación electrónica.**

1. Una vez que se apruebe y entre en vigor esta Ordenanza, podrán tramitarse telemáticamente:

a. Los procedimientos administrativos que se determinen, tanto con respecto al cumplimiento de trámites del procedimiento como la consulta del estado de tramitación y la comunicación de avisos de interés dentro del procedimiento.

b. Consulta de información de datos municipales por los ciudadanos.

c. Comunicaciones de los ciudadanos, en especial los avisos, las quejas, las sugerencias y las peticiones que así se determinen, no incardinables en un procedimiento administrativo.

2. Mediante resolución de la Alcaldía se podrán incluir nuevos procedimientos y trámites, previos los informes de la Secretaría General y de los servicios técnicos municipales competentes en materia de administración general, organización y sistemas de información, y de los servicios jurídicos municipales, cada uno de los cuales se deberá pronunciar sobre los aspectos de su competencia.

3. La relación actualizada de procedimientos, trámites, solicitudes, escritos y comunicaciones que se podrán tramitar telemáticamente será accesible a través de la web municipal. Igualmente, la web municipal facilitará información sobre los trámites a seguir en aquellos procedimientos que no se pueden tramitar de forma telemática.

4. La tramitación de un procedimiento administrativo por medios telemáticos no podrá suponer ninguna merma en el mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los particulares ante las Administraciones Públicas establecidas en el Ordenamiento Jurídico y, en particular, en la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común](#).

### **Artículo 16. Iniciación del procedimiento administrativo.**

1. Los procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía electrónica se podrán iniciar a través de medios electrónicos a instancia de parte, mediante la presentación de solicitud, normalizada o no, en el Registro Telemático regulado en esta Ordenanza.

2. Las solicitudes electrónicas mencionadas en el apartado anterior deberán contener la [firma electrónica avanzada](#) del interesado o cualquier otro mecanismo de identificación y de acreditación que establezcan las normas de desarrollo de esta Ordenanza, y todos los demás requisitos establecidos en el artículo 70 de la [Ley](#)

[30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.](#)

3. Los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos que sean necesarios o estimen oportunos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de [firma electrónica reconocida](#). La Administración Municipal podrá en cualquier momento requerir al interesado la exhibición del documento o de la información original o solicitar del correspondiente archivo, el cotejo del contenido con las copias aportadas. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.

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

### **Artículo 17. Representación.**

1. Cuando en una solicitud telemática haya más de un interesado, la solicitud deberá estar firmada electrónicamente por todos los interesados, y las actuaciones se seguirán con el que se haya señalado expresamente o, en su defecto, con el interesado que aparezca encabezando la solicitud.

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

3. Cualquier [persona física](#) con [capacidad de obrar](#) puede representar por vía telemática a otras personas, físicas o jurídicas, siempre que acredite la citada representación mediante uno de los siguientes mecanismos alternativos:

a. Aportación de apoderamiento suficiente en soporte electrónico original, según las disposiciones vigentes en materia de seguridad jurídica electrónica.

b. Inclusión del apoderamiento en el certificado reconocido de firma del representante, de acuerdo con la legislación vigente de [firma electrónica](#).

c. 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 que la Corporación haya firmado un convenio de colaboración.

4. La representación telemática podrá ser específicamente otorgada, a todos los efectos o para procedimientos concretos, presencialmente ante la propia Administración mediante la compulsión electrónica de la documentación acreditativa de la representación, que quedará registrada a los efectos de su certificación.

5. La representación otorgada por vías telemáticas será válida para la tramitación de procedimientos administrativos por vías telemáticas y no telemáticas.

6. Cuando el procedimiento lo permita y así se considere conveniente, la



Ayuntamiento  
**SANTA LUCÍA**

## OFICINAS MUNICIPALES

Avda. de las Tirajanas, 151 Tlfs: (928) 72 72 00 Fax (928) 72 72 35  
35110 Santa Lucía – Gran Canaria N.I.F. P-3502300-A N° Rgtro : 01350228

Administración Municipal podrá, en cualquier momento, pedir al apoderado la justificación del apoderamiento y la declaración responsable sobre su vigencia.

### **Artículo 18. Tramitación del procedimiento administrativo.**

1. Los programas, aplicaciones y sistemas de información que en cada caso se aprueben para la realización por medios electrónicos de los trámites administrativos deberán garantizar el control de los plazos, la constancia de la fecha y hora y la identificación de los responsables de los trámites y actuaciones, además de respetar el orden de tramitación de los expedientes.

2. Cualquier actuación del interesado y los actos administrativos hechos en un procedimiento administrativo tramitado electrónicamente habrán de reunir los requisitos de validez legalmente establecidos con carácter general, así como ser emitidos o recibidos a través del Registro Telemático que se regula en la presente Ordenanza.

3. Los órganos administrativos velarán especialmente para garantizar el ejercicio a través de medios telemáticos del derecho de los interesados a formular alegaciones en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución, en la práctica del trámite de audiencia y en el trámite de información pública cuando procedan.

4. De acuerdo con los principios de simplicidad administrativa e interoperabilidad entre Administraciones, las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza promoverán la eliminación de certificados y, en general, de documentos en papel, que serán sustituidos, siempre que sea posible, por certificados y documentos electrónicos o por transmisiones de datos, con plena validez y eficacia siempre que se acredite la identidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de los datos mediante los correspondientes certificados de [firma electrónica reconocida](#).

Tanto en el caso de certificados electrónicos y documentos electrónicos como en el de transmisiones de datos, su expedición, tratamiento y efectos se regirán por lo dispuesto en esta Ordenanza, con estricta sujeción a la normativa de protección de [datos de carácter personal](#), así como al resto de la normativa aplicable al procedimiento administrativo.

Para la sustitución de un certificado en papel por la transmisión de los datos correspondientes, el titular de éstos tiene que haber consentido expresamente la realización de la transmisión, de acuerdo con lo que establece la normativa de protección de [datos de carácter personal](#), excepto en los casos previstos en una norma con rango de ley. Si no presta su consentimiento, el interesado deberá solicitar y aportar el certificado correspondiente.

5. La aportación en papel u otro soporte físico de documentos que estén relacionados con un procedimiento administrativo electrónico, deberá dejar constancia del número o

código de registro individualizado correspondiente a aquel procedimiento en el Registro Telemático.

6. Las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación de esta ordenanza promoverán la sustitución de la aportación de documentos acreditativos del cumplimiento de requisitos por una declaración responsable del interesado que exprese la concurrencia de dichos requisitos y el compromiso de aportar los justificantes, a requerimiento de la Administración.

#### **Artículo 19. Continuación del procedimiento administrativo electrónico por medios tradicionales.**

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

En todo caso, para garantizar la concordancia entre los documentos electrónicos originales y los reproducidos en papel, en toda copia se hará constar la diligencia del funcionario competente que acredite la correspondencia y exactitud con el documento original. Estos documentos tendrán la consideración de copias auténticas, a los efectos de lo previsto en el artículo 46 de la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común](#).

#### **Artículo 20. Acceso del interesado a la información sobre el estado de la tramitación del procedimiento.**

1. El interesado podrá solicitar y obtener información sobre el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad por medios electrónicos, mediante los siguientes sistemas:

a. Presencialmente.

b. Mediante el sistema telemático empleado para presentar la solicitud, con las debidas garantías de seguridad y confidencialidad.

2. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con breve indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados.

3. La Administración Municipal podrá remitir al interesado avisos sobre el estado de la tramitación, a las direcciones telemáticas de contacto indicadas por el mismo.

4. En los procedimientos que no hayan sido íntegramente tramitados por medios electrónicos, se habilitarán servicios electrónicos de información del estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

#### **Artículo 21. Expediente electrónico.**

I. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan, pudiendo incluir grabaciones de conversaciones



Ayuntamiento  
**SANTA LUCÍA**

## OFICINAS MUNICIPALES

Avda. de las Tirajanas, 151 Tlfs: (928) 72 72 00 Fax (928) 72 72 35  
35110 Santa Lucía – Gran Canaria N.I.F. P-3502300-A N° Rgto : 01350228

consentidas por los intervinientes, imágenes o mensajes de telefonía móvil.

2. El foliado de los expedientes electrónicos podrá llevarse a cabo mediante un índice electrónico, firmado o sellado por el órgano actuante. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

3. La remisión de expedientes podrá ser sustituida a todos los efectos legales por la puesta a disposición del expediente electrónico, teniendo el interesado derecho a obtener copia en soporte papel.

### **Artículo 22. Terminación de los procedimientos por medios electrónicos.**

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 45. 3 de la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre](#), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los procedimientos que se tramiten y se acaben en soporte electrónico garantizarán la identificación y el ejercicio de la competencia por parte del órgano que, en cada caso, esté reconocido como competente.

2. El acto o resolución que ponga fin a un procedimiento electrónico deberá cumplir los requisitos previstos en el artículo 89 de la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común](#), e ir acompañado de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente para dictar el acto o resolución.

3. El traslado de documentos electrónicos, incluidos los que deben figurar en los libros de resoluciones y en los libros de actas, mientras éstos no estén en soporte electrónico, se hará de acuerdo con el procedimiento de compulsas previsto en esta Ordenanza.

### **Artículo 23. La notificación telemática de los actos administrativos.**

1. La notificación electrónica se podrá practicar utilizando medios electrónicos cuando el interesado haya elegido estos medios como preferentes o exprese su consentimiento a su utilización, en los procedimientos administrativos y trámites incorporados a la tramitación por vía electrónica.

2. La aceptación de los interesados podrá tener carácter general para todos los trámites que los relacionen con la Administración Municipal o para uno o varios trámites, según se haya manifestado. En los procedimientos administrativos electrónicos iniciados a instancia de parte, se presumirá la existencia de dicha aceptación, salvo que el mismo interesado haya manifestado lo contrario a través de los medios telemáticos que el Ayuntamiento le facilite.

3. Para la eficacia de lo dispuesto en el presente artículo, todo aquel interesado que manifieste su voluntad de recibir notificación por medios electrónicos deberá disponer

de una dirección de correo electrónico habilitada para aquella finalidad, que será única para cada interesado.

La dirección o correo electrónico habrá de cumplir con los siguientes requisitos, bajo la exclusiva responsabilidad del interesado:

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

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

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

6. Cuando haya constancia de la recepción de la notificación en la dirección electrónica y transcurran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada a los efectos previstos en el artículo 59 de la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común](#), salvo que de oficio o a instancia del interesado se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso a su dirección electrónica.

7. Durante la tramitación de los procedimientos, el interesado podrá requerir al órgano o entidad correspondientes que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, en cuyo caso se deberá usar cualquier otro medio admitido por el artículo 59 de la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común](#). Igualmente, durante la tramitación de un procedimiento no electrónico, el interesado podrá requerir al órgano o entidad correspondientes que las notificaciones sucesivas se practiquen en la forma prevista en esta Ordenanza.

#### **Artículo 24. Documentos y certificados administrativos electrónicos.**

1. La Administración Municipal establecerá los mecanismos necesarios para la emisión de documentos y certificados administrativos electrónicos, que producirán idénticos efectos que los expedidos en soporte papel, siempre que incorporen una o varias firmas electrónicas tal y como se establece en la [Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica](#). 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 telemáticamente a los archivos del órgano u organismo emisor.



Ayuntamiento  
**SANTA LUCÍA**

## OFICINAS MUNICIPALES

Avda. de las Tirajanas, 151 Tlfs: (928) 72 72 00 Fax (928) 72 72 35  
35110 Santa Lucía – Gran Canaria N.I.F. P-3502300-A N° Rgto : 01350228

2. La Administración Municipal emitirá certificados electrónicos sobre los datos que figuran en su poder, a petición de los ciudadanos. Este trámite se incluirá en el catálogo de trámites incorporados a la Administración Electrónica, regulado en esta Ordenanza.

3. Los ciudadanos, en sustitución de los certificados en papel, podrán presentar a la Administración Municipal certificados en soporte electrónico de otras Administraciones obtenidos telemáticamente o bien mediante la compulsa electrónica del certificado en papel.

## CAPÍTULO V.

### EL REGISTRO TELEMÁTICO.

#### Artículo 25. Registro Telemático de entrada y salida de documentos.

De conformidad con los artículos 24. 1 y 25 de la [Ley 11/2007 de 22 de Junio](#), de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y el artículo 49 de la Ley 7/85 de 2 de Abril Reguladora de la Bases de Régimen Local, y con la vigente legislación en materia de Régimen Local, mediante esta Ordenanza se crea y regula el funcionamiento del Registro Telemático de la Corporación, de acuerdo con las siguientes normas:

a. El Registro Telemático es auxiliar del Registro General de la Corporación y tiene carácter voluntario para los administrados, a excepción de los supuestos de utilización obligatoria establecidos por Ley y o/normas de creación de futuros procedimientos telemáticos donde se regule la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones a través del referido Registro Telemático.

b. En el Registro Telemático se podrán presentar solicitudes, escritos o comunicaciones relativos a los procedimientos y asuntos que sean competencia de la Administración Municipal y respecto de los cuales se haya establecido la posibilidad de su tramitación electrónica.

Cualquier solicitud, escrito o comunicación que los interesados presenten a través del Registro Telemático y que no esté relacionado con los procedimientos y asuntos mencionados, no producirá ningún efecto y se tendrá por no presentado, comunicándose al interesado esta circunstancia e indicándole los registros y, en su caso, los lugares habilitados para su presentación de acuerdo con el artículo 38. 4 de la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común](#).

c. El Registro Telemático estará habilitado para la recepción y salida de documentos electrónicos. La fecha de entrada y/o de salida se acreditará mediante un servicio de consignación electrónica de fecha y hora.

d. El acceso al Registro Telemático se podrá realizar a través de la página web de la Corporación, de las cuales se dará la oportuna publicidad para su conocimiento general. En cualquier caso, la dirección cumplirá además las exigencias de accesibilidad a personas con discapacidad.

e. Sin perjuicio de los efectos sustantivos que el Ordenamiento Jurídico atribuye a la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones, el Registro Telemático estará a disposición de sus usuarios las veinticuatro horas al día, todos los días del año, excepto las interrupciones que sean necesarias por razones técnicas. El Registro Telemático se registrará por la fecha y la hora oficiales en la circunscripción territorial de la Corporación.

f. La presentación de solicitudes, escritos y o/comunicaciones en el Registro Telemático tendrán los mismos efectos que la presentación efectuada por el resto de medios admitidos por el artículo 38. 4 de la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común](#).

g. El cómputo de plazos en las solicitudes, escritos y comunicaciones por el Registro Telemático de la Corporación es el siguiente:

- La fecha y hora de referencia serán los vigentes en el momento de la recepción o salida de la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, en o desde el sistema de información que dé soporte al Registro Telemático;

- La entrada de solicitudes, escritos y o/comunicaciones recibidas en días inhábiles se entenderán efectuadas en la primera hora del primer día hábil siguiente. A estos efectos, constará en el asiento de entrada correspondiente la fecha y hora en que efectivamente se ha recibido la solicitud, escrito o comunicación presentada pero se indicará en el mensaje de confirmación las cero horas y un minuto del siguiente día hábil.

- No se dará salida, a través del Registro Telemático, a ningún escrito o comunicación en día inhábil.

- Se consideran días inhábiles, a efectos del Registro Telemático de la Administración Municipal, los establecidos como días festivos en el calendario oficial de fiestas laborales de la [Comunidad Autónoma](#) de Canarias y de fiestas locales de este municipio.

h. En cualquier supuesto la presentación telemática de los documentos a que se refiere esta Ordenanza no implica la ampliación de los plazos establecidos por el Ordenamiento Jurídico.

i. Los datos contenidos en las solicitudes y, si procede, en el certificado, quedan anotadas automáticamente en el Registro y constituyen los asientos registrales telemáticos.

j. En aquellos casos en que se detecten anomalías de tipo técnico en la recepción telemática del documento, esta circunstancia deberá ser puesta en conocimiento del presentador por parte del propio sistema, mediante el correspondiente mensaje de error, a fin de que le conste que no se ha producido válidamente la presentación.

k. El Registro Telemático emitirá automáticamente un justificante de la recepción de



Ayuntamiento  
**SANTA LUCÍA**

## OFICINAS MUNICIPALES

Avda. de las Tirajanas, 151 Tlfs: (928) 72 72 00 Fax (928) 72 72 35  
35110 Santa Lucía – Gran Canaria N.I.F. P-3502300-A N° Rgto : 01350228

los documentos electrónicos presentados, dirigido a la dirección electrónica de procedencia, autenticada mediante [firma electrónica](#) de la Administración, en el que constará el contenido íntegro del documento o documentos presentados y los datos de registro que se le asignen, datos que, como mínimo, serán los siguientes: número de anotación, día y hora de ésta.

l. El Registro Telemático practicará un asiento de salida por cada documento electrónico que sea remitido en el que se hará constar: el número de referencia o registro, la fecha y la hora de emisión, el órgano de procedencia, la persona a la que se dirige, extracto o reseña del contenido y, en su caso, número de referencia del asiento de entrada.

m. Cuando por razones técnicas se prevea que el registro no podrá estar operativo, se deberá informar de ello a los usuarios con la máxima antelación posible y mientras dure esta situación.

### **Artículo 26. Gestión de los documentos electrónicos.**

#### 1. Originales en soporte informático.

Los documentos en soporte informático producidos válidamente por la Corporación y los demás órganos y entes actuantes tendrán la consideración de documentos originales, y se encontrarán debidamente grabados en los programas y aplicaciones de procedimiento por vías telemáticas, mientras se encuentren en fase activa.

Los documentos originales en soporte informático que se entreguen a las Administraciones actuantes deben poder ser impresos y archivados informáticamente, incluyendo en todo caso la [firma electrónica](#) correspondiente.

#### 2. Copias electrónicas.

El Secretario General de la Corporación podrá emitir copias electrónicas con la consideración de copias auténticas de documentos electrónicos emitidos por el propio interesado o por las Administraciones Públicas, siempre que cumpla los siguientes requisitos:

a. Asegurar la exactitud del contenido, aunque la estructura del documento se adapte a formatos o sistemas diferentes.

b. Incluir una manifestación relativa a la comprobación de los elementos de autenticidad e integridad del documento original.

c. Garantizar su autenticidad e integridad mediante la [firma electrónica reconocida](#).

#### 3. Compulsas electrónicas de documentos en soporte papel.

Con las mismas condiciones señaladas en el número anterior, el Secretario General

de la Corporación podrá emitir copias electrónicas auténticas de documentos emitidos originalmente por los interesados o por las Administraciones Públicas en soporte papel.

La compulsación electrónica es el procedimiento de digitalización de la documentación en soporte papel y su comprobación por el Secretario General de la Corporación, produciéndose una copia auténtica electrónica.

La compulsación electrónica se realizará a través de un procedimiento de digitalización seguro, que incluya la [firma electrónica reconocida](#) del personal al servicio de la Administración Municipal que haya realizado la compulsación y que garantice la autenticidad y la integridad de la copia, así como la identificación del órgano que realiza la compulsación, mediante la firma electrónica correspondiente.

Los documentos compulsados electrónicamente podrán ser válidos tanto en el procedimiento concreto para el que se ha realizado la compulsación como para cualquier otro procedimiento tramitado por la Administración Municipal.

4. Las copias auténticas electrónicas de documentos administrativos y los documentos compulsados electrónicamente 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](#).

En consecuencia, las copias auténticas electrónicas disfrutarán de la misma validez y efectos que los documentos originales. Las copias auténticas electrónicas indicarán la circunstancia de ser copias auténticas de documentos originales y, si corresponde, su fecha de caducidad. Las copias auténticas electrónicas deben poder ser impresas y archivadas informáticamente, incluyendo en todo caso la [firma electrónica](#) correspondiente.

5. Los documentos electrónicos se podrán trasladar a copias en soporte papel mediante procedimientos automatizados. En este caso, el documento en soporte papel incorporará un mecanismo que permitirá validar su contenido con la identificación del documento electrónico original. El acceso al documento electrónico original se podrá realizar a través de una dirección electrónica facilitada por la Administración Municipal.

#### **Artículo 27. Normas sobre el archivo de los documentos.**

El archivo de los documentos en soporte informático y las medidas de conservación de los documentos en apoyo informático de los procedimientos se ajustará a los siguientes principios de actuación, tratamiento y validez:

a. Archivo de documentos en soporte informático. Los documentos en soporte informático, resultantes de la aportación a la Administración Municipal de información, solicitudes, certificados telemáticos y documentos por parte del interesado, o que hayan sido obtenidos mediante comunicaciones de datos administrativos de terceras administraciones, deben ser gestionados y archivados exclusivamente en soporte informático, de acuerdo con las prescripciones de la normativa legal de aplicación a este tipo de documentos.

b. Medidas de conservación de documentos en soporte informático.

Los servicios y los programas y aplicaciones de procedimiento por vías telemáticas han de establecer las medidas necesarias para garantizar la conservación, integridad, autenticidad, calidad, protección y, cuando sea necesario, la confidencialidad de los



Ayuntamiento  
**SANTA LUCÍA**

## OFICINAS MUNICIPALES

Avda. de las Tirajanas, 151 Tlfs: (928) 72 72 00 Fax (928) 72 72 35  
35110 Santa Lucía – Gran Canaria N.I.F. P-3502300-A N° Rgto : 01350228

documentos en soporte informático, aplicándose entre otras las medidas siguientes:

- La actualización criptográfica del documento firmado, mediante la adición de un nuevo sello de fecha y hora.
- El registro del documento firmado electrónicamente en un soporte físico perdurable, con garantía de la fecha de entrada.
- Implantación de un sistema de identificación de los usuarios y de control de accesos y, en general, el cumplimiento de todas las garantías previstas en la legislación de protección de datos.

c. Los documentos originales en soporte informático podrán transformarse, para adaptar su formato a las necesidades de gestión y preservación previstas al servicio, de acuerdo con las siguientes normas:

- El cambio de formato deberá garantizar la exactitud del contenido del documento anterior, así como la comprobación de los elementos de autenticidad e integridad del documento original. El documento resultante de la transformación será firmado electrónicamente por el órgano competente para la transformación.
- El paso del documento en soporte informático a papel sólo se realizará excepcionalmente, y deberá permitir la verificación técnica de la firma del órgano competente para la transformación.

d. Archivo definitivo.

El Archivo Municipal, conjuntamente con los responsables de los servicios informáticos de la Corporación, determinarán las políticas de creación y conservación del archivo digital, así como los criterios de migración de los datos, la renovación de los soportes, las actualizaciones de los programas y las estrategias para garantizar la capacidad de lectura de los documentos con el transcurso del tiempo.

## **CAPÍTULO VI.**

### **SERVICIO TELEMÁTICO DE PAGOS.**

#### **Artículo 28. Servicio Telemático de Pagos.**

1. El pago de los tributos, precios públicos y demás ingresos de derecho público de los que sea acreedora la Administración Municipal podrá realizarse por vía telemática de acuerdo con el procedimiento que se regula en este capítulo.
2. El pago podrá ser realizado tanto por los propios obligados al pago, como por medio de terceros que actúen en su representación, conforme a lo previsto en los artículos 14 y 17 de esta Ordenanza.

Quien ordene un pago en nombre de un tercero sin contar con representación o mandato suficientes estará sujeto a las responsabilidades correspondientes cuando dicho pago hubiese ocasionado un perjuicio a la persona en cuyo nombre se hizo el pago o a un tercero.

3. Los pagos podrán realizarse por cualquier medio admitido por el Servicio Telemático de Pagos y por alguna entidad financiera de entre las adheridas al mismo. En particular, podrán realizarse los pagos mediante transferencia bancaria desde una cuenta corriente abierta en una entidad financiera adherida o mediante una tarjeta de crédito o débito emitida por una entidad financiera adherida.

4. La adhesión de las entidades financieras interesadas a la plataforma de pagos telemáticos utilizada por la Administración Municipal se realizará conforme al procedimiento y requisitos técnicos previstos para la citada plataforma.

5. La realización del pago por medio telemático no supone alteración alguna en cuanto a las obligaciones formales de cualquier clase de las que sea responsable el interesado en relación con el concepto por el que se haya realizado el pago, en particular la relativa a la conservación de la documentación.

6. La imposibilidad, por el motivo que fuere, de realizar la transacción por el sistema de pago telemático, no excusarán al obligado al pago de realizar dicho pago dentro de los plazos establecidos en la normativa de los correspondientes tributos, precios públicos y demás ingresos de derecho público.

#### **Artículo 29. Procedimiento.**

1. Los interesados podrán determinar el importe a pagar por el concepto de que se trate mediante los formularios y/o aplicaciones disponibles en la página web del Ayuntamiento.

2. Una vez determinado el importe a pagar, el usuario utilizará un certificado de [firma electrónica reconocida](#) para dar la orden de pago necesaria para tramitar el pago por el medio de pago elegido. La Administración Municipal custodiará durante cinco años la información relativa al no repudio de la orden de pago.

3. La información relativa al pago, una vez validada la firma digital, se enviará a la entidad financiera adherida al sistema de pago telemático elegida por el ordenante, conforme al procedimiento previsto en la plataforma de pago telemático.

4. La entidad financiera adherida, previa la realización de las comprobaciones que procedan según el medio de pago:

a. Devolverá un mensaje de error, en el supuesto de ser rechazado el cargo.

b. Efectuará el cargo en el medio de pago elegido por el ordenante del pago y realizará el abono en la cuenta restringida de recaudación de tributos de la Administración Municipal generándose un Número de Referencia Completo (NRC), con arreglo a las normas técnicas recogidas en el Anexo 111, mediante un sistema criptográfico que permitirá asociar la orden de pago al pago de ella derivado.

5. La generación del NRC por la Entidad Financiera Colaboradora implicará:



Ayuntamiento  
**SANTA LUCÍA**

## OFICINAS MUNICIPALES

Avda. de las Tirajanas, 151 Tlfs: (928) 72 72 00 Fax (928) 72 72 35  
35110 Santa Lucía – Gran Canaria N.I.F. P-3502300-A N° Rgto : 01350228

a. Que la Entidad Financiera Colaboradora deberá realizar el abono en la cuenta restringida de recaudación. b. Que el recibo en el que figura responde a un ingreso realizado en la Entidad Financiera Colaboradora que lo expide.

c. Que dicho recibo corresponde a la liquidación incorporada en el justificante de pago y no a otra. d. Que a partir del momento de generación del NRC queda la Entidad Financiera obligada frente a la Administración Municipal por el importe que figura en dicho justificante de pago, quedando el obligado al pago liberado de su obligación frente a la Administración Municipal.

e. Una vez generado el NRC no se admitirá la retrocesión del pago por parte de la Entidad Financiera, debiendo presentar el ordenante del pago, en su caso, ante la Administración Municipal, la correspondiente solicitud de devolución de ingresos indebidos.

6. La Entidad Financiera que haya generado el correspondiente NRC conservará durante cinco años los soportes informáticos que motivaron dicho NRC.

7. La Entidad Financiera adherida comunicará a la Administración Municipal la confirmación del cobro efectuado. A la recepción del NRC, la Administración Municipal presentará al ordenante del pago un justificante de pago electrónico, una vez que valide la coherencia de la transacción con el NRC. El justificante de pago podrá imprimirse.

El justificante de pago emitido conforme a lo establecido en este artículo, surtirá los efectos liberatorios para con la Administración Municipal señalados en el Reglamento General de Recaudación.

### **DISPOSICIONES ADICIONALES.**

**Primera.** Entrada en funcionamiento del Registro Telemático. El Registro Telemático regulado en esta Ordenanza entrará en funcionamiento a las cero horas del día siguiente de su entrada en vigor.

**Segunda.** Reunión virtual de órganos colegiados. Si los medios técnicos disponibles lo permiten, los órganos colegiados de la Administración Municipal podrán constituirse y adoptar acuerdos utilizando medios electrónicos, con respeto a los trámites esenciales establecidos en los artículos 26 y 27 de la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común](#), de acuerdo con las siguientes especialidades:

a. Deberá garantizarse la realización efectiva de los principios que la legislación establece respecto de la convocatoria, acceso a la información y comunicación del orden del día, en donde se especificarán los tiempos en los que se organizarán los debates, la formulación y conocimiento de las propuestas y la adopción de acuerdos.

b. El régimen de constitución y adopción de acuerdos garantizará la participación de los miembros de acuerdo con las disposiciones propias del órgano.

c. Las actas garantizarán la constancia de las comunicaciones producidas así como el acceso de los miembros al contenido de los acuerdos adoptados.

**Tercera.** Formación de los empleados públicos municipales. La Administración Municipal promoverá la formación del personal a su servicio en la utilización de medios electrónicos para el desarrollo de las actividades propias de aquella.

**Cuarta.** Contratación administrativa. La Administración Municipal adoptará las medidas necesarias para fomentar e implantar progresivamente la contratación por vía electrónica y el uso de la factura electrónica por parte de sus contratistas.

#### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA.**

**Única.** Esta Ordenanza no será de aplicación a los procedimientos iniciados con anterioridad a su entrada en vigor.

#### **DISPOSICIÓN FINAL.**

La presente Ordenanza se publicará en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas, entrando en vigor transcurridos quince días hábiles desde su publicación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 70. 2 en relación con el artículo 65. 2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora del Régimen Local”.