

ADMINISTRACIÓN LOCAL

Ayuntamiento de Palma del Río

Núm. 2.665/2010

Al no haberse presentado reclamaciones durante el plazo de exposición al público, queda automáticamente elevado a definitivo el acuerdo plenario inicial aprobatorio de la Ordenanza General sobre presentación y tramitación de quejas, reclamaciones, sugerencias e iniciativas, cuyo texto íntegro se hace público, para su general conocimiento y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 49, 70.2 y 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

ORDENANZA MUNICIPAL DEL REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Exposición de Motivos

I

El Ayuntamiento de Palma del Río, reconoce los profundos cambios que está produciendo la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la vida cotidiana de las personas, en su entorno social y laboral, en la actividad de las empresas e instituciones y en las relaciones humanas y económicas.

Este Ayuntamiento hace suyo el propósito de constituirse en una Administración avanzada, en la promoción de la sociedad de la información y particularmente de Internet, como instrumento para la atención y las relaciones con los ciudadanos, así como la mejora de los servicios municipales, la gestión interna.

No cabe duda que la Administración Local, ha de apostar de manera firme por la consecución plena de la Sociedad de la Información en el ámbito de la prestación de servicios a la ciudadanía, que acerque cada vez más los municipios a los ciudadanos.

La Constitución de 1978 dio lugar a un nuevo concepto de Administración, sometida a la Ley y al Derecho. Ésta consagra el carácter instrumental de la Administración Pública, puesta al servicio de los intereses de los ciudadanos.

En concreto la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su título IV, determina los Derechos de los Ciudadanos a conocer, en cualquier momento, la información y estado de la tramitación en los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, así como a identificar a los órganos administrativos responsables de dicha información y/o tramitación. En definitiva, determina las garantías mínimas de los ciudadanos respecto a la actividad administrativa.

Además, en dicha Ley, se regula el hecho de que las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y Las Leyes.

La norma más reciente concerniente al Registro Electrónico de las Administraciones Públicas, es la Ley 11/2007 de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos que establece en su art. 24 la obligación de las Administraciones Públicas de crear registros electrónicos para la recepción y emisión de solicitudes, escritos y comunicaciones. Los derechos de los ciudadanos, establece la norma, podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones que sean competencia de la Administración Local a partir del 31 de di-

ciembre de 2009.

Con dicho propósito el Il. Ayuntamiento de Palma del Río, aborda con esta Ordenanza la creación e implantación de un Registro Electrónico que permita a la ciudadanía un acceso más cómodo a cuantos trámites deba realizar, dotándolo de las medidas de seguridad y garantizando la privacidad y autenticidad de cuantos datos sean enviados por medios electrónicos.

II

El registro telemático no es un mecanismo sustitutivo del tradicional Registro General, es un cauce adicional a disposición del interesado, que persigue agilización, eficacia y comodidad de las relaciones con la Administración.

Son obvias las peculiaridades técnicas del mismo, y tampoco escapa la trascendencia jurídica de este moderno cauce de relación entre ciudadano y administración Pública.

A ello podemos añadir que la Ley 30/1992 contempla la posibilidad de que estos modernos medios técnicos (entre los que destacan los registros electrónicos) y siempre con respecto de las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento, pueda ser cauce para ejercicio de los derechos de los interesados en relación a la administración pública (art. 45.2); o la afirmación legal de que en los casos de procedimientos que se tramiten y terminen en soporte informático se ha de garantizar la identificación y el ejercicio de la competencia por el órgano que la ejerce (apartado 3 del art. 45); o la posibilidad de efectuar notificaciones a los interesados, con plena trascendencia jurídica, por medios electrónicos (art. 59.3 de la Ley 30/1992).

III

Dadas las peculiaridades técnicas que se presentan en un Registro de esta naturaleza y a fin de garantizar su operatividad técnica, se establecen los requisitos que deben ser observados en la presentación telemática de escritos y solicitudes, determinando las características técnicas que han de reunir los certificados de firma electrónica, toda vez que la progresiva utilización de medios electrónicos, habrá de garantizar de manera inequívoca, la custodia de datos aportados por la ciudadanía en cumplimiento del mandato expreso recogido en la normativa existente sobre protección de datos de carácter personal.

El uso de medios electrónicos, no puede significar merma en el conjunto de derechos reconocidos a la ciudadanía ni suponer un freno o un retraso para que la Administración internamente adopte los mecanismos más adecuados, en este caso medios electrónicos, para mejorar los procesos administrativos.

En cumplimiento de lo dispuesto en la normativa aplicable y cumplidos los requisitos legales oportunos el Il. Ayuntamiento de Palma del Río acuerda la aprobación de la Ordenanza Municipal de conformidad con el siguiente articulado:

CAPÍTULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

1. Esta Ordenanza regula la utilización de los medios electrónicos, en el ámbito de la Administración Municipal del Ayuntamiento de Palma del Río, para hacer posible la consecución de una atención a la ciudadanía más eficaz y eficiente buscando la mejora de los servicios que la misma se prestan.

2. Como consecuencia de lo anterior, esta Ordenanza tiene por objeto:

a) Establecer los derechos y los deberes que deben regir las relaciones que se establezcan por medios electrónicos entre los ciudadanos y la Administración Municipal.

b) Fijar los principios generales para el impulso y el desarrollo de la administración electrónica en el ámbito de la Administración

Municipal.

c) Regular las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos.

d) Acercar a la ciudadanía promoviendo la utilización de nuevas tecnologías en el ámbito de las relaciones administración y administrado.

3. Impulsar 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 el artículo 45 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo.

1. Esta ordenanza será de aplicación a las entidades que, en adelante, serán denominadas conjuntamente como Administración Municipal:

a) Los órganos administrativos que integran el Ayuntamiento de Palma del Río.

b) Los organismos autónomos que estén vinculados al Ayuntamiento de Palma del Río.

c) Los servicios y dependencias municipales que estén vinculadas al Ayuntamiento de Palma del Río.

d) El resto de entidades vinculadas al Ayuntamiento, cuando ejerciten potestades administrativas.

2. De igual manera, la ordenanza será aplicable a la ciudadanía, entendiéndose como tal 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. Ámbito de aplicación objetivo.

1. La presente Ordenanza se aplicará a aquellas actuaciones en que participe la Administración Municipal realizadas por medios electrónicos, y concretamente a las recogidas a continuación, sin perjuicio de otras que puedan ir incorporándose más adelante:

a) Las relaciones con la ciudadanía que tengan carácter jurídico administrativo.

b) La consulta por parte de la ciudadanía de los datos administrativos que estén en poder de éste Ayuntamiento.

c) La realización de los trámites y procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía electrónica, de conformidad con lo previsto en esta ordenanza.

d) El tratamiento de la información obtenida por éste Ayuntamiento en el ejercicio de sus potestades.

2. Los principios generales contenidos de esta Ordenanza serán de aplicación a las comunicaciones de la ciudadanía que no se encuentren sometidas al ordenamiento jurídico administrativo, 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, en tanto en que no sean objeto de una regulación específica.

3. Esta ordenanza define los principios que deben informar las relaciones que éste Ayuntamiento pueda establecer con otras Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.

4. 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 a un soporte electrónico, o transmitir dichos datos o informaciones mediante redes de comunicaciones electrónicas, incluidas las redes de Telecomunicaciones.

CAPÍTULO SEGUNDO

DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Artículo 4. Derechos de los ciudadanos en relación con la administración electrónica.

1. En el ámbito de la utilización de la Administración Electrónica del Ayuntamiento, la ciudadanía gozará de los siguientes derechos:

a) Derecho a dirigirse al Ayuntamiento mediante la utilización de medios electrónicos y en especial a presentar documentos, realizar trámites y procedimientos reconociéndoles los derechos y las facultades que se encuentran amparadas por el ordenamiento jurídico administrativo, con total validez y seguridad.

b) Derecho a exigir a la administración Municipal que se dirija a ellos a través de estos medios y obtener documentos a través de formatos electrónicos.

c) Derecho a acceder a la información administrativa, registros y archivos a través de medios electrónicos.

d) Derecho a recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.

e) Derecho a acceder a la Administración Electrónica y utilizarla independientemente de las herramientas tecnológicas utilizadas.

f) 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.

g) 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.

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 la ciudadanía en relación con la Administración Electrónica.

1. La utilización por la ciudadanía de medios electrónicos en sus relaciones con éste Ayuntamiento, deberá estar presidida por los siguientes deberes:

a) Deber de utilizar los servicios y procedimientos de la Administración Electrónica de buena fe y evitando su abuso, facilitando al Ayuntamiento en éste ámbito, la información veraz, completa y precisa, adecuada a los fines para los que se solicita.

b) Deber de identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración Municipal, cuando éstas así lo requieran.

c) Deber de custodiar los elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración Municipal.

CAPÍTULO TERCERO

Principios Generales

Artículo 6. Principios organizativos de la administración electrónica.

1. La actuación de la Administración del Ayuntamiento de Palma del Río en general, y el impulso de la Administración Electrónica en particular, deberá estar informada por los siguientes principios generales:

a) Principio de atención y servicio al ciudadano

El Ayuntamiento velará y promoverá la incorporación de nuevos trámites y procedimientos para potenciar la consecución más eficaz de los principios constitucionales de transparencia adminis-

trativa, proximidad y servicio a los ciudadanos.

b) Principio de impulso de los medios electrónicos

El Ayuntamiento impulsará de forma 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 su efectividad.

c) Principio de confidencialidad, seguridad y protección de datos

El Ayuntamiento, en el impulso de la administración electrónica, garantizará la protección de la confidencialidad y seguridad de los datos de la ciudadanía, de conformidad con los términos definidos en la normativa sobre protección de datos.

Artículo 7. Principios generales del procedimiento administrativo electrónico

1. La realización electrónica de trámites administrativos debe estar informada por los siguientes principios generales:

a) Principio de no discriminación por razón del uso de medios electrónicos

El uso de los medios electrónicos no podrá comportar ninguna discriminación para la ciudadanía en su relación con el Ayuntamiento.

b) Principio de seguridad de los datos

El Ayuntamiento pondrá en funcionamiento los medios adecuados para garantizar la seguridad de los datos suministrados por la ciudadanía para asegurar la pervivencia de los mismos e impedir el acceso ilegítimo de terceras personas.

c) Principio de intermodalidad de medios.

En los términos previstos en esta Ordenanza y sus normas de desarrollo, un procedimiento iniciado por un medio se podrá continuar por otro diferente, siempre y cuando se asegure la integridad y seguridad jurídica del conjunto del procedimiento.

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

1. La cooperación interadministrativa en el seno de este Ayuntamiento deberá estar informada por los siguientes principios generales:

Principio de cooperación y colaboración interadministrativa

Con el propósito de mejorar el servicio a la ciudadanía el Ayuntamiento impulsará la firma con otras Administraciones Públicas, de convenios y acuerdos que sean necesarios para hacer posibles las previsiones incluidas en esta Ordenanza y aquellos que tengan por objeto la fijación de estándares técnicos y el establecimiento de mecanismos para intercambiar y compartir información, datos, procesos y aplicaciones.

CAPÍTULO CUARTO

IDENTIFICACIÓN DE LA CIUDADANÍA

Artículo 9. Formas de identificación.

1. El Ayuntamiento admitirá en sus relaciones electrónicas con los usuarios, los sistemas de firma electrónica que, en los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, resulten adecuados para garantizar la identidad, autenticidad e integridad de los documentos electrónicos y sean compatibles con los medios técnicos de que dispone el Ayuntamiento. A estos efectos se admitirán todos aquellos que cumplan con los requisitos de autenticidad exigidos a los dispositivos y aplicaciones de registro y notificación telemáticos que se establecen en el apartado tercero de la Orden PRE/1551/2003, de 10 de junio, por la que se desarrolla la Disposición final del Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero.

2. Según lo dispuesto en el punto anterior, serán admitidos los certificados incluidos en el documento Nacional de Identidad electrónico, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica y en el Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, que lo desarrolla.
3. También se considerarán válidos los certificados que se expidan por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda en el marco del Real Decreto 1317/2001, de 30 de noviembre, por el que se desarrolla el artículo 81 de la Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social en materia de prestación de servicios de Seguridad por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, en las comunicaciones a través de medios electrónicos, informáticos o telemáticos con las administraciones públicas, o los certificados expedidos por un prestador de servicios de certificación de los que expresamente se indiquen en la página Web de acceso al Registro Electrónico.
4. En los trámites de pago de tasas por vía telemática sólo se admitirán certificados emitidos por prestadores de servicios de certificación que se encuentren reconocidos por la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
5. En la dirección electrónica de acceso al Registro Electrónico estará disponible la información sobre la relación de prestadores de servicios de certificación y tipos de certificados electrónicos que amparen las firmas electrónicas utilizadas en la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.

Artículo 10. Solicitud de expedición de certificados.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los puntos 2 y 3 del artículo noveno, el Ayuntamiento podrá tener el carácter de oficina de acreditación a efectos de tramitar los certificados solicitados por los interesados y cuya expedición compete a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, según lo establecido en el artículo 11 del Real Decreto 1317/2001, de 30 de Noviembre.

Los interesados en solicitar la expedición de dichos certificados deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. Tratándose de certificados de personas físicas, deberán presentarse ante el Ayuntamiento, exhibir su documento nacional de identidad, pasaporte o tarjeta de residente y firmar la solicitud de expedición del certificado.
2. Tratándose de certificados de personas jurídicas, es necesaria la personalización de quien actúe como solicitante, acompañando a la solicitud los siguientes documentos:

a) En el caso de sociedades mercantiles y demás personas jurídicas cuya inscripción sea obligatoria en el Registro Mercantil, certificado del Registro Mercantil relativo a los datos de constitución y personalidad jurídica de la misma.

b) Si el solicitante es administrador o representante legal de la persona jurídica, certificado del Registro Mercantil correspondiente, relativo a su nombramiento y vigencia del cargo. Dicho certificado deberá haber sido expedido durante los diez días anteriores a la fecha de la solicitud del certificado de persona jurídica. En el supuesto de representación voluntaria, poder notarial que contenga una cláusula especial para solicitar el certificado de persona jurídica y su utilización para obligar a la persona jurídica en los procedimientos que se indique y en que sea posible su utilización.

c) Documento nacional de identidad, pasaporte o tarjeta de residente del solicitante.

3. Para la obtención de los certificados de personas físicas o jurídicas se podrá presentar la solicitud acompañada de los documentos que se establecen en los párrafos anteriores, en el Registro General del Ayuntamiento o por correo certificado, si bien su tramitación, en estos casos, requerirá que la firma de dicha solicitud haya sido legitimada ante Notario.

Artículo 11. Requisitos técnicos de los certificados electrónicos.

Los certificados a los que se refiere a los puntos 2 y 3 del artículo noveno de la presente Resolución deberán cumplir los requisitos técnicos:

a) Ser conformes a la recomendación UIT X.509.v3 o valores superiores (ISOJIEC 9594-8, de 1997), o aquellas otras que pudieran ser publicadas en el Diario Oficial de la Comunidad Europea.

b) Las claves deben ser generadas por el usuario.

c) Un solo par de claves deben servir para la firma y para el cifrado.

d) La longitud mínima de las claves ha de ser 1.024 bits.

e) La clave debe ser soportada en software o en tarjeta criptográfica.

Artículo 12. Acceso sin identificación.

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

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

b) Consultas de disposiciones generales e información normativa.

c) Información incluida en el tablón de edictos electrónico.

d) Publicaciones oficiales del Ayuntamiento.

e) Expedientes sometidos a información pública.

f) Otra información de acceso general.

CAPÍTULO QUINTO

DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA POR MEDIOS

ELECTRÓNICOS

Artículo 13. Información sobre la organización y servicios de interés general.

1. El Ayuntamiento facilitará por medios electrónicos, como mínimo a través de su página web, información sobre:

a. Su organización y sus competencias.

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

c. Los procedimientos administrativos que pueden tramitarse electrónicamente, 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.

2. Asimismo el Ayuntamiento fomentará la difusión a través de su página web en Internet cualquier otra información relativa a asuntos o cuestiones de interés general para la ciudadanía.

Artículo 14. Información administrativa

1. El Ayuntamiento facilitará paulatinamente 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. Entre otros el Ayuntamiento hará pública la siguiente formación a través de su página web:

a. Los acuerdos de los órganos de gobierno.

b. Las ordenanzas municipales.

c. El presupuesto municipal y las memorias de gestión.

d. Las figuras de planeamiento urbanístico.

e. Los anuncios de información pública.

f. Los procedimientos de contratación administrativa.

g. Los procedimientos de concesión de subvenciones.

h. Los procedimientos de selección de personal.

i. Impresos y formularios de los trámites y procedimientos municipales.

Artículo 15. Calidad y seguridad en el web municipal.

1. Los servicios de la web municipal estarán operativos las 24 horas del día, todos los días del año.

2. Se garantizará la seguridad de las páginas web del Ayuntamiento en el ámbito de aplicación de esta ordenanza, para garantizar la autenticidad e integridad de la información digital que recogen.

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 objetivo de esta ordenanza sean accesibles desde los principales navegadores y sistemas operativos de código abierto.

Artículo 16. Publicación oficial

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

2. El Ayuntamiento proporcionará la dirección electrónica de los diarios oficiales en que se publique información pública de la entidad.

CAPÍTULO SEXTO.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO

Artículo 17. Procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica.

1. El Ayuntamiento 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.

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.

Artículo 18. Identificación y acreditación de los órganos administrativos

1. De acuerdo con lo previsto 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, en relación con el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, la identificación de los trabajadores públicos y de los órganos administrativos se hará mediante la firma electrónica reconocida.
2. Los actos administrativos de las entidades integradas en la Administración Municipal se podrán distar 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 19. Iniciación

1. En las condiciones establecidas en esta Ordenanza, los procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía electrónica se podrán iniciar a través de medios electrónicos a instancia de parte, mediante la presentación de solicitud en el registro electrónico regulado en esta ordenanza.
2. Las solicitudes electrónicas mencionadas en el apartado anterior deberán contener la firma electrónica reconocida del interesado o cualquier otro mecanismo de identificación y de acreditación del ciudadano 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.

Artículo 20. Actos administrativos, comunicaciones con los ciudadanos y validez de los documentos electrónicos

1. Los actos administrativos y resoluciones dictados por el Ayuntamiento y las comunicaciones con los ciudadanos que se realicen por medios electrónicos deberán cumplir los requisitos de seguridad, integridad y conservación 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.
2. Las previsiones contenidas en este artículo no serán aplicables a las comunicaciones que se produzcan al margen de los procedimientos administrativos cuya regulación corresponda al Ayuntamiento y en los que no sea necesario garantizar los requisitos mencionados anteriormente, teniendo en cuenta la sensibilidad de la comunicación realizada.
3. Se considerarán válidos los documentos emitidos por los particulares en sus relaciones con la Administración que hayan sido producidos por medios electrónicos, siempre y cuando se acredite su autenticidad, integridad y conservación, de conformidad con los términos previstos en esta ordenanza y con las normas que la desarrollen. El Ayuntamiento promoverá la utilización de formatos estándar internacionalmente reconocidos.

Artículo 21. Notificación por medios electrónicos

La notificación electrónica se practicará 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.

CAPÍTULO SÉPTIMO

REGISTRO ELECTRÓNICO

Artículo 22. Objeto.

Se crea el Registro Electrónico del Il. Ayuntamiento de Palma del Río para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los trámites y procedimientos que se especifican en el anexo I y se establecen en los requisitos y condiciones de su funcionamiento. El Registro Electrónico se configura como un registro auxiliar del Registro General Central de este ayuntamiento, dependiente de la secretaría general del mismo. Una vez entrada en vigor la presente Ordenanza, su texto íntegro deberá estar permanentemente disponible para consulta en la dirección electrónica a la que haya de accederse para presentar solicitudes, escritos o comunicaciones.

Artículo 23. Interconexión del Registro Electrónico.

De conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente, la instalación en soporte informático de la Oficina del Registro Electrónico garantizará la plena interconexión e integración de ésta con el Registro General del Ayuntamiento teniendo aquel la consideración de registro auxiliar respecto de este.

Artículo 24. Ámbito de aplicación

1. El registro Electrónico del Ayuntamiento únicamente está habilitado para la recepción o salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones relacionadas con los procedimientos y actuaciones competencia de este Ayuntamiento que figuran en el anexo I.
2. Lo dispuesto en el punto anterior se entiende sin perjuicio del derecho del interesado a presentar sus solicitudes, escritos y comunicaciones en cualquiera de los registros a los que se refiere 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.
3. Cuando el interesado presente ante el Registro Electrónico del Ayuntamiento solicitudes, escritos y comunicaciones no relacionados con los procedimientos y actuaciones a que se refiere el punto 1, tal presentación no producirá ningún efecto, y se tendrá por no realizada, comunicándose al interesado tal circunstancia, indicándole los registros y lugares que para su presentación habilita el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Artículo 25. Funciones del Registro Electrónico.

El Registro Electrónico del Ayuntamiento desarrollará las siguientes funciones por lo que se refiere a las solicitudes, escritos y comunicaciones relacionados con procedimientos y actuaciones de su competencia que figuran en el anexo I:

- a) La recepción de escritos, solicitudes y comunicaciones.
 - b) La anotación de asientos de entrada o salida de escritos, solicitudes y comunicaciones.
100. La remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones a las personas, órganos o unidades destinatarios.

Artículo 26. Dirección electrónica del Registro Electrónico.

Los interesados en acceder al Registro Electrónico del Ayuntamiento deberán hacerlo a través de la dirección electrónica www.ayto-palmadelrio.es. En dicha dirección se encontrará una relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que pueden presentarse en el mismo.

Artículo 27. Días y horario de apertura del Registro Electrónico.

1. El Registro Electrónico del Ayuntamiento se regirá por la fecha y hora oficial española correspondiente a la península y al archipiélago Balear, que deberá figurar visible en la direc-

ción electrónica de acceso al mismo. La fecha de entrada y/o de salida se acreditará mediante un servicio de consignación electrónica de fecha y hora. Se podrán presentar escritos, solicitudes y comunicaciones todos los días del año, durante las 24 horas.

2. A los efectos del cómputo de plazo, la recepción en un día inhábil se entenderá efectuada el primer día hábil siguiente. A estos efectos, en el asiento de entrada se inscribirán como fecha y hora de presentación aquellas en las que se produjo efectivamente la recepción, constandingo como fecha y hora de entrada las cero horas y un segundo del primer día hábil siguiente.
3. El Registro Electrónico no realizará ni anotará salidas de escritos y comunicaciones en días inhábiles. El calendario de días inhábiles a efectos de este Registro Electrónico será el que se determine en la Resolución anual publicada en el Boletín Oficial del Estado para todo el territorio nacional por el Ministerio de Administraciones Públicas.
4. Cuando la ineludible realización de trabajos de mantenimiento u otras razones técnicas lo requieran, podrán planificarse paradas de los sistemas informáticos que afecten o imposibiliten de forma temporal el servicio de comunicaciones electrónicas, que serán avisadas por el propio sistema con la antelación que, en su caso, resulte posible. En supuestos de interrupción no planificada en su funcionamiento, y siempre que sea posible, se comunicará dicha circunstancia.

Artículo 28. Requisitos para la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones ante el Registro Electrónico.

1. La relación de los soportes, medios y aplicaciones informáticos, electrónicos a través de los cuales se podrá efectuar la recepción y salida de solicitudes, escritos y comunicaciones entre el Ayuntamiento y cualquier persona física o jurídica estará disponible en la página Web www.ayto-palmadelrio.es.
2. Las personas jurídicas podrán presentar escritos, solicitudes y comunicaciones ante el Registro Electrónico en los términos establecidos en la legislación sobre firma electrónica.
3. El Ayuntamiento regulará en la norma por la que se establecen los modelos y sistemas normalizados de solicitud, las condiciones y el procedimiento para el alta de las personas jurídicas en las aplicaciones informáticas en función del procedimiento o trámite de que se trate.

Artículo 29. Acceso al Registro Electrónico y modelos normalizados de solicitudes.

1. El acceso al registro Electrónico se realizará a través de Internet mediante el correspondiente navegador Web. En la dirección electrónica de acceso al Registro Electrónico estará disponible la relación de los sistemas operativos y navegadores que pueden ser utilizados por los interesados.
2. El Ayuntamiento adoptará las medidas necesarias para lograr un adecuado nivel de accesibilidad con el fin de que el Registro Electrónico pueda ser utilizado por personas discapacitadas o de edad avanzada.
3. Los formularios electrónicos aprobados para su remisión al Registro Electrónico o los programas que a tal efecto pudie-

ra desarrollar el Ayuntamiento incorporarán un grado de accesibilidad similar en función del estado de la tecnología utilizada en cada caso.

4. Cuando así se prevea, en su caso, la norma de aprobación de los modelos y sistemas normalizados para el envío y recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones telemáticas relacionadas con los trámites y procedimientos incluidos en el ámbito del Registro Electrónico, se permitirá el acceso a través de tecnologías que permitan la comunicación directa entre éste y las aplicaciones desarrolladas por los interesados o por el Ayuntamiento. En estos casos, la norma de aprobación de los modelos y sistemas normalizados deberá especificar los formatos de intercambio de datos, y las especificaciones técnicas necesarias para el envío y recepción de los documentos.
5. De acuerdo con el principio de neutralidad tecnológica, los requisitos técnicos necesarios para el acceso al Registro Electrónico del Ayuntamiento se adecuarán en lo posible a los estándares y directrices que favorezcan su interoperabilidad y su compatibilidad con el mayor número de herramientas informáticas posible, como navegadores y sistemas operativos.

Artículo 30. Resguardos acreditativos de la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones.

1. El Registro Electrónico del Ayuntamiento emitirá por el mismo medio, y utilizando los sistemas que se determinen en función del procedimiento o trámite, un resguardo acreditativo de la presentación del escrito, solicitud o comunicación de que se trate, en el que constarán los datos proporcionados por el interesado, con indicación de la fecha y hora en que se produjo la recepción y una clave de identificación de la transmisión. Dicho resguardo consistirá en una copia autenticada del documento del que se trate, conforme a lo dispuesto en el artículo 25.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
2. El resguardo acreditativo de la presentación del escrito, solicitud o comunicación tendrá el valor de recibo de presentación a efectos de lo dispuesto en el artículo 6.3 del Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, y se configurará de forma que pueda ser impreso o archivado informáticamente por el interesado y que garantice la identidad del registro mediante la inclusión, en el recibo emitido, de la huella electrónica y clave de identificación del Ayuntamiento.
3. El usuario deberá ser advertido de que la no recepción de resguardo acreditativo de la presentación del escrito, solicitud o comunicación o, en su caso, la recepción de un mensaje de indicación de error implica que no se ha producido la recepción del mismo, debiendo realizarse la presentación en otro momento o utilizando otros medios.

Artículo 31. Normativa aplicable al Registro Electrónico.

El funcionamiento del Registro Electrónico del Ayuntamiento se regirá, además de por lo previsto en la presente ordenanza, por lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre; en la Ley 11/2007, de 22 de junio; en el Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado; en el Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, que regula la

presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devoluciones de originales y el régimen de las oficinas de registro; así como en las demás normas que les sean aplicables.

Artículo 32. Inclusión de nuevos procedimientos y aprobación de los modelos normalizados e impresos.

Por acuerdo del órgano competente, se incluirán nuevos procedimientos, trámites y comunicaciones a los que será de aplicación lo dispuesto en la presente Ordenanza, y se aprobarán los nuevos modelos normalizados e impresos que permitan esta presentación.

Disposición transitoria primera. Procedimientos en curso.

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

Disposición adicional primera. Normativa aplicable al Registro Electrónico.

El funcionamiento del Registro Electrónico del Ayuntamiento se regirá, además de por lo previsto en la presente Ordenanza, por lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre,; en la Ley 11/2007, de 22 de junio; en el Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado; en el Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, que regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devoluciones de originales y el régimen de las oficinas de registro; así como en las demás normas que les sean aplicables.

Disposición adicional segunda. Desarrollo y ejecución de la ordenanza

El Alcalde es el órgano competente para dictar las disposiciones de desarrollo y ejecución de esta Ordenanza que sean necesarias.

Disposición adicional tercera. Defensor del usuario de la administración electrónica.

En consonancia con lo previsto en el art. 7 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico a los ciudadanos, se procederá al nombramiento del Defensor del usuario de la Administración Electrónica. El nombramiento será realizado por el pleno de la corporación sobre una persona ajena a la misma con conocimientos técnicos jurídicos e informáticos.

Disposición final primera. Inclusión de nuevos procedimientos y aprobación de los modelos normalizados e impresos.

Por Resolución de la Alcaldía se incluirán nuevos procedimientos, trámites y comunicaciones a los que será de aplicación lo dispuesto en la presente Resolución, y se aprobarán los nuevos modelos normalizados e impresos que permitan esta presentación.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

La presente Resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el <<Boletín Oficial de la Provincia>>.

ANEXO I

Procedimientos incluidos en el ámbito de aplicación del Registro Electrónico del Ayuntamiento

1. obtención documento de pago
2. Obtención de justificantes de pago
3. Consulta/Modificación domiciliaciones bancarias
4. Obtención de Informes de deuda
5. Obtención de informe de inscripciones tributarias
6. Solicitud de Inscripción a Cursos
7. Consulta de queja o sugerencia
8. Solicitud de Justificante (volante) de empadronamiento
9. Consulta/Modifica datos personales

ANEXO II

Trámites y gestiones municipales disponibles actualmente a través del portal del Ayuntamiento en www.ayto-palmadelrio.es
Información, atención al ciudadano y participación

1. Servicio para la comunicación de avisos y de incidencias, presentación de reclamaciones y quejas, formulación de sugerencias, realización de preguntas y peticiones a los órganos municipales
2. Audiencia pública.

Población

3. Alta o cambio de domicilio en el Padrón Municipal de Habitantes (solicitud)
4. Volante de residencia del Padrón Municipal de Habitantes (solicitud o tramitación finalizada electrónicamente.)
5. Certificado de empadronamiento firmado por el Secretario del Ayuntamiento (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
6. Volante de convivencia de Padrón Municipal de Habitantes (solicitud o tramitación finalizada electrónicamente para usuarios de la Carpeta del ciudadano)
7. Consulta de datos de empadronamiento. (Consulta para usuarios con identificación)
8. Consulta de datos personales de empadronamiento
9. Consulta de datos personales de convivencia

Asuntos sociales

Mantenimiento de la ciudad y medio ambiente

10. Recogida gratuita de muebles y utensilios domésticos en la calle (consulta)

En Palma del Río, a 11 de marzo de 2010.-El Segundo Teniente de Alcalde, P.D. del Sr. Alcalde-Presidente, Francisco Javier Domínguez Peso.