



**Ordenanza Municipal de Acceso Electrónico a los Servicios Públicos Municipales y de Utilización De Medios Electrónicos del Excelentísimo Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife**

Aprobación: Acuerdo plenario de 19 de diciembre de 2014  
BOP nº. 52/2015 de 24 de abril  
Texto consolidado 24/04/2015

**ORDENANZA MUNICIPAL DE ACCESO ELECTRÓNICO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES Y DE UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS DEL EXCELENTÍSIMO AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

**EXPOSICION DE MOTIVOS**

Las tecnologías de la información y las comunicaciones están produciendo en la sociedad actual unos cambios significativos en todos los órdenes de la vida social, tanto a nivel privado como público y, en lo que nos atañe, a las formas de relacionarse entre todas las organizaciones, tanto públicas como privadas.

Estas circunstancias obligan a redefinir las tareas de la gestión pública e inciden de forma profunda en los medios y procedimientos tradicionales de la actividad administrativa y en todo lo relativo a las relaciones entre los ciudadanos y la Administraciones Públicas, aprovechando el potencial que tienen para mejorar, no solo los servicios a los ciudadanos, sino también la propia gestión de los Servicios Públicos. En este sentido, la propia Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en su artículo 2, relativo a su ámbito de aplicación, establece claramente que será de aplicación:

- a. *A las Administraciones Públicas, entendiéndose por tales la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local, así como las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las mismas.*
- b. *A los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.*
- c. *A las relaciones entre las distintas Administraciones Públicas.*

Por el Excelentísimo Ayuntamiento Pleno de Santa Cruz de Tenerife, mediante acuerdo adoptado el 5 de marzo de 2010, se aprueba de forma definitiva la Ordenanza Municipal de Acceso Electrónico a los Servicios Públicos Municipales y de Utilización de Medios Electrónicos en el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en la administración municipal, publicada, a efectos de su entrada en vigor, en el Boletín Oficial de la Provincia del día 20 de mayo de 2010, abarcando de forma genérica al conjunto de toda la estructura municipal.

La evolución normativa producida desde la aprobación de la ordenanza así como la experiencia y evolución interna sufrida a lo largo de estos años, con mención especial a la aprobación de los Esquemas Nacionales de Seguridad y de Interoperabilidad, efectuada por Real Decreto 3/2010, y Real Decreto 3/2010 de 8 de enero; hace necesario abordar una modificación sustancial de la misma.

**TÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.- Objeto**

La presente ordenanza regula la utilización de medios electrónicos y los aspectos básicos de utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa en el ámbito competencial del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, y de sus organismos y entidades dependientes para hacer posible la consecución más eficaz de los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a la ciudadanía que se derivan del artículo 103 de la Constitución y de la propia Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

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

### **2.1. Ámbito subjetivo.**

1.- La presente Ordenanza será de aplicación a las entidades que forman la Administración Municipal y sus organismos públicos y que integra a:

- a) Los órganos administrativos, las Áreas y las unidades del Ayuntamiento.
- b) Los Organismos Autónomos municipales. La presente regulación será el marco normativo de obligado cumplimiento sin perjuicio de sus singularidades orgánicas y competenciales.

2.- Asimismo, esta ordenanza será de aplicación a las sociedades y fundaciones en las que sean mayoritaria la participación directa o indirecta del Ayuntamiento, y así se acuerde en sus órganos de gobierno.

3.- A la ciudadanía, entendiéndola 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 los apartados anteriores.

4.- A las Administraciones Públicas que tengan relaciones por medios electrónicos con el Ayuntamiento en aquellas materias de competencia municipal.

### **2.2.- Ámbito objetivo.-**

Esta ordenanza se aplicará a las actuaciones que se enumeran a continuación:

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

La presente Ordenanza no será de aplicación a las actividades que las unidades del Ayuntamiento desarrollen en régimen de derecho privado.

## **Artículo 3.- Principios Generales en el marco de la administración electrónica.**

La presente Ordenanza se adecua a los principios generales establecidos en el artículo 4 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, estando en consonancia con los mismos, respetando, en todo caso, las limitaciones

establecidas por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico y garantizando a los ciudadanos el pleno ejercicio de los derechos que tienen reconocidos.

Destacar, por su especial relevancia en la materia regulada por esta Ordenanza, el principio de intermodalidad de medios, es decir, en los términos previstos en esta Ordenanza y sus normas de despliegue, un procedimiento iniciado por un medio podrá continuarse por otro diferente, siempre y cuando se asegure la integridad y seguridad jurídica del conjunto del procedimiento

## **TÍTULO II.- DERECHOS, DEBERES Y GARANTÍAS DE LOS USUARIOS**

### **Artículo 4.- Deberes de los ciudadanos en el marco de la administración electrónica.**

En el marco de la utilización de los medios electrónicos, las relaciones de las personas físicas, jurídicas o de las demás Administraciones con el Ayuntamiento, a efectos de garantizar el buen funcionamiento y la gestión de la información, comunicaciones, procesos y aplicaciones de la Administración Electrónica, deberán estar presididas por los siguientes deberes:

Deber de utilizar los servicios y procedimientos de la administración electrónica de acuerdo con el principio de buena fe.

- a) Facilitar, en el ámbito de la Administración Electrónica, información veraz, completa y precisa, adecuada a los fines para los que se solicita.
- b) Identificarse por medios electrónicos adecuados en las relaciones administrativas con el Ayuntamiento, cuando ésta así lo requiera.
- c) Custodiar los elementos de identificación personal e intransferible utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos.
- d) Respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.
- e) Expresar el consentimiento necesario cuando ejerzan el derecho a no aportar datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, para que el Ayuntamiento pueda recabar los mismos, referidos al trámite específico, que se encuentren en poder de otra administración pública.
- f) Suministrar por parte de los representantes, el documento que autoriza su representación, cuando los ciudadanos actúen por medio de representantes ante el Ayuntamiento.

### **Artículo 5.- Tratamiento de datos de carácter personal.**

La utilización de técnicas electrónicas por el Ayuntamiento, en el ámbito de lo dispuesto en esta Ordenanza, tendrá las limitaciones y garantías establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y su reglamento de desarrollo aprobado mediante Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

## **TÍTULO III.- DE LA SEDE ELECTRÓNICA Y EL TABLÓN DE EDICTOS ELECTRÓNICO.**

### **CAPÍTULO PRIMERO.- DE LA SEDE ELECTRÓNICA.**

#### **Artículo 6.- Sede Electrónica del Ayuntamiento.**

1. Se crea la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, como conjunto sistematizado de información y operatorias accesibles a través de protocolos web que se establece en la dirección de internet [sede.santacruzdetenerife.es](http://sede.santacruzdetenerife.es) ; siendo aquél responsable de la integridad, veracidad y actualidad de sus contenidos, salvo en el caso de la información que se pueda obtener de fuentes externas o aquella otra a la que simplemente se redireccione mediante un enlace

2. Se realizarán a través de sede electrónica todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de la Administración municipal o de los ciudadanos por medios electrónicos sin perjuicio de incorporar otra tipología de información de carácter público.

3. La modificación de la sede electrónica recogida en esta ordenanza requerirá la tramitación del correspondiente expediente administrativo en el que se motiven las razones que la provocan y la aprobación por Resolución de la Alcaldía.

4.- La sede posibilitará que los ciudadanos puedan ejercitar los derechos reconocidos en otras normas de carácter comunitario, nacional y autonómico, en esta ordenanza o de cualquier otra que se establezca por los Órganos de Gobierno del Ayuntamiento en el ámbito de sus competencias.

5.- La sede estará operativa las 24 horas del día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que la misma o algunos de sus servicios puedan no estar operativos, se deberá informar de ello a la ciudadanía con la máxima antelación posible, indicando, en su caso, cuáles son los medios alternativos de consulta disponibles. Esta información se publicará a través de la propia sede, además de otros medios complementarios que permitan la máxima difusión de esta circunstancia.

6.- Para garantizar un uso adecuado de la sede, en todas aquellas operaciones que puedan realizarse que no requieran autenticación, se podrán colocar mecanismos como capchas o tecnologías equivalentes, que eviten los accesos automáticos.

#### **Artículo 7.- Subsedes.**

1.- Se podrán crear una o varias subsedes dependientes de la sede principal, por parte de las entidades municipales relacionadas en el artículo 2.1 de la presente ordenanza. En ese caso, se deberá facilitar el acceso de una forma clara desde la sede principal sin perjuicio del acceso electrónico directo.

El titular de la sede electrónica que contenga un enlace o vínculo a otra cuya responsabilidad corresponda a distinto órgano o Administración pública no será responsable de la integridad, veracidad o actualización de ésta última

2.- La creación de las subsedes deberá realizarse, de acuerdo con los requisitos establecidos en la presente ordenanza.

3.- El establecimiento de la subsele electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y de los servicios.

4.- Todas las subseles electrónicas deberán alojarse bajo el subdominio "sede.santacruzdetenerife.es"

A efectos de su integración y comunicación con la sede principal, las subseles electrónicas deberán seguir las instrucciones técnico-funcionales que se establezcan por los órganos competentes en materia de procedimientos administrativos, administración electrónica y tecnología.

5.- Procedimiento de creación de una subsele.

La puesta en explotación de una subsele electrónica requerirá informe previo del órgano competente en materia de administración electrónica y tecnología, que versará sobre el cumplimiento de las instrucciones técnicas necesarias para garantizar la comunicación e integración de las distintas subseles electrónicas con la sede principal del Ayuntamiento.

Las subseles electrónicas se crearán mediante acuerdo de la Junta de Gobierno Local, que deberá publicarse en el Boletín Oficial de la Provincia.

El acuerdo de creación de subseles electrónicas deberán contener, como mínimo, los siguientes extremos:

- a) Ámbito de aplicación de la subsele.
- b) Identificación de la dirección electrónica de referencia de la subsele.
- c) Identificación del órgano titular, así como del órgano u órganos encargados de la gestión y de los servicios puestos a disposición de la ciudadanía en la misma.
- d) Identificación de los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede, con expresión, en su caso, de los teléfonos y oficinas a través de los cuales también puede accederse a los mismos.
- e) Medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.
- f) Cualquier otra circunstancia que se considere conveniente para la correcta identificación de la subsele y su fiabilidad.

6.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, las sedes electrónicas se identificarán con la información general obligatoria que debe constar en las mismas de acuerdo con lo establecido en la presente Ordenanza.

Asimismo, las direcciones electrónicas que tengan la condición de subseles electrónicas deberán hacerlo constar de forma visible e inequívoca.

7.- Para facilitar su identificación las subseles electrónicas seguirán las normas y directrices generales que se establezcan para la imagen institucional del Ayuntamiento y sus organismos autónomos por la concejalía competente en materia de imagen institucional.

8.- Las subseles electrónicas tendrán accesible su instrumento de creación, directamente o mediante enlace a su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

9.- Las subsees electrónicas creadas quedan sujetas a todo lo dispuesto en esta Ordenanza en cuanto les sea de aplicación.

#### **Artículo 8.- Directorio de subsees electrónicas.**

1. El centro directivo competente en materia de administración electrónica llevará un directorio de subsees electrónicas del Ayuntamiento y de sus organismos públicos, que será público y accesible desde la sede electrónica a la que se refiere el artículo 7 de esta Ordenanza.

2. En dicho directorio se publicarán las subsees con expresión de su denominación, ámbito de aplicación, titular y la dirección electrónica de las mismas.

#### **Artículo 9.- Contenidos y servicios mínimos de la Sede.**

1.- El Ayuntamiento pondrá a disposición de la ciudadanía, a través de su sede, todos los contenidos y servicios que técnicamente sean posibles y que estén relacionados directamente con los servicios públicos prestados por la entidad, y en particular:

- Identificación de la SEDE.
- Órgano titular y responsable de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma y, en su caso, de las subsees de ella derivadas.
- Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles
- Sistema de verificación de los certificados de la sede, que además estará accesible de forma directa y gratuita.
- Información relacionada con la protección de datos de carácter personal, incluyendo un enlace con la sede electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos.
- Normas de creación del registro o registros electrónicos accesibles desde la sede.
- La organización del Ayuntamiento y sus competencias.
- El catálogo de servicios del Ayuntamiento, con la indicación de las prestaciones concretas y la disponibilidad de cada uno de los servicios
- Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
- Relación de los medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar en cada supuesto en el ejercicio de su derecho a comunicarse con la Administración.
- Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la SEDE.
- Acceso a la formulación de consultas, peticiones, sugerencias y quejas, conforme a la competencia establecida estatutariamente para el Ayuntamiento.
- Catálogo de procedimientos.
- La dirección o direcciones de la sede presencial de la Oficina de Atención al Ciudadano y otros datos de localización, tales como los números de teléfono o las direcciones de correo electrónico habilitados, en su caso, para la atención a la ciudadanía.
- El texto actualizado de los Reglamentos y Ordenanzas.

- Servicio de comprobación de la autenticidad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
- Un servicio de contacto para el asesoramiento electrónico al usuario en la correcta utilización de la sede.
- En su caso, publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.

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.

3.- En cualquier caso, el Ayuntamiento, podrá incluir en la SEDE otros servicios o contenidos que favorezcan la comunicación y la transparencia de la entidad, todo ello con sujeción a lo previsto en el artículo 10 de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y en la presente Ordenanza. En la información facilitada se harán constar el órgano administrativo proveedor de la información y unidad administrativa responsable.

## **CAPÍTULO SEGUNDO.- DEL TABLÓN EDICTOS ELECTRÓNICO.**

### **Artículo 10.- El Tablón de Edictos y Anuncios electrónico.**

1. Se crea el tablón de edictos electrónico, que permitirá el acceso por medios electrónicos a los actos y comunicaciones que en virtud de una norma, resolución judicial o administrativa, se deba publicar o notificar por este medio. El acceso a dicho tablón electrónico se efectuará a través de la sede electrónica municipal desde terminales instalados en dependencias municipales y desde aquellos otros canales 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.

2.- El acceso al tablón de edictos electrónico no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad de la ciudadanía y será gratuito.

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.

6. Cuando por razones técnicas se prevea que el tablón de edictos electrónico no pueda estar operativo, deberá informarse a los usuarios con la máxima antelación posible, indicando, en su caso, cuáles son los medios alternativos de consulta que estén disponibles. Esta información se publicará a través de la propia SEDE, además de otros medios complementarios que permitan la máxima difusión de esta circunstancia.

## **CAPÍTULO TERCERO.- DEL PAGO ELECTRÓNICO.**

### **Artículo 11.- Pago electrónico.**

La SEDE dispondrá, siempre que sea técnicamente viable, de los sistemas electrónicos que permitan el ingreso de tributos, multas, recargos, precios públicos y demás ingresos de derecho público, mediante cargo en cuenta y/o tarjetas bancarias. Estos sistemas habilitados emitirán el correspondiente impreso justificativo del pago.

### **Artículo 12.- Efectos jurídicos del pago.**

1.- La realización del pago por medio telemático no eximirá al interesado del cumplimiento del resto de las obligaciones de cualquier clase inherentes al asunto de que se trate y de las que sea responsable, en particular las relativas a la presentación de la documentación exigida en cada caso.

2.- La imposibilidad material de realizar el pago por medio telemático, no supondrá, en ningún caso, alteración alguna del cumplimiento de dicha obligación por parte del interesado dentro de los plazos legalmente establecidos al efecto.

## **TÍTULO IV.- IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA Y AUTENTICACIÓN.**

### **CAPÍTULO PRIMERO.-**

#### **Artículo 13.- Identificación de la Sede Electrónica del Ayuntamiento.**

La Sede Electrónica del Ayuntamiento se identificará mediante sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro, o medio equivalente, denominados Certificados de Sede Electrónica.

#### **Artículo 14.- Identificación electrónica y Autenticación del Ayuntamiento en el ejercicio de su competencia.**

1.- El Ayuntamiento utilizará, para la identificación y autenticación del ejercicio de su competencia en la actuación administrativa automatizada, el Sello Electrónico del Ayuntamiento, basado en certificados electrónicos reconocidos, conforme establece la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica o la normativa que, en su caso, la sustituya.

2.- Dicho certificado electrónico de Sello incluirá el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente.

3.- Por otra parte, siempre que así se establezca por el Ayuntamiento, se podrá utilizar el Sello Electrónico del Ayuntamiento en otros procesos automatizados.

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

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



a) Certificado de sello electrónico que incluirá el número de identificación fiscal de la Administración o entidad pública y vinculará como firmante al órgano actuante o, en su caso, a la persona que ostenta la competencia.

b) Código seguro de identificación.

c) En su caso, se podrán superponer ambos mecanismos de forma complementaria.

## **CAPÍTULO SEGUNDO.- DE LA IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS Y ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS.**

### **Artículo 15.- Identificación electrónica de los empleados públicos o de los órganos administrativos del Ayuntamiento y autenticación en el ejercicio de sus competencias.**

1.- Los empleados públicos, y en su caso los órganos administrativos, del Ayuntamiento utilizarán, en el desarrollo de sus funciones y siempre que la misma sea necesaria, la firma electrónica.

2.- De forma general, la firma electrónica basada en el documento nacional de identidad electrónico y cualquier otro certificado reconocido, emitido por prestadores de servicios de certificación que ejerzan su actividad en España, serán mecanismos válidos utilizables para la identificación de los empleados públicos, y en su caso de los órganos administrativos, en el ejercicio de sus funciones.

3.- En particular, los empleados públicos y, en su caso, los órganos administrativos del Ayuntamiento, utilizarán la firma electrónica basada en un certificado electrónico de empleado público al servicio del Ayuntamiento en el que se identifique de forma conjunta: el titular, su cargo y, en su caso, el órgano en el que presta sus servicios.

4.- Corresponderá a los empleados públicos realizar un uso de los certificados electrónicos adecuado y dentro del marco de los límites que, en cada caso, se hagan constar en aquéllos o en sus funciones públicas, sin exceder sus competencias, y bajo su responsabilidad.

## **CAPÍTULO TERCERO.- DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CIUDADANOS.**

### **Artículo 16.- Medios de identificación y autenticación de los ciudadanos.**

1.- La identificación de los ciudadanos y la autenticación de sus actos en sus relaciones con el Ayuntamiento a través de la Sede Electrónica se realizará con algunos de los siguientes sistemas:

a) Sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad Electrónico, que podrán ser utilizados por las personas físicas. El régimen de utilización y los efectos de dicho documento se regirá por su normativa reguladora correspondiente.

b) Sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido, admitidos por la plataforma @firma de la Administración General del Estado, o en su caso, emitidos por prestadores de servicios de certificación, siempre y cuando estos pongan a disposición del Ayuntamiento la información que sea

necesaria, y en particular, la relación de certificados revocados, en condiciones que resulten tecnológicamente viables y que no supongan coste alguno.

- c) Sistemas de claves concertadas en un registro previo. Este sistema requerirá el consentimiento expreso del ciudadano previo a la entrega de las claves en el que se regulará su alcance y condiciones.

2.- La utilización de cualquiera de los sistemas de identificación y autenticación recogidos en el apartado anterior de este artículo será requisito suficiente para identificar a los ciudadanos, así como para entender acreditada su voluntad y consentimiento expreso, cuando éstos presenten por vía telemática documentos electrónicos relativos a cualquier procedimiento o trámite por ellos instados en la sede.

3.- En cualquier caso, el uso de la firma electrónica en la sede no excluye la obligación de incluir en el/los documento/s o comunicación/nes electrónica/s los datos de identificación que sean necesarios de acuerdo con la naturaleza del trámite a realizar conforme a los procedimientos establecidos en el Ayuntamiento o de aquellos otros que en el curso del procedimiento de que se trate puedan ser exigidos.

4.- El uso por la ciudadanía de sistemas de firma electrónica implicará que el Ayuntamiento podrá tratar, a los efectos exclusivos de verificación de firma, los datos personales consignados en los mismos.

5.- 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, esta Administración requerirá de los particulares la corrección de cualquier defecto formal ocasionado por el incumplimiento de los requisitos de identidad, integridad y autenticidad previstos en este artículo.

#### **Artículo 17.- Identificación y acreditación de los ciudadanos por parte de funcionario público para cualquier operación por medios electrónicos.**

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

2. El Ayuntamiento mantendrá actualizado un registro del personal funcionario habilitado para suplir a la ciudadanía en las operaciones de identificación y autenticación, de acuerdo con lo previsto en este artículo.

#### **Artículo 18.- La representación del ciudadano para cualquier operación por medios electrónicos.**

1.- Los ciudadanos podrán actuar por medio de representante en los procedimientos administrativos que se hayan establecido para ser tramitados por medios electrónicos a través de la sede. La validez de las actuaciones realizadas por éstos estará sujeta a la acreditación de la representación, que se podrá llevar a cabo por los siguientes medios:

- Mediante la presentación del apoderamiento en soporte electrónico, de acuerdo a los requisitos establecidos por la legislación vigente.
- Mediante la declaración del apoderamiento por parte del representante y la posterior comprobación en los registros presenciales del Ayuntamiento o de aquellas entidades con las que hubiera celebrado el correspondiente convenio.
- Mediante los certificados electrónicos de firma electrónica que incluyan la relación de representación y que sean aceptados por el Ayuntamiento.

2.- En todo caso, cuando se considere oportuno por la naturaleza del acto de que se trate, la Administración podrá, en cualquier momento, solicitar al apoderado la justificación del apoderamiento.

3.- Se establece a través de esta Ordenanza que, cuando en una solicitud electrónica haya más de un interesado, la solicitud deberá estar firmada electrónicamente por todos ellos y las actuaciones se seguirán con el que se haya señalado expresamente como representante o, en su defecto, con aquel ciudadano que haya encabezado la solicitud, siendo considerado en ese caso como el representante.

## **TÍTULO V.- DEL REGISTRO ELECTRÓNICO Y LOS DOCUMENTOS.**

### **CAPÍTULO PRIMERO.- DEL REGISTRO ELECTRÓNICO.**

#### **Artículo 19.- El Registro Electrónico del Ayuntamiento.**

1.- En cumplimiento del mandato contenido en el artículo 24.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y por medio de esta Ordenanza, se crea el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, integrado plenamente en el Registro general del Ayuntamiento, formando parte del mismo a todos los efectos jurídicos.

2.- El Ayuntamiento garantizará la seguridad de este Registro Electrónico a través de los medios técnicos adecuados, los requisitos de disponibilidad, acceso, integridad, autenticidad, confidencialidad y conservación de los datos e informaciones y servicios, de conformidad con lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

4.- El uso del Registro Electrónico tendrá carácter voluntario y complementario al presencial, salvo cuando de forma expresa se establezca la obligatoriedad de dicho uso para procedimientos específicos, personas físicas o jurídicas o para colectivos de éstas.

#### **Artículo 20.- Acceso telemático al Registro Electrónico.**

1.- El acceso telemático al Registro Electrónico del Ayuntamiento estará permanentemente disponible en la sede y se realizará, en todo caso, mediante la utilización de certificado electrónico o cualquier otro medio de identificación electrónica admisible en Derecho que se pueda implantar en el futuro.

2.- El acceso telemático al Registro Electrónico se podrá realizar durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año, salvo que razones de mantenimiento técnico u operativo del

mismo lo impidan. De dicha circunstancia se deberá informar a los usuarios con la máxima antelación posible así como del tiempo que se prevé dure esta situación. La suspensión temporal de este servicio deberá publicarse en la sede y en cualquier otro medio que se estime pertinente, siempre que con ello se garantice el general conocimiento por parte de los usuarios.

3.- La presentación telemática de solicitudes, escritos o comunicaciones en el Registro Electrónico gozará de las mismas garantías y efectos jurídicos que la efectuada a través del resto de medios admitidos en 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.

#### **Artículo 22.- Cómputo de plazos para el Registro Electrónico.**

1.- A los efectos del cómputo de plazos, serán considerados días inhábiles los así declarados para todo el territorio nacional, para la Comunidad Autónoma Canaria y para el municipio de Santa Cruz de Tenerife. La fecha y hora en la entrada y salida de documentos se registrará por la fecha y hora oficial de la Sede Electrónica del Ayuntamiento.

2.- La recepción de documentos en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil. En este sentido, en el asiento de entrada se hará constar la fecha y hora en la que efectivamente se ha recibido la solicitud, escrito o comunicación, pero se indicará como fecha de valor de la misma las cero horas y un minuto del primer día hábil.

3.- Las solicitudes, escritos y comunicaciones se entenderán recibidas en el plazo establecido si se inicia la transmisión dentro del mismo y dicha transmisión finaliza con éxito.

4.- El calendario oficial de días inhábiles a considerar para el Ayuntamiento se publicará a través de la sede. A estos efectos, señalar que no será de aplicación a los Registros Electrónicos el punto 5 del artículo 48 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## **CAPÍTULO SEGUNDO.- PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.**

#### **Artículo 23.- Presentación de documentos electrónicos en el Registro Electrónico.**

1.- En cada presentación telemática ante el Registro Electrónico del Ayuntamiento deberá figurar al menos un documento de presentación obtenido del Catálogo de Procedimientos publicado en la SEDE, que se firmará con alguno de los certificados electrónicos admitidos por el Ayuntamiento cuya relación actualizada estará publicada en la SEDE.

2.- El documento de presentación podrá ir acompañado de otros documentos electrónicos anexos, debiéndose hacer constar expresamente, en el documento de presentación, declaración responsable de la autenticidad de los mismos, en el caso de que éstos no sean documentos electrónicos auténticos.

3.- Cuando se aporten a través del Registro Electrónico documentos cuyo destino sea un expediente ya iniciado, deberá constar en el documento de presentación el número de expediente o, en caso de no conocerse éste, el número del asiento de entrada obtenido en la presentación que dio inicio al expediente.

4.- Cuando se diera la circunstancia de que por razones de limitaciones técnicas, la aportación de documentos a través del Registro Electrónico no fuera posible, por ejemplo, por que excedan del tamaño máximo admisible, dichos documentos electrónicos serán registrados conforme se establece en el artículo 26 de la presente Ordenanza. En la SEDE se describirán las limitaciones técnicas que operarán en cada momento.

5.- El Registro Electrónico emitirá automáticamente un justificante de recepción de los documentos electrónicos presentados en el que se dejará constancia de la anotación de entrada.

6.- A través de la carpeta ciudadana cualquier interesado podrá consultar todos los registros de entrada que hubiera realizado, incluyendo la información del asiento de entrada y los documentos asociados al mismo.

#### **Artículo 24.- Modelos normalizados de Solicitud o aportación de documentación.**

1. El Ayuntamiento, por medio de resolución del órgano competente en materia de Administración electrónica, establecerá los contenidos mínimos de todos los formularios así como el modelo general para aquellas solicitudes, escritos y comunicaciones que no correspondan a procedimientos y trámites.

Asimismo se aprobarán los formatos, soportes y sistemas que permitan la presentación por medios electrónicos con plenas garantías tanto de los Modelos Normalizados de Solicitud o Aportación de Documentos como de los documentos anexos al mismo que puedan presentarse por medios electrónicos.

2. Los Modelos Normalizados de Solicitud o aportación de documentación, una vez aprobados serán puestos a disposición de la ciudadanía en la sede de Administración electrónica para los procedimientos y trámites que se hayan incorporado a la tramitación electrónica. En la misma sede se publicarán también los condicionantes y los requerimientos exigidos para su presentación electrónica.

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

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

a) La identificación del procedimiento del que forman parte y de la Unidad orgánica de inicio.

b) La correcta identificación del interesado y de sus datos acreditativos.

c) Los datos asociados a la representación del interesado contemplando tanto los datos vinculados al representado como al representante.

d) La completa identificación de la documentación que se acompaña anexa al Formulario de inicio (en el caso en que sea necesario).

e) La admisión o no de la declaración responsable y de los documentos en que aplica según condiciones establecidas en el art. 13 de la presente Ordenanza.

f) El tratamiento del consentimiento del interesado.

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

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

#### **Artículo 25.- Rechazo de documentos electrónicos en el Registro Electrónico.**

1.- El Registro Electrónico del Ayuntamiento rechazará toda presentación que no esté respaldada por una firma electrónica válida (a través de certificado electrónico reconocido no caducado y no revocado), así como aquellas que contengan ficheros cuyo formato no se ajuste a las especificaciones técnicas establecidas en esta Ordenanza, o que presumiblemente puedan contener código maliciosos o cualquier otro mecanismo que pueda provocar anomalías o fallos en el funcionamiento del registro, o suponga un riesgo para la integridad o seguridad de los sistemas de información del Ayuntamiento.

2.- También serán rechazados aquéllos que, utilizando formularios normalizados, no se cumplimenten los campos requeridos como obligatorios, o cuando contengan incongruencias u omisiones que impidan su tratamiento.

3.- En los casos previstos en los párrafos anteriores, así como cuando se detecten anomalías técnicas en la transmisión telemática de los documentos electrónicos, el Registro Electrónico del Ayuntamiento no admitirá ningún dato, poniendo dicha circunstancia en conocimiento del presentante, mediante los correspondientes mensajes de error, para que proceda a la subsanación del envío, y conservando un registro de la incidencia. Siempre que sea técnicamente posible, se informará al presentante de los motivos del rechazo, así como, cuando ello fuera posible, de los medios de subsanación de tales deficiencias.

4.- De forma complementaria a todo lo mencionado, si por las razones que fueran, una presentación rechazable, no se hubiera rechazado de forma automática por el Registro Electrónico, el órgano administrativo competente requerirá la correspondiente subsanación, advirtiendo que, de no ser atendido el requerimiento, la presentación carecerá de validez o eficacia.

#### **Artículo 26.- Interoperabilidad con otros Registros de Entrada.**

La tecnología o sistemas utilizados por el Registro Electrónico garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica, organizativa y procedimental, para la recepción de

documentos dirigidos o presentados ante otras Administraciones Públicas con las que se hayan suscritos convenios de colaboración.

## **TÍTULO VI.- COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES**

### **CAPÍTULO PRIMERO.- DE LAS COMUNICACIONES.**

#### **Artículo 27.- Las comunicaciones electrónicas.**

1.- Tal y como establece el art. 27 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, los ciudadanos podrán elegir libremente, en todo momento, la manera de comunicarse con las Administraciones públicas, sea o no por medios electrónicos, salvo que una disposición con rango de ley establezca lo contrario. Si optan por la utilización de medios electrónicos, dichas comunicaciones se ajustarán, en todo caso, a las previsiones de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

2.- Las Administraciones Públicas utilizarán preferentemente medios electrónicos en sus comunicaciones con otras Administraciones Públicas. Las condiciones que regirán estas comunicaciones se determinarán entre las Administraciones Públicas participantes.

#### **Artículo 28.- Las comunicaciones por vía electrónica sin efecto jurídico.**

1. Las diferentes áreas y servicios municipales podrán establecer mecanismos de comunicación sin efectos jurídicos en el marco de sus relaciones con los ciudadanos teniendo en cuenta los siguientes aspectos.

b) Cada área y servicio, atendiendo al principio de proporcionalidad, identificará los ámbitos donde aplicar el mecanismo de comunicación en base al procedimiento que así se establezca según el órgano competente en materia de Administración electrónica.

b) El Ayuntamiento podrá, asimismo, hacer llegar a los ciudadanos, de una forma automatizada, comunicaciones sobre temas de interés tanto relacionados tanto con información pública como con información privativa para lo cual se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- En la sede electrónica del Ayuntamiento estará publicada la relación de temas y, en su caso, el servicio de comunicación electrónica vinculado a cada uno de ellos.

- El ciudadano se debe haber suscrito previamente al servicio de comunicaciones dejando constancia tanto de su consentimiento como de los ámbitos donde desea ser informado.

- Cada área y servicio identificará los ámbitos, servicios y procedimientos donde aplica el servicio de comunicaciones electrónicas automatizadas en base al Modelo y procedimiento que se establezca mediante resolución del órgano competente.

2. En cualquier caso, la comunicación electrónica sólo tendrá validez a efectos informativos por lo que no se desprenderán de la misma efectos jurídicos.

## **CAPÍTULO SEGUNDO.- LAS NOTIFICACIONES**

### **Artículo 29.- Condiciones generales de la notificación electrónica.**

1. Para que las notificaciones administrativas que resulten de la aplicación de las actuaciones contempladas en esta Ordenanza puedan llevarse a cabo mediante medios o

soportes electrónicos, de conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, será preciso que la persona interesada haya señalado dicho medio como preferente o haya consentido su utilización, salvo en el caso que la utilización de los medios electrónicos sea obligatoria para la persona interesada en los términos establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Tanto la indicación de la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento citados anteriormente podrán emitirse y recabarse, en todo caso, por medios electrónicos.

2. El consentimiento de las personas interesadas podrá tener carácter general para todos los procedimientos que los relacionen con el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife o para uno o varios procedimientos, según se haya manifestado. Las personas interesadas podrán, durante la tramitación del procedimiento, modificar la forma de notificación, determinando que la notificación se realice mediante vía electrónica, o bien revocando el consentimiento para que se practique la notificación electrónica, en cuyo caso deberá comunicarlo así al órgano competente y señalar un domicilio postal donde practicar las sucesivas notificaciones.

4. En todo caso la notificación electrónica será obligatoria para las personas jurídicas, cuando así se determine en el concreto procedimiento de que se trate.

### **Artículo 30.- Formas de practicar la notificación electrónica.**

El Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife habilitará las siguientes formas para la práctica de notificaciones por medios electrónicos:

- a) Mediante la dirección electrónica habilitada.
- b) Mediante comparecencia electrónica en la sede.

### **Artículo 31.- Práctica de la notificación a través de la dirección electrónica habilitada.**

La práctica de la notificación a través de la dirección electrónica habilitada se realizará del siguiente modo:

a) El Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife enviará a la persona interesada un aviso de notificación de carácter informativo, que comunicará a ésta la existencia de una notificación dirigida al mismo, y la dirección de la página web a la que debe acceder para poder obtenerla.

b) La persona interesada podrá acceder a la página de notificaciones electrónicas previa su identificación personal a través del certificado de usuario. En esta página tendrá acceso a sus notificaciones, cada una de las cuales contendrá la designación del órgano administrativo o entidad que efectúa la notificación, la referencia al tipo de documento que se notifica, el número de expediente al que se refiere, y la fecha y registro de salida.



c) Además de los datos citados en el punto anterior, se mostrará la información más relevante del contenido de la notificación a realizar, a fin de que la persona interesada pueda comprobar los datos de la misma antes de proceder a su aceptación. Esta información se suministrará a través de un documento electrónico que se denominará «documento de entrega de notificación», el cual tendrá un formato imprimible para que la persona interesada pueda conservarlo a efectos informativos.

d) Si la persona interesada acepta la notificación accederá a los documentos objeto de la misma, que también tendrán formato imprimible. Si la persona interesada no accede en 10 días naturales a la notificación electrónica se entenderá la misma por rechazada, salvo que de oficio o a instancia de la persona destinataria se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

e) Se dejará constancia en el expediente administrativo de la aceptación o rechazo de la notificación electrónica, produciendo los efectos previstos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

### **Artículo 32.- Notificación por comparecencia electrónica en la sede.**

1. La notificación por comparecencia electrónica consiste en el acceso por la persona interesada, debidamente identificada, al contenido de la actuación administrativa correspondiente a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Y deberá cumplir las siguientes exigencias técnicas:

- a) Aseguren la autenticidad del órgano que la practique.
- b) Aseguren la integridad de la información notificada.
- c) Dejen constancia de la fecha y hora de la puesta a disposición del interesado de la resolución o acto objeto de notificación, así como del acceso a su contenido.
- d) Aseguren la autenticidad del destinatario de la notificación.

2. La práctica de la notificación de dicho contenido por comparecencia electrónica se producirá del modo establecido para la notificación a través de la dirección electrónica habilitada.

## **TÍTULO VII.- DE LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS, SUS COPIAS, SU ELIMINACIÓN Y EL ARCHIVO ELECTRÓNICO DE LOS MISMOS.**

### **CAPÍTULO PRIMERO.- DE LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.**

#### **Artículo 33.- El Documento Administrativo Electrónico.**

1.- Se considera documento electrónico la información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado, susceptible de identificación y tratamiento diferenciado y que dispongan de datos de identificación que permitan su individualización.

2.- Los documentos administrativos electrónicos deberán, además de lo anterior, ser expedidos y firmados electrónicamente mediante los sistemas de firma previstos en el de esta ordenanza y ajustarse a los requisitos de validez previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, sobre Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3.- Los documentos administrativos electrónicos utilizarán, según los casos, la modalidad de marcas de tiempo o sellado de tiempo, para proporcionar referencia temporal a los mismos.

4.- Los documentos administrativos electrónicos utilizados en el Ayuntamiento deberán tener asociados metadatos que permitan su contextualización. Los metadatos mínimos obligatorios asociados a los documentos administrativos electrónicos, así como la asociación de los datos de la firma o de la referencia temporal de los mismos, serán los que se especifiquen en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y normas técnicas que lo desarrollen.

5.- Con carácter general, se establece, que el formato para el documento administrativo electrónico, se corresponderá con el publicado en sede electrónica.

6.- Cualquier modificación en el establecimiento de los formatos y restricciones descritos en este artículo podrá ser acordada por el órgano competente en materia de administración electrónica. En cualquier caso, dichas modificaciones serán objeto, de la máxima difusión y constarán en la Sede Electrónica del Ayuntamiento.

## **CAPÍTULO SEGUNDO.- DE LAS COPIAS DE LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.**

### **Artículo 34.- Los documentos electrónicos aportados por los ciudadanos.**

1.- Se considerarán copias electrónicas auténticas y, por tanto, con la misma eficacia jurídica prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, las realizadas por medios electrónicos sobre documentos electrónicos emitidos por el interesado o por la Administración Pública, en los siguientes términos:

- g) Cuando las copias no comporten cambio del formato ni del contenido del documento electrónico original.
- h) Cuando las copias cambien el formato original pero cumplan los siguientes requisitos:
  - Que el documento electrónico original, que debe conservarse en todo caso, obre en poder de la Administración Pública.
  - Que la copia sea obtenida conforme a las normas de competencia y procedimiento que en cada caso sea de aplicación, incluidas las de obtención automatizada.
  - Que incluya el carácter de copia entre los metadatos asociados.
  - Que sea autorizada mediante firma electrónica, conforme a los sistemas recogidos en esta Ordenanza.

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

3.- Los órganos emisores de los documentos administrativos electrónicos o receptores de los documentos privados electrónicos, o los archivos que reciban los mismos, están obligados a la conservación de los documentos originales, aunque se hubiere procedido a su copiado

conforme a lo establecido en el presente artículo, sin perjuicio de lo dispuesto más adelante en esta Ordenanza relativo a la conservación de los documentos electrónicos.

4.- Será considerada copia electrónica auténtica de documentos electrónicos presentados conforme a sistemas normalizados o formularios:

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

5.- Las copias electrónicas podrán ser válidas tanto en el procedimiento concreto para el que se ha realizado, como para cualquier otro procedimiento tramitado por una Administración Pública, siempre que la normativa lo permita.

#### **Artículo 35.- Copia electrónica de documentos en soporte no electrónico.**

1.- Las copias electrónicas que deba realizar el Ayuntamiento de documentos en soporte papel o en otro soporte susceptible de digitalización, tanto se trate de documentos emitidos por las Administraciones Públicas o de documentos privados aportados por los ciudadanos, se realizarán de acuerdo con lo regulado en el presente artículo.

2.- A los efectos de lo regulado en esta Ordenanza, se entiende como:

- a) "*digitalización*", el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en un fichero electrónico que contiene la imagen codificada, fiel e íntegra, del documento no electrónico.
- b) "*imagen electrónica*", el resultado de aplicar un proceso de digitalización a un documento en soporte papel o en otro soporte que permita la obtención fiel de dicha imagen.

3.- Las imágenes electrónicas realizadas por el Ayuntamiento tendrán la naturaleza de copias electrónicas auténticas, con el alcance y efectos previstos en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- a) Que el documento no electrónico copiado sea un original o una copia auténtica.
- b) Que la imagen electrónica sea autorizada mediante firma electrónica a través de certificado electrónico reconocido conforme a lo descrito en esta ordenanza.
- c) Que las imágenes electrónicas estén codificadas conforme a alguno de los formatos y con los niveles de calidad y condiciones técnicas especificados en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- d) Que la imagen electrónica incluya su carácter de copia entre los metadatos asociados.
- e) Que la imagen sea obtenida conforme a las normas de competencia y procedimiento que en cada caso sean de aplicación, incluidas las de obtención automatizada.

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

#### **Artículo 36.- Copia en papel de documentos administrativos electrónicos.**

1.- Para que las copias emitidas en papel de los documentos públicos administrativos electrónicos del Ayuntamiento tengan la consideración de copias auténticas, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a) Que el documento administrativo electrónico copiado sea un documento original o una copia electrónica auténtica del mismo, emitidos conforme a lo previsto en la presente Ordenanza.
- b) Que en la impresión que se realice del documento se incorpore un código seguro de verificación generado electrónicamente con indicación de que el mismo permite contrastar la autenticidad de la copia en papel mediante el acceso a los archivos electrónicos del Ayuntamiento.
- c) Que la copia sea obtenida conforme a las normas de competencia y procedimiento que en cada caso sean de aplicación, incluidas las de obtención automatizada.

#### **Artículo 37.- Obtención de copias electrónicas a efectos de compulsas.**

1.- Cuando los interesados deseen ejercer el derecho regulado en el artículo 35.c) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, sobre la aportación de copias compulsadas al procedimiento, y siempre que los originales no deban obrar en éste, el Registro Presencial del Ayuntamiento deberá proceder a la obtención de una imagen electrónica de los documentos a compulsar mediante el procedimiento regulado en la presente Ordenanza. Posteriormente éstas deberán ser firmadas electrónicamente mediante cualquiera de los procedimientos definidos a tal fin en la presente ordenanza.

2.- Cuando para la realización de la compulsas electrónica se utilice el sistema de firma de un empleado público será necesaria la habilitación de éste por parte del Secretario del Ayuntamiento.

3.- Las imágenes digitalizadas serán firmadas electrónicamente, según se ha descrito en este artículo, y tendrán el carácter de copia compulsada o cotejada, sin que en ningún caso se acredite la autenticidad del documento original.

#### **Artículo 38.- Destrucción de documentos emitidos originalmente en soporte papel.**

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

- a) La destrucción requerirá una resolución adoptada por el órgano responsable del procedimiento o, en su caso, por el órgano responsable de la custodia de los documentos, previo el oportuno expediente de eliminación, en el que se determinen la naturaleza específica de los documentos susceptibles de destrucción, los procedimientos administrativos afectados, las condiciones y garantías del proceso de destrucción, y la especificación de las personas u órganos responsables del proceso. Las resoluciones que aprueben los expedientes de destrucción requerirán así mismo informe previo del responsable del Archivo.

- b) Que no se trate de documentos con valor histórico, artístico o de otro carácter relevante que aconseje su conservación y protección, o en el que figuren firmas u otras expresiones manuscritas o mecánicas que confieran al documento un valor especial.

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

3.- Si por parte del Ayuntamiento se considerara necesario establecer, sin menos cabo de lo mencionado en los párrafos anteriores, procedimientos específicos para la destrucción descrita, o la creación de órganos concretos, o convenios con otras administraciones, o cualquier otra acción en este sentido, éstas podrán ser acordadas por el órgano competente del Ayuntamiento, dándose la máxima difusión y publicidad de dicha circunstancia, que no comportará la obligación de modificar la presente ordenanza. En cualquier caso, siempre quedará dicha información en la Sede Electrónica del Ayuntamiento.

#### **Artículo 39.- Archivo electrónico de documentos.**

1. La Administración municipal podrá archivar por medios electrónicos todos los documentos que se produzcan en el ejercicio de sus funciones.
2. El órgano directivo competente en materia de Archivo conjuntamente con el órgano directivo competente en materia de Administración electrónica determinará las políticas de creación y conservación del archivo electrónico, así como los criterios de control sobre la documentación del archivo electrónico: migración, ingreso, conservación, normas, acceso de seguridad, validación, soportes y mantenimiento.

### **CAPÍTULO TERCERO.- DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO.**

#### **Artículo 40.- Concepto de expediente electrónico.**

Tal como se establece el artículo 32 de la LAECSP, el Expediente Electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contenga.

#### **Artículo 41.- El expediente electrónico.**

- 1.- Los expedientes electrónicos dispondrán de un código que permita su identificación unívoca por cualquier órgano de la Administración en un entorno de intercambio interadministrativo.
- 2.- El foliado de los expedientes deberá llevarse a cabo mediante un índice electrónico, firmado con un Sello Electrónico del Ayuntamiento. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento electrónico 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 el derecho a obtener copia de conformidad con lo establecido legalmente.

#### **DISPOSICIONES ADICIONALES**

**PRIMERA.-** Lo dispuesto en la presente ordenanza entrará en vigor siempre y cuando sea tecnológicamente factible, adoptando el Ayuntamiento las medidas necesarias para que la implantación de todo lo previsto sea progresiva.

**SEGUNDA.-** A partir de la entrada en vigor de esta Ordenanza, cualquier regulación que se efectúe de nuevos procedimientos y trámites administrativos o modificación de los ya existentes, podrá prever la posibilidad de su tramitación por medios electrónicos y en su caso se ajustará a los requisitos previstos en esta Ordenanza.

**TERCERA.-** En la Sede Electrónica del Ayuntamiento figurará la relación actualizada en cada momento de los procedimientos y servicios que podrán ser tramitados por vía electrónica, y sobre los cuales tiene todo su efecto esta Ordenanza.

**CUARTA.-** De conformidad con la previsión del art. 27.6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, el Ayuntamiento, vía reglamentaria, podrá establecerse la obligatoriedad, para los sujetos que cumplan los requisitos señalados en el citado precepto, de comunicarse con el Ayuntamiento utilizando exclusivamente vías electrónicas.

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA.-** De forma general, no será exigible la aplicación del contenido de esta ordenanza a los expedientes iniciados con anterioridad a su entrada en vigor.

**SEGUNDA.-** De forma particular, no será exigible la aplicación del contenido de esta ordenanza a los expedientes iniciados con anterioridad al alta de dicho procedimiento en la Sede Electrónica del Ayuntamiento.

**TERCERA.-** Se establece un plazo de seis meses para la regularización de los dominios de la sede y las subsedes que se creen o puedan estar ya creadas a la entrada en vigor de la presente ordenanza.

#### **DISPOSICION DEROGATORIA**

Queda derogada la Ordenanza Municipal de Acceso Electrónico a los Servicios Públicos Municipales y de Utilización de Medios Electrónicos en el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife aprobada por el Pleno Municipal de 5 de marzo de 2010 (Boletín Oficial de la Provincia del día 20 de mayo de 2010).

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

**ÚNICA.-** De conformidad, y a los efectos previstos, en los art. 56.1, 65 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local:

- a) El acuerdo de aprobación definitiva de la presente Ordenanza se comunicará a la Administración del Estado y a la Comunidad Autónoma de Canarias.

- b) Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción, por la Administración del Estado y por la Comunidad Autónoma de Canarias, de la comunicación a que se refiere el punto anterior, el acuerdo y la Ordenanza se publicarán íntegramente en el Boletín Oficial de la Provincia, entrando en vigor al día siguiente de su completa publicación.”

El Secretario General del Pleno,

D. Luis Fernando Prieto.