



**ORDENANZA REGULADORA
DE LA ADMINISTRACION ELECTRONICA
DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA**

Aprobada por Comisión de Pleno de Cultura, Descentralización y Asuntos Sociales de este Ayuntamiento, en virtud de acuerdo de Pleno de delegación de competencias de 27 de junio de 2011, en sesión de 26 de noviembre de 2012.

Publicada aprobación definitiva en el BORM nº 43 de 21 de febrero de 2013.

Entra en vigor el 22 de agosto de 2013.

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MURCIA

La Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y desarrolla la obligación de las Administraciones Públicas a utilizar las tecnologías de la información de acuerdo con las previsiones de esta Ley, asegurando el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de datos, informaciones y servicios que se gestionen en el ámbito de sus competencias.

A nivel de la Administración Local, esta obligación se ha recogido en el artículo 70 bis de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local, que establece la obligación de las entidades locales de impulsar la utilización interactiva de tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, encuestas y, en su caso, consultas ciudadanas.

El Ayuntamiento de Murcia, consciente de estas obligaciones y de la evolución de los cambios tecnológicos producidos en la era de la información y las telecomunicaciones, desea expresar su voluntad de prestar el mejor servicio posible a sus ciudadanos y para ello inició un proceso de incorporación paulatina de determinados procedimientos y actuaciones por vía telemática, circunstancia ésta que precisa de una mayor extensión y una adecuada regulación jurídica, al objeto de garantizar los derechos y deberes de los ciudadanos, las garantías de confidencialidad y veracidad de la información, la protección de datos, la creación de un archivo electrónico, registro de entrada electrónico, sede electrónica, tablón de anuncios electrónico y la regulación de los procedimientos que se tramitan por medios electrónicos con todas las garantías legales.

También se pretende regular el acceso de los ciudadanos a la información municipal de libre consulta y los trámites necesarios para la incorporación de nuevos procedimientos para su tramitación por esta vía.

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES CAPITULO PRIMERO OBJETO, AMBITO Y PRINCIPIOS.

Artículo 1. Objeto.

1. La presente ordenanza regula el uso de medios electrónicos en el ámbito del Ayuntamiento de Murcia y las entidades vinculadas o dependientes de la misma, al objeto de:

a) Determinar los principios generales necesarios para el desarrollo de la Administración electrónica en el ámbito del Ayuntamiento de Murcia, de conformidad con lo dispuesto en la legislación estatal y autonómica en su caso, reguladora de la materia.

b) Establecer los derechos y deberes que rigen las relaciones establecidas por medios electrónicos entre los ciudadanos y la Administración Municipal.

c) Regular las condiciones y efectos de la utilización de los medios electrónicos en el ámbito de la actividad administrativa y en especial, en la tramitación de los procedimientos administrativos.

2. A efectos de la presente ordenanza se entiende por medio electrónico cualquier mecanismo, instalación, equipo o sistema que permita producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como internet, intranet, telefonía fija y móvil u otras.

Artículo 2. Ambito subjetivo de aplicación.

1. Esta Ordenanza será de aplicación a:

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MURCIA

a) Los órganos administrativos que integran el Ayuntamiento de Murcia, abarcando a los concejales, órganos de gobierno, administración y participación ciudadana.

b) Organismos autónomos, entidades públicas empresariales y resto de entidades vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Murcia que en su caso existieren.

c) Las sociedades y fundaciones del sector público en las que la representación del Ayuntamiento de Murcia sea mayoritaria directa o indirectamente, así como las sociedades concesionarias de servicios públicos de titularidad municipal, en el marco de la prestación de servicios públicos municipales o en el ejercicio de potestades administrativas delegadas. Todas ellas deberán adoptar las medidas necesarias para la prestación de sus servicios a través de medios electrónicos, ateniéndose a la presente ordenanza en lo que ésta resulte de aplicación.

d) Los ciudadanos entendiéndose por tales a las personas físicas y jurídicas en sus relaciones con el Ayuntamiento de Murcia y demás entidades y sociedades establecidas en el presente artículo.

2. Esta ordenanza no será de aplicación a las actividades del Ayuntamiento de Murcia sujetas al derecho privado.

Artículo 3. Ambito objetivo de aplicación.

1. La presente ordenanza se aplicará a todas las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento de Murcia a través de medios electrónicos, y concretamente:

a) Relaciones de carácter jurídico-administrativo entre los ciudadanos y la Administración Municipal.

b) Consulta ciudadana de la información pública administrativa y de los datos administrativos que obren en poder de la Administración Municipal.

c) Realización de trámites y procedimientos administrativos incorporados para su tramitación electrónica de conformidad con lo previsto en la presente ordenanza.

d) El tratamiento de la información obtenida por la Administración Municipal en el ejercicio de sus potestades.

2. Los principios establecidos en la presente ordenanza resultarán asimismo de aplicación a:

a) Las relaciones por medios electrónicos entre la Administración Municipal y demás Administraciones Públicas.

b) Comunicaciones entre los ciudadanos y la Administración Municipal no sometidas al Derecho Administrativo.

c) Comunicaciones de avisos, incidencias, presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias, peticiones y otras formas de participación, siempre que estas últimas no sean objeto de una regulación específica.

Artículo 4. Principios organizativos de la Administración Electrónica.

La organización de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Murcia se regirá por los siguientes principios:

a) Servicio al ciudadano: El impulso de la Administración Electrónica tiene por fin aproximar la Administración Pública al ciudadano, garantizando el acceso de éste a los servicios electrónicos municipales.

b) Simplificación administrativa en los términos establecidos en la legislación reguladora del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos municipales.

c) Impulso de los medios electrónicos.

d) Neutralidad tecnológica: Las actuaciones previstas en la presente ordenanza se llevarán a cabo por la Administración con independencia de los instrumentos tecnológicos utilizados, siendo la propia evolución tecnológica la que determinará el uso, en cada momento, del instrumento tecnológico más adecuado.

e) Interoperabilidad: El Ayuntamiento de Murcia garantizará la adopción de los estándares de interoperabilidad y velará para que los sistemas de información utilizados por ella sean compatibles y se reconozcan con los de los ciudadanos y los de otras administraciones.

f) Seguridad, confidencialidad y protección de datos: El Ayuntamiento de Murcia, de conformidad con la legislación de protección de datos de carácter personal y demás normativa aplicable, garantiza la seguridad, confidencialidad y los datos de los ciudadanos, siendo objeto de protección especial los datos de carácter personal.

g) Publicidad y transparencia: En el uso de los medios electrónicos se facilitará la máxima difusión de las actuaciones administrativas y de cuanta información obre en los archivos administrativos, dentro de los límites establecidos en el ordenamiento jurídico.

h) Eficacia, eficiencia y economía.

i) Cooperación: El Ayuntamiento de Murcia podrá establecer convenios, acuerdos y contratos con otras entidades públicas o privadas, para facilitar el acceso de sus asociados a los servicios de la Administración Electrónica Municipal.

j) Participación: El Ayuntamiento de Murcia promoverá el uso de los medios electrónicos en el ejercicio de los derechos de participación ciudadana, en especial, el derecho de petición, los derechos de audiencia e información pública, la iniciativa ciudadana, las consultas y la presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias, considerando en todo caso los principios de buena fe y de utilización responsable.

Artículo 5. Principios generales de difusión de la información administrativa.

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

a) Principio de accesibilidad y usabilidad, garantizando el acceso a la información administrativa mediante el uso de sistemas sencillos que permitan obtener la información de manera rápida, segura y comprensible. Se garantizará la puesta a disposición de los ciudadanos discapacitados o con especiales dificultades, los medios necesarios para que puedan acceder a la información administrativa a través de medios electrónicos, siguiendo los criterios y estándares generalmente reconocidos.

b) Principio de completitud y exactitud de la información que publique la Administración Municipal.

c) Principio de actualización, siendo obligación de la Administración Municipal actualizar la información administrativa que sea accesible a través de canales electrónicos. En las publicaciones electrónicas constarán las fechas de actualización.

d) Principio de transparencia y gobierno abierto, garantizando el acceso a la información administrativa que, de conformidad con las disposiciones legales, sea de acceso general sin exigir ninguna clase de identificación previa.

Artículo 6. Principios generales del procedimiento administrativo electrónico.

La realización electrónica de trámites administrativos está informada por los siguientes principios generales:

a) Principio de no discriminación por razón del uso de medios electrónicos. En este sentido, los sistemas de comunicación electrónica con la Administración sólo se podrán configurar como obligatorios y exclusivos en aquellos casos que una norma con rango legal así lo establezca, en las relaciones interadministrativas, en las relaciones jurídico-tributarias y en las relaciones de sujeción especial, de conformidad con la normativa aplicable.

b) Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos. Se establecerán sistemas y procedimientos de trazabilidad que permitan a la ciudadanía conocer en

todo momento, y a través de medios electrónicos, el estado de la tramitación y el historial de los procedimientos y documentos administrativos, sin perjuicio de la aplicación de los medios técnicos necesarios para garantizar la intimidad y la protección de los datos personales de las personas afectadas.

c) Principio de intermodalidad de medios. 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. Los trámites y procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica se podrán llevar a cabo por canales y medios electrónicos que se hayan determinado en el proceso de incorporación, de conformidad con lo establecido en la presente ordenanza.

Artículo 7. Principios generales relativos al fomento de la cooperación interadministrativa en materia de administración electrónica

La cooperación interadministrativa entre el Ayuntamiento de Murcia y otras administraciones en materia de administración electrónica, estará informada por los siguiente principios:

a) Principio de cooperación y colaboración interadministrativa. El Ayuntamiento de Murcia impulsará la firma, con el resto de las administraciones públicas, de todos aquellos convenios y acuerdos que sean necesarios para hacer posibles las previsiones de esta ordenanza, y en particular, aquéllos que tengan por objeto la fijación de estándares técnicos y el establecimiento de mecanismos de interoperabilidad para intercambiar y compartir información, datos, procesos y aplicaciones.

b) Principios de acceso y disponibilidad limitada. La Administración Municipal facilitará el acceso de las demás administraciones públicas a los datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad e integridad y disponibilidad de conformidad con lo dispuesto en la normativa de protección de datos de carácter personal.

La disponibilidad de tales datos se limitará estrictamente a aquéllos que sean requeridos a la ciudadanía por las restantes administraciones, para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia de acuerdo con lo previsto en la legislación básica de régimen jurídico de las administraciones públicas. El acceso a dichos datos estará condicionado en el caso de los datos de carácter personal, a que se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal o demás normativa aplicable. Dicho consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.

CAPITULO SEGUNDO

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Artículo 8. Derechos de los ciudadanos.

En el marco de la utilización de la Administración Electrónica Municipal los ciudadanos tendrán los siguientes derechos:

a) Dirigirse a la Administración Municipal a través de medios electrónicos, para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos previstos en la normativa de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común y normativa vigente en materia de régimen local, así como para obtener información, consulta, alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones, oponerse a las resoluciones y actos administrativos, y en general, ejercer los derechos y las facultades que les reconoce el ordenamiento jurídico administrativo, con total validez y seguridad,

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MURCIA

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

c) A no presentar datos y documentos que se encuentren en poder de la Administración Municipal.

d) A obtener copias de los documentos pertenecientes a procedimientos en los que tengan la condición de interesado.

e) A disfrutar de contenidos electrónicos de calidad, accesibles, transparentes y comprensibles.

f) A acceder a la información administrativa, registros y archivos a través de medios electrónicos.

g) A acceder a la administración electrónica independientemente de las herramientas tecnológicas utilizadas, de las discapacidades físicas, sensoriales o psíquicas.

h) A participar en los procesos de mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos, y a recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.

i) A la confidencialidad y protección de sus datos de carácter personal de conformidad con la normativa aplicable.

j) 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.

k) A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.

l) A la conservación en formato electrónico por la administración municipal de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

Artículo 9. Deberes de los ciudadanos en el marco de las relaciones administrativas a través de medios electrónicos.

En el marco de la utilización de los medios electrónicos, la actuación de los ciudadanos debe estar presidida por los siguientes deberes:

a) Utilizar los servicios y procedimientos de la Administración Electrónica de acuerdo con el principio de buena fe.

b) Facilitar a la Administración Municipal, información veraz, completa, precisa y adecuada a los fines para los que se solicita.

c) Identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración Municipal, cuando ésta así lo requiera.

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

e) Respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.

TITULO II.

CAPITULO PRIMERO

LA ACTUACION ADMINISTRATIVA

Artículo 10. Clases de actuaciones.

1. El Ayuntamiento de Murcia podrá utilizar medios electrónicos para realizar actuaciones de las siguientes clases:

a) Actuaciones personales: son aquellas cuyo contenido es elaborado por uno o varios empleados municipales, para dirigirse a otras dependencias o unidades, siendo responsables del contenido de las mismas, como comunicaciones interiores, circulares o instrucciones.

b) Actuaciones de mero trámite o de comunicación de datos automatizados: son aquellas consistentes únicamente en trasladar a los ciudadanos una información obrante en los sistemas de información municipales, o aquellas cuyo contenido esté unívocamente definido en esta ordenanza, tales como la elaboración del acuse de recibo de un documento presentado en el Registro electrónico.

c) Actuaciones automatizadas que impliquen una clasificación o valoración: son aquellas cuyo contenido se elabora de forma automatizada utilizando herramientas informáticas que, sobre la base de conocimiento previamente aportado, realizan una tarea de clasificación o valoración, asignando una consecuencia jurídica en función de los datos de partida que hayan sido aportados, como los actos administrativos.

2. Los actos administrativos podrán ser dictados de forma automatizada, siempre y cuando su naturaleza lo permita y se cumplan los requisitos establecidos en la presente ordenanza y en la normativa de general aplicación.

Artículo 11. Sellado de tiempo.

1. El Ayuntamiento de Murcia dispondrá de mecanismos que permitan acreditar de forma fehaciente el momento de una actuación administrativa por medios electrónicos, cuando así lo exija la normativa reguladora.

2. A los efectos previstos, se utilizarán los sellos de tiempo emitidos por cualquier prestador de servicios de sellado de tiempo que gocen de fiabilidad suficiente.

3. Al objeto de garantizar la exactitud de los demás registros temporales que se incorporen a los datos del Ayuntamiento de Murcia, todos los equipos informáticos y, en particular los servidores, estarán sincronizados con una fuente de tiempo fiable, que será la misma para todo el Ayuntamiento.

4. La fecha y hora utilizada por el Ayuntamiento de Murcia serán las oficiales españolas correspondientes a la Península Ibérica, suministradas por el Real Instituto y Observatorio de la Armada.

Artículo 12. Catálogo unificado de procedimientos.

1. El Ayuntamiento de Murcia elaborará y mantendrá permanentemente actualizado un catálogo unificado, de procedimientos, que describirá todos los procedimientos que se desarrollen en el mismo, y será la herramienta fundamental para la racionalización y simplificación administrativa.

2. Existirá una unidad administrativa formada por la Oficina del Gobierno, la Secretaría General del Pleno y el órgano competente en materia de tecnología, que será responsable de preparar los procedimientos de forma adecuada para su inclusión en el catálogo unificado de procedimientos, al objeto de modelizar los procedimientos para su incorporación a la plataforma de tramitación electrónica.

3. El catálogo unificado de procedimientos describirá todos los trámites y fases de cada procedimiento, así como los documentos y actos de comunicación asociados a los mismos, de forma que puedan generar formularios y plantillas para incorporar a la plataforma de tramitación electrónica. Además, para cada trámite o documento, el catálogo especificará:

a) Si se realiza o no de forma automatizada

b) Si es precisa la autenticación, y en su caso, si ésta se realiza con un sello electrónico o con un certificado personal.

c) Cualesquiera otros requisitos formales del acto, si los hubiere.

d) El valor a asignar a aquellos metadatos cuyo valor sea uniforme para todos los documentos de la clase, y en particular, la presencia en el contenido de datos de carácter personal y el nivel de medidas de seguridad aplicables a los mismos, así como si en los documentos de esta

clase es posible permitir de forma general, el acceso inmediato a su contenido de los interesados en el expediente, mientras aún no esté finalizado, y el de la ciudadanía una vez que el expediente ha concluido.

4. Para la inclusión de un procedimiento o trámite para su gestión por vía electrónica será requisito imprescindible, la aprobación de un proyecto de incorporación, que además de lo previsto en el punto anterior, deberá contener la identificación de los trámites y procedimientos que se incorporan, así como una memoria justificativa de la incorporación.

5. Corresponderá a los servicios gestores la redacción de los proyectos de incorporación del procedimiento que se pretendan incorporar al catálogo unificado de procedimientos.

Terminado el proyecto se enviará a la unidad citada en el punto segundo, que examinará la procedencia de la misma y en su caso realizará la propuesta de aprobación al órgano competente.

El catálogo unificado de procedimientos, modificaciones, o incorporaciones, será aprobado por la Junta de Gobierno Local y deberá publicarse en la sede y en el BORM.

El catálogo unificado de procedimientos de organización y funcionamiento del Pleno del Ayuntamiento, sus comisiones u órganos dependientes del mismo, corresponderá al propio Pleno.

6. Cuando la naturaleza y finalidad de un procedimiento garantice que los eventuales interesados, se encuentran siempre entre los obligados a la utilización de medios electrónicos de acuerdo con lo dispuesto en la presente ordenanza, se hará constar tal circunstancia en el catálogo, a los efectos de suprimir la posibilidad de iniciar los citados procedimientos con documentos en soporte papel, así como la de recibir comunicaciones por este medio.

CAPITULO SEGUNDO

SEDE ELECTRONICA

Artículo 13. Sede electrónica municipal.

1. Se crea la sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia, como conjunto sistematizado de información y operatorias accesibles a través de protocolos web, disponible en la dirección de Internet: <https://sede.murcia.es>

2. La titularidad de la sede electrónica corresponde al Ayuntamiento de Murcia, que será responsable de su integridad, veracidad y actualización de sus contenidos.

3. La incorporación de contenidos a la sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia se realizará conforme a lo establecido en la presente ordenanza, dándose en todo caso prioridad a la publicación preceptiva por mandato de la ley o de una resolución judicial.

Artículo 14. Gestión de la sede electrónica.

1. El Ayuntamiento de Murcia dispondrá de una unidad para la gestión y soporte técnico de su sede electrónica.

2. La unidad responsable de la sede electrónica coordinará a las distintas unidades administrativas del Ayuntamiento de Murcia para que incorporen a la misma, la información relativa a su ámbito competencial, estableciendo las directrices necesarias al efecto. Cada unidad administrativa será responsable de la integridad, veracidad y actualización de la información incorporada, sin perjuicio de la potestad de supervisión de todos los contenidos de la sede electrónica a cargo de la unidad responsable de ésta.

3. El Ayuntamiento podrá recurrir a las fórmulas contractuales para la gestión indirecta de servicios públicos admitidas en Derecho, manteniendo en todo caso su responsabilidad sobre la misma.

4. Los servicios, puestos a disposición, en la sede electrónica estarán operativos en todo momento. Cuando, por razones técnicas, se prevea la imposibilidad de acceso a la sede electrónica o a alguno de sus servicios, este hecho deberá anunciarse a los usuarios con la máxima antelación posible, indicando en su caso, los medios alternativos disponibles.

Artículo 15. Seguridad.

1. La seguridad de las sedes y registros electrónicos, así como la del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, se regirán por lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad.

La sede electrónica identificará y cifrará sus comunicaciones mediante un certificado de dispositivo seguro.

2. Los mecanismos de seguridad deberán estar siempre activados en las conexiones con el tablón de anuncios para garantizar la autenticidad e integridad del contenido del mismo, en los términos previstos en el art. 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como en las conexiones con la carpeta del ciudadano.

3. En la operatoria para la validación de copias verificables y en el acceso a expedientes ya finalizados, se interpondrá una operatoria que evite el acceso de mecanismos automáticos. Asimismo, se podrá registrar la dirección IP utilizada para el acceso y la información a la que se ha accedido, a los únicos efectos de posibilitar la actuación penal en caso de acceso ilegítimo, y previa advertencia al ciudadano de esta circunstancia.

Artículo 16. Ambito de la sede electrónica

El Ayuntamiento de Murcia incluirá en su sede electrónica todos los contenidos directamente relacionados con los servicios públicos prestados a los ciudadanos y, en particular, la información sobre la naturaleza de éstos, los medios y procedimientos técnicos y jurídicos exigibles.

La sede electrónica incluirá también aquella información sobre el Ayuntamiento y su funcionamiento que posibilite el ejercicio de los derechos políticos de los ciudadanos, ya sea través de un mejor conocimiento de la institución como potenciando la transparencia de su funcionamiento.

A juicio de los responsables de su gestión, la sede electrónica podrá incluir otra información relacionada con los servicios prestados o promovidos por el Ayuntamiento que resulte de interés para los ciudadanos y, en particular, la relacionada con la salud, la cultura, juventud, la educación, los servicios sociales, el medio ambiente, los transportes, el comercio o los deportes.

Toda la información publicada en la sede electrónica especificará la unidad administrativa de procedencia y la fecha de su última actualización.

Artículo 17. Contenidos relativos a los derechos políticos.

1. Entre los contenidos de la sede electrónica orientados a facilitar el ejercicio por los ciudadanos de sus derechos políticos se incluirán, entre otros, los siguientes:

- a) La composición del Pleno del Ayuntamiento y del Gobierno de la ciudad de Murcia.
- b) Información sobre organización y competencias municipales.
- c) La normativa propia del Ayuntamiento de Murcia.
- d) Los acuerdos del Pleno y extractos de acuerdos de la Junta de Gobierno.
- e) El presupuesto municipal y las memorias de gestión del Ayuntamiento de Murcia.
- f) Un repositorio de documentación e información administrativa accesible al público.
- g) Un canal para la formulación de quejas y sugerencias.

2. El Ayuntamiento publicará en su sede electrónica cualquier otra información que pueda potenciar la transparencia sobre su actuación, siempre que sus recursos y las leyes lo permitan.

3. El Ayuntamiento incorporará a la sede electrónica mecanismos de participación ciudadana, con el objetivo de aprovechar las tecnologías de la información y la comunicación como medio para potenciar el carácter democrático de la actuación municipal.

4. Toda la información a la que se refiere este artículo y, en particular, la de carácter económico y financiero, deberá ser publicada de forma que resulte fácilmente comprensible para los ciudadanos.

Artículo 18. Contenidos relativos a los servicios municipales.

Entre los contenidos relativos a la prestación de los servicios municipales se incluirán, en la medida de lo posible, los siguientes:

a) Los servicios propios o asumidos por el Ayuntamiento de Murcia, con indicación de la disponibilidad de cada uno de ellos y de sus prestaciones concretas.

b) Los procedimientos administrativos tramitados total o parcialmente por medios electrónicos, con indicación de los requisitos esenciales para la tramitación, plazos de resolución y notificación y el sentido del silencio, incluyéndose asimismo los impresos y formularios asociados.

c) Los colectivos e instituciones que en su caso se determinen, como obligados a utilizar medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Murcia.

d) Los registros integrantes del sistema registral del Ayuntamiento de Murcia, con expresión de los documentos que en ellos se puedan presentar, su régimen de funcionamiento, los sistemas de acceso y comunicación, horarios y cualesquiera otras circunstancias relevantes.

e) La dirección de las sedes físicas municipales y otros datos de localización, tales como los números de teléfono o las direcciones de correo electrónico habilitados para la atención ciudadana.

f) Los miembros del personal municipal habilitados para suplir a la ciudadanía en la identificación y autenticación realizada por medios electrónicos.

g) Los medios de identificación y autenticación admitidos en las relaciones del Ayuntamiento de Murcia con los ciudadanos, incluidas las clases de certificados electrónicos admitidos y los prestadores de servicios de certificación que los emiten.

h) Los sellos de tiempo utilizados por el Ayuntamiento de Murcia, con sus características principales.

i) El perfil del contratante.

j) La oferta de empleo y la información relativa a los procedimientos de selección de personal.

k) Las convocatorias de subvenciones y los actos relacionados con los procedimientos de otorgamiento.

l) Los instrumentos de planeamiento urbanístico, así como un enlace al sistema de información urbanística.

m) Cualesquiera otros exigidos por esta ordenanza o por la legislación aplicable, en su caso.

Artículo 19. Tablón Municipal Electrónico.

1. El Ayuntamiento de Murcia dispondrá en su sede electrónica de un tablón municipal electrónico de edictos y anuncios, destinado a la publicación preceptiva de normas, acuerdos, resoluciones, comunicaciones y cualesquiera otras informaciones de interés municipal.

2. A efectos del cómputo de plazos, en el momento de la publicación se generará el correspondiente sello de tiempo, que será accesible mediante un enlace situado junto a cada documento publicado.

3. El Ayuntamiento de Murcia podrá publicar en el tablón municipal electrónico las comunicaciones recibidas de terceros. En este sentido, se suscribirán los convenios precisos con los colectivos o instituciones emisoras, para paulatinamente sustituir la publicación impresa por la electrónica.

Artículo 20. Carpeta del Ciudadano.

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MURCIA

1. La sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia dispondrá de una zona denominada carpeta del ciudadano u oficina virtual, de acceso restringido a su titular o titulares; quienes deberán identificarse utilizando un sistema de firma electrónica antes de acceder a la misma.

2. Siempre que resulte técnicamente factible, se incorporará a la carpeta del ciudadano toda la información relativa a su titular obrante en el Ayuntamiento de Murcia, indicando expresamente aquélla cuya utilización por parte del Ayuntamiento en nuevos procedimientos o cuya cesión a otras administraciones públicas haya sido consentida, pudiéndose modificar esta opción.

3. Como mínimo, se incluirán en la carpeta del ciudadano los datos del titular y su unidad familiar obrantes en el padrón municipal de habitantes, la información acerca de las obligaciones tributarias municipales satisfechas, pendientes y futuras, y el estado de la tramitación de los expedientes en los que goce de la condición de interesado.

4. La práctica de las notificaciones por medios electrónicos se realizará en la carpeta del ciudadano, del modo descrito en la presente ordenanza.

Artículo 21. Operatoria para la validación de copias verificables.

La sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia dispondrá de una operatoria que, mediante el código seguro de verificación incorporado a, una copia verificable, permitirá acceder al documento electrónico auténtico del que se obtuvo la misma, comprobando su integridad e informando sobre la validez de la firma o firmas electrónicas del citado documento.

Artículo 22. Acceso a los contenidos de la sede electrónica.

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

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

3. El acceso a la información de la sede electrónica distinta de la incluida en los apartados anteriores será libre para los ciudadanos, sin necesidad de identificación alguna.

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

CAPITULO TERCERO.

OTROS SITIOS WEBS MUNICIPALES

Artículo 23. Titularidad y gestión.

1. El Ayuntamiento de Murcia podrá crear sitios web distintos de su sede electrónica, pudiendo asimismo los organismos públicos del Ayuntamiento de Murcia crear, gestionar y administrar sus propios sitios web.

2. A los efectos previstos en el apartado anterior, cada sitio web deberá identificar claramente a su respectiva entidad titular, velándose en todo caso para que no dé lugar a confusión con la sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia.

3. La unidad responsable de la sede electrónica municipal coordinará a las entidades titulares de cada sitio web y a las unidades administrativas responsables de los sitios web distintos

de la sede electrónica municipal, formulando las directrices oportunas con el fin de dotar todos los sitios web dependientes del Ayuntamiento de Murcia de cuantos aspectos comunes se estimen convenientes.

Artículo 24. Responsabilidad.

1. La entidad titular de cada sitio web será responsable de la veracidad, integridad, calidad y actualización de la información que contenga, salvo en el caso de información que se pueda obtener a través de fuentes externas o aquélla a la que simplemente se redireccione mediante un enlace, de acuerdo con lo previsto en el art. 17 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información.

2. Cabrá incorporar a los sitios web zonas que permitan publicar contenidos aportados por los ciudadanos a través de Internet. Estos contenidos, y en particular las opiniones expresadas a través de estos mecanismos, no vincularán a la entidad, de acuerdo con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información.

3. En los supuestos contemplados en los apartados anteriores, la entidad titular del sitio web retirará inmediatamente cualquier contenido o enlace al mismo que resulte no veraz o inadecuado. Cuando haya operatorias que permitan incorporar contenidos a personas que no tengan una vinculación directa con la entidad, éstos serán supervisados con la debida periodicidad.

Artículo 25. Disposiciones Comunes.

1. El conjunto de los sitios web dependientes del Ayuntamiento de Murcia tendrá como objetivo conseguir un impacto efectivo en la vida de la ciudad, convirtiéndose en un elemento dinamizador de la misma.

2. Los sitios web dependientes del Ayuntamiento de Murcia deberán satisfacer los requerimientos del nivel AA, establecidos por las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG), publicadas por la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI) del W3C.

3. Siempre que técnicamente resulte factible y el esfuerzo requerido para ello no exceda de las posibilidades de la unidad responsable de la sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia, se intentará satisfacer los requerimientos del nivel AAA establecidos por las normas indicadas.

4. El Ayuntamiento de Murcia promoverá la obtención de certificaciones que acrediten la accesibilidad de su sede por parte de terceros acreditados.

CAPITULO CUARTO

IDENTIFICACION Y AUTENTICACION

**Del Ayuntamiento de Murcia, miembros corporativos, del gobierno municipal,
y personal al servicio del Ayuntamiento**

Artículo 26. Medios de identificación y autenticación del Ayuntamiento de Murcia.

1. El Ayuntamiento de Murcia utilizará certificados de identificación de sitios web y sellos electrónicos como medios de identificación y autenticación basados en la firma electrónica avanzada.

2. Cuando se produzca un intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación que reúnan las debidas condiciones de seguridad, se podrá tener por identificada a la entidad proveedora de la información y reconocer a ésta el de auténtica, en los términos dispuestos en la ordenanza.

Artículo 27. Identificación de sitios web.

1. La sede electrónica y los demás sitios web del Ayuntamiento de Murcia utilizarán certificados de identificación de sitios web cuando deban identificarse ante los usuarios y cifrar sus comunicaciones con éstos.

2. La identificación y el cifrado del canal serán obligatorios en todos los casos en los que solicite a los usuarios datos de carácter personal y siempre que sea preciso garantizar la autenticidad

de origen y la integridad de la información proporcionada en la sede electrónica municipal o en los sitios web municipales distintos de ésta.

3. El Ayuntamiento podrá utilizar los certificados para la identificación de sedes electrónicas del Ayuntamiento de Murcia y de entidades vinculadas o dependientes del mismo, emitidos por un prestador de servicios de certificación reconocido.

4. El Ayuntamiento de Murcia podrá también utilizar certificados de servidor emitidos por prestadores de servicios de certificación cuyos certificados raíz estén incorporados a los sistemas operativos y/o navegadores generalmente empleados por la ciudadanía. Cuando el certificado se destine a la sede electrónica municipal o a otro sitio web municipal, el responsable del órgano competente en materia de tecnología, realizará la oportuna solicitud y designará el custodio de la clave, quién asumirá las obligaciones que se determinen. En los supuestos de suspensión y revocación del certificado, sus datos identificativos se incluirán en el registro de medios de identificación y autenticación previstos en esta ordenanza.

Artículo 28. Sellos electrónicos.

1. Los actos administrativos del Ayuntamiento de Murcia realizados de forma automatizada se autenticarán mediante una firma electrónica avanzada respaldada por un sello electrónico.

2. Los certificados para la actuación administrativa automatizada del Ayuntamiento de Murcia y de sus entidades vinculadas o dependientes, emitidos por un prestador de servicios de certificación reconocido, serán de uso preceptivo en el Ayuntamiento. Por causa motivada, y previa la aprobación del responsable del órgano competente en materia de tecnología, podrán utilizarse otros certificados, siempre que revistan el carácter de reconocidos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

3. El órgano competente en materia de tecnología establecerá la política y dispondrá de los medios para la generación y utilización de las claves privadas correspondientes a los sellos, en condiciones seguras y de forma que se garantice la eficiencia de las operaciones de firma electrónica.

4. El órgano competente en materia de tecnología establecerá también, en coordinación con la Oficina del Gobierno, el número de sellos a utilizar en el Ayuntamiento de Murcia, atendiendo a criterios de distribución de riesgos, de eficacia, de la función a la que se destina el sello y del grado de detalle con que sea necesario determinar la identidad del órgano o unidad administrativa de la que emana un determinado acto, tanto a efectos del derecho de información ciudadana como del control por la propia entidad de la actuación de sus órganos.

Artículo 29. Entornos cerrados de telecomunicación.

1. El Ayuntamiento de Murcia establecerá los supuestos en los que el acceso a datos y documentos a través de entornos cerrados de telecomunicación será válido como medio de identificación y garantía de autenticidad, determinando la información que podrá ser autenticada y la denominación y características básicas del entorno cerrado de telecomunicación por el que se podrá acceder a la misma.

2. En los supuestos en los que la información puesta a disposición en un entorno cerrado de telecomunicación proceda de otras administraciones públicas, se estará a lo dispuesto en los correspondientes convenios.

3. Cuando se transcriba manualmente a un documento información obtenida de un entorno cerrado de telecomunicación, se hará constar la fuente y la fecha de obtención e incorporación de la citada información.

Artículo 30. Medios de identificación y autenticación de los miembros corporativos, del gobierno municipal y del personal al servicio del Ayuntamiento de Murcia.

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MURCIA

1. Los medios, de identificación y autenticación a utilizar por los miembros corporativos, del gobierno municipal y el personal al servicio del Ayuntamiento de Murcia se basarán en la utilización de firma electrónica avanzada.

2. La generación y conservación de las claves privadas correspondientes se llevará a cabo mediante dispositivos seguros de creación de firmas u otros dispositivos que ofrezcan un nivel de seguridad equivalente o superior.

3. El Ayuntamiento de Murcia podrá utilizar contraseñas u otros mecanismos basados en firma electrónica no avanzada para la identificación de su personal en el acceso a los sistemas de información y a entornos cerrados de telecomunicación.

Artículo 31. Utilización de los certificados de personal al servicio del Ayuntamiento de Murcia y de entidades vinculadas o dependientes del mismo.

1. El Ayuntamiento de Murcia proporcionará a los miembros corporativos, los miembros del gobierno municipal y al personal municipal que precise de mecanismos de identificación y autenticación para el ejercicio de sus funciones, los oportunos certificados para personal al servicio del Ayuntamiento de Murcia y de entidades vinculadas o dependientes del mismo emitidos por un prestador de servicios de certificación reconocido.

2. Los certificados mencionados en el apartado anterior serán los utilizados en todos los supuestos en los que una persona física realice firmas en nombre del Ayuntamiento de Murcia, salvo en los casos previstos en los artículos siguientes.

Artículo 32. Utilización de otros certificados de cargo o representación.

1. Cuando el Ayuntamiento de Murcia precise mantener relaciones por vía electrónica con otras administraciones públicas o entidades que exijan la utilización de una clase determinada de certificados distinta de la referida en el artículo anterior, y dichos certificados requieran la vinculación de una persona física con el Ayuntamiento de Murcia, el órgano competente en materia de tecnología podrá autorizar a determinados miembros del personal municipal, la obtención y uso de dichos certificados.

2. En los casos referidos en el apartado anterior, los certificados únicamente podrán ser utilizados para la finalidad específica para la que fueron obtenidos, la cual constará expresamente en la autorización de la solicitud.

3. La obtención de los certificados regulados en este artículo, así como sus características esenciales, en particular su periodo de validez y la finalidad para la que se obtuvieron, se incluirá en el registro de medios de identificación y autenticación previsto en la presente ordenanza.

Artículo 33. Utilización por los empleados de medios personales de identificación y autenticación.

Se utilizarán los medios de identificación personales de los miembros corporativos y de los empleados municipales en el ejercicio de sus funciones, cuando no se exija la utilización de los certificados previstos en los artículos anteriores.

De los Ciudadanos.

Artículo 34. Utilización de certificados reconocidos.

1. La utilización de firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido será suficiente para identificar a los ciudadanos, así como para entender acreditada su voluntad, cuando se presenten por vía electrónica documentos electrónicos relativos a cualquier procedimiento o servicio.

2. El Ayuntamiento de Murcia admitirá en todas sus operatorias y trámites la utilización del documento nacional de identidad electrónico.

3. El Ayuntamiento de Murcia admitirá las firmas electrónicas basadas en certificados reconocidos emitidos por prestadores de servicios de certificación que ejerzan su actividad en

España, siempre y cuando el prestador de servicios de certificación ponga a su disposición la información precisa, y en particular, la relación de certificados revocados, gratuitamente y de acuerdo con los estándares establecidos al efecto.

Artículo 35. Otros medios de identificación y autenticación.

En sus relaciones por medios electrónicos, el Ayuntamiento de Murcia podrá disponer la utilización: por los ciudadanos de cualesquiera otros medios de firma electrónica, siempre que garantice la seguridad en la identificación y, en su caso, la acreditación de la voluntad y teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a) La proporcionalidad entre el requisito de identificación y autenticación impuesto y la trascendencia de la relación en la esfera jurídica de la ciudadanía.
- b) La exigencia formal de firma de los documentos intercambiados según la normativa reguladora del procedimiento administrativo en cuestión.
- c) El nivel de seguridad técnica y jurídica adecuado a los riesgos asociados a la relación.
- d) La disponibilidad de tecnología y las prioridades en uso de los recursos del Ayuntamiento.

Artículo 36. Identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos por parte de un empleado municipal.

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

2. El Ayuntamiento de Murcia determinará los miembros del personal a su servicio que estarán habilitados para suplir a la ciudadanía en las operaciones de identificación y autenticación, de acuerdo con lo previsto en el presente artículo.

Artículo 37. Representación.

1. La acreditación de la representación para realizar actuaciones por vía electrónica con el Ayuntamiento de Murcia a favor de terceros, podrá llevarse a cabo por cualquiera de los siguientes procedimientos:

- a) Mediante la utilización de firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido de cargo o representación, siempre que esta clase sea aceptada por el Ayuntamiento.
- b) Mediante la declaración de apoderamiento por parte del representante y la posterior comprobación de la representación en el registro de representantes del Ayuntamiento de Murcia.

2. El Ayuntamiento de Murcia podrá requerir al apoderado la justificación de su apoderamiento en cualquier momento.

Artículo 38. Registro de representantes.

1. El Ayuntamiento de Murcia dispondrá de un registro de representantes en el que constarán las relaciones de apoderamiento comprobadas y que será utilizado en todos aquellos trámites y procedimientos en los que haya de validarse una determinada representación. La incorporación de éstas al Registro se hará:

- a) Mediante la presentación de los documentos acreditativos, ya sea en soporte papel o electrónico.
- b) Mediante la declaración del apoderamiento por parte del representante y la comprobación de su condición en los registros dispuestos al efecto por cualesquiera otras administraciones públicas o entidades, siempre que éstas proporcionen la suficiente fiabilidad y previa la firma del correspondiente instrumento de colaboración.

c) Mediante cualquier otro sistema de acreditación de la representación habilitado por el Ayuntamiento de Murcia en el marco de esta ordenanza y de la normativa aplicable.

2. El registro de representantes contendrá información sobre el tipo de cargo o apoderamiento y su plazo de vigencia conservándose asimismo una copia del documento o documentos acreditativos de la representación, al objeto de poder valorar la suficiencia de ésta para cada caso concreto.

3. Cuando se incorpore una representación al registro de representantes, se advertirá expresamente de su obligación de comunicar inmediatamente al Ayuntamiento de Murcia el cese de la representación.

Artículo 39. Subsanación de defectos.

De conformidad con lo dispuesto en el art. 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el Ayuntamiento de Murcia requerirá de los ciudadanos la subsanación de cualquier defecto formal ocasionado por el incumplimiento de los requisitos de identidad, integridad y autenticidad previstos en la presente ordenanza.

Disposiciones comunes.

Artículo 40. Requisitos para la autenticación de los actos administrativos.

1. En las actuaciones personales se utilizarán los medios de autenticación autorizados, y en las actuaciones automatizadas los destinados al propio Ayuntamiento, en particular los sellos electrónicos.

2. El momento de la incorporación de una firma electrónica avanzada a un documento electrónico quedará registrado de forma fehaciente, al objeto de poder comprobar en el futuro la vigencia de los certificados en el momento de la realización de la firma. A estos efectos, cabrá utilizar sellos de tiempo, o las respuestas obtenidas en el momento de la firma al consultar el directorio de certificados revocados del prestador de servicios de certificación, siempre que dichas respuestas estén firmadas con firma electrónica avanzada y quede constancia en ellas en el momento de formulación de la consulta.

Artículo 41. Registro de medios de identificación y autenticación.

1. El órgano competente en materia de tecnología mantendrá un registro permanente actualizado de todos los medios habilitados para la identificación y autenticación electrónica del Ayuntamiento de Murcia, sus miembros corporativos, los miembros del gobierno municipal y el personal municipal, sea cual sea el prestador de servicios de certificación que los haya emitido.

2. Desde el registro de medios de identificación y autenticación del Ayuntamiento de Murcia se facilitará a la unidad responsable de la sede electrónica, toda la información necesaria para cumplir con lo dispuesto en la presente ordenanza, y en particular, para la publicación de la lista de los sellos electrónicos utilizados por el Ayuntamiento de Murcia.

Artículo 42. Gestión de permisos.

1. El Ayuntamiento de Murcia dispondrá de un directorio electrónico de su personal para la gestión de los permisos de acceso a la información.

2. El directorio contendrá la información sobre el perfil del empleado y la unidad administrativa a la que esté adscrito, necesaria para que la plataforma de tramitación de expedientes y el archivo puedan cumplir con lo dispuesto en la presente ordenanza.

3. Cuando la identificación se haya realizado mediante un certificado electrónico de personal al servicio del Ayuntamiento de Murcia, podrán utilizarse los datos contenidos en el mismo para la gestión de los permisos.

4. Salvo en aquellas operatorias expresamente previstas para el libre acceso a la información por parte de los ciudadanos, el inicio de sesión en la plataforma de tramitación de expedientes y en

el archivo electrónico exigirá siempre la previa identificación, que se realizará utilizando un certificado electrónico, o bien, mediante una clave de usuario y contraseña, en cuyo caso se validará la pertenencia a la organización mediante la oportuna consulta al directorio.

CAPITULO QUINTO.
DOCUMENTOS ELECTRONICOS
Clases de documentos

Artículo 43. Definiciones.

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

2. Se entiende por documento electrónico original todo documento electrónico de nueva creación, y por duplicados, las copias totalmente idénticas al mismo, las cuales serán equivalentes a todos los efectos.

3. Se entiende por documento electrónico auténtico, todo aquel que lleva incorporada una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y un sello de tiempo o mecanismo equivalente que da fe del momento de incorporación de la firma.

4. Se entiende por copia electrónica auténtica todo aquel documento electrónico auténtico que reproduce el contenido de un documento original, electrónico o en soporte papel, y cuyo carácter de copia se indica en los metadatos.

5. Se entiende por copia verificable de un documento electrónico auténtico, todo aquel documento electrónico o en soporte papel, que guarda plena identidad visual con el primero y lleva incorporado un código seguro de verificación que permite comprobar su autenticidad accediendo al documento electrónico auténtico obrante en un archivo.

6. Se entiende por documento electrónico preservable todo aquel documento electrónico auténtico destinado a su conservación en el archivo municipal, y que servirá como referencia para validar las ulteriores copias del documento.

7. Se entiende por documento de archivo, aquél que ha finalizado su trámite y que ha de ser conservado mientras mantenga su vigencia administrativa y, en su caso, en virtud de su valor como fuente histórica.

Artículo 44. Metadatos.

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

2. El Ayuntamiento de Murcia elaborará un catálogo de metadatos, que será de uso obligatorio por todos los órganos y unidades municipales y se ajustará a lo dispuesto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad, al menos en los mínimos preceptivos.

3. Entre los metadatos de cada documento electrónico figurarán, en la medida de lo posible, los siguientes:

- a) Un identificador único que será constante a lo largo de toda la vida del documento.
- b) Descriptores indicativos del carácter original o copia del documento y, en este último caso, del tipo de copia, del autor o responsable de la misma y de la naturaleza jurídica del documento copiado.
- c) La denominación y en su caso, el código de la unidad administrativa responsable del documento.
- d) La posibilidad de acceso inmediato a su contenido por parte de los interesados en el expediente al que se refiere.

e) La posibilidad de libre consulta una vez terminado el procedimiento al que se refiere o, en caso contrario, las causas aplicables para restringir el acceso.

4. Deberá guardarse constancia, durante toda la vida del documento, de los metadatos asignados al mismo en cada momento.

5. Sin perjuicio de un eventual procedimiento de corrección de errores, se impedirá la modificación de los siguientes metadatos:

a) Los identificativos del documento.

b) Los relativos a la originalidad del documento y, en su caso, al tipo de copia, al autor o responsable de la misma y a la naturaleza jurídica del documento copiado.

c) Los relativos a las firmas del documento.

d) Los asociados a la trazabilidad y al control de los accesos a la información exigido por la normativa de protección de datos para los datos a los que se aplica el nivel alto de medidas de seguridad.

Artículo 45. Documentos electrónicos auténticos aportados por los ciudadanos.

1. El Ayuntamiento de Murcia aceptará la aportación por los ciudadanos de los documentos electrónicos auténticos generados por terceros.

2. La validez de la firma o firmas de los documentos electrónicos auténticos generados por terceros y aportados por los ciudadanos será verificada en el momento de la incorporación de éstos a la plataforma de tramitación o al archivo electrónico municipal, haciéndose constar en los metadatos el origen del documento.

Artículo 46. Formatos.

1. El Ayuntamiento de Murcia mantendrá un catálogo actualizado de los formatos admitidos para la presentación de documentos electrónicos, el cual se publicará en la sede electrónica y se atenderá a lo dispuesto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

2. Cuando se presente un documento electrónico en un formato no preservable y la firma del mismo se realice a través de la operatoria del registro electrónico del Ayuntamiento de Murcia, el documento electrónico será objeto de migración a un formato preservable antes de ser firmado.

3. Entre los formatos admitidos en las relaciones con los ciudadanos, se preferirán aquéllos definidos como estándares abiertos por los organismos internacionales de normalización, siendo asimismo admisibles aquéllos que sean generalmente utilizados por los ciudadanos.

4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, el Ayuntamiento de Murcia podrá exigir la entrega de documentos en un único formato de entre los más utilizados, cuando se trate de documentos de carácter técnico generalmente manejados por determinados colectivos profesionales.

5. Los formatos utilizados en el seno del Ayuntamiento de Murcia se basarán en estándares abiertos siempre que sea posible.

6. En la comunicación de sus documentos electrónicos a los ciudadanos, el Ayuntamiento de Murcia deberá utilizar formatos para cuya lectura, comprobación de firmas y, en su caso, descifrado, existan o sean facilitadas por el Ayuntamiento, herramientas o utilidades gratuitas.

CAPITULO SEXTO

REALIZACION DE COPIAS

Artículo 47. Copias electrónicas auténticas de documentos en soporte papel.

1. Podrá realizarse una copia electrónica auténtica de cualquier documento en soporte papel, ya sea original o copia, que, sea generado o recibido por el Ayuntamiento de Murcia en el ejercicio de sus competencias.

2. En ningún caso la realización de una copia electrónica auténtica supondrá una modificación de los efectos legales de un documento. A estos efectos, el autor de la copia indicará

en los metadatos de ésta, la naturaleza del documento original en papel y, en particular, su carácter de documento auténtico o de copia simple.

3. Los metadatos contendrán también información sobre el procedimiento manual o automatizado utilizado para la realización de la copia, la identidad del autor o responsable de la misma y, en su caso, sobre el expediente o grupo de documentos al que se asocia la copia.

4. El procedimiento para la realización de copias electrónicas auténticas de documentos en soporte papel, constará de las siguientes fases:

a) Obtención de una imagen codificada digitalmente del documento en papel mediante un proceso de digitalización. Con el fin de asegurar su homogeneidad y calidad de este proceso, los escáneres estarán configurados con los parámetros de calidad técnicos que se determinen para cada tipo de documento, los cuales no podrán ser modificados por los operadores.

b) Optimización de la imagen digital obtenida mediante procesos automáticos de ajuste de contraste y claridad, umbralización, reorientación y eliminación de los bordes negros, con el fin de garantizar la legibilidad de la copia. A estos efectos, se utilizarán programas específicos para asegurar la identidad de la imagen electrónica con el documento original en términos de tamaño y proporciones, así como de orientación del texto o gráfico.

c) Cotejo de la imagen digitalizada con el documento original para comprobar la identidad entre ambos y firma de la copia electrónica utilizando un certificado electrónico.

5. Las copias electrónicas auténticas de un conjunto de documentos en papel de naturaleza jurídica uniforme podrán realizarse de forma automatizada, utilizando un conjunto de software y hardware específicamente habilitado para este fin. En este caso, una vez verificada la fidelidad de la copia y su calidad, cada archivo de imagen electrónica será firmado con un sello electrónico del Ayuntamiento de Murcia.

Artículo 48. Realización de copias electrónicas auténticas de documentos electrónicos auténticos.

1. El Ayuntamiento de Murcia podrá realizar copias electrónicas auténticas de documentos electrónicos originales auténticos o de otras copias electrónicas auténticas.

2. Podrán realizarse los dos tipos de copias electrónicas auténticas siguientes, sin que en ningún caso se admita ninguna otra modificación sobre el documento copiado:

a) Copias en nuevo formato, cuyo contenido será idéntico al del documento original pero en las que el formato resultante será distinto del original.

b) Copias anonimizadas, cuyo contenido será equivalente al original salvo por la eliminación de los datos identificativos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, para el proceso de disociación. Estas copias serán generadas cuando sean necesarias para remitir un documento fuera del ámbito del Ayuntamiento de Murcia.

3. La firma electrónica avanzada incorporada a la copia podrá ser un sello del Ayuntamiento de Murcia o la de un miembro de su personal, el cual deberá tener competencia para esta función.

4. La copia podrá incluir la firma o firmas electrónicas que tuvieren incorporadas el documento copiado. En caso contrario, la copia acreditará la presencia y validez de esas firmas incorporando a su texto, los datos principales de la firma o firmas del documento copiado.

5. Los metadatos informarán sobre el carácter de copia del documento y del tipo de copia de que se trata, haciendo asimismo referencia al formato de origen, al documento original o copia auténtica que le sirvió de base, así como a la finalidad de la copia.

Artículo 49. Obtención de copias verificables de documentos electrónicos auténticos.

1. Para la obtención de una copia verificable de un documento electrónico auténtico, se generará un fichero con su imagen y un código seguro de verificación, que permitirá acceder

instantáneamente al documento electrónico auténtico mediante la operatoria disponible al efecto en la sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia.

2. El código seguro de verificación no podrá deducirse de datos tales como el número de expediente, fecha del documento y otros similares, de forma que sólo el poseedor de una copia verificable pueda conocer el correspondiente código y acceder a través del mismo al documento electrónico auténtico.

3. En cada página de la copia verificable se incluirán el código seguro de verificación, la fecha de creación de la copia verificable, el número de página y el número total de páginas de la copia verificable.

4. El Ayuntamiento de Murcia velará por que una vez emitidas las copias verificables, el documento electrónico auténtico permanezca disponible para la ulterior validación de aquéllas durante todo el tiempo en el que deban surtir efectos.

5. Para la realización de copias en papel de documentos electrónicos auténticos, se imprimirá la copia verificable. A estos efectos, el código seguro de verificación será garantía suficiente de su autenticidad.

Artículo 50. Finalidad de copias y competencia para su realización.

1. El personal del registro podrá realizar copias electrónicas auténticas de documentos en soporte papel, las cuales estarán destinadas en todo caso a su utilización por el Ayuntamiento de Murcia.

2. El personal de las respectivas unidades administrativas del Ayuntamiento de Murcia podrá realizar copias electrónicas auténticas y copias verificables de los documentos electrónicos auténticos obrantes en los expedientes de su competencia o cuando las copias fueren precisas para el ejercicio de sus funciones, y siempre que la finalidad de la copia sea su utilización en el seno del Ayuntamiento de Murcia.

3. El Ayuntamiento de Murcia determinará las unidades administrativas y los miembros de su personal habilitado para la emisión de copias electrónicas auténticas y copias verificables, en formato electrónico o en soporte papel, de documentos electrónicos auténticos que obren en sus archivos, cuando el destino de aquéllas sea su remisión a los ciudadanos o a otras administraciones públicas.

4. Las tareas de copiado de un número elevado de documentos podrá ser encomendadas a terceros, debiendo los pliegos de prescripciones técnicas del contrato especificar claramente las garantías técnicas y jurídicas del procedimiento a seguir, y siempre que se adopten las medidas adecuadas de supervisión y auditoría para garantizar la fiabilidad de los resultados obtenidos.

Artículo 51. Destrucción de documentos originales en soporte papel.

1. El Archivo Municipal, de oficio o a instancia del órgano administrativo o entidad correspondiente, podrá destruir los documentos originales en papel, y siempre que se cumplan todas las siguientes condiciones:

a) Que se haya realizado una copia electrónica auténtica del documento original en papel conforme a los procedimientos regulados en esta ordenanza.

b) Que la copia electrónica auténtica sea objeto de conservación con arreglo a lo dispuesto en esta ordenanza.

c) Que no exista acuerdo municipal relativo a la necesidad de conservar el documento original, en papel por razón de su valor histórico-artístico con su valoración expresa en tal sentido.

2. El archivo municipal controlará el proceso de destrucción y documentará su realización efectiva mediante acta firmada por el archivero con expresión de la fecha, documentación destruida y medio de destrucción.

3. La destrucción también podrá encomendarse a terceros, en cuyo caso deberá efectuarse conforme a las instrucciones técnicas establecidas al efecto, emitiéndose por la entidad colaboradora un certificado en el que conste la fecha de destrucción, la cantidad y el tipo de documentación destruida y el compromiso sobre la imposibilidad de reconstrucción o lectura de la misma. Este certificado, validado por el archivero, podrá sustituir a la evidencia documental prevista en el párrafo anterior.

CAPITULO SEPTIMO

Gestión y Conservación de los documentos

Artículo 52. Conservación y destrucción de los documentos

1. Los documentos electrónicos generados por el Ayuntamiento de Murcia, así como aquellos que hayan sido recibidos originariamente en formato electrónico a través del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Murcia o hayan sido aportados en comparecencia personal, pasarán a formar parte del patrimonio documental municipal, debiendo ser objeto de conservación con arreglo a lo dispuesto en la normativa de aplicación.

2. Serán objeto de conservación los documentos y la totalidad de sus metadatos, así como las firmas electrónicas originales y los sellos de tiempo, junto a los elementos de contexto que permitan su verificación ulterior. Las firmas y sus elementos anexos se podrán conservar separados de los documentos electrónicos, en una plataforma específicamente destinada a este fin, siempre que se mantenga la vinculación entre todos los componentes.

3. Los documentos administrativos correspondientes a procedimientos no terminados se conservarán en la plataforma de tramitación electrónica. Desde su incorporación a la misma, cada documento tendrá asociado una única unidad responsable del mismo. La unidad administrativa responsable de un expediente lo será también de todos los documentos integrados en el mismo.

4. Transcurrido un año desde la terminación del expediente, salvo que en el catálogo unificado de procedimientos se fije un plazo distinto para una determinada clase de procedimientos, se dará traslado del expediente al archivo electrónico, momento a partir del cual corresponderá a éste las responsabilidades de custodia y conservación documental.

5. El Ayuntamiento de Murcia podrá destruir los documentos electrónicos siguiendo los procedimientos previstos para la destrucción de documentos por el archivo municipal y, cuando contengan datos de carácter personal, con las garantías establecidas en la normativa de protección de datos de carácter personal.

Artículo 53. Acceso a los expedientes y documentos electrónicos.

1. Los miembros de la unidad administrativa, responsable de un documento o expediente estarán autorizados para el acceso a su contenido y serán los únicos habilitados para la realización de operaciones sobre los mismos.

2. Cuando los documentos electrónicos pertenezcan a expedientes no terminados, se permitirá el acceso a todas las unidades que deban intervenir en su tramitación.

3. El acceso de los interesados a los documentos electrónicos correspondientes a expedientes no terminados podrá ser automático cuando en los metadatos del documento conste que puede permitirse el acceso inmediato al mismo. Cuando los metadatos correspondientes no hayan sido cumplimentados o indiquen la no procedencia del acceso inmediato al documento, se deberá cursar la oportuna solicitud para su resolución por parte del órgano o unidad responsable del documento.

4. Los documentos electrónicos relativos, a procedimientos ya terminados, siempre que no se vean afectados por las limitaciones previstas en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, podrán ser objeto de libre acceso por los ciudadanos. Siempre que los

recursos del Ayuntamiento lo permitan, se establecerán los medios para que los metadatos de los documentos electrónicos informen la presencia o ausencia de restricciones para el acceso, de modo que en el segundo caso la consulta del documento por los ciudadanos pueda ser inmediata.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores, los ciudadanos y demás administraciones públicas podrán solicitar el acceso a un documento o expediente electrónico a la unidad administrativa responsable del mismo.

Cuando la solicitud sea aceptada, así como en los casos en los que el mencionado artículo 37 de la Ley 30/1992 reserve el acceso a las personas que cumplan determinadas condiciones, se podrá poner el documento o expediente electrónico a disposición por medios electrónicos, pero se requerirá siempre la previa identificación de quién realice el acceso.

6. Los órganos y unidades administrativas con funciones de información a los ciudadanos y de control e inspección general, podrán acceder a los documentos y expedientes en la medida en que resulte necesario para el ejercicio de sus competencias. Asimismo, cuando medie una causa legítima, la unidad responsable podrá permitir a otras unidades administrativas del Ayuntamiento de Murcia la consulta del expediente o documento.

Artículo 54. Creación y finalidad del archivo electrónico.

1. Se crea el archivo electrónico del Ayuntamiento de Murcia, dependiente del Archivo Municipal y con el soporte técnico del órgano competente en materia de tecnología.

2. La finalidad del archivo electrónico del Ayuntamiento de Murcia es la recepción, almacenamiento, preservación y consulta de documentos electrónicos, garantizando la autenticidad, integridad, confidencialidad, conservación, disponibilidad, trazabilidad y custodia de los mismos, así como la no obsolescencia de los soportes y aplicaciones utilizados.

3. El archivo electrónico del Ayuntamiento de Murcia se divide en dos unidades:

a) El archivo de gestión, que conserva los documentos de archivo a partir del momento en que son transferidos desde la plataforma de tramitación y mientras mantienen su valor para la gestión administrativa.

b) El archivo central, que conserva los documentos de archivo una vez decaído su valor para la gestión administrativa, y se encarga de su preservación y conservación a largo plazo.

Artículo 55. Firmas de custodia.

1. Con el fin de garantizar la autenticidad e integridad del archivo, cabrá realizar las firmas de custodia sobre los documentos de archivo, individual o conjuntamente. Para extender el periodo de validez de las firmas de custodia cabrá realizar un sellado periódico de las mismas, mediante la actualización de los sellos de tiempo.

2. El archivo electrónico registrará en los metadatos la incorporación de firmas de custodia y los procesos de resellado de las mismas; identificando las firmas electrónicas avanzadas utilizadas e incluyendo la versión de la declaración de prácticas de certificación del prestador de servicios de certificación que estuviera vigente en el momento de la firma.

3. El archivo municipal utilizará sellos electrónicos del Ayuntamiento de Murcia en las operaciones descritas en este artículo y para cualesquiera otras funciones del archivo electrónico que precisen de la generación de firmas electrónicas avanzadas en procesos automatizados.

4. Las operaciones descritas en este artículo se realizarán sin perjuicio de las operaciones de resellado que se puedan llevar a cabo en la plataforma destinada a la conservación de las firmas de los documentos electrónicos para preservar la validez de éstas.

TITULO III
REGISTRO ELECTRONICO Y ACTOS DE COMUNICACION
CAPITULO PRIMERO

Registro Electrónico del Ayuntamiento de Murcia

Artículo 56. Creación y naturaleza del Registro Electrónico.

1. Se crea, como registro auxiliar del Registro General, el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Murcia.

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

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

4. El Registro Electrónico estará exclusivamente habilitado para la recepción de documentos electrónicos dirigidos a los órganos y unidades administrativas del Ayuntamiento de Murcia, así como para la remisión por éstas de documentos electrónicos a los ciudadanos.

5. No obstante, se establecerán las condiciones organizativas y técnicas que posibiliten la interconexión del Registro Electrónico con otros registros administrativos, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 18 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el Libre Acceso a las Actividades de Servicios y su ejercicio, así como a los eventuales convenios que se puedan firmar con otras administraciones públicas.

Artículo 57. Gestión del Registro Electrónico.

Las unidades administrativas a cargo del sistema de registro serán responsables de la supervisión de los documentos recibidos en el registro electrónico y, en su caso, de: la clasificación, asignación de destino, incorporación de metadatos y otras operaciones que proceda realizar, con el apoyo en los aspectos técnicos del órgano competente en materia de tecnología.

Artículo 58. Información a los usuarios.

1. En la operatoria para el acceso al registro electrónico, se informará a los ciudadanos, directamente o mediante enlaces a otras zonas, de la sede electrónica donde se recoja la información de los siguientes aspectos:

a) La fecha y hora oficial.

b) Los requisitos técnicos para el acceso y la utilización del registro electrónico.

c) Los sistemas de firma electrónica y clases de certificados electrónicos admitidos y los prestadores de servicios de certificación que los expiden.

d) La relación actualizada de procedimientos y trámites electrónicos disponibles, los formularios correspondientes a los mismos y los documentos susceptibles de ser presentados.e) El estado de funcionamiento del sistema y, en su caso, las paradas técnicas previstas. En los supuestos de interrupción no planificada, y siempre que sea posible, el usuario visualizará un mensaje que comunique tal circunstancia.

2. En los casos en los que se exija a los usuarios el empleo de determinados formularios o programas informáticos, éstos estarán accesibles en la operatoria del Registro. En particular, cuando se aporten documentos electrónicos en un formato no preservable de forma previa a la entrega.

Artículo 59. Requisitos para la admisión de los documentos.

1. En cada presentación ante el Registro Electrónico, deberá figurar al menos un documento de presentación, que estará firmado mediante una o varias firmas electrónicas avanzadas, las cuales deberán estar respaldadas por certificados que hayan sido admitidos por el Ayuntamiento de Murcia para su empleo en los procedimientos administrativos electrónicos de su competencia, de acuerdo con lo previsto en la presente ordenanza. La validez de estas firmas, verificada en el momento de la recepción, será requisito necesario para la admisión de los documentos presentados.

2. El documento de presentación podrá ir acompañado de otros documentos electrónicos anexos, debiéndose hacer constar expresamente en el documento de presentación el compromiso sobre su autenticidad 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 de registro obtenido en la presentación que dio inicio al expediente.

Artículo 60. Cómputo de plazos.

1. A efectos del cómputo de plazos para su cumplimiento por los interesados, serán considerados días inhábiles los así declarados para todo el territorio nacional, para la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y para el municipio de Murcia.

2: Se publicará en la sede electrónica el calendario de días inhábiles.

3. El inicio del cómputo de los plazos que afecten al Ayuntamiento de Murcia vendrá determinado por la fecha y hora de presentación de cada documento en el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Murcia.

Artículo 61. Registro de entrada de documentos.

1. En cada acto de presentación documental, y tras haber comprobado la firma o firmas electrónicas del documento de presentación y la validez de los certificados que las respalden, el Registro Electrónico admitirá los documentos practicando el oportuno asiento de entrada. La operatoria del registro comprobará también las firmas de los documentos electrónicos auténticos anexos al documento de presentación, si los hubiere. Se conservarán todas las firmas, junto a los certificados que las respalden y las diligencias de validación obtenidas en la consulta al directorio de certificados revocados del prestador de servicios de certificación.

2. A continuación se generará un acuse de recibo, firmado con un sello electrónico, que contendrá una copia del documento de presentación, el número de entrada en el registro electrónico, la fecha y hora de presentación efectiva del documento, los datos de identificación del firmante o firmantes del documento de presentación y, en su caso, la relación de los documentos anexos. El acuse de recibo será puesto inmediatamente a disposición del presentante, quién podrá recibir o descargarse una copia verificable del mismo.

3. Cuando en la presentación se utilice un formulario, se podrá incluir en el acuse de recibo la identificación del tipo de documento presentado, la del órgano o unidad administrativa de destino y la descripción sucinta del procedimiento a que se refiere. Si el escrito da inicio a un nuevo procedimiento, se podrá dar además información sobre los plazos para la tramitación, el sentido del silencio administrativo y, si se asigna en el mismo acto, el número de expediente.

4. Cuando el documento pueda ser asignado a alguna de las categorías predefinidas en el catálogo unificado de procedimientos, se completarán los metadatos con los valores definidos en el mismo. En caso contrario, los cumplimentará el personal del registro, el cual designará en su caso, el órgano o unidad de destino.

5. Una vez completados los metadatos, automáticamente o con la intervención del personal del registro, se reenviarán inmediatamente los documentos admitidos a sus destinatarios.

Artículo 62. Registro de salida de documentos.

1. Las unidades administrativas del Ayuntamiento de Murcia presentarán en el Registro Electrónico los documentos electrónicos auténticos que vayan a ser remitidos a otras Administraciones públicas o a los ciudadanos, y aquéllos otros que disponga la normativa aplicable.

2. El Registro Electrónico comprobará las firmas electrónicas de los documentos presentados y la validez de los certificados que las respalden, y practicará el oportuno asiento de salida.

3. Una vez puesto un documento electrónico a disposición de los destinatarios, en caso de la notificación, por medios electrónicos, o del correspondiente servicio de notificaciones, en los demás casos, se enviará al remitente un justificante de este hecho, firmado con un sello electrónico y que contendrá el número de salida, la fecha y hora de la puesta a disposición la forma de comunicación

o notificación, los datos de identificación del destinatario y del firmante o firmantes del documento y, en su caso, la relación de los documentos anexos.

Artículo 63. Denegación del registro.

1. El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Murcia rechazará toda presentación que no esté respaldada por una firma electrónica válida, según los criterios definidos en esta ordenanza, así como aquéllas que contengan ficheros cuyo formato no se ajuste a las especificaciones técnicas del Registro o que presumiblemente puedan contener código malicioso 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 municipales.

2. En los casos previstos en el apartado anterior, así como cuando se detecten anomalías técnicas en la transmisión telemática de los documentos electrónicos, el Registro Electrónico 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 en un fichero al efecto.

CAPITULO SEGUNDO

APORTACION PRESENCIAL DE DOCUMENTOS

Artículo 64. Presentación de documentos electrónicos de forma presencial.

1. El Ayuntamiento de Murcia podrá admitir la presentación de documentos electrónicos en los registros presenciales, siempre que se entreguen en un medio de almacenamiento generalmente utilizado, y que sean fácilmente localizables en el mismo y en el formato estandarizado. Previamente, tanto el medio de almacenamiento como los propios documentos electrónicos serán analizados para garantizar la ausencia de código malicioso o susceptible de afectar a la integridad o seguridad de los sistemas de información municipales.

2. El personal del registro que reciba los documentos procederá a la presentación de los mismos utilizando la aplicación del registro. Cuando sea precisa la firma del documento de presentación, el presentante, si dispone de medios de identificación y autenticación, realizará la presentación por sí mismo utilizando la aplicación del registro, en caso contrario, podrá ser sustituido del modo descrito en la presente ordenanza.

3. Cuando el presentante aporte la copia electrónica de un documento auténtico y presente el original o una copia auténtica en soporte papel para su cotejo, el personal del registro podrá autenticar la copia electrónica aportada y proceder seguidamente a su presentación. En el caso de que con la copia electrónica aportada no quedara garantizada la calidad y uniformidad exigida para los procedimientos de digitalización de documentos, se escaneará el documento original o la copia auténtica en soporte papel.

Artículo 65. Presentación de documentos en soporte papel.

1. Cuando se presenten en el registro documentos en soporte papel, el personal del mismo realizará copias electrónicas auténticas de los mismos, según lo previsto en la presente ordenanza, y procederá a la presentación de las mismas a través de la aplicación del registro, siguiendo el procedimiento previsto en el artículo anterior.

2. En este caso, así como en supuesto del apartado tercero del artículo anterior, los documentos en soporte papel podrán ser devueltos al presentante, salvó que la normativa reguladora del procedimiento disponga lo contrario.

Artículo 66. Presentación de documentos complementarios.

La aportación de documentación relativa a un expediente iniciado a instancia de parte a través del registro electrónico y que no pueda ser objeto de presentación en el mismo, por razones técnicas o por ser preciso el cotejo con el original, podrá realizarse mediante presentación en los registros presenciales. En este caso, se tendrá como fecha de inicio del procedimiento la de la presentación inicial en el registro electrónico, siempre que la presentación de los documentos complementarios se haga dentro del plazo previsto para la admisión del escrito inicial o en el dado para la subsanación de defectos.

Artículo 67. Presentación de documentos por medios alternativos al registro.

1. Cuando de acuerdo con lo previsto en el párrafo 4 del artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas del Procedimiento Administrativo Común, se presenten documentos por medios ajenos al Registro del Ayuntamiento de Murcia, éste procederá en el momento de su recepción de acuerdo con lo dispuesto en los artículos anteriores, adoptando las medidas necesarias para que las fechas que se incorporen a sus sistemas de gestión sean las correspondientes a las de presentación originaria.

2. Los interesados podrán aportar documentos a un expediente ya iniciado directamente ante la unidad responsable del mismo, en las formas previstas en los artículos 64 y 65, procediendo el empleado municipal que los reciba a su registro mediante la opción prevista al efecto en la plataforma de tramitación.

CAPITULO TERCERO COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

Artículo 68. Envío de comunicaciones por vía electrónica.

1. Para la prestación de servicios a la ciudadanía, el Ayuntamiento de Murcia podrá remitir comunicaciones mediante el envío de correos electrónicos o mensajes SMS, MMS o similares si se habilita esta opción, a la dirección o número de teléfono previamente facilitados.

2. Cuando las comunicaciones mencionadas en el párrafo anterior se envíen de forma masiva o periódica, el Ayuntamiento de Murcia deberá recabar el consentimiento para el envío de dichos mensajes y facilitar un medio sencillo y gratuito para la revocación de dicho consentimiento, sobre el que se informará expresamente en el caso de los mensajes electrónicos.

3. Cuando la operatividad esté y las características así lo aconsejen, los mensajes podrán ir firmados con un sello electrónico del Ayuntamiento de Murcia en el caso de envíos masivos, o con un certificado de empleado cuando una persona física responda específicamente de su contenido.

Artículo 69. Forma de notificación.

1. Los documentos en virtud de los cuales se dé inicio a un procedimiento a instancia de parte contendrán un apartado en el que el interesado elegirá expresamente la opción preferida para la práctica de las notificaciones en ese procedimiento concreto. Cabrá la posibilidad de cambiar esta opción en la carpeta del ciudadano en cualquier momento de la tramitación del procedimiento.

2. La carpeta del ciudadano permitirá asimismo optar por una forma de notificación para su aplicación en todos los eventuales procedimientos en que el interesado sea parte.

Artículo 70. Notificaciones electrónicas.

1. Las notificaciones electrónicas son documentos electrónicos auténticos firmados con un sello electrónico del Ayuntamiento de Murcia, sin perjuicio de las firmas electrónicas que, en su caso, puedan llevar incorporadas los documentos anexos a las mismas.

2. El Ayuntamiento de Murcia conservará las notificaciones electrónicas y, cuando su comunicación al interesado se realice por medios electrónicos, pondrá a su disposición un duplicado, cuya autenticidad podrá verificarse en la propia carpeta del ciudadano, así como una, copia verificable, que el destinatario podrá descargar, conservar e imprimir. Cuando la notificación se practique en, soporte papel, el Ayuntamiento de Murcia remitirá al interesado una copia verificable impresa.

Artículo 71. Práctica de la notificación por medios electrónicos.

1. El Ayuntamiento de Murcia remitirá las notificaciones por medios electrónicos a quienes hayan optado por esta forma de notificación y a quienes, según lo dispuesto en esta ordenanza, estén obligados a la utilización de medios electrónicos en sus comunicaciones con aquél.

2. Una vez practicado el asiento de salida, la puesta a disposición se realizará en la carpeta del ciudadano del destinatario.

3. En el momento de la puesta a disposición de la notificación se enviará al destinatario un aviso a través de, al menos, uno de los sistemas de comunicaciones previstos en el artículo 69 de esta Ordenanza. El aviso de notificación tendrá un enlace a la carpeta del ciudadano del destinatario de la notificación. A los efectos de lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 28 de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, la puesta a disposición de la notificación se entenderá cumplida con el envío de este aviso.

4. En la carpeta del ciudadano se mostrará de forma destacada la existencia de notificaciones pendientes, indicándose asimismo claramente que el acceso al documento implica la notificación de su contenido.

5. Como paso previo a la visualización del contenido de la notificación, el destinatario deberá firmar una acuse de recibo con una firma electrónica avanzada. El acuse de recibo será enviado al órgano administrativo o entidad remitente de la notificación para su incorporación al expediente correspondiente. A los efectos previstos en el apartado 3 del artículo 28 de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, el acceso al contenido de la notificación se entenderá producido en el momento de la firma del acuse de recibo.

6. La operatoria de notificaciones permitirá al destinatario visualizar la notificación y, en su caso, los documentos adjuntos, verificar las firmas electrónicas que los acompañen y descargar todo ello en un terminal.

Artículo 72. Comunicaciones Interiores.

1. Con carácter general, las comunicaciones entre órganos y unidades administrativas del Ayuntamiento de Murcia se efectuarán utilizando medios electrónicos específicamente habilitados para ello y de acuerdo con las instrucciones dictadas al efecto, sin necesidad de intervención del sistema de registro del Ayuntamiento de Murcia.

2. El catálogo unificado de procedimientos indicará los requisitos formales precisos en cada acto de comunicación asociado a un procedimiento, y la plataforma de tramitación electrónica guardará constancia conforme a estas especificaciones.

3. Las comunicaciones distintas a las contempladas en el apartado anterior se efectuarán preferentemente a través de notas internas y, cuando a juicio del órgano o unidad remitente sea precisa la constancia de la recepción de la comunicación por el órgano o unidad destinataria, se solicitará de ésta el oportuno acuse de recibo, el cual deberá ser elaborado en el acto, firmado con un sello electrónico del órgano o unidad destinataria o con la firma electrónica avanzada de uno de los miembros de ésta, según proceda, y enviado al remitente por el mismo medio por el que se recibió la comunicación.

TITULO IV TRAMITACION ELECTRONICA DE PROCEDIMIENTOS

Artículo 73. Formación de expedientes electrónicos.

1. Los documentos correspondientes a un determinado procedimiento se agruparán en un expediente electrónico, al que se unirán secuencialmente conforme vayan siendo generados o recibidos por el Ayuntamiento de Murcia.

2. Los expedientes electrónicos dispondrán de un conjunto de metadatos, entre los que se encontrará un código identificativo único que será constante a lo largo de toda la vida del expediente.

3. Todos los expedientes electrónicos dispondrán de un índice electrónico, al que se incorporarán todos los documentos unidos al mismo por estricto orden de llegada, y cuya autenticidad e integridad se garantizarán mediante una firma electrónica avanzada, realizada con un sello electrónico del Ayuntamiento de Murcia.

4. Una vez incorporado un documento electrónico auténtico a un expediente electrónico no podrá ser modificado o eliminado bajo ningún concepto.

Artículo 74. Requisitos de los procedimientos administrativos electrónicos.

1. En los procedimientos tramitados en soporte electrónico se garantizará la identificación y el ejercicio de la competencia por parte del órgano reconocido como competente en cada caso.

2. Los actos administrativos y las resoluciones dictadas por el Ayuntamiento de Murcia y las comunicaciones con los ciudadanos realizadas por medios electrónicos deberán cumplir con los requisitos de seguridad, integridad y conservación previstos en la artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como los previstos en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

3. La plataforma de tramitación deberá garantizar el control de los plazos, la constancia de la fecha y la hora de las actuaciones y la identificación de los responsables de éstas, así como el respeto al orden de tramitación de los expedientes.

4. La plataforma de tramitación avisará a sus usuarios, del transcurso de los plazos correspondientes al procedimiento, no pudiendo realizarse ninguna acción de forma automatizada debida al vencimiento de éstos.

5. La plataforma de tramitación distinguirá los perfiles de usuario que sean precisos para la adecuada ordenación de las funciones de los intervinientes en la tramitación, delimitando en función de éstos las operaciones a realizar sobre los expedientes.

6. Los órganos administrativos deberán garantizar que los derechos de audiencia a los interesados y de información pública se puedan ejercer, cuando proceda, a través de medios electrónicos.

Artículo 75. Información a los interesados.

1. Los interesados, previa identificación, podrán obtener información sobre el estado de tramitación de los procedimientos administrativos en los que sean parte. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá, en todo caso, la relación de los actos de trámite realizados, con indicación de su contenido y de la fecha en que se dictaron. Cuando los metadatos de los documentos electrónicos del expediente así lo indiquen, de acuerdo con la presente ordenanza, se permitirá además el acceso al contenido de los mismos.

2. El Ayuntamiento podrá remitir al interesado avisos sobre el estado de la tramitación a través de los medios de comunicación previstos en la presente ordenanza.

Artículo 76. Iniciación de procedimientos electrónicos a instancia de parte.

1. Los procedimientos administrativos podrán ser iniciados a instancia de parte mediante la presentación en el registro electrónico de un documento de iniciación, que podrá ser una solicitud, comunicación o declaración responsable. A tal efecto, el Ayuntamiento de Murcia pondrá a disposición de los interesados los formularios correspondientes a los distintos procedimientos definidos en el catálogo unificado de procedimientos, y para los demás casos, un formulario de carácter genérico denominado instancia general.

2. La instancia general se deberá firmar siempre con una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido. En los demás formularios cabrá utilizar otros medios de identificación y de acreditación de la voluntad, en función de lo establecido en el catálogo unificado de procedimientos, y siempre que se cumpla con lo previsto en el artículo 70 de la Ley 30/1992, RJPAC.

Artículo 77. Instrucción de procedimientos electrónicos modelizados.

1. Se entiende por procedimientos electrónicos modelizados, aquéllos cuya definición se ha introducido en la plataforma de tramitación de forma que ésta contiene el flujo básico del procedimiento, con todos los trámites del mismo y los plazos correspondientes, así como las plantillas de los informes y resoluciones relativas al procedimiento.

2. El documento de iniciación de un procedimiento modelizado requerirá al presentante la aportación de todos los documentos necesarios, aunque podrá tramitarse faltando alguno de ellos, siempre que éstos no sean requisito imprescindible para la admisión. En este supuesto, la plataforma avisará a los tramitadores de la falta de documentos, al efecto de requerir al ciudadano la correspondiente subsanación. Asimismo, podrá incluirse en el acuse de recibo que se expida al presentante un aviso con la relación de documentos que falten, aunque éste no tendrá efectos de notificación.

3. Una vez admitido el documento de iniciación, cuando el procedimiento lo permita en función de lo dispuesto en el catálogo unificado de procedimientos, el procedimiento se iniciará automáticamente; asignando la plataforma de tramitación un número al expediente, completando los metadatos que correspondan y remitiendo el escrito de iniciación y los documentos que lo acompañan al órgano o unidad administrativa competente para la instrucción. El número de expediente podrá incluirse en el acuse de recibo expedido al presentante, comunicándose en caso contrario a los interesados en el primer acto de comunicación a qué de lugar el procedimiento.

4. El expediente será asignado a uno de los miembros de la unidad administrativa competente, que se encargará de la realización del trámite. Una vez se dé por finalizado éste, el responsable de la unidad u otro miembro de la misma competente para ello, firmará con una firma electrónica avanzada el acto o resolución correspondiente al trámite, el cuál será conservado en el expediente, y la tramitación seguirá automáticamente el flujo previamente definido, comenzando el siguiente paso en la unidad administrativa correspondiente.

5. En el supuesto que el órgano o unidad administrativa competente considere preciso añadir alguna, tarea al procedimiento modelizado, podrá hacerlo a través de la propia plataforma de tramitación, quedando constancia en ésta de tal circunstancia.

Artículo 78. Instrucción de procedimientos electrónicos no modelizados.

1. Los procedimientos no modelizados son aquéllos en los que no existe una definición previa de trámites, documentos y otros aspectos esenciales de los mismos. En estos procedimientos, el documento de presentación permitirá anexar todos los documentos que el presentante considere oportunos, debiendo éste etiquetarlos con una descripción expresiva de su naturaleza y contenido.

2. Una vez recibida el documento de presentación, la unidad competente lo examinará y lo asignará a la unidad administrativa que a su juicio resulte competente.

3. Una vez calificada la naturaleza del procedimiento, el órgano o unidad administrativa competente dará inicio al mismo, asignándole un número de expediente y completando los metadatos de éste. Cuando el documento de presentación no dé lugar al inicio de un procedimiento y no proceda a realizar ninguna tarea, en virtud del mismo se archivará directamente. En caso de que proceda la realización de una o más tareas, se ejecutan éstas y se archivará su resultado, iniciándose expresamente en la plataforma de tramitación la finalización de las tareas derivadas, del documento cuando ésta se produzca.

4. Para la tramitación del expediente se procederá del modo visto en el apartado cuarto del artículo anterior y una vez finalizado un trámite, se definirá manualmente el siguiente.

Artículo 79. Elaboración de notificaciones.

1. Cuando sea preciso notificar un acto del procedimiento, se elaborará la notificación sobre la base de las plantillas contenidas en la plataforma de tramitación. Dicha plataforma incluirá automáticamente como destinatarios de la notificación a los interesados en el procedimiento en cuestión, pudiéndose añadir más destinatarios si así se considera oportuno.

2. Una vez elaborada la notificación, ésta será enviada al registro por la plataforma de tramitación, y será puesta a disposición de los destinatarios por medios electrónicos o bien remitida al correspondiente servicio de notificaciones según corresponda de acuerdo con lo previsto en el artículo 69 de esta Ordenanza.

3. Cuando la notificación se practique por vía postal o de modo presencial, se incorporará al expediente electrónico la copia electrónica auténtica del documento justificante en soporte papel, y cuando se practique por medios electrónicos, se unirá el acuse de recibo electrónico firmado por el destinatario.

4. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el párrafo tercero del artículo 28 de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en los supuestos de rechazo de la notificación cabrá recurrir a la publicación de ésta en el tablón de edictos electrónicos del Ayuntamiento de Murcia.

5. Cuando la notificación de una determinada actuación municipal no sea legalmente exigible, el Ayuntamiento de Murcia podrá comunicarse con los interesados utilizando los medios previstos en el artículo 68 de la presente ordenanza.

Artículo 80. Terminación de procedimientos electrónicos.

1. El procedimiento electrónico terminará por resolución que ponga fin al mismo, por desistimiento o renuncia del interesado o por caducidad del expediente. En todo caso, la terminación deberá hacerse constar expresamente en la plataforma de tramitación y en los metadatos del expediente, a los efectos previstos en esta ordenanza y, en particular, para la apertura

del acceso a la ciudadanía al expediente y para el cómputo del plazo para traslado del mismo al archivo.

2. Cuando sea preceptivo el traslado de documentos del expediente y, en particular, de los que deban figurar en los libros de resoluciones y en los libros de actas, éste se practicará mediante la remisión de notificaciones por medios electrónicos a los órganos, unidades o Administraciones públicas destinatarias.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS.

Primera. Procedimientos en curso.

Esta Ordenanza se aplicará únicamente a los procedimientos iniciados con posterioridad a su entrada en vigor.

Segunda. Adaptación de operatorias electrónicas que no se ajusten a la Ordenanza.

Aquellas operatorias electrónicas que en el momento de entrada en vigor de esta Ordenanza se estén realizando de un modo distinto al previsto en la misma, deberán adaptarse a sus disposiciones en un plazo no superior a dos años. El órgano competente en materia de tecnología elaborará un plan para la adaptación, determinando las medidas necesarias y el plazo estimado para su implementación.

DISPOSICIONES FINALES.

Primera. Adaptación de la normativa municipal.

El Ayuntamiento de Murcia adaptará la normativa municipal a las previsiones de esta ordenanza en el plazo de dos años desde la entrada en vigor de la misma.

Segunda. Habilitación para determinadas funciones.

En los supuestos de presentación de documentos en el Registro, los empleados municipales asignados al mismo estarán habilitados para suplir con sus propios medios de identificación y autenticación a los ciudadanos, según lo dispuesto en la presente ordenanza, y para la realización de copias electrónicas auténticas. Los demás empleados municipales estarán habilitados para dichas funciones siempre que los documentos tengan como destino los expedientes de los que sea responsable el órgano o unidad administrativa a la que pertenezca.

Tercera. Vigencia.

La presente ordenanza entrará en vigor seis meses después de su publicación.