



ORDENANZA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

SUMARIO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

CAPITULO PRIMERO: Disposiciones generales

- Artículo 1: Objeto
- Artículo 2: Ámbito de aplicación subjetivo.
- Artículo 3: Ámbito de aplicación objetivo.
- Artículo 4: Principios generales.
- Artículo 5: Protección de datos.
- Artículo 6: Régimen Lingüístico
- Artículo 7: Definiciones

CAPITULO SEGUNDO: Derechos y deberes

- Artículo 8: Derechos
- Artículo 9: Deberes

CAPITULO TERCERO: Sede electrónica

- Artículo 10: Naturaleza de la sede electrónica.
- Artículo 11: Características de la sede electrónica.
- Artículo 12: Contenido y servicios.
- Artículo 13: Seguridad en la sede electrónica.
- Artículo 14: Operatividad de la sede electrónica.
- Artículo 15: Participación ciudadana.
- Artículo 16: Tablón electrónico de anuncios.

CAPITULO CUARTO: Medios de identificación y autenticación

Sección primera: Identificación y autenticación de la ciudadanía

- Artículo 17: Firma electrónica de la ciudadanía.
- Artículo 18: Identificación y autenticación de la ciudadanía por personal funcionario.
- Artículo 19: Habilitación para la representación.
- Artículo 20: Representación de la ciudadanía por terceras personas.
- Artículo 21: Registro electrónico de representantes.

Sección segunda: Identificación y autenticación de la Administración.

- Artículo 22: Sistemas de identificación y autenticación del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.



- Artículo 23: Identificación de la sede electrónica.
- Artículo 24: Firma electrónica de la actuación administrativa automatizada.

CAPITULO V: REGISTRO ELECTRONICO.

- Artículo 25: Naturaleza del Registro Electrónico.
- Artículo 26: Funciones del Registro Electrónico.
- Artículo 27: Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico.
- Artículo 28: Documentos admisibles.
- Artículo 29: Cómputo de plazos.
- Artículo 30: Asientos electrónicos.
- Artículo 31: Anotaciones de otras comunicaciones electrónicas..

CAPITULO VI: COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ELECTRONICAS.

- Artículo 32: Comunicaciones interorgánicas e interadministrativas.
- Artículo 33: Obligación de comunicarse a través de medios electrónicos.
- Artículo 34: Comunicaciones y notificaciones electrónicas.
- Artículo 35: Práctica de las notificaciones electrónicas.
- Artículo 36: Notificación por comparecencia electrónica en la sede.

CAPITULO VII: DOCUMENTOS Y COPIAS ELECTRONICAS.

Sección primera: Documentos electrónicos.

- Artículo 37: Características del documento electrónico.
- Artículo 38: Metadatos del documentos electrónico.
- Artículo 39: Documentos electrónicos aportados por la ciudadanía.
- Artículo 40: Reproducción documentos electrónicos
- Artículo 41: Archivo y conservación de documentos electrónicos
- Artículo 42: Plazo de conservación de los documentos electrónicos.
- Artículo 43: Expediente electrónico.

Sección segunda: Copias electrónicas.

- Artículo 44: Copias electrónicas auténticas.
- Artículo 45: Copias electrónicas auténticas de documentos en soporte no electrónico.
- Artículo 46: Imágenes electrónicas aportadas por la ciudadanía.
- Artículo 47: Eliminación de documentos en soporte papel.
- Artículo 48: Obtención de copias electrónicas a efectos de compulsión.

CAPITULO VIII: GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS.

- Artículo 49: Utilización de medios electrónicos.
- Artículo 50: Iniciación del procedimiento por medios electrónicos.



- Artículo 51: Instrucción y tramitación del procedimiento por medios electrónicos.
- Artículo 52: Acceso de las personas interesadas a la información sobre el estado de tramitación.
- Artículo 53: Terminación de los procedimientos por medios electrónicos.

DISPOSICION ADICIONAL ÚNICA.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.

DISPOSICIONES FINALES.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I.

Los poderes públicos han puesto en marcha un conjunto de estrategias para el desarrollo de la administración electrónica, orientadas a fomentar nuevos canales de prestación de los servicios públicos y a estimular la participación social. El desarrollo de estas estrategias se entiende desde una perspectiva clara de mejora de la calidad del servicio público y de modernización de la Administración Pública. No constituyen por tanto un fin en sí mismo, sino que por el contrario son herramientas de cambio orientadas a dar una mayor satisfacción a la ciudadanía destinataria de los servicios. De esta forma, las nuevas tecnologías ofrecen un nuevo cauce de relación entre la Administración y la ciudadanía, complementando los de tipo presencial y telefónico.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se ha caracterizado por su impulso en la adopción de iniciativas y estrategias conducentes a un acercamiento a la ciudadanía, desde la premisa de mejora continua del servicio prestado. Ello ha sido así también en la promoción de la sociedad de la información y el conocimiento, y en la utilización intensiva de las nuevas tecnologías como instrumento para la atención a la ciudadanía, la mejora de los servicios municipales, la gestión interna y la participación en el gobierno de la ciudad.

II.

El empleo de estas nuevas tecnologías en la relación con la ciudadanía y en los procesos de modernización administrativa plantea en primer lugar la necesidad de regular la relación electrónica de la ciudadanía y las empresas con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y establecer los principios generales de actuación de la Administración Municipal, en cuanto a la prestación de servicios electrónicos. Estos aspectos constituyen el contenido de esta Ordenanza que debe permitir la implantación decidida y eficiente del servicio público mediante la utilización de medios electrónicos en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Igualmente debe dar seguridad jurídica, agilidad y eficacia a todos los procesos que se gestionen desde las diferentes áreas municipales, y facilitar servicios de información, consulta, tramitación y participación a través del canal telemático.

Esta disposición normativa tiene en cuenta el escenario legal vigente en la materia. En este sentido, ya el artículo 70.bis, introducido en la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local por la Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, contenía un mandato dirigido especialmente a los Municipios para impulsar el uso interactivo de las tecnologías de la información y la comunicación en el fomento de la participación y la comunicación con la ciudadanía, en la presentación de documentos, y en la realización de trámites administrativos y consultas.

Este mandato legal suponía la concreción, para la administración local, del recogido en el artículo 45 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ahora desarrollado en la Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, que reconoce el derecho de la ciudadanía a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, lo que por otro lado, determina como correlativa obligación de las



Administraciones Públicas la de garantizar su ejercicio, con garantía de seguridad, eficacia y validez, entre otros.

Desde un punto de vista formal, esta norma se adopta sobre la base de la potestad de autoorganización prevista para los Municipios en el artículo 4.1.a) de la citada Ley 7/85 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

III.

En base a estas disposiciones, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz aprueba esta Ordenanza para establecer el régimen jurídico de la utilización de los medios electrónicos en el desarrollo de los servicios y actuaciones que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz lleva a cabo en el ejercicio de sus competencias, así como en sus relaciones internas y externas.

La Ordenanza se estructura en ocho Capítulos, una disposición adicional, tres disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y cuatro disposiciones finales.

En el Capítulo Primero se definen el objeto y el ámbito de aplicación subjetivo y objetivo de la Ordenanza. Además, se remite a la Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en relación con los principios generales que han de regir la utilización de las tecnologías de la información por las Administraciones Públicas. En este Capítulo se regula también, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/99, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás leyes que regulan el tratamiento de la información y sus normas de desarrollo, el reconocimiento expreso del compromiso de protección de los datos, especialmente los de carácter personal, que sea necesario aportar en la relación electrónica con la Administración Municipal y el respeto al régimen jurídico de la cooficialidad lingüística.

El Capítulo Segundo recoge los derechos y deberes de la ciudadanía cuando se relacionen con el Ayuntamiento de Vitoria utilizando medios electrónicos.

El Capítulo Tercero está dedicado a la sede electrónica, abordando con detalle las cuestiones necesarias para establecer el alcance, requerimientos y contenido imprescindible de la misma, así como las garantías y prevenciones establecidas por la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Nos encontramos sin duda con "algo más" que el sitio web con el que ya cuenta la Administración Municipal, y que requiere en consecuencia una previsión normativa precisa, que establezca criterios claros a nivel técnico y jurídico.

El Capítulo Cuarto hace mención a las formas de identificación y autenticación que pueden utilizar, tanto los ciudadanos y las ciudadanas como la Administración Municipal en las relaciones establecidas por medios electrónicos, destacando la Tarjeta Municipal Ciudadana del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz como instrumento personal e intransferible que permite la identificación segura de su titular ante determinados servicios y trámites municipales.

En el Capítulo Quinto se describen la naturaleza, funciones, régimen jurídico y funcionamiento del Registro Electrónico.

El Capítulo Sexto hace referencia a las comunicaciones y notificaciones electrónicas. Se establece la posibilidad de que el Ayuntamiento establezca supuestos en los que resulte preceptivo para la ciudadanía el uso de los medios electrónicos y, dada su trascendencia, se detalla cómo ha de realizarse la práctica de las notificaciones electrónicas.

El Capítulo Séptimo se refiere a los documentos y copias electrónicas, estableciendo el régimen jurídico, tanto de los documentos y las copias que puede aportar la ciudadanía, como de los emitidos por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, además del archivo y plazo de conservación de toda la documentación generada en los procesos administrativos electrónicos y la formación del expediente electrónico.

El Capítulo Octavo recoge las peculiaridades de la tramitación electrónica relacionadas con las distintas fases de tramitación de los procedimientos administrativos.



La Ordenanza consta, por último, de una disposición adicional referente a la Tarjeta Municipal Ciudadana, así como de tres disposiciones transitorias, una derogatoria y cuatro disposiciones finales.

CAPITULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

1. Esta Ordenanza tiene por objeto establecer el régimen jurídico de la utilización de los medios electrónicos para el desarrollo de los servicios y actuaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en el ejercicio de sus competencias, así como en sus relaciones internas y externas.
2. A efectos de la presente Ordenanza se entenderá por medio electrónico, según la definición del anexo de la Ley 11/2007 de 22 de junio de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), cualquier mecanismo, instalación, equipo, o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.
3. Como consecuencia de lo anterior, esta Ordenanza:
 - a. Establece los derechos y deberes que deben regir las relaciones por medios electrónicos de la ciudadanía con la Administración Municipal.
 - b. Fija los principios generales para el impulso y el desarrollo de la Administración electrónica en el ámbito de la Administración municipal.
 - c. Regula las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos.
4. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz utilizará los medios electrónicos de acuerdo con la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que se gestionen en el ejercicio de sus competencias.

Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo.

1. Esta Ordenanza será de aplicación a las siguientes entidades que forman la Administración Municipal:
 - a. Las Áreas y Departamentos que integran el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
 - b. Los Organismos Autónomos vinculados al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
2. Esta Ordenanza será asimismo aplicable a los ciudadanos y las ciudadanas, entendiéndose como tales a las personas físicas y jurídicas cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con la Administración Municipal.
3. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz promoverá que esta Ordenanza sea adoptada, mediante la firma del oportuno convenio de colaboración por las Empresas Municipales y el resto de los organismos y entidades en la que esté representado.

Artículo 3. Ámbito de aplicación objetivo.

1. La presente Ordenanza se aplicará, en concreto, a las siguientes actividades de la Administración Municipal que se realicen por medios electrónicos:
 - a. Las relaciones con la ciudadanía que tengan carácter jurídico-administrativo.
 - b. La consulta por la ciudadanía de información pública administrativa y datos administrativos en poder del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.



- c. La realización de los trámites y procedimientos que sean habilitados para su tramitación por vía electrónica.
 - d. El tratamiento de la información obtenida por la Administración Municipal en el ejercicio de sus potestades.
2. No será de aplicación esta Ordenanza a las actividades que la Administración Municipal desarrolle en régimen de derecho privado.
3. Los principios generales contenidos en esta Ordenanza serán de aplicación a las comunicaciones y actuaciones de la ciudadanía realizadas por medios electrónicos, no sometidas al ordenamiento jurídico administrativo y, de manera especial, a la comunicación de avisos y de incidencias, la presentación de reclamaciones y quejas, la formulación de sugerencias, la realización de preguntas a los órganos municipales, las peticiones y otras formas de participación, en tanto no sean objeto de regulación específica.

Artículo 4. Principios generales.

1. La actuación de la Administración Municipal de Vitoria-Gasteiz en sus relaciones con la ciudadanía por medios electrónicos tendrá las limitaciones establecidas por el ordenamiento jurídico vigente, respetando el pleno ejercicio de los derechos que las ciudadanas y los ciudadanos tienen reconocidos, y ajustándose a los principios establecidos por la Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos en su artículo 4.

Artículo 5. Protección de datos.

1. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz garantizará la protección de la confidencialidad y seguridad de los datos de la ciudadanía en todas las actuaciones en las que utilice medios electrónicos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los Datos de Carácter Personal y en las demás leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y normas de desarrollo, así como que los datos personales recabados no se destinen a finalidad distinta de aquella para la cual se consintió el tratamiento.

Artículo 6. Régimen Lingüístico.

1. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz respetará el régimen jurídico de cooficialidad lingüística en todas las actuaciones que realice por medios electrónicos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 10/82, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera y normativa de desarrollo.
2. La persona interesada elegirá el idioma, euskera o castellano, para realizar trámites y recibir comunicaciones de la Administración Municipal. En ausencia de declaración expresa, se entenderá que ha optado por el idioma en que se haya dirigido a la Administración.
3. Se posibilitará la modificación de la opción lingüística en cualquier momento de la tramitación. En caso de modificación, se mantendrán los documentos anteriores en el idioma inicialmente elegido. Asimismo, si se opta por no aportar documentos que están en poder de la Administración Municipal, éstos se mantendrán en el idioma en que se aportaron.

Artículo 7. Definiciones.

A efectos de la presente Ordenanza, los términos que en ella se emplean tendrán el sentido que se establece en su Anexo.



CAPITULO SEGUNDO DERECHOS Y DEBERES.

Artículo 8. Derechos

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 6.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, se reconoce a la ciudadanía el derecho a relacionarse con la Administración Municipal utilizando medios electrónicos, para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos. Asimismo, las ciudadanas y los ciudadanos tienen, en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en la presente Ordenanza, los derechos recogidos en el artículo 6.2 de la propia Ley 11/2007.

2. Además, la ciudadanía tendrá los siguientes derechos:

a) A disponer de contenidos electrónicos de calidad, accesibles y comprensibles que informen sobre el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y sus servicios, y al acceso por medios electrónicos a la información generada en el conjunto de las actividades del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

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

3. a) En relación con el ejercicio del derecho a no aportar datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, reconocido en el artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007, el consentimiento necesario en el caso de datos de carácter personal se prestará de forma específica e individualizada para cada procedimiento concreto, sin que el ejercicio del derecho ante un órgano implique un consentimiento general para todos los procedimientos que aquel trámite en relación con la persona interesada.

b) En cualquier momento, las personas interesadas podrán revocar su consentimiento para el acceso a los datos de carácter personal.

c) Si el órgano administrativo que tramita el procedimiento no puede obtener los datos o documentos, lo comunicará a la persona interesada, con indicación del motivo, para que los aporte en el plazo y con los efectos previstos en la norma reguladora del procedimiento correspondiente.

d) Para facilitar el ejercicio del derecho a no aportar datos y documentos, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, promoverá la celebración de convenios con las restantes Administraciones Públicas, según lo establecido en el artículo 9 de la Ley 11/2007. En estos convenios se establecerán los procedimientos que permitan a los órganos cedentes comprobar el ejercicio del derecho respecto de los datos o documentos cuyo acceso hubiera sido solicitado. En la sede electrónica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, se publicarán los convenios, datos y documentos que se intercambian.

Artículo 9. Deberes

1. Con el fin de garantizar el buen funcionamiento y gestión de la información, comunicaciones, procesos y aplicaciones de la administración electrónica, las ciudadanas y ciudadanos estarán obligados al cumplimiento de aquellos deberes que vengan establecidos expresamente en la normativa vigente, de tal manera que se garantice el ejercicio de buena fe de los derechos de acceso electrónico, evitando un uso abusivo de los mismos.

2. Además, la ciudadanía deberá cumplir los siguientes deberes:

a) Identificarse por medios electrónicos con la Administración Municipal, cuando ésta así lo requiera.



- b) Custodiar los elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas electrónicas con la Administración Municipal.
3. La Administración Municipal velará por el cumplimiento de estos deberes, en el marco de lo previsto en la normativa aplicable y en esta Ordenanza

CAPITULO TERCERO. SEDE ELECTRÓNICA.

Artículo 10. Naturaleza de la sede electrónica.

1. Se establece como sede electrónica de la Administración Municipal de Vitoria-Gasteiz el sitio <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org>, tal y como consta en la Ordenanza Reguladora de la sede electrónica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz publicada en el BOTHA nº 8 de 19 de enero de 2011.
2. La sede electrónica de la Administración Municipal de Vitoria-Gasteiz será única para el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y sus Organismos Autónomos adscritos.
3. La sede electrónica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, estará sujeta a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.
4. La titularidad, gestión y administración de la sede electrónica corresponderá al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en el ejercicio de sus competencias. En todo caso se garantizará la identificación del titular de la sede.
5. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz limita el alcance de su responsabilidad como titular de la sede electrónica, exclusivamente a los contenidos propios de la sede de la Administración Municipal de Vitoria-Gasteiz.

En el supuesto de que la sede electrónica contenga enlaces o vínculos a sitios web cuya responsabilidad corresponda a otra Administración o a otra persona física o jurídica, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz no será responsable de la integridad, veracidad ni actualización de la información disponible en los mismos.

En tal sentido, la sede electrónica establecerá los medios necesarios para que la ciudadanía conozca si la información o servicio al que accede corresponde a la propia sede o a otra distinta.

Artículo 11. Características de la sede electrónica.

1. La publicación en la sede electrónica de informaciones y servicios, así como la tramitación de los procedimientos que en su caso se determinen, respetarán los principios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por la ciudadanía.
2. La información contenida en la sede cumplirá las disposiciones normativas vigentes en materia de bilingüismo. Se podrán incluir informaciones en otros idiomas cuando se considere de interés general.
3. Cualquier contenido de la sede electrónica tendrá una dirección/URL que comenzará necesariamente por <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org> y las posibles excepciones/extensiones se detallarán, de forma oficial, en la página de la misma sede <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/extensiones>
4. El mantenimiento y actualización de cada uno de los servicios e información contenidos en la sede electrónica, en los términos expresados en la presente Ordenanza, será competencia del Área, Departamento u Organismo Autónomo

Artículo 12. Contenido y servicios de la sede electrónica.

1. La sede electrónica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz dispondrá del siguiente contenido mínimo:



- a. Identificación de la sede electrónica y direcciones autorizadas.
 - b. Identificación del Titular de la sede y de los órganos responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma.
 - c. Identificación de los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede, con expresión en su caso de los teléfonos y oficinas a través de los cuales puede accederse a ellos.
 - d. Información necesaria para la correcta utilización de la sede e instrumentos de validación.
 - e. Información relacionada con la propiedad intelectual.
 - f. Sistema de verificación de los certificados de sede electrónica y de sellos electrónicos utilizados en la sede electrónica, que estará accesibles de forma directa y gratuita.
 - g. Relación de sistemas de identificación electrónica que sean admitidos o utilizados en la sede, así como los procedimientos para los que son válidos.
 - h. La presente Ordenanza reguladora.
 - i. Catálogo de servicios disponibles en la sede. La ciudadanía podrá realizar a través de la sede electrónica todas las actuaciones, trámites y procedimientos que se determinen en la propia sede y los que progresivamente se vayan incorporando para su gestión electrónica.
 - j. Relación de los medios electrónicos que la ciudadanía puede utilizar en cada caso en el ejercicio de su derecho a comunicarse con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, de conformidad con lo establecido en el artículo 27.4 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
 - k. Enlace al buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones.
 - l. Publicación electrónica de los actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios.
 - m. Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1. de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
 - n. Formatos y demás requisitos de las copias y documentos electrónicos presentados por la ciudadanía.
 - ñ. Decretos por los que se crean los sellos electrónicos para las actuaciones administrativas automatizadas que se determinen en el propio Decreto y que incluyan las características de los certificados.
 - o. Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
 - p. Convenios que celebre el Ayuntamiento de Vitoria con otras Administraciones para el reconocimiento de registros electrónicos, de servicios de administración electrónica y para el intercambio de datos.
 - q. Perfil del contratante.
 - r. Acceso al estado de tramitación de los expedientes.
 - s. Información relacionada con la protección de datos de carácter personal.
 - t. Cualesquiera otros servicios, procedimientos e informaciones que se incorporen, con sujeción a lo previsto en el artículo 10 de la Ley 11/2007.
2. La sede electrónica general deberá proporcionar acceso al registro electrónico del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, así como a sus normas de funcionamiento.



Artículo 13. Seguridad en la sede electrónica.

1. La sede electrónica dispondrá de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias.
2. Se tendrán en cuenta los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad, referidos en el artículo 42 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, para determinar las características y requisitos que deben cumplir los sistemas de firma electrónica y los certificados establecidos en las sedes electrónicas para la identificación y garantía de una comunicación segura.
3. La sede electrónica incluirá todos los medios técnicos precisos para permitir la comprobación de la oficialidad de la sede. En este sentido, se pondrá a disposición de la ciudadanía las instrucciones y los instrumentos precisos para la correcta identificación de la sede electrónica.

Artículo 14. Operatividad de la sede electrónica.

1. Los servicios de la sede electrónica de la Administración Municipal estarán operativos las 24 horas del día, todos los días del año. En el caso de que por razones técnicas la sede o alguno de sus servicios puedan no estar operativos, y la o las incidencias causantes resulten conocidas de antemano, se informará con la suficiente antelación, indicando los medios de consulta alternativos que estén disponibles.

En los supuestos de interrupción sobrevenida del servicio como consecuencia de incidencias imprevistas, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz adoptará las medidas técnicas que sean necesarias para asegurar el restablecimiento del servicio en el menor tiempo posible.

Tanto en los supuestos de interrupción del servicio por incidencias conocidas de forma anticipada, como en aquellos casos producidos de forma sobrevenida, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se dotará de un dominio específico <https://www.vitoria-gasteiz.net> de alcance informativo, que dirigirá a la ciudadanía en sus consultas y relaciones de tramitación.

2. Los sistemas de información que soporten la sede electrónica deberán garantizar la seguridad, disponibilidad e integridad de las informaciones que manejan. El Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad establecen las previsiones necesarias para ello.

Artículo 15. Participación ciudadana.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz fomentará la participación de la ciudadanía en la actividad administrativa a través de medios electrónicos, mediante el acceso a informaciones públicas, encuestas, sondeos de opinión y otros métodos que se determinen.

Estos instrumentos estarán disponibles en la sede electrónica, y permitirán conocer de forma más próxima la opinión ciudadana sobre el ejercicio de la actividad administrativa y el funcionamiento de los servicios públicos.

La dirección autorizada para la participación ciudadana será

<https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/participacion>

Artículo 16. Tablón electrónico de anuncios

1. La publicación de actos y comunicaciones que por disposición legal o reglamentaria deben publicarse o notificarse en el tablón de anuncios, se realizará en el tablón electrónico de anuncios al que se accederá a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, con el mismo carácter de oficialidad y autenticidad y con el mismo valor y efectos jurídicos.

La dirección autorizada para el tablón de anuncios será



[https://sedelectronica.vitoria-gasteiz.org/tablondeanuncios](https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/tablondeanuncios).

2. El tablón electrónico de anuncios del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tendrá carácter sustitutivo del tablón ordinario utilizado hasta la fecha de aprobación de esta ordenanza.
3. El acceso al tablón electrónico de anuncios no requerirá mecanismo especial alguno de acreditación de la identidad.
4. El tablón electrónico de anuncios dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, integridad y disponibilidad de su contenido, en los términos dispuestos por la Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. En especial, a los efectos del cómputo de los plazos que corresponda, se establecerá el mecanismo que garantice la constatación de la fecha y hora de publicación de los anuncios.
5. Con el fin de garantizar los principios de igualdad y no discriminación, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz habilitará puntos de acceso electrónico en los lugares que se determinen, a través de los que se podrá consultar el tablón electrónico de anuncios. En todo caso, se garantizará el acceso a todas las personas, así como la ayuda necesaria para lograr una consulta efectiva.
6. El tablón de anuncios electrónico estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que el tablón de anuncios electrónico pueda no estar operativo, se deberá informar de ello a los usuarios y usuarias con la máxima antelación posible, indicando cuales son los medios alternativos de consulta del tablón que estén disponibles.
7. Los documentos emitidos en soporte papel, se incorporarán al tablón de anuncios electrónico mediante un proceso de digitalización certificada

CAPITULO CUARTO. MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN.

Sección primera: Identificación y autenticación de la ciudadanía.

Artículo 17. Firma electrónica de la ciudadanía.

1. Las personas físicas podrán utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica en sus relaciones con la Administración Municipal a través de la sede electrónica:
 - a. Los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad.
 - b. Los sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido, admitidos por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
 - c. La Tarjeta Municipal Ciudadana del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, que permitirá a sus titulares relacionarse electrónicamente con la Administración Municipal para realizar tramitaciones en los procedimientos administrativos en los que se permita su utilización y ser objeto de la prestación de los servicios que la Tarjeta Ciudadana ofrezca.
2. Las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica podrán utilizar certificados electrónicos reconocidos de persona jurídica y de entidades sin personalidad jurídica respectivamente, y los sistemas de firma electrónica avanzada que se admitan por la Administración.
3. Se podrán utilizar otros sistemas de firma electrónica o de identificación, como la utilización de claves concertadas en un registro previo como persona usuaria, la aportación de información conocida por ambas partes, juego de barcos u otros sistemas no criptográficos, en los términos y condiciones que en cada caso se determinen. En la sede electrónica se establecerán las condiciones de uso y características de estos sistemas de firma.



4. La sede electrónica dispondrá de la dirección autorizada <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/mediosdeidentificacion>, para informar de los sistemas de identificación y autenticación admitidos y los procedimientos electrónicos para los que son válidos.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz promoverá la utilización de los medios de identificación electrónica más extendidos en el ámbito social y establecerá acuerdos con las entidades de certificación correspondientes.

5. La identificación y autenticación de la persona interesada se exigirá sólo cuando sea necesaria. El requerimiento de dicha identificación se hará en todo caso de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los Datos de Carácter Personal y en las demás leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y normas de desarrollo.

6. El uso por la ciudadanía de sistemas de firma electrónica implicará que la Administración puede tratar los datos personales consignados a los efectos de verificación de la firma.

Artículo 18. Identificación y autenticación de la ciudadanía por personal funcionario.

1. En los supuestos que para realizar cualquier operación por medios electrónicos sea necesaria la identificación o autenticación de la ciudadanía mediante algún instrumento de los que aquella no disponga, tal identificación o autenticación podrá ser realizada válidamente por una o un funcionario público, debidamente facultado para ello con carácter previo por el Órgano de Apoyo a la Junta de Gobierno Local, haciendo uso del sistema de firma electrónica del que estén dotados. Para la eficacia de esta disposición será necesaria la identificación del ciudadano o ciudadana y su consentimiento expreso, que deberá constar para los casos de discrepancia o

litigio.

2. El Órgano de Apoyo a la Junta de Gobierno Local, deberá mantener actualizado un registro de las funcionarias y funcionarios públicos que disponen de esta habilitación de identificación y autenticación que incluya el alcance de la habilitación.

Artículo 19. Habilitación para la representación.

1. La Administración Municipal podrá habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas actuaciones electrónicas en representación de las personas interesadas.

2. La habilitación requerirá la firma previa de un convenio entre el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y la corporación, asociación o institución interesada. El convenio deberá especificar los procedimientos y trámites objeto de la habilitación, y las condiciones y obligaciones aplicables tanto a la entidad firmante del convenio, como a las personas físicas o jurídicas habilitadas para la representación. Estas últimas deberán aceptar expresamente el convenio.

3. El incumplimiento de las obligaciones asumidas por las entidades firmantes del convenio, será causa de su resolución y de la anulación de las habilitaciones basadas en el mismo, previa instrucción del oportuno expediente, con audiencia de la entidad interesada. Todo ello, sin perjuicio de la exigencia de las responsabilidades que fueran procedentes.

4. Las personas físicas o jurídicas habilitadas para la representación de terceras personas, deberán ostentar la representación necesaria para cada actuación. La Administración Municipal les podrá requerir, en cualquier momento, que acrediten la representación, resultando válida la otorgada a través de los documentos normalizados aprobados por la Administración Municipal. La falta de representación suficiente dará lugar a la exigencia de las responsabilidades procedentes.

Artículo 20. Representación de la ciudadanía por terceras personas.



1. Las personas interesadas en un procedimiento, podrán otorgar representación a terceras personas para que éstas actúen en su nombre ante la Administración Municipal utilizando medios electrónicos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 30/92.
2. Podrán otorgar apoderamiento las personas físicas y jurídicas. El apoderamiento podrá ser otorgado a una o varias personas tanto físicas como jurídicas, salvo en el caso de apoderamientos para la recepción electrónica de comunicaciones y notificaciones que únicamente podrá ser otorgado a una sola persona física o jurídica.

Artículo 21. Registro electrónico de representantes.

1. Se crea el registro electrónico de representantes del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en el que constarán obligatoriamente las representaciones que las personas físicas o jurídicas otorguen a terceras personas para que éstas actúen en su nombre ante la Administración Municipal. Este registro no tiene el carácter de registro público.
2. Mediante Decreto de Alcaldía se aprobará la normativa que regule el otorgamiento de los apoderamientos, sus formas de acreditación, la modificación y revocación de poderes y el resto de cuestiones necesarias para el buen funcionamiento de este registro.

Sección segunda: Identificación y autenticación de la Administración.

Artículo 22. Sistemas de identificación y autenticación del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

1. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, podrá utilizar los siguientes sistemas para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que en su caso se produzcan:
 - a. Sistemas de firma electrónica basados en la utilización de certificados de dispositivo seguro o medio equivalente que permita identificar la sede electrónica y el establecimiento con ella de comunicaciones seguras.
 - b. Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.
 - c. Firma electrónica del personal al servicio de la Administración Municipal. Podrá utilizarse la firma electrónica basada en el DNI de la persona o se podrá proveer al personal de una firma electrónica que identifique de forma conjunta a la persona titular del puesto o cargo y al Departamento u Organismo en que presta sus servicios.
 - d. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación. Los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicaciones serán considerados válidos a efectos de autenticación e identificación de los emisores y receptores. Se garantizará a estos efectos, la seguridad del entorno y la protección de los datos transmitidos.

Mediante Decreto de Alcaldía, se deberá aprobar, cuando se trate de intercambios dentro de la Administración Municipal, la relación de emisores y receptores autorizados y la naturaleza de los datos a intercambiar. Cuando se realice el intercambio con otra Administración Pública, se deberán fijar previamente las condiciones y garantías por las que se regirá la transmisión, en el oportuno convenio al efecto.

Artículo 23. Identificación de la sede electrónica.

1. La sede electrónica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, se identificará con la aplicación conjunta de los sistemas de firma electrónica basadas en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente, entre los que se encuentra el certificado de sede, y la información general obligatoria que debe constar en las mismas de acuerdo con lo establecido en la presente Ordenanza.



2. Los certificados electrónicos de sede electrónica tendrán al menos, los contenidos siguientes:

- a. Descripción del tipo de certificado, con la denominación "sede electrónica".
- b. Nombre descriptivo de la sede electrónica.
- c. Denominación del nombre del dominio.
- d. Número de identificación fiscal de la entidad suscriptora.
- e. Unidad administrativa suscriptora del certificado.

3. El uso de los certificados de sede electrónica estará limitado a la identificación de la sede, quedando excluida su utilización para la firma electrónica de documentos y trámites.

Artículo 24. Firma electrónica de la actuación administrativa automatizada.

1. Los actos administrativos de las entidades integradas en la Administración Municipal podrán dictarse de forma automatizada entendida como aquella resultado de una aplicación informática programada para que opere automáticamente, sin que, para su generación se precise la intervención personal y directa de persona alguna, siempre y cuando se de cumplimiento a los requisitos establecidos para los actos administrativos en la normativa administrativa aplicable y en esta Ordenanza. A tales efectos, se determinará para cada supuesto, la utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:

- a) Sello electrónico del órgano o entidad de derecho público correspondiente, basado en un certificado electrónico que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
- b) Código seguro de verificación, vinculado al órgano o entidad de derecho público correspondiente y si procede, a la persona firmante del documento.

2. La creación de sellos electrónicos se aprobará mediante Decreto de Alcaldía que se publicará en la sede electrónica y que incluirá la definición del órgano responsable de su utilización, y del órgano competente para la impugnación de las actuaciones administrativas automatizadas.

3. La relación de los sellos electrónicos utilizados por la Administración Municipal, incluyendo las actuaciones en los que éstos pueden utilizarse, las características de los certificados electrónicos y los prestadores que los expiden será pública y se podrá acceder a ella en la sede electrónica. Además, mediante el acceso a la sede electrónica, se permitirá la comprobación de la integridad de los documentos que se generen electrónicamente en prueba o confirmación de aquello que conste en los registros municipales, a través de un código seguro de verificación.

4. La firma electrónica automatizada podrá aplicarse en los siguientes supuestos:

- a. Actuaciones que consistan en la comunicación o declaración de un hecho, acto o acuerdo preexistente.
- b. Actuaciones que consistan en la constatación de los requisitos previstos en la normativa aplicable o, en la posterior declaración, en su caso, de la consecuencia jurídica predeterminada.
- c. Expedición automática de recibos de presentación por el registro electrónico.
- d. Actos automáticos de impulso del procedimiento y de mero trámite.
- e. Actuaciones automatizadas de comprobación y validación.
- f. Foliado automático de expedientes electrónicos.
- g. Procesos de digitalización certificada.
- h. Otras actuaciones que así se determine mediante Decreto de Alcaldía.



CAPITULO QUINTO. REGISTRO ELECTRONICO.

Artículo 25. Naturaleza del Registro electrónico.

1. El Registro electrónico del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones que se transmitan por vía electrónica, creado por la Ordenanza Municipal Reguladora del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz publicada en el BOTHA nº 71 de 23 de junio de 2008, tiene el carácter de auxiliar y complementario del Registro General del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz de entrada y salida de documentos.
2. La responsabilidad de la gestión del Registro electrónico corresponde al Área de Gobierno municipal en la que el Alcalde-Presidente delegue la competencia correspondiente al Registro General del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
3. Los asientos del Registro electrónico, se ordenarán cronológicamente y sus anotaciones se integrarán diariamente en el sistema automatizado del Registro General.
4. El Registro electrónico tendrá carácter voluntario para la ciudadanía, excepto los supuestos de utilización obligatoria establecidos por la Ley o por las normas de creación de futuros procedimientos telemáticos en que se regule la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones a través del registro mencionado.

Artículo 26. Funciones del registro electrónico

1. El registro electrónico realizará las siguientes funciones:
 - a) La recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los trámites y procedimientos de competencia municipal que se especifiquen en el catálogo de servicios electrónicos de la sede electrónica.
 - b) La anotación de los correspondientes asientos de entrada y salida, de acuerdo con lo dispuesto en los apartados 2 y 3 del artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
 - c) La expedición de recibos acreditativos de la recepción de los documentos electrónicos presentados, en los términos previstos en esta Ordenanza.
 - d) Funciones de constancia y certificación en los supuestos de litigios, discrepancias o dudas acerca de la recepción o remisión de solicitudes, escritos o comunicaciones.
2. En la remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones que se realicen a través del registro electrónico, se adoptarán las necesarias medidas de seguridad para evitar la interceptación y alteración de las comunicaciones, los accesos no autorizados y para garantizar la protección de los datos de carácter personal.

Artículo 27. Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro electrónico

1. Las personas interesadas podrán presentar solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz durante las veinticuatro horas de todos los días del año.
2. El acceso al Registro electrónico se llevará a cabo a través de la sede electrónica.



3. El Registro electrónico se regirá por la fecha y hora oficial española, que figurará en la sede electrónica. Fecha y hora que serán las que consten a efectos de cómputo de los plazos.
4. El Registro electrónico emitirá automáticamente un justificante firmado electrónicamente mediante alguno de los sistemas de firma recogidos en el artículo 22 de esta Ordenanza, que tendrá el valor de recibo de presentación a efectos de lo dispuesto en el artículo 70.3 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.
5. Cuando por razones técnicas el registro de la solicitud se haya realizado pero la persona interesada no pueda obtener el justificante de presentación, podrá obtenerlo posteriormente en cualquier momento con el número de registro correspondiente a su solicitud.
6. Sólo cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo podrá interrumpirse, por el tiempo imprescindible, la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones. La interrupción deberá anunciarse a las potenciales personas usuarias del registro electrónico con la antelación que, en su caso, resulte posible. En supuestos de interrupción no planificada en el funcionamiento del registro electrónico, y siempre que sea posible, la persona usuaria visualizará un mensaje en que se comunique tal circunstancia.
7. La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el registro electrónico tendrá idénticos efectos que la efectuada por los demás medios admitidos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
8. La identificación y acreditación de la voluntad de las personas interesadas en acceder al registro electrónico, podrá realizarse mediante los sistemas de identificación y autenticación establecidos en el artículo 17 de esta Ordenanza que se especifiquen en la sede electrónica para cada procedimiento.
9. El sistema informático de soporte del registro electrónico informará de que la presentación de escritos de forma electrónica supone la comunicación de los datos personales a los órganos administrativos o entidades competentes para su recepción y tramitación.

Artículo 28. Documentos admisibles

1. El Registro electrónico admitirá la presentación de modelos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites de competencia municipal que se especifiquen en el catálogo de servicios de la sede electrónica.

A estos efectos, en la sede electrónica se especificará y se pondrá a disposición de las personas interesadas la relación actualizada de los correspondientes modelos electrónicos normalizados de solicitudes, escritos y comunicaciones.

La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones no asociados a procedimientos normalizados se efectuará mediante la utilización de formularios electrónicos de propósito general disponibles en la sede electrónica.

2. Los documentos que acompañen a las solicitudes, escritos y comunicaciones tendrán que cumplir las especificaciones publicadas en la sede electrónica respecto a seguridad, formatos y tamaños máximos admisibles.
3. El Registro electrónico no admitirá los escritos, solicitudes o comunicaciones que no se presenten en los modelos normalizados establecidos al efecto o que no cumplan todos los mecanismos de identificación y de acreditación de la voluntad de la ciudadanía que fije este Ayuntamiento.
4. El Registro electrónico podrá rechazar los documentos electrónicos que contengan código malicioso o dispositivo susceptible de afectar a la integridad o seguridad del sistema.

Artículo 29. Cómputo de plazos



1. A efectos de cómputo de plazo para las personas interesadas, la entrada de las solicitudes, escritos y comunicaciones recibidas en un día inhábil para el registro electrónico se entenderá efectuada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil. A estos efectos, en el asiento de la entrada se inscribirán como fecha y hora de presentación aquellas en las que se produjo efectivamente la recepción, constando como fecha y hora de entrada las cero horas y un segundo del primer día hábil siguiente.

La sede electrónica especificará el calendario anual de días inhábiles para su consulta por las personas interesadas.

1. El inicio del cómputo de los plazos que haya de cumplir la Administración Municipal vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el propio registro. En todo caso, deberá comunicarse a quien presentó el escrito, solicitud o comunicación la fecha efectiva de inicio del cómputo de plazos.
2. El Registro electrónico no realizará ni anotará salidas de escritos y comunicaciones en días inhábiles.

Artículo 30. Asientos electrónicos.

El sistema informático soporte del registro electrónico garantizará la autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación de los asientos practicados.

Artículo 31. Anotaciones de otras comunicaciones electrónicas.

La recepción y salida de documentos que se transmitan por medios electrónicos, en entornos cerrados de comunicación, o conforme a protocolos y reglas específicas establecidas, no precisará ser registrada.

CAPITULO VI. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS.

Artículo 32. Comunicaciones interorgánicas e interadministrativas.

1. Los órganos y entidades del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz utilizarán preferentemente medios electrónicos para comunicarse entre ellos y con otras Administraciones Públicas.
2. Las condiciones que regirán las comunicaciones con otras Administraciones Públicas se determinarán a través de convenios, salvo que exista una regulación expresa.

Artículo 33. Obligatoriedad de comunicarse a través de medios electrónicos.

1. Reglamentariamente, podrán establecerse los supuestos en que resulte preceptivo para la ciudadanía el uso de medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el artículo 27.6 de la Ley 11/2007. A tal fin, en el proceso de elaboración de la normativa deberá quedar acreditado que las ciudadanas y ciudadanos afectados tienen garantizado el acceso y la disponibilidad de los medios tecnológicos precisos. Esta obligación puede extenderse, en su caso, a la utilización del registro electrónico y a la práctica de notificaciones administrativas por medios electrónicos.
2. El Decreto que establezca dicha obligación especificará las comunicaciones a las que se aplique, el medio electrónico de que se trate y los sujetos obligados. Dichas normas, estarán disponibles en la sede electrónica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
3. Si no se utilizan medios electrónicos existiendo obligación de comunicarse a través de ellos, el órgano competente requerirá la subsanación.



Artículo 34. Comunicaciones y notificaciones electrónicas.

1. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, habilitará los sistemas que le permitan entablar comunicaciones y realizar notificaciones administrativas utilizando medios electrónicos, de conformidad con lo establecido en la Ley 11/2007 y en la presente Ordenanza.

2. La ciudadanía podrá elegir el canal de comunicación con la Administración, salvo la excepción prevista en el punto primero del artículo anterior o que una Ley establezca la utilización obligatoria de medios no electrónicos. En los demás casos, el canal inicialmente elegido podrá modificarse en cualquier momento. Esta modificación tendrá efectos a partir del día siguiente a su recepción en el registro competente.

3. Cuando existan varios canales electrónicos, la ciudadanía podrá elegir el canal con el que desea comunicarse, dentro de los disponibles. Estos canales serán publicados en la sede electrónica.

4. La Administración utilizará medios electrónicos en sus comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía, siempre que se solicite o consienta expresamente. La solicitud y el consentimiento podrán, en todo caso, emitirse y recabarse por medios electrónicos.

Las solicitudes de notificación por medios electrónicos indicarán, asimismo, la dirección del lugar señalado por la persona interesada como sustitutivo del medio electrónico a efectos de que pueda practicarse la notificación administrativa por cualquier otro medio, para el caso que no sea posible técnicamente la práctica de la notificación electrónica.

5. Las comunicaciones a través de medios electrónicos, serán válidas, siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifique fidedignamente a la persona remitente y destinataria de las mismas.

6. La Administración municipal podrá utilizar medios electrónicos para realizar comunicaciones de su interés con carácter informativo, cuando los ciudadanos y ciudadanas hayan prestado su consentimiento. La suscripción por la ciudadanía a los temas de interés que se le ofrezcan desde la sede electrónica equivaldrá al consentimiento para la recepción de comunicaciones.

Artículo 35. Práctica de las notificaciones electrónicas.

1. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, practicará las notificaciones electrónicas a través del acceso de la persona interesada, a una dirección electrónica habilitada en la sede electrónica. Se acreditará la fecha y hora en que la notificación se ponga a disposición de la persona interesada y en que ésta acceda a su contenido. Se podrá avisar a la persona interesada por cualquier medio electrónico, de la existencia de notificaciones en la dirección electrónica. Este aviso será facultativo y tendrá valor informativo sin que su omisión afecte a la corrección de la notificación.

En la sede electrónica se podrán especificar otras alternativas para el acceso a las notificaciones.

2. Se podrán utilizar otros sistemas de notificación, siempre que quede constancia de la recepción por la persona interesada, en el plazo y en las condiciones que se establezcan. En la medida que existan varias formas de notificación electrónica disponibles, la persona interesada podrá elegir entre ellas, salvo que una norma imponga un tipo de notificación específica.

3. La notificación se entenderá practicada en el momento del acceso a su contenido. Cuando exista constancia de la puesta a disposición y transcurran diez días naturales sin acceder a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada y se tendrá por efectuado el trámite siguiéndose el procedimiento, salvo que, de oficio o a instancia de la persona destinataria se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

4. Si la notificación electrónica no fuera posible por problemas técnicos, se practicará la notificación en el lugar señalado por la persona interesada a efectos de notificaciones al que se refiere el segundo párrafo



del punto 4 del artículo 34 de esta Ordenanza, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 59 de la Ley 30/1992.

5. Cuando, como consecuencia de la utilización de distintos medios, electrónicos o no electrónicos, se practiquen varias notificaciones de un mismo acto administrativo, se entenderán producidos todos los efectos jurídicos derivados de la notificación, incluido el inicio del plazo para la interposición de los recursos que procedan, a partir de la primera de las notificaciones correctamente practicada. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz podrá advertirlo de este modo en el contenido de la propia notificación.

6. Se entenderá consentida la práctica de la notificación por medios electrónicos respecto de una determinada actuación administrativa cuando, tras haber sido realizada por una de las formas válidamente reconocidas para ello, la persona interesada realice actuaciones que supongan el conocimiento del contenido y alcance de la resolución o acto objeto de la notificación. La notificación surtirá efecto a partir de la fecha en que la persona interesada realice dichas actuaciones.

Artículo 36. Notificación por comparecencia electrónica en la sede.

La notificación por comparecencia electrónica consiste en que la persona interesada, debidamente identificada, acceda al contenido de la actuación administrativa correspondiente, a través de la sede electrónica. Para que la comparecencia electrónica produzca los efectos de la notificación, con carácter previo al acceso a su contenido, la persona interesada deberá visualizar un aviso del carácter de notificación de la actuación administrativa que tendrá dicho acceso. Además, deberá quedar constancia del acceso de la persona interesada, con indicación de la fecha y la hora.

CAPITULO VII: DOCUMENTOS Y COPIAS ELECTRÓNICAS

Sección primera: Documentos electrónicos.

Artículo 37. Características del documento electrónico.

1. Se entiende por documento electrónico cualquier representación de texto, imagen, sonido o vídeo, o las combinaciones de todos o alguno de estos elementos, archivada en soporte electrónico, según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.

2. El documento administrativo electrónico es el documento electrónico válidamente emitido por los órganos de una Administración Pública. Tendrá siempre asociada, al menos una firma electrónica de las reguladas en la presente Ordenanza y se ajustará a los requisitos de validez previstos en la Ley 30/92 de 26 de noviembre.

3. Se asociará obligatoriamente al documento electrónico administrativo alguna de las siguientes referencias temporales, según las normas reguladoras de los respectivos procedimientos:

- a) Marca de tiempo. Será utilizada en todos aquellos casos en los que las normas reguladoras no establezcan la utilización de un sello de tiempo y consistirá en la asignación por medios electrónicos, de fecha y, en su caso, de hora, a un documento electrónico administrativo.
- b) Sello de tiempo. Consistirá en la asignación por medios electrónicos de una fecha y hora a un documento electrónico con la intervención de un prestador de servicios de certificación que asegure la exactitud e integridad de la marca de tiempo del documento, según el sistema de autenticación vigente en cada momento.

4. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, 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.



Artículo 38. Metadatos del documento electrónico.

1. Se entiende como metadato, cualquier tipo de información en forma electrónica asociada a los documentos electrónicos, de carácter instrumental e independiente de su contenido, destinada al conocimiento inmediato y automatizable de alguna de sus características, con la finalidad de garantizar la disponibilidad, el acceso, la conservación y la interoperabilidad del propio documento.
2. Los documentos electrónicos susceptibles de ser integrados en un expediente, deberán tener asociados metadatos que permitan su contextualización en el marco del órgano u organismo, la función y el procedimiento administrativo a que corresponde. Además, se asociará a los documentos electrónicos la información relativa a la firma del documento, así como la referencia temporal de los mismos.
3. Los metadatos mínimos obligatorios asociados a los documentos electrónicos serán los especificados en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas de desarrollo. Asimismo, la asociación de los datos de firma o de referencia temporal de los mismos, se realizará en la forma prevista en dicha normativa.
4. Una vez asociados los metadatos a un documento electrónico, no podrán ser modificados en ninguna fase posterior del procedimiento administrativo con las siguientes excepciones:
 - a) Cuando se observe la existencia de errores u omisiones en los metadatos inicialmente consignados.
 - b) Cuando se trate de metadatos que requieran actualización si así lo dispone el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
5. Al margen de los metadatos mínimos obligatorios a que se refiere el apartado 4, se podrá asociar a los documentos electrónicos, metadatos de carácter complementario para las necesidades de catalogación específicas, realizando su inserción de acuerdo con las especificaciones establecidas en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Artículo 39. Documentos electrónicos aportados por la ciudadanía.

1. Las personas interesadas podrán aportar al expediente, en cualquier fase del procedimiento, documentos en soporte electrónico. Tales documentos deberán haber sido expedidos y firmados electrónicamente mediante los sistemas de firma previstos en el artículo 17 y siguientes de esta Ordenanza y ajustarse a los requisitos de validez previstos en la Ley 30/92 de 26 de noviembre.
2. Si los documentos electrónicos aportados por la persona interesada, han de incorporarse a procedimientos no tramitados electrónicamente, la persona encargada de la tramitación procederá a su impresión en formato papel y a su compulsión, dejando constancia de que es copia fiel del original que puede consultarse en el archivo electrónico del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. La compulsión no será necesaria cuando la copia en formato papel incluya un código de verificación generado electrónicamente que permita comprobar su autenticidad accediendo a la sede electrónica de la entidad emisora.

Artículo 40. Reproducción de documentos electrónicos.

1. La Administración garantizará el acceso y la descarga de los documentos electrónicos puestos a disposición de la ciudadanía u otras Administraciones, ya sea a través de su sede electrónica o de los canales de atención que correspondan en cada caso.
2. En el acceso a un documento electrónico administrativo o que forme parte de un expediente se mostrará, al menos:
 - a) El contenido del documento electrónico.
 - b) Información básica de cada una de las firmas del documento.



Artículo 41. Archivo y conservación de documentos electrónicos.

1. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz deberá conservar en soporte electrónico todos los documentos electrónicos utilizados en actuaciones administrativas que formen parte de un expediente administrativo, así como aquellos otros que tengan valor probatorio de las relaciones entre la ciudadanía y la Administración municipal.
2. Los soportes o medios en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, asegurarán la identificación de los usuarios y usuarias y el control de accesos, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo cuando los documentos contengan datos de carácter personal.
3. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz determinará las políticas de creación y conservación del archivo digital, así como los criterios de control sobre la documentación del archivo digital: ingreso, conservación, seguridad de los accesos, migración de los datos, renovación de los soportes, actualizaciones de los programas y las estrategias para garantizar la capacidad de lectura de los documentos con el transcurso del tiempo, cumpliendo los requisitos establecidos en los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad y sus normas de desarrollo.

Artículo 42. Plazo de conservación de los documentos electrónicos.

1. Todos los Departamentos y Servicios del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, tienen que garantizar la conservación de la documentación electrónica original, recibida, producida y gestionada en el desarrollo de sus procesos administrativos, tanto en fase activa como en aquella en que permanezcan vigentes sus efectos legales.
2. Los documentos y expedientes electrónicos habrán de conservarse durante el plazo previsto en las normas generales y sectoriales que, en cada caso, resulten aplicables, debiendo asegurarse la integridad y autenticidad de los documentos y expedientes durante el tiempo en que exista obligación de conservarlos, aplicando a tal efecto, las medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias en cada momento.

Artículo 43. Expediente electrónico.

1. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan. Dispondrá de un código que permita su identificación unívoca.
2. La formación del expediente electrónico será responsabilidad del órgano encargado de su tramitación o, en su caso, del órgano que en su momento determine el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
3. Los expedientes electrónicos tendrán los siguientes componentes:
 - a) Documentos electrónicos, que podrán formar parte de distintos expedientes.
 - b) Índice electrónico que garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso.
 - c) Firma del índice electrónico mediante los sistemas de firma previstos en esta Ordenanza para la actuación administrativa.
 - d) Metadatos del expediente electrónico.
4. La remisión y puesta a disposición de los expedientes electrónicos se realizará ajustándose al Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas de desarrollo.



Sección segunda: Copias electrónicas.

Artículo 44. Copias electrónicas auténticas.

1. La expedición de copias electrónicas auténticas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, se realizará conforme a lo establecido en el artículo 30 de la Ley 11/2007, de 22 de junio y a las previsiones de esta Ordenanza.
2. Las copias electrónicas auténticas serán expedidas por los mismos Órganos que figuran en el Decreto de Alcaldía de 5 de febrero de 1.997, que regula el régimen de expedición de copias en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, a partir de documentos con calidad de original o copia auténtica.
3. Las copias electrónicas generadas que, por ser idénticas al documento electrónico original, no comportan cambio de formato ni de contenido, tendrán la eficacia jurídica de documento electrónico original.
4. Las copias electrónicas auténticas con cambio de formato se obtendrán de la aplicación de una conversión entre documentos electrónicos que se realizará según lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas de desarrollo.
5. Las copias electrónicas auténticas serán nuevos documentos electrónicos que incluirán total o parcialmente el contenido del documento sobre el que se expiden. Su relación con el documento origen se reflejará en sus metadatos.
6. Las copias electrónicas auténticas serán firmadas mediante alguno de los sistemas de firma previstos en esta Ordenanza para la actuación administrativa.

Artículo 45. Copias electrónicas auténticas de documentos en soporte no electrónico.

Las copias electrónicas auténticas de documentos en soporte papel o en otro soporte susceptible de digitalización, ya se trate de documentos emitidos por la Administración o documentos privados aportados por la ciudadanía, se obtendrán de la digitalización del documento origen, la cual se realizará según lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas de desarrollo. La digitalización podrá realizarse de forma automatizada.

Artículo 46. Imágenes electrónicas aportadas por la ciudadanía.

1. De conformidad con el artículo 35.2 de la Ley 11/2007, la persona interesada podrá aportar al expediente, en cualquier fase del procedimiento, copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizará mediante la utilización de firma electrónica avanzada. Estas imágenes electrónicas no tienen el carácter de copia auténtica.
2. Cuando los documentos originales obren en archivos administrativos, la persona interesada deberá indicar la entidad en cuyo poder se encuentra el documento original cuando fuere distinta de aquella a la que corresponda la autoría del documento.
3. Cuando se trate de documentos que deban aportarse al procedimiento con carácter preceptivo, la información a que se refiere el apartado anterior, deberá ser proporcionada en el mismo momento en que se presente la correspondiente imagen electrónica. En caso de no cumplir con esta exigencia se deberá proceder a la presentación del documento original.
4. Las imágenes electrónicas presentadas por la ciudadanía, deberán ajustarse a los formatos y estándares aprobados en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas de desarrollo. En caso de incumplimiento de este requisito, se requerirá a la persona interesada la subsanación del defecto advertido, en los términos establecidos en el artículo 71 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre.



Artículo 47. Eliminación de documentos en soporte papel.

1. Los documentos originales y las copias auténticas en papel o en cualquier otro soporte, de los que se hayan generado copias electrónicas auténticas, podrán destruirse en los términos y condiciones que se establezcan por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, de acuerdo con las previsiones de la normativa vigente en la materia.
2. En ningún caso se destruirán documentos con valor histórico, artístico o de cualquier otro carácter relevante que exija o aconseje su conservación y protección.

Artículo 48. Obtención de copias electrónicas a efectos de compulsas.

1. Cuando, de acuerdo con las normas que resulten de aplicación, las personas interesadas deseen aportar copias compulsadas, y siempre que los originales no deban obrar en el procedimiento, la oficina receptora, si cuenta con los medios necesarios, deberá proceder a la obtención de copia electrónica de los documentos mediante la digitalización de los mismos.
2. Estas copias digitalizadas serán firmadas electrónicamente mediante los sistemas de firma previstos en esta Ordenanza para la actuación administrativa. Tendrán el carácter de copia compulsada o cotejada, sin que se acredite la autenticidad del documento original.
3. Los documentos compulsados electrónicamente tendrán la misma validez que el documento original en el procedimiento concreto de que se trate y en todos aquellos procedimientos tramitados ante el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que se determine.
4. Los documentos originales, una vez compulsados electrónicamente, se devolverán a quienes los presentaron.

CAPITULO VIII: GESTION ELECTRÓNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS.

Artículo 49. Utilización de medios electrónicos.

1. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, cumpliendo lo establecido en los artículos 33 y 34 de la Ley 11/2007, fomentará, bajo criterios de simplificación administrativa, la aplicación de medios electrónicos a los procesos internos de trabajo, a la gestión de los procedimientos administrativos y a la actuación administrativa.
2. Los actos administrativos y las resoluciones dictados por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y las comunicaciones con la ciudadanía realizadas por medios electrónicos deberán cumplir los requisitos de seguridad, integridad y conservación previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/92, así como los previstos en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
3. La relación actualizada de los procedimientos y trámites administrativos susceptibles de tramitación electrónica estará accesible en la sede electrónica.

Artículo 50. Iniciación del procedimiento por medios electrónicos.

1. La iniciación del procedimiento por medios electrónicos se realizará de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 11/2007, facilitando la puesta a disposición de las personas interesadas de los correspondientes modelos o sistemas electrónicos de solicitud en la sede electrónica. Los modelos electrónicos podrán prever:
 - a) La obtención del consentimiento para la notificación o comunicación electrónica.
 - b) La obtención del consentimiento para la consecución y el tratamiento de los datos de carácter personal de la persona interesada.



- c) Las declaraciones responsables y comunicaciones previas, caso de estar previstas en la regulación del procedimiento correspondiente.
2. Las solicitudes deberán contener el sistema de identificación y acreditación de los previstos en la presente Ordenanza que se determine para cada procedimiento, de las personas solicitantes o sus representantes y los demás requisitos establecidos en el artículo 70 de la Ley 30/92.
3. La utilización de medios electrónicos en la iniciación y tramitación del procedimiento deberá garantizar la subsanación y mejora de la solicitud de iniciación y de los trámites en los términos regulados en la Ley 30/92.

Artículo 51: Instrucción y tramitación del procedimiento por medios electrónicos.

1. La instrucción del procedimiento por medios electrónicos cumplirá lo exigido con carácter general por la legislación aplicable con independencia del medio en el que se tramite, así como lo establecido en el artículo 36 de la Ley 11/2007.
2. De acuerdo con el principio de simplificación administrativa e interoperabilidad entre Administraciones, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz impulsará la eliminación de certificados y, en general, de documentos en soporte papel, que serán sustituidos, siempre que ello sea posible, por documentos y certificados electrónicos o por transmisiones de datos, con plena validez y eficacia siempre que se acredite la identidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de los mismos, utilizando los sistemas adecuados habilitados. Para ello, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz promoverá el establecimiento de convenios con las entidades públicas o privadas, tanto emisoras como receptoras de certificados o documentos administrativos, para simplificar la obtención, la transmisión y, si procede, la convalidación de documentos o certificados electrónicos por transmisiones de datos
3. Para la sustitución de un documento en papel por la transmisión de los datos correspondientes, la persona titular de éstos tiene que haber consentido expresamente la realización de la transmisión de acuerdo con lo establecido en la vigente normativa sobre protección de datos de carácter personal, excepto en los casos previstos en una norma con rango de Ley. De no prestar su consentimiento, la persona interesada deberá solicitar y aportar el certificado correspondiente.
4. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz promoverá, siempre que sea posible, la sustitución de la aportación de documentos acreditativos del cumplimiento de requisitos, por una declaración responsable de la persona interesada que exprese la concurrencia de dichos requisitos y el compromiso de aportar su justificación cuando sea requerido para ello. La comprobación de la información contenida en estas declaraciones podrá efectuarse en los registros de la Administración Municipal o en los de otras Administraciones o Entidades, con las cuales el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tenga firmado un convenio de colaboración.
5. Asimismo, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz establecerá los mecanismos necesarios para la elaboración de certificados administrativos electrónicos, que tendrán los mismos efectos que los expedidos en soporte papel. Al imprimir estos certificados electrónicos aparecerá un código de verificación generado electrónicamente que permitirá comprobar su autenticidad accediendo a la sede electrónica.
6. Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se pueda tramitar en su totalidad de esta manera, la unidad administrativa competente para su tramitación procederá a la reproducción en soporte papel de las solicitudes, comunicaciones y demás documentos electrónicos, continuando la tramitación del expediente de forma no electrónica y asegurando, en cualquier caso, el archivo seguro de los documentos electrónicos originales.

En todo caso, para garantizar la concordancia entre los documentos electrónicos originales y los reproducidos en papel, en toda copia se hará constar la diligencia del funcionario o funcionaria competente que acredite la correspondencia y exactitud con el documento original. Estos documentos en



papel tendrán la consideración de copias auténticas, a los efectos de lo previsto en el artículo 46 de la Ley 30/92.

Artículo 52. Acceso de las personas interesadas a la información sobre el estado de tramitación.

1. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz pondrá a disposición de las personas interesadas un servicio en la sede electrónica, donde éstas puedan consultar la información acerca del estado de tramitación de los procedimientos, sean o no tramitados por medios electrónicos, salvo que la normativa aplicable estableciese restricciones a esta información.
2. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá los trámites realizados y la fecha de los mismos. Asimismo, las personas interesadas podrán acceder a los documentos electrónicos, en el supuesto de que hayan tramitado el procedimiento electrónicamente.
3. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento, exigirá la previa identificación y autenticación de las personas interesadas mediante la utilización de los sistemas de firma previstos en esta Ordenanza.

Artículo 53. : Terminación de los procedimientos por medios electrónicos.

1. La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos garantizará la identidad del órgano competente mediante el empleo de alguno de los sistemas de firma electrónica previstos en esta Ordenanza.
2. El acto o resolución que, mediante el uso de medios electrónicos, ponga fin a un procedimiento, deberá cumplir los requisitos previstos en el artículo 89 de la Ley 30/92.
3. Podrán adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así esté previsto. La Administración Municipal establecerá previamente el órgano competente, según los casos, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Asimismo se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación.

Disposición adicional única. Tarjeta Municipal Ciudadana.

1. La Tarjeta Municipal Ciudadana del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz es un documento personal e intransferible que permite a sus titulares relacionarse electrónicamente con la Administración Municipal.

La Tarjeta Municipal Ciudadana es un documento polivalente, útil tanto para identificar con seguridad a su titular ante determinados servicios y trámites municipales como para el pago de tasas, precios públicos o tarifas que se determinen, siempre que se haya solicitado una cuenta asociada a la tarjeta. Además puede ser utilizada como sistema de firma electrónica en los procedimientos electrónicos en los que se admita expresamente dicho medio de firma. Información que se publicará en la sede electrónica

La Tarjeta Municipal Ciudadana con cuenta corriente asociada no es un medio de pago. La cuenta corriente asociada será cuenta de domiciliación general de la persona titular de la Tarjeta, como contribuyente municipal. La utilización de la Tarjeta con cuenta corriente asociada para acceder al uso de alguno de los servicios previstos tendrá la consideración de petición por la persona titular de la Tarjeta, del cargo en dicha cuenta del importe correspondiente al servicio disfrutado. Los aspectos relativos a la domiciliación están regulados en la Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección de los Tributos y otros Ingresos de Derecho Público Locales.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz deberá custodiar los datos identificativos personales e intransferibles que sean utilizados en las relaciones administrativas con utilización de este medio de identificación e interacción con la Administración Municipal.



2. La Tarjeta Municipal Ciudadana contiene un chip de proximidad que devuelve, a los equipos de lectura de tarjetas a los que se presente, un número de identificación único. El chip lleva grabados y pueden ser recuperados por los lectores debidamente programados, los siguientes datos: número de serie, número de identificación y fecha de nacimiento de la persona titular, y, en su caso, marca de que la persona titular tiene asociada una cuenta a la tarjeta.

En la superficie de su anverso lleva impreso el código de identificación, nombre y apellidos, fecha de nacimiento y fotografía de la persona titular, y en el reverso figura un código de barras que representa los caracteres del código de identificación de la persona titular, y el juego de barcos o combinación de números y letras. Además, dispone de un código de usuario y contraseña (PIN) para su utilización como medio de firma cuando esté admitida e el procedimiento electrónico de que se trate y para el acceso a determinados servicios municipales.

3. La Tarjeta Municipal Ciudadana podrá solicitarse de manera presencial en las Oficinas de Atención Ciudadana, por teléfono o a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, bien por la persona solicitante bien por su representante previa acreditación de su identidad.

La entrega física de la Tarjeta se efectuará en el lugar que haya elegido la persona interesada en la solicitud.

En el momento en que se solicite la Tarjeta, la persona solicitante indicará si desea que ésta sirva como medio de firma electrónica, dato que constará en la solicitud. En caso afirmativo, la persona solicitante, deberá facilitar al personal de la Oficina de Atención Ciudadana un PIN para activar la Tarjeta. En este supuesto, se indicará a la persona interesada que, la primera vez que utilice la Tarjeta como medio de firma, deberá obligatoriamente cambiar el PIN facilitado al personal de la Oficina de Atención Ciudadana. No podrán utilizarse como medio de firma Tarjetas que no hayan sido expresamente autorizadas para tal uso.

4. El Ayuntamiento comunicará a través desde su sede electrónica todos los cambios que surjan en la operatividad de la Tarjeta Municipal Ciudadana. Si la persona usuaria no estuviese de acuerdo con el contenido de las nuevas normas y condiciones de uso, podrá darse de baja como usuario o usuaria de la clave PIN o de los servicios asociados que hubiera solicitado.

5. Las personas titulares de la Tarjeta Municipal Ciudadana tienen en todo momento el deber de custodiar dicho documento identificativo.

Disposición Transitoria Primera. Procedimientos en curso.

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

Disposición Transitoria Segunda. Implantación y puesta en funcionamiento.

La sede, el tablón de anuncios electrónico, la notificación electrónica y demás sistemas e instrumentos que se mencionan en la presente Ordenanza, se implantarán y entrarán en funcionamiento en función de las disponibilidades presupuestarias y de medios tecnológicos necesarias al efecto.

Disposición Transitoria Tercera. Incorporación de procedimientos.

La incorporación de procedimientos y servicios a la tramitación electrónica se pondrá en marcha de forma progresiva a partir de la entrada en vigor de la presente Ordenanza. En la sede electrónica, figurará la relación actualizada de procedimientos y servicios que podrán ser tramitados por medios electrónicos.

Disposición derogatoria única

Quedan derogadas:



- La Ordenanza Municipal Reguladora del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz aprobada el 4 de mayo de 2008.
- La Ordenanza Reguladora de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz aprobada el 22 de noviembre de 2010.

Disposición Final Primera. Difusión de esta Ordenanza.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, para general conocimiento de la ciudadanía, realizará la difusión de esta Ordenanza por los medios que considere convenientes y, en todo caso, por medios electrónicos.

Disposición Final Segunda. Regulación de nuevos procedimientos y trámites.

A partir de la entrada en vigor de esta Ordenanza, cualquier regulación que se efectúe de nuevos procedimientos y trámites administrativos, o modificación de los existentes, deberá prever la posibilidad de su tramitación por medios telemáticos y se ajustará a las condiciones y a los requisitos previstos en esta Ordenanza.

Disposición Final Tercera. Adaptación de la normativa municipal.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, cuando resulte necesario en aplicación de la normativa reguladora, se compromete a adaptar la normativa municipal a las previsiones de esta Ordenanza.

Disposición Final Cuarta. Entrada en vigor.

La presente Ordenanza se publicará en el Boletín Oficial del Territorio Histórico de Álava, y entrará en vigor una vez transcurrido el plazo de quince días previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/85 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local..

ANEXO I. DEFINICIONES

A los efectos de la presente Ordenanza se entiende por:

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

- **Autenticación:** Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos, y de la integridad y autoría de estos últimos.
- **Canales:** Estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; incluyendo el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc.).
- **Certificado electrónico:** Según el artículo 6 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad.
- **Certificado electrónico reconocido:** Según el artículo 11 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica: Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten.



- **Ciclo de vida de un documento electrónico:** Según la definición incluida en el Anexo al Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, conjunto de las etapas o periodos por los que atraviesa la vida del documento, desde su identificación en un sistema de gestión de documentos, hasta su selección para su conservación permanente, de acuerdo con la legislación sobre Archivos de aplicación en cada caso, o para su destrucción reglamentaria.
- **Ciudadano y ciudadana:** Cualesquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las Administraciones Públicas.
- **Código seguro de verificación:** Sistema de firma electrónica vinculado a la Administración y, en su caso, a la persona firmante del documento, que permite comprobar la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica.
- **Digitalización:** Según la definición incluida en el Anexo al Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en uno o varios ficheros electrónicos que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.
- **Entorno cerrado de comunicación:** Conjunto controlado y protegido de dispositivos informáticos al que únicamente acceden las personas usuarias y previamente identificadas y autorizadas.
- **Estándar abierto:** Aquel que reúna las siguientes condiciones:
 - Sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso,
 - Su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial.
 -
- **Firma electrónica:** Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.
- **Firma electrónica avanzada:** Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.
- **Firma electrónica reconocida:** Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generado mediante un dispositivo seguro de creación de firma.
- **Formularios electrónicos de propósito general:** Formulario electrónico, puesto a disposición de la ciudadanía en la sede electrónica para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones, no asociados a procedimientos normalizados.
- **Imagen electrónica:** Según la definición incluida en el Anexo al Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, resultado de aplicar un proceso de digitalización a un documento.
- **Índice electrónico:** Relación de documentos electrónicos de un expediente electrónico, firmada por la Administración actuante, y cuya finalidad es garantizar la integridad del expediente electrónico y permitir su recuperación siempre que sea preciso.



- **Interoperabilidad:** Capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.
- **Medio electrónico:** Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.
- **Sellado de tiempo:** Acreditación a cargo de una tercera persona de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos.
- **Servicio de verificación de datos:** Mecanismo que permite a las Administraciones Públicas compartir datos e intercambiar información mediante el uso de las tecnologías de la información.
- **Sistema de firma electrónica:** Conjunto de elementos intervinientes en la creación de una firma electrónica. En el caso de la firma electrónica basada en certificado electrónico, componen el sistema, al menos, el certificado electrónico, el soporte, el lector, la aplicación de firma utilizada y el sistema de interpretación y verificación utilizado por la persona receptora del documento firmado.
- **Tablón electrónico de anuncios:** Espacio de la sede electrónica destinado a la publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deban publicarse en tablón de anuncios o edictos.
- **Ventanilla única:** Modos o canales (oficinas integradas, atención telefónica, páginas en Internet y otros) a los que la ciudadanía puede dirigirse para acceder a todas las informaciones, trámites y servicios públicos de una Administración o a los determinados por acuerdo entre varias Administraciones.

I.