

ORDENANZA DE ADMINISTRACION ELECTRONICA DEL AYUNTAMIENTO DE CADREITA

NUMERO 31

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley 57/2003 de 16 de diciembre de medidas para la modernización del gobierno local, introdujo en la Ley 7/1985, reguladora de las Bases del Régimen Local, un nuevo artículo 70 bis, cuyo apartado 3 contiene un mandato dirigido especialmente a los municipios en aras de utilizar e impulsar la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, la presentación de documentos y la realización de trámites administrativos, y en su caso, consultas ciudadanas.

Este mandato legal supone la concreción, para la Administración Local, del que se contenía en el art. 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.

La Ley 11/2007 reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos. Este derecho, en el ámbito municipal, y según lo establecido en la Disposición Final Tercera de esta ley, podrá ser ejercido a partir del 31 de diciembre de 2009, “siempre que lo permitan las disponibilidades presupuestarias” de cada entidad local. Ello conlleva la correlativa obligación de la Administración a implantar los nuevos canales de comunicación en la medida de lo posible así como garantizar la validez y la eficacia de las relaciones administrativas derivadas de su empleo, con total cumplimiento del principio de seguridad jurídica.

El Ayuntamiento de Cadreita tiene, por tanto, el objetivo de poner a disposición de los vecinos algunas herramientas electrónicas que mejoren las actuaciones administrativas y los servicios que tiene encomendados, de tal modo que la relación con los ciudadanos sea más ágil.

Para ello se ha llevado a cabo un plan de modernización en la tramitación municipal.

Esta Ordenanza tiene por objeto regular el uso de los medios electrónicos en la actividad administrativa municipal en sus relaciones con los ciudadanos y el establecimiento de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Cadreita.

La Ordenanza se estructura en seis capítulos, dos Disposiciones Adicionales y una Disposición Final, constando de un total de 17 artículos.

El Capítulo primero regula el objeto y ámbito de aplicación de la misma.

El Capítulo segundo contiene los aspectos generales de la Administración Electrónica, como son los principios de funcionamiento y derechos de los ciudadanos.

El Capítulo tercero regula el instrumento más importante de la Administración Electrónica, como es la sede electrónica, determinando su contenido y los sistemas de acceso.

El Capítulo cuarto instrumentaliza una plataforma de acceso de los ciudadanos a información particular obrante en bases de datos del Ayuntamiento.

El Capítulo quinto se ocupa de las comunicaciones electrónicas.

El Capítulo sexto se reserva para el establecimiento del Registro Electrónico.

La Disposición Adicional Primera pone de manifiesto la incorporación paulatina de los procedimientos administrativos a la modalidad electrónica, especialmente el Registro Electrónico y la segunda se refiere al desarrollo posterior.

La Disposición Final se refiere a la entrada en vigor.

CAPÍTULO PRIMERO: OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objeto

1. La presente Ordenanza regula la información y atención al ciudadano por medios electrónicos y la creación de la Sede Electrónica en el ámbito municipal del Ayuntamiento de Cadreita.

2. El Ayuntamiento implantará y utilizará los medios electrónicos en la tramitación de procedimiento de forma progresiva. Cada uno de los contenidos de la Sede que pueda ir incorporándose a la misma será aprobado previamente y regulado convenientemente y se dará la publicidad necesaria a dicha regulación para garantizar los derechos de los ciudadanos.

3. El Ayuntamiento de Cadreita utilizará las tecnologías de la información y comunicación de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, así como la normativa que la desarrolle o la sustituya, con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. Esta Ordenanza será de aplicación a la Entidades que en adelante serán denominadas conjuntamente como Administración Municipal y que engloba:

a) Los Servicios y Áreas que se integran en el Ayuntamiento de Cadreita.

b) Los Organismos Autónomos Municipales y las Entidades Públicas Municipales vinculadas al mismo.

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

CAPÍTULO SEGUNDO: DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y PRINCIPIOS DE FUNCIONAMIENTO

Artículo 3. Garantías Generales.

1. Los datos de carácter personal que se recaben de los/as ciudadanos/as, serán incorporados a los ficheros que tiene registrados el Ayuntamiento en la Agencia Española de Protección de Datos, dependiendo cuál sea el servicio o trámite que se realice, y tienen por finalidad posibilitar el ejercicio de las distintas competencias municipales, con estricto cumplimiento de las garantías y principios establecidos en la legislación sobre protección de datos y en el Documento de Seguridad de la Entidad Local.

2. Los datos de carácter personal que se obtengan por el sólo hecho de que los/as ciudadanos/as realicen consultas o sugerencias o requieran información a través de redes abiertas de telecomunicación, se guardarán para responder a la consulta y analizar los errores y sugerencias comunicados, con objeto de ofrecer un mejor servicio o facilitar la información solicitada. Para estos usos, la recogida de datos se sustentará en el acuerdo voluntario de los interesados.

Artículo 4. Principios de la Administración Electrónica de la Administración Municipal.

Los principios que rigen la prestación de servicios a través de la sede electrónica de la Administración Municipal son los de simplificación en la presentación de escritos y documentos, agilización de los trámites, garantía de accesibilidad para personas con discapacidad y de la tercera edad, así como los de gratuidad, libre acceso, confidencialidad, y de seguridad y autenticidad en orden a la identificación de las partes y el objeto de la comunicación.

Artículo 5. Derechos de los ciudadanos en el marco de la Administración Electrónica Municipal.

1. En el acceso a la Administración Electrónica Municipal, los ciudadanos tienen los siguientes derechos:

a. A elegir y a utilizar, entre los sistemas de firma electrónica admitidos en la sede electrónica municipal, el más adecuado a sus necesidades para relacionarse con la Administración Municipal.

b. A no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración Municipal, que aplicará medios electrónicos para recabar dicha información.

c. A otorgar su consentimiento a la Administración Municipal para que por ésta puedan recabarse datos de carácter personal obrantes en otra Administración, en los términos establecidos en la normativa de Administración Electrónica y de protección de datos de carácter personal, así como en los convenios que al efecto se suscriban. La autorización se otorgará de forma específica e individualizada por cada procedimiento concreto, sin que implique un consentimiento general referido a todos los procedimientos que se tramiten en relación con el interesado y podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.

d. A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de la Administración Municipal y a la garantía de accesibilidad para personas con discapacidad y de la Tercera Edad. Con arreglo, en todo caso, a lo establecido en cada momento por la normativa sectorial vigente.

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

f. A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesados.

g. A la conservación de formato electrónico por la Administración Municipal de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

h. A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas de aplicaciones de la Administración Municipal.

i. A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.

2. En particular, los/as ciudadanos/as tienen derecho a obtener la siguiente información a través de medios electrónicos.

a. Los procedimientos y trámites necesarios para acceder, en condiciones de igualdad, a los servicios municipales, así como para participar en o beneficiarse de los mismos.

b. Los datos de las autoridades y órganos responsables de la presentación de dichos servicios, las asociaciones y organizaciones relacionados con aquellos y las vías de recurso en caso de litigio.

CAPÍTULO TERCERO: LOS SISTEMAS DE ACCESO Y LA SEDE ELECTRÓNICA

Artículo 6. Sistemas de acceso a los servicios electrónicos.

La Administración Municipal y sus organismos públicos garantizarán el acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos

proporcionados en su ámbito y que cuenten, al menos, con los siguientes medios:

a) Las oficinas de atención presencial del Ayuntamiento de Cadreita pondrán a disposición de la ciudadanía personal que pueda orientar y asistir a los ciudadanos en el funcionamiento de la sede electrónica.

b) Punto de acceso electrónico, consistente en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Cadreita

c) Servicios de atención telefónica que en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a la ciudadanía el acceso a las informaciones y servicios electrónicos.

Artículo 7. Sede Electrónica

1. Las Sedes Electrónicas son todas aquellas direcciones electrónicas disponibles para la ciudadanía a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a un órgano, área, entidad administrativa u organismo público.

2. Mediante esta Ordenanza se establece la creación y el funcionamiento de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Cadreita, que se someterá a lo dispuesto en los Artículos 10, 11 y 12 de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

3. Corresponde al Ayuntamiento de Cadreita la titularidad, gestión y administración de la Sede Electrónica, consistente en la dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de las redes de telecomunicaciones que determine y haga públicas el Ayuntamiento y, en todo caso, a través de la web municipal www.cadreita.es.

4. La sede Electrónica del Ayuntamiento de Cadreita utilizará, para identificarse y garantizar una comunicación segura de los ciudadanos, en aquellas relaciones que por su carácter así lo exijan, sistemas de firma electrónica –basados en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente–, cuyas características serán publicadas en la propia Sede Electrónica.

Artículo 8. Información contenida en la Sede Electrónica

1. A través de la Sede Electrónica los ciudadanos tendrán acceso libre y permanente a la siguiente información, la cual se irá incorporando paulatinamente a la misma:

a) Normativa municipal, incluidas las Ordenanzas Fiscales.

b) Estructura orgánica de la Administración Municipal, de sus organismos autónomos e identificación de sus responsables.

c) El Presupuesto y las Cuentas Generales aprobadas.

d) Carta de Servicios al ciudadano, con indicación de los servicios disponibles y los procedimientos que se pueden realizar en formato electrónico.

- e) Acceso a la versión electrónica de boletines y diarios oficiales.
- f) El planteamiento urbanístico íntegro y actualizado del municipio.
- g) Tablón electrónico de anuncios y edictos.
- h) Perfil del contratante.
- i) Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones.
- j) Callejero municipal.
- k) Pasarela de Pago on-line.
- l) Otras informaciones que se consideren de interés general o sean exigidas legal o reglamentariamente.

3. El tablón electrónico de anuncios y edictos permitirá el acceso por medios electrónicos a la información que, en virtud de una norma jurídica o resolución judicial, se deba publicar o notificar. El acceso a dicho tablón electrónico a través de la Web municipal no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad del ciudadano.

4. Dicho tablón electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad de su contenido, en los términos previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En especial, a efectos del cómputo de plazos, se establecerá el mecanismo de sellado de tiempo que garantice la constatación de la fecha y hora de publicación de los anuncios y edictos.

5. El tablón electrónico de anuncios y edictos estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la Web municipal. En caso de que, por razones técnicas, el tablón electrónico de anuncios y edictos deje de estar operativo, se informará de ello a los usuarios indicando cuales son los medios alternativos de consulta.

6. A través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Cadreita, se difundirá el Perfil del Contratante, en los términos y con el alcance establecido en la normativa de contratación pública, y en todo caso en cumplimiento del artículo 42 de la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público.

7. Así mismo, la Sede Electrónica, conforme a lo dispuesto en el artículo 10.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, dispondrá de un espacio para la formulación de consultas, sugerencias o quejas por vía electrónica.

Artículo 9. Formas e identificación y autenticación.

1. El Ayuntamiento de Cadreita admitirá, en sus relaciones por vía electrónica, como medios para la identificación de ciudadanos y la autenticación de sus documentos, los siguientes sistemas de firma electrónica:

a) Los incorporados al Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNI-e), para las personas físicas en los términos y con los efectos que se determinen.

b) Los sistemas de firma electrónica avanzada que estarán publicados y recogidos en la Sede Electrónica.

c) Otros sistemas de identificación y firma electrónica, que establezca el propio Ayuntamiento, en los términos y condiciones que en cada caso se determinen.

2. En la Sede Electrónica se mantendrá una relación actualizada de los prestadores de servicios de certificación autorizados y de los tipos de certificados admitidos, así como los soportes, medios y aplicaciones informáticas y telemáticas a través de los cuales se podrá efectuar la recepción y salida de solicitudes, escritos y comunicaciones entre el Ayuntamiento y cualquier persona física o jurídica.

CAPÍTULO CUARTO: LA CARPETA CIUDADANA

Artículo 10. Objeto y contenido

1. La Carpeta Ciudadana de la sede electrónica es el medio virtual de comunicación personal con la Administración Municipal. El acceso a la Carpeta Ciudadana se efectuará autenticando la personalidad por medio del DNI electrónico o de alguno de los sistemas de firma electrónica, reconocidos en la sede electrónica.

2. A través de la Carpeta Ciudadana las personas físicas, así como sus representantes registros, titulares de intereses legítimos en las actuaciones de la Administración Municipal, podrá utilizar sistemas y procesos telemáticos para:

a) Acceder a la información particular de esa empresa, registrada en las bases de datos de la Administración Municipal.

b) Acceder de forma personalizada a información de carácter general de la misma.

c) Realizar operaciones y/o trámites administrativos de servicios que progresivamente la Administración Municipal vaya incorporando a la Carpeta Ciudadana.

3. Con el acceso a la Carpeta Ciudadana se entenderá que la persona usuaria acepta de forma expresa, plena y sin reservas, el contenido de todas y cada una de las normas y condiciones de uso publicadas en la sede electrónica en el momento del acceso.

Artículo 11. Acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación.

1. A través de la Carpeta Ciudadana el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición de la persona interesada la información

sobre el mismo, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información.

2. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, su contenido, la fecha en la que fueron dictados, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

CAPÍTULO QUINTO: DE LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Artículo 12. Comunicaciones electrónicas

1. Con el fin de garantizar el derecho del ciudadano a relacionarse con la Administración municipal, se garantizará la comunicación por vía telemática con plenos efectos al amparo de lo que establece la presente Ordenanza.

2. Excepto en los caso en los que una norma con rango de ley prescriba la utilización de un medio electrónico, cualquier ciudadano podrá elegir, en todo momento, la manera de comunicarse con la Administración municipal por medios electrónicos. La opción de comunicarse por unos u otros medios no vinculará al ciudadano, pudiendo éste optar, en cualquier momento, por medio distinto del inicialmente elegido.

3. La Administración municipal utilizará medios electrónicos en sus comunicaciones con los ciudadanos únicamente en los casos en los que aquellos lo hubiesen solicitado o consentido expresamente.

4. Se presumirán válidas las comunicaciones a través de los medios electrónicos siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de las mismas.

5. La Administración municipal velará por la seguridad e integridad de las comunicaciones realizadas por medios electrónicos, estableciendo las medidas apropiadas en función del carácter de los datos objeto de aquéllas.

6. La Administración municipal informará de aquellos medios electrónicos al alcance de la ciudadanía para el ejercicio del derecho a comunicarse con aquélla, en su sede electrónica.

CAPÍTULO SEXTO: DEL REGISTRO ELECTRÓNICO

Artículo 13. Registro Electrónico del Ayuntamiento de Cadreita

1. Mediante la presente disposición se crea el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Cadreita, que se configura como oficina de registro auxiliar del Registro General del Ayuntamiento, bajo la dirección de la Concejalía que en cada momento tenga las competencias sobre el Registro General.

A través del Registro Electrónico se podrán recibir aquellas solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos al Ayuntamiento de Cadreita,

siempre que estén reconocidos en la Carta de Servicios al Ciudadano de la Sede Electrónica, con sujeción a los requisitos establecidos en el artículo 24 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

2. La instalación en soporte informático del Registro Electrónico garantizará la plena interconexión e integración de éste con el Registro General del Ayuntamiento de Cadreita.

Artículo 14. Régimen y funcionamiento

1. En la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Cadreita figurará la Carta de Servicios al Ciudadano, que será la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones normalizados que pueden presentarse a través del Registro Electrónico.

2. El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Cadreita tendrá entre sus funciones:

a) La recepción de recibos acreditativos de su presentación.

b) La expedición de recibos acreditativos de su presentación.

c) La anotación de los correspondientes registros de entrada y la remisión de dichos escritos, solicitudes y comunicaciones a los órganos, departamentos u otros servicios destinatarios de los mismos.

d) La remisión de escritos y comunicaciones que se lleven a cabo por medios electrónicos.

e) Cualquiera otra que se le atribuya legal o reglamentariamente.

3. El Registro Electrónico emitirá automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada en el Registro. La fecha y hora de la presentación estará acreditada mediante el sellado de tiempo proporcionado por el proveedor del servicio que se establezca expresamente en la Sede Electrónica de la entidad. En la Sede Electrónica se publicará el organismo que en cada momento preste los servicios de sellado de tiempo. El sellado se realizará en el menor tiempo técnicamente posible desde el momento de la recepción de la solicitud completa en la Sede Electrónica del Ayuntamiento y será la fecha y hora a tener en cuenta para el cómputo de plazos legales.

El usuario deberá ser advertido de que la no recepción del mensaje de confirmación o, en su caso, la recepción de un mensaje del indicación de error o deficiencia de la transmisión implica que no se ha producido la recepción, debiendo repetirse la presentación en otro momento o utilizando otros medios.

4. La disponibilidad del Registro Electrónico solamente podrá interrumpirse cuando concurren razones justificadas e mantenimiento técnico u

operativo y únicamente por el tiempo imprescindible para su reparación. Dicha interrupción se anunciará con la antelación que resulte posible.

5. En supuestos de interrupción no anunciada del funcionamiento del Registro Electrónico, y siempre que las causas de la misma lo permitan, se mostrará al usuario un mensaje comunicando dicha circunstancia.

6. Podrán aportarse documentos que acompañen a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los estándares que se publiquen a través de la Sede Electrónica, adaptándose, en su momento, a los esquemas de interoperabilidad que se establezcan en cumplimiento de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. El Registro Electrónico generará recibos acreditativos de la entrega de los documentos que garanticen la integridad y el no repudio de los documentos aportados. La Administración podrá reconvertir el formato del documento que haya recibido cuando lo considere necesario para su lectura, almacenamiento y archivo, sin que pueda alterarse el contenido sustantivo del documento.

7. La Administración Municipal podrá eliminar aquellos documentos que supongan un riesgo para la seguridad del sistema. En ese caso, no se tendrá por presentado el documento y, caso de estar identificado el remitente, se le comunicará la eliminación del mismo.

Artículo 15. Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico.

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 Procedimiento Administrativo Común.

El Registro Electrónico permitirá la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas.

A los efectos del cómputo de plazos fijados en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere a cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.

Artículo 16. Salidas de escritos y comunicaciones desde el Registro Electrónico.

A los efectos del cómputo de plazos la anotación de la salida de un escrito o comunicación en el Registro Electrónico en un día inhábil, se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente.

Artículo 17. Días inhábiles y cómputo de plazos para el Registro Electrónico.

1. Serán considerados días inhábiles para el Registro Electrónico y para las personas usuarias de éste sólo los así declarados para todo el territorio nacional en el calendario anual de días inhábiles y los así declarados en el ámbito territorial de la Comunidad Foral de Navarra, así como los del Municipio de Cadreita, como fiestas locales.

Los días inhábiles de cada año concreto figurarán en la sede electrónica www.cadreita.es.

2. El Registro Electrónico se regirá a efectos del cómputo de plazos, por la fecha y hora oficial del servidor de sellado de tiempo de la Sede Electrónica que figurará de modo visible y dispondrá de las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad. En todo caso, la fecha efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada a quien presentó el escrito, solicitud o comunicación.

DISPOSICIONES ADICIONALES

PRIMERA.- Aplicación de la Ordenanza

La incorporación de nuevos trámites y procedimientos telemáticos, se realizará mediante la inscripción paulatina de los mismos en la Carta de Servicios del Ayuntamiento de Cadreita que estará disponible a través de su Sede Electrónica.

El Registro Municipal Electrónico regulado en el Capítulo Sexto, se implantará en función de las posibilidades tecnológicas y disposiciones presupuestarias.

SEGUNDA.- Desarrollo de la Ordenanza

El desarrollo normativo de los contenidos de la presente Ordenanza, en lo previsto en la misma, se efectuará por medio de Decretos de la Alcaldía-Presidencia publicados en el Boletín Oficial de Navarra, de los que se dará cuenta al Excmo. Ayuntamiento Pleno.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Ordenanza entrará en vigor al día siguiente de la publicación de su texto íntegro en el Boletín Oficial de Navarra.