

# BUSTARVIEJO

## ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

De conformidad con lo previsto en la legislación vigente (artículo 49 de la vigente Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local, modificada por la Ley 11/1999), se expone al público por plazo de treinta días, a contar del siguiente al de la publicación de este anuncio en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, el acuerdo plenario por el que se aprueba inicialmente el Reglamento de Administración Electrónica y el contenido literal del mismo, advirtiendo que en caso de no presentarse reclamaciones en el plazo indicado el referido acuerdo y el texto mencionado adquirirán carácter definitivo, en previsión de lo cual se publica su contenido literal.

Aprobar inicialmente el Reglamento de Administración Electrónica regulador del acceso electrónico de los ciudadanos al Ayuntamiento de Bustarviejo, cuyo contenido se describe:

## REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE BUSTARVIEJO

### 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 para el impulso de la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos, y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas.

Este mandato legal supone la concreción, para la administración local, del mandato que se contenía 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.

Esta última ley reconoce el derecho de la ciudadanía a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos. Derecho que tiene como contrapartida la correlativa obligación de las Administraciones Públicas de garantizar tal canal de comunicación y relación, y la validez y eficacia de la actividad que se despliegue en condiciones de seguridad jurídica.

El Ayuntamiento de Bustarviejo, conocedor de sus obligaciones legales y consciente de la trascendencia de la realización de los objetivos que se persiguen con la implantación de la administración electrónica, aprueba este Reglamento con el fin de regular los compromisos y obligaciones que él mismo asume para el impulso y el desarrollo de una administración que utilice las herramientas electrónicas de que dispone para mejorar los servicios que tiene encomendados, para optimizar su labor, facilitando la interlocución con la ciudadanía, otras administraciones públicas y otros entes de diversa naturaleza.

Es objetivo también de la Norma determinar los derechos de la ciudadanía en este ámbito y definir los instrumentos para garantizar su ejercicio.

El Reglamento se estructura en tres títulos, dos disposiciones adicionales, dos disposiciones finales y un Anexo en el que se reproducen, según el Anexo de la Ley 11/2007, las definiciones de los términos y expresiones empleados en su articulado.

En el Título Preliminar se definen el objeto y el ámbito de aplicación del Reglamento. El Título Primero, recoge los derechos de la ciudadanía en relación con la administración electrónica y los sistemas de acceso a los servicios electrónicos.

El Título Segundo, dedicado al régimen jurídico de la administración electrónica, regula aspectos tan trascendentales como las formas de identificación y autenticación.

En dicho Título se regula también la sede electrónica, la Carpeta del Ciudadano, los registros electrónicos, y los documentos y archivos electrónicos.

El Título Tercero aborda la gestión electrónica de los procedimientos, estableciendo los principios en que ha de basarse su tramitación, sus fases, la terminación del proceso. Resulta de singular importancia la regulación de la notificación practicada por medios electrónicos o informáticos.

### TÍTULO PRELIMINAR

#### Artículo 1. Objeto del Reglamento.

1. Este Reglamento regula la implantación progresiva de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Bustarviejo, promoviendo para ello la utilización de las tecnologías de la información en la

actividad administrativa, tanto para su relación con la ciudadanía como con las restantes Administraciones Públicas.

Definiciones: A efectos del presente reglamento, los términos que en ellas se emplean tendrán el sentido que se establece en el anexo I.

2. La Administración municipal utilizará las tecnologías de la información de acuerdo con lo dispuesto en Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, o normativa que la sustituya, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

#### Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. El presente Reglamento será de aplicación a las entidades que forman la Administración municipal y sus organismos públicos y que engloba a:

- a) Las Áreas, Delegaciones, Órganos, Dependencias y Unidades que integran el Ayuntamiento de Bustarviejo.
- b) Los Organismos Autónomos Locales que estén vinculados al Ayuntamiento de Bustarviejo.
- c) Las Entidades Públicas Empresariales Locales que estén vinculadas al Ayuntamiento de Bustarviejo.

2. Las sociedades y fundaciones del sector público en las que sea mayoritaria la participación directa o indirecta del Ayuntamiento de Bustarviejo y las empresas concesionarias de servicios públicos municipales adoptarán las medidas oportunas para posibilitar, en el marco de la prestación de servicios públicos municipales, la prestación de estos servicios a través de medios electrónicos.

3. El presente Reglamento no será de aplicación a los órganos y unidades de la Administración municipal, ni a sus organismos públicos en la prestación de actividades que desarrollen en régimen de derecho privado.

## TÍTULO PRIMERO DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACION CON LA ADMINISTRACION ELECTRONICA

#### Artículo 3. De los derechos de la ciudadanía.

1. De conformidad con el artículo 6 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se reconoce a la ciudadanía, en los términos fijados en la legislación vigente, el derecho a relacionarse con la Administración municipal y sus organismos públicos 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.

2. Además, la ciudadanía tiene en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en el presente Reglamento, los siguientes derechos:

- a) A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con la Administración Pública.
- b) A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.
- c) A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de la Administración Pública.
- d) 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 aquellos.
- e) A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.

f) A la conservación en formato electrónico por la Administración Pública de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

g) A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad y Certificado Electrónico expedido por la FNMT para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.

i) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Administración Pública.

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

k) A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con la Administración Pública siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por la ciudadanía.

3. En particular, en los procedimientos relativos al establecimiento de actividades de servicios, la ciudadanía tiene derecho a obtener la siguiente información a través de medios electrónicos:

a) Los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.

b) Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como de las asociaciones y organizaciones profesionales relacionadas con las mismas.

c) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios y las vías de recurso en caso de litigio entre cualesquiera autoridades competentes, prestadores y destinatarios.

#### **Artículo 4. Sistemas de acceso a los servicios electrónicos.**

La Administración municipal y sus organismos públicos garantizarán el acceso de la ciudadanía a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito a través de un sistema de varios canales que cuente, al menos, con los siguientes medios:

a) Las oficinas de atención presencial que se determinen, las cuales pondrán a disposición de la ciudadanía de forma libre y gratuita los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en el artículo 3 de este Reglamento, debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.

b) Puntos de acceso electrónico, en forma de Sede Electrónica creada y gestionada por los distintos departamentos y organismos públicos y disponibles para la ciudadanía a través de redes de comunicación.

El Punto de acceso general a través del cual la ciudadanía puede, en sus relaciones con la Administración municipal y sus Organismos Públicos, acceder a toda la información y a los servicios disponibles será el siguiente: [www.bustarviejo.org](http://www.bustarviejo.org)

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 a los que se refieren los apartados anteriores.

## **TITULO SEGUNDO DEL REGIMEN JURIDICO DE LA ADMINISTRACION ELECTRONICA**

### **CAPITULO I. -DE LA IDENTIFICACION Y AUTENTICACION**

#### **Artículo 5. Formas de identificación y autenticación.**

1. La ciudadanía podrá utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica para relacionarse con la Administración municipal y sus organismos públicos:

a) Los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad para personas físicas. Su régimen de utilización y efectos se regirá por su normativa reguladora.

b) Sistemas de firma electrónica avanzada mediante certificados electrónicos expedidos por la FNMT.

2. Por su parte, la Administración municipal y sus organismos públicos podrán utilizar los siguientes sistemas para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que 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. La relación de los sellos electrónicos utilizados por la Administración municipal y sus organismos públicos, incluyendo las características de los certificados electrónicos y prestadores que los expiden será pública y se podrá acceder a ella en la sede electrónica.

c) Firma electrónica del personal al servicio de la Administración municipal y sus organismos públicos. Podrá utilizarse la firma electrónica basada en el DNI o certificado electrónico expedido por la FNMT de la persona o se podrá proveer al personal de una firma electrónica que identifique de forma conjunta al titular del puesto o cargo y a la Administración u órgano en la presta sus servicios, que deberán ser solicitados por el Secretario del Ayuntamiento al proveedor del sistema.

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. Deberá garantizarse la seguridad del entorno y la protección de los datos transmitidos.

Dentro de la Administración municipal y sus organismos públicos, será necesaria la previa aprobación de la relación de emisores y receptores autorizados y la naturaleza de los datos a intercambiar. Cuando se realice con otra Administración se deberán fijar previamente en convenio las condiciones y garantías por las que se regirá la transmisión.

### **CAPITULO II. DE LA SEDE ELECTRONICA**

#### **Artículo 6. Las sedes electrónicas.**

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 o entidad administrativa u organismo público del Ayuntamiento de Bustarviejo en el ejercicio de sus competencias.

2. El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad de la persona titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.

3. Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias.

4. La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará 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.

#### **Artículo 7. Sede electrónica general.**

1. Se establece como sede electrónica general de la Administración municipal el punto de acceso electrónico general, [www.bustarviejo.org](http://www.bustarviejo.org). En esta sede, se pondrá a disposición de la ciudadanía, la relación de servicios y el modo de acceso a los mismos, debiendo mantenerse coordinado, al menos, con los restantes puntos de acceso electrónico de la Administración municipal y sus Organismos Públicos. Estará disponible en castellano y se podrán incluir informaciones en otros idiomas cuando se considere de interés general.

2. El responsable de la sede electrónica general será la persona titular de la Delegación de Presidencia u órgano que, en su momento, se establezca.

3. A través de esta sede la ciudadanía tendrá acceso libre y permanente a la siguiente información:

a) Normativa municipal, incluidas las ordenanzas fiscales.

b) Estructura orgánica de la Administración municipal y la identificación de sus responsables.

d) Un catálogo general de los servicios que presta.

e) Un inventario de los procedimientos administrativos, con indicación de los que estén disponibles en formato electrónico.

g) Buzón de sugerencias y reclamaciones.

i) Pago on-line.

j) Otras informaciones que se consideren de interés general o sean exigidas legal o reglamentariamente.

Además, la ciudadanía podrá acceder, previa acreditación de su identidad a los siguientes servicios:

- a) Registro general electrónico.
- b) Carpeta del Ciudadano.

### **CAPITULO III. DE LA CARPETA DEL CIUDADANO**

#### **Artículo 8. La Carpeta del Ciudadano.**

1. La Carpeta del Ciudadano es un medio virtual de comunicación personal con el Ayuntamiento. El acceso a la Carpeta del Ciudadano se efectuará autenticando la personalidad del usuario por medio del DNI electrónico o certificado electrónico expedido por la FNMT.

2. A través de la Carpeta del Ciudadano las personas físicas podrán utilizar sistemas y procesos telemáticos como medio de comunicación para, entre otros servicios:

- a) Acceder a la información particular de esa persona, registrada en las bases de datos propiedad del Ayuntamiento.
- b) Acceder de forma personalizada, a información de carácter general del Ayuntamiento.
- c) Realizar operaciones y cumplir trámites administrativos de procedimientos que progresivamente el Ayuntamiento vaya incorporando a la Carpeta del Ciudadano.

3. El acceso y utilización de la Carpeta del Ciudadano atribuye la condición de usuario de la misma, y presupone la previa lectura y aceptación de las normas y condiciones publicadas en la sede electrónica del Ayuntamiento. El acceso y utilización de la Carpeta del Ciudadano implica 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 en la versión publicada en la sede electrónica en el momento del acceso.

4. El Ayuntamiento publicará en la sede electrónica la existencia de una nueva versión de las normas y condiciones de uso diferentes de las anteriores. Si no estuviese de acuerdo con el contenido de las nuevas normas y condiciones de uso de la Carpeta del Ciudadano tendrá que abandonar ese medio de comunicación con el Ayuntamiento.

#### **Artículo 9. Seguridad.**

El acceso en modo consulta, a la información particular que de una persona haya registrada en las bases de datos propiedad del Ayuntamiento, se podrá realizar autenticándose con alguno de los medios indicados en el artículo 8, punto 1.

Los datos que el ciudadano aporte para facilitar sus relaciones con el Ayuntamiento, tales como números de teléfonos, correos electrónicos y otros, así como las preferencias que seleccione para que el Ayuntamiento le informe sectorialmente, contarán con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

### **CAPITULO IV. DE LOS REGISTROS ELECTRONICOS**

#### **Artículo 10. Registros electrónicos.**

1. Mediante la presente disposición se crea en la Administración municipal un registro general electrónico en el que se podrán recibir todo tipo de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a dicha Administración Pública.

2. 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 de estar identificada la persona que remite, se le comunicará la eliminación del mismo.

3. Los registros electrónicos permitirán la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas.

#### **Artículo 11. Creación, gestión y régimen general de funcionamiento del Registro Telemático Único.**

1. Para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos reconocidos en este Reglamento y la prestación de los servicios que en ella se contemplan se crea un Registro Telemático Único. Dicho Registro sólo estará habilitado para la recepción o transmisión de documentos electrónicos relativos a las actividades, servicios o procedimientos contemplados en el presente Reglamento y permitirá la entrada y salida de documentos electrónicos a través de cualquier soporte reconocido según lo previsto en el artículo 20 de este Reglamento.

2. La administración de usuarios y el mantenimiento de los medios técnicos correspondientes al servidor central del Registro Telemático Único es competencia de la Alcaldía-Presidencia. Las cuestiones relativas a las dudas o discrepancias que se produzcan acerca de la emisión o recepción de documentos electrónicos en este Registro las resolverá dicho órgano.

3. El Registro telemático permitirá la entrada de documentos electrónicos a través de redes abiertas de telecomunicación todos los días del año durante las veinticuatro horas. Dicha fecha producirá los efectos que la legislación sobre procedimiento administrativo común le atribuya en orden al cómputo de los términos y plazos en el seno del procedimiento administrativo. A efectos del cómputo de dichos términos y plazos, se entenderá que la recepción de documentos electrónicos en un día inhábil para el Ayuntamiento de Bustarviejo surtirá sus efectos a las cero horas y un segundo del primer día hábil siguiente, siendo ésta la fecha en la que se considerará que el documento ha tenido entrada en el Registro Telemático Único.

4. La recepción de documentos electrónicos en el Registro Telemático Único se producirá automáticamente: Los asientos de entrada practicados en el Registro telemático especificarán, para cada documento electrónico, un número de referencia, el asunto al que se refiere, la fecha de recepción del documento, el epígrafe expresivo de la naturaleza, órgano administrativo al que se dirige, hora de presentación y una descripción sucinta del asunto. Asimismo, si el interesado hubiese elegido la notificación electrónica como medio de notificación preferente, se realizará el correspondiente asiento de salida en la misma forma.

5. Los documentos electrónicos transmitidos a través del Registro Telemático Único serán válidos a todos los efectos legales, siempre que quede acreditada su autenticidad, integridad, conservación, identidad del autor y, en su caso, la recepción por el interesado, en la forma prevista para cada caso o tipo de actuación en el artículo 14 de este Reglamento.

#### **Artículo 12. Archivo de documentos electrónicos**

1. Los documentos electrónicos que se reciban y transmitan a través del Registro Telemático Único serán archivados y custodiados en medios o soportes electrónicos por los responsables de la gestión de los servidores de dicho Registro. Para su archivo podrá utilizarse el mismo formato o soporte en el que se originó el documento electrónico originario o cualquier otro que asegure la identidad e integridad de la información que el documento contenga.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior, lo es sin perjuicio de la obligación del órgano que tramite el procedimiento de archivar la copia del documento electrónico que se le haga llegar, así como de las obligaciones de transferencia de estos documentos a los archivos centrales en los supuestos que dispone la normativa de archivos aplicable.

3. En todo caso, los medios o soportes en que se almacenen los documentos electrónicos contarán con las medidas de seguridad que garanticen la integridad, protección y conservación de los documentos almacenados y, en particular, la identificación de los usuarios y el control de acceso de los mismos.

#### **Artículo 13. Acceso a documentos electrónicos y copias**

1. El acceso a los documentos almacenados por medios o en soportes electrónicos o informáticos que se encuentren archivados en el Registro Telemático Único, se regirá por lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y normativa de desarrollo.

2. El derecho de acceso conlleva el derecho a obtener copias o certificados de los documentos cuyo examen sea autorizado por órgano, organismo o entidad competente, previo pago, en su caso, de las exacciones legalmente establecidas. La emisión de copias y certificados en forma de documentos o soportes electrónicos deberá contar, para su validez, con la firma electrónica avanzada del titular del órgano que la expide y, en su caso, del Secretario General del Excmo. Ayuntamiento, en su condición de fedatario público municipal.

## CAPÍTULO V. DE REQUISITOS Y EFICACIA DE LOS DOCUMENTOS Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

### Artículo 14. Requisitos del sistema

1. La transmisión y recepción de información en red o de documentos electrónicos entre las Áreas, Delegaciones, Órganos, Unidades y entidades a los que refiere el artículo 1 o entre éstos y los ciudadanos u otras Administraciones Públicas podrá realizarse a través de los medios y soportes electrónicos a los que se refiere este Reglamento siempre que se garantice, en todo caso, el cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) La garantía de la disponibilidad y acceso de los referidos medios y soportes y de las aplicaciones informáticas en las condiciones que en cada caso se establezcan.

b) La compatibilidad técnica de los medios, aplicaciones y soportes utilizados por el emisor y el destinatario.

c) La existencia de medidas de seguridad que eviten el que se intercepten y alteren las comunicaciones, así como los accesos no autorizados.

2. Cuando la relación que se establezca consista en la solicitud de información personalizada a las Áreas, Delegaciones, Órganos, Unidades y entidades a los que se refiere el artículo 1 sobre documentos y datos que no hayan sido previamente puestos a disposición del público se exigirá, además:

a) Que exista constancia de la transmisión y recepción de la comunicación.

b) Que se identifique fidedignamente al remitente y destinatario de la comunicación.

3. Cuando los medios, documentos y soportes electrónicos a los que se refiere el Reglamento vayan a ser utilizados en las relaciones jurídico-administrativas que contempla este Reglamento y, concretamente, en las comunicaciones entre el interesado y las Áreas, Delegaciones, Órganos, Unidades y entidades a los que se refiere el artículo 2 que se deban producir en la tramitación de procedimientos administrativos a través de redes de telecomunicación, se exigirá, además de todo lo anterior:

a) Que el destinatario y el remitente utilicen una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y producida por un dispositivo seguro de creación de firma.

b) Que dicha firma se acompañe de un dispositivo o servicio de consignación de fecha y hora que permita acreditar el momento exacto en la que la comunicación se produce y que, a su vez, permita evitar el rechazo de dicha comunicación por el remitente o el destinatario.

4. La Administración velará para que el funcionamiento de los sistemas se realice de acuerdo a unas políticas adecuadas de seguridad, de autenticación, de firma electrónica, emisión de sellos de tiempo y recibos electrónicos. Igualmente, los servidores informáticos funcionarán bajo el uso de un certificado de componente emitido por un proveedor de servicios de certificación electrónica habilitado de conformidad con el Ley 59/2003, de 19 de diciembre, sobre firma electrónica.

### Artículo 15. Firma electrónica avanzada

1. Para entablar alguna de las relaciones a las que se refiere el apartado 3 del artículo 14 de este Reglamento, las partes intervinientes tendrán que disponer de un certificado reconocido de usuario que les habilite para utilizar una firma electrónica avanzada y permita la autenticación del usuario. Por autenticación se entenderá la comprobación de la validez del certificado contra la autoridad de certificación emisora del mismo.

2. En los documentos electrónicos producidos por el Ayuntamiento de Bustarviejo que se acompañen de una firma electrónica avanzada se garantizará, mediante el oportuno sistema de protección de códigos, que dicha firma sólo pueda ser empleada por los signatarios o sistemas debidamente autorizados en razón de sus competencias o funciones.

3. La Alcaldía-Presidencia podrá aprobar las condiciones adicionales que se consideren necesarias para salvaguardar las garantías de cada procedimiento administrativo en el que se utilice la firma electrónica avanzada, así como el régimen o los regímenes especiales de utilización de la firma en las relaciones que afecten a la seguridad pública, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre sobre firma electrónica, y no obstaculizarán la prestación de servicios a los ciudadanos cuando en dicha prestación intervengan distintas Administraciones Públicas, nacionales o extranjeras.

### Artículo 16. Validez y eficacia de los actos y escritos electrónicos o informáticos.

1. Los documentos emitidos, cualquiera que sea su soporte, por medios informáticos o telemáticos por los órganos, organismos o entidades incluidas en el ámbito de aplicación de este Reglamento, de conformidad

con lo dispuesto en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, gozarán de la validez de documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad, conservación y, en su caso, recepción por el interesado, así como el cumplimiento de las demás garantías y requisitos exigidos por la normativa aplicable. Desplegarán su eficacia cuando sean recibidos por sus destinatarios.

2. Serán igualmente válidas las copias de documentos originales almacenados por dichos medios siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el apartado anterior.

### Artículo 17. Notificaciones mediante medios electrónicos o informáticos.

1. Para que las notificaciones administrativas que resulten de la aplicación de las actuaciones contempladas en este Reglamento puedan llevarse a cabo mediante medios o soportes informáticos y electrónicos, de conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, será preciso que el interesado haya señalado o consentido expresamente dicho medio de notificación como preferente, salvo en el caso que la utilización de los medios electrónicos sea obligatoria para la persona interesada en los términos establecidos reglamentariamente<sup>1</sup>. Tanto la indicación de la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento citados anteriormente podrán emitirse y recabarse, en todo caso, por medios electrónicos.

2. El buzón de notificaciones cumplirá los siguientes requisitos:

a) Contar con mecanismos de autenticación que garanticen la identidad de la persona usuaria.

b) Contener mecanismos de cifrado para proteger la confidencialidad de los datos.

c) Cualquier otro que se fije legal o reglamentariamente.

3. El sistema de notificación permitirá acreditar la fecha y hora en que se produzca la puesta a disposición de la persona interesada del acto objeto de notificación, así como la de acceso a su contenido, momento a partir del cual la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales.

4. Cuando, existiendo constancia de la puesta a disposición transcurrieran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada con los efectos previstos en el artículo 59.4 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común y normas concordantes, salvo que de oficio o a instancia de la persona destinataria se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

5. Durante la tramitación del procedimiento la persona interesada podrá requerir al órgano correspondiente que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, utilizándose los demás medios admitidos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común, excepto en los casos previstos legalmente o en este Reglamento, en los que sea obligatoria la comunicación por medios electrónicos.

6. Producirá los efectos propios de la notificación por comparecencia el acceso electrónico por los interesados al contenido de las actuaciones administrativas correspondientes, siempre que quede constancia de dicho acceso.

7. Siempre con el cumplimiento de las obligaciones legales antes señaladas y con el fin de facilitar la notificación, la persona interesada podrá facilitar a la Administración o ésta podrá utilizar otras direcciones de correo electrónico o números de teléfonos móviles para enviar avisos auxiliares de que se ha realizado o en su caso, intentado la notificación electrónica o de que ésta se encuentra pendiente.

### Artículo 18. Sustitución de certificados en soporte papel.

1. Siempre que el interesado así lo autorice o una norma de rango legal lo disponga, los certificados administrativos en soporte papel serán sustituidos por certificados telemáticos o por transmisiones de datos.

<sup>1</sup> En efecto, esta puntualización responde al artículo 27.6 de la Ley 11/2007, conforme al cual *“Reglamentariamente, las Administraciones Públicas podrán establecer la obligatoriedad de comunicarse con ellas utilizando sólo medios electrónicos, cuando los interesados se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos”*.

2. En ambos casos, su expedición, tratamiento y efectos se regirán por lo dispuesto en este reglamento, con estricta sujeción a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de los Datos de Carácter Personal.

#### **Artículo 19. Certificados telemáticos.**

1. El certificado telemático contendrá los datos objeto de certificación y la firma electrónica de la autoridad o funcionario competente para expedirlos.

2. La expedición de un certificado telemático se realizará:

a) A solicitud del interesado, a quien le será enviado o puesto a disposición para su remisión al órgano que lo requiere.

b) A instancia del órgano requirente, bien a iniciativa del interesado o del propio órgano requirente siempre que cuente con el expreso consentimiento de aquel, salvo que el acceso esté autorizado por una Ley. En este supuesto, la petición de certificado identificará el trámite o procedimiento para el que se requiere y hará constar que se dispone del consentimiento expreso del interesado o la norma que lo exceptúa.

3. A estos efectos, el consentimiento del interesado para que el certificado sea requerido por el órgano tramitador del procedimiento habrá de constar en la solicitud de iniciación del procedimiento o en cualquier otra comunicación posterior, sirviendo el recibo de presentación de esta como acreditación del cumplimiento del requisito de presentación del certificado.

4. Los certificados telemáticos producirán idénticos efectos a los expedidos en soporte papel. A tal efecto, su contenido deberá poder ser impreso en soporte papel, en el que la firma manuscrita será sustituida por un código de verificación o Huella digital generado electrónicamente que permita en su caso contrastar su autenticidad accediendo por medios telemáticos a los archivos del órgano u organismo emisor.

#### **Artículo 20. Transmisiones de datos**

1. Las transmisiones de datos sustituyen a los certificados administrativos en soporte papel por el envío, a través de medios telemáticos y con los requisitos de seguridad previstos en el artículo 5 del presente Reglamento, de aquellos datos que sean necesarios para el ejercicio por un órgano u organismo de sus competencias en el marco de un procedimiento administrativo.

2. La aportación de certificados previstos en las vigentes normas reguladoras de procedimientos y actuaciones administrativas se entenderán sustituidos, a todos los efectos y con plena validez y eficacia, por las transmisiones de datos que se realicen de acuerdo con lo dispuesto en este artículo.

3. Para la sustitución de un certificado por la transmisión de los correspondientes datos el titular de estos deberá haber consentido expresamente la realización de la transmisión, salvo en los supuestos previstos en norma con rango de Ley. Si no prestara su consentimiento, el interesado deberá solicitar y aportar el correspondiente certificado.

4. Toda transmisión de datos se efectuará a solicitud del órgano o entidad tramitadora en la que se identificarán los datos requeridos y sus titulares así como la finalidad para la que se requieren. En la solicitud se hará constar que se dispone del consentimiento expreso de los titulares afectados, salvo que dicho consentimiento no sea necesario.

5. De la petición y recepción de los datos se dejará constancia en el expediente por el órgano u organismo receptor. A efectos de la verificación del origen y la autenticidad de los datos por los órganos de fiscalización y control se habilitarán mecanismos para que los órganos mencionados puedan acceder a los datos transmitidos.

### **CAPÍTULO VI. DE APLICACIONES, PROGRAMAS, MEDIOS Y SOPORTES**

#### **Artículo 21. Aprobación y homologación de aplicaciones, programas, medios y soportes**

1. Las aplicaciones y programas informáticos que constituyan las infraestructuras básicas, así como los medios y soportes electrónicos que se homologuen y reconozcan en el ámbito de aplicación de este Reglamento tendrán a ser comunes para todas las personas, órganos, organismos y entidades comprendidos en dicho ámbito.

2. Tales aplicaciones, programas, medios y soportes serán aprobados por resolución de la Alcaldía-Presidencia.

3. No será precisa la aprobación u homologación de las nuevas versiones o modificaciones que se efectúen de los programas y aplicaciones homologados siempre que no se hayan producido alteraciones que puedan afectar a los resultados de los tratamientos de información.

4. No será precisa la aprobación y difusión pública de los programas y aplicaciones cuya utilización para el ejercicio de potestades sea de carácter meramente instrumental, entendiéndose por tales aquellos que efectúen tratamientos de información auxiliares o preparatorios de decisiones administrativas sin determinar directamente el contenido de éstas.

### **TÍTULO TERCERO DE LA GESTIÓN ELECTRONICA DE LOS PROCEDIMIENTOS**

#### **Artículo 22. Principios de progresividad y simplificación.**

1. La gestión electrónica de la actividad administrativa respetará la titularidad y el ejercicio de la competencia por la Administración Pública, órgano o entidad que la tenga atribuida y el cumplimiento de los requisitos formales y materiales establecidos en las normas que regulen la correspondiente actividad.

#### **Artículo 23. Libertad de elección de los medios de comunicación con la Administración.**

5. La ciudadanía podrá elegir en todo momento la manera de comunicarse con las Administraciones Públicas, sea o no por medios electrónicos, excepto en aquellos casos en los que de una norma con rango de Ley se establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico. La opción de comunicarse por unos u otros medios no vincula al ciudadano, que podrá, en cualquier momento, optar por un medio distinto del inicialmente elegido.

6. La Administración municipal utilizará medios electrónicos en sus comunicaciones con la ciudadanía siempre que así lo hayan solicitado o consentido expresamente. La solicitud y el consentimiento podrán, en todo caso, emitirse y recabarse por medios electrónicos.

7. 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 al destinatario de las mismas.

8. La Administración municipal publicará, en el correspondiente BOLETIN OFICIAL y en la propia sede electrónica, aquellos medios electrónicos que la ciudadanía puede utilizar en cada supuesto en el ejercicio de su derecho a comunicarse con ella.

9. Los requisitos de seguridad e integridad de las comunicaciones se establecerán en cada caso de forma apropiada al carácter de los datos objeto de aquellas, de acuerdo con criterios de proporcionalidad, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

10. La Administración municipal utilizará preferentemente medios electrónicos en sus comunicaciones con otras Administraciones Públicas. Las condiciones que regirán estas comunicaciones se determinarán entre las Administraciones Públicas participantes.

#### **Artículo 24. Procedimiento por medios electrónicos. Iniciación.**

1. La iniciación de un procedimiento administrativo a solicitud de interesado por medios electrónicos requerirá la puesta a disposición de los interesados de los correspondientes modelos o sistemas electrónicos de solicitud en la sede electrónica que deberán ser accesibles sin otras restricciones tecnológicas que las estrictamente derivadas de la utilización de estándares abiertos o de uso generalizado por la ciudadanía y criterios de comunicación y seguridad aplicables de acuerdo con las normas y protocolos nacionales e internacionales.

2. Los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica reconocida. La Administración podrá solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo y con carácter excepcional, podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.

3. Con objeto de facilitar y promover su uso, los sistemas normalizados de solicitud podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras administraciones e, incluso, ofrecer el formulario cumplimentado, en todo o en parte, con objeto de que el ciudadano verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.

#### **Artículo 25. Instrucción del procedimiento utilizando medios electrónicos.**

1. Las aplicaciones y sistemas de información utilizados para la instrucción por medios electrónicos de los procedimientos deberán garantizar el control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables de los procedimientos así como la tramitación ordenada de los expedientes y facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos.

2. Los sistemas de comunicación utilizados en la gestión electrónica de los procedimientos para las comunicaciones entre los órganos y unidades intervinientes a efectos de emisión y recepción de informes u otras actuaciones deberán cumplir los requisitos de autenticidad, seguridad, integridad y conservación.

3. Cuando se utilicen medios electrónicos para la participación de los interesados en la instrucción del procedimiento a los efectos del ejercicio de su derecho a presentar alegaciones en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución o en la práctica del trámite de audiencia cuando proceda, se emplearán los medios de comunicación y notificación electrónicos.

#### **Artículo 26. Acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación.**

1. En los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad electrónicamente, el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición de la persona interesada un servicio electrónico de acceso restringido (Carpeta del Ciudadano) donde éste pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información.

2. En el resto de los procedimientos igualmente a través de la Carpeta del Ciudadano se podrá consultar el estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

#### **Artículo 27. 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 instrumentos previstos anteriormente.

2. Podrán adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así esté previsto.

#### **Artículo 28. Actuación administrativa automatizada.**

En caso de actuación automatizada deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes, 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.

#### DISPOSICIONES ADICIONALES

##### DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.

#### **Protección de Datos de Carácter Personal.**

Todos los ficheros de carácter electrónico derivados de la aplicación de esta norma: Registro de funcionarios habilitados para representar a ciudadanos en tramitaciones que requieran firma electrónica y registro de datos personales de la Carpeta del Ciudadano, deberán cumplir con lo dispuesto en el Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

##### DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.

#### **Puesta en funcionamiento del Registro Telemático Único.**

1. El Registro Telemático Único que regula esta disposición entrará en funcionamiento a las cero horas del día siguiente al de la entrada en vigor del presente Reglamento.

2. El Registro Telemático Único sólo funcionará para los procedimientos administrativos que sean competencia directa de todas las Áreas, Delegaciones, Órganos, Dependencias y Unidades del Ayuntamiento de Bustarviejo y a las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de éste, cuando ejerzan potestades administrativas.

3. Previa la firma del correspondiente Convenio, por resolución de la Alcaldía-Presidencia podrán establecerse los procedimientos administrativos que puedan ser iniciados a través del Registro Telemático Único el Ayuntamiento de Bustarviejo con destino a otras Administraciones.

#### DISPOSICIONES FINALES

##### DISPOSICION FINAL PRIMERA

#### **Plazo para la implantación integral de la Administración electrónica.**

Para el 31 de diciembre de 2009 deberán estar adoptados todos los procedimientos y actuaciones de competencia de esta Administración Local, siempre que las disponibilidades presupuestarias lo permitan.

##### DISPOSICION FINAL SEGUNDA

#### **Entrada en vigor.**

El presente Reglamento entrará en vigor a los 15 días de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.”

Bustarviejo, a 12 de noviembre de 2009.—El alcalde, José Manuel Fernández Fernández.  
(03/37.409/09)