



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

**ORDENANÇA REGULADORA DE L'ÚS DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA
A L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

Data d'Aprovació definitiva: 25.05.2012
Publicació B.O.P.: 08.06.2012



Taula de contingut	
Exposició de motius	5
Títol preliminar	
Disposicions generals	10
Capítol I. Objecte	10
Article 1. Objecte	10
Capítol II. Principis generals i àmbit d'aplicació	10
Article 2. Principis generals de l'Administració electrònica	10
Article 3. Àmbit d'aplicació subjectiu	12
Article 4. Àmbit d'aplicació objectiu	12
Títol primer	
Dels drets i deures de la ciutadania en relació amb	
l'Administració electrònica	13
Article 5. Dels drets	13
Article 6. Dels deures	14
Article 7. Sistemes d'accés als servicis electrònics	15
Títol segon	
Del règim jurídic de l'Administració electrònica	15
Capítol. Seu electrònica	15
Article 8. Seu electrònica general	15
Article 9. Qualitat, utilitat i accessibilitat	16
Article 10. Continguts de la Seu electrònica de l'Ajuntament de València	17
Article 11. Tauler d'edictes electrònic	19
Article 12. La carpeta ciutadana	19
Article 13. Validació de còpies verificables	20
Article 14. Accés als continguts de la seu electrònica	20
Article 15. Seguretat	21
Capítol II. Identificació i autenticació	21
Article 16. Formes d'identificació i autenticació de la ciutadania	21
Article 17. Identificació i acreditació de la voluntat de la ciutadania per part del personal funcionari de l'Ajuntament de València	22
Article 18. Representació	22
Article 19. Formes d'identificació i autenticació de l'Ajuntament de València	23

Capítol III. Registre Electrònic	24
Article 20. Gestió i règim general de funcionament del Registre Electrònic	24
Article 21. Informació als usuaris i usuàries	25
Article 22. Funcions del Registre Electrònic	25
Article 23. Funcionament	26
Article 24. Requisits per a l'admissió de documents	26
Article 25. Denegació del registre	27
Article 26. Efectes de la presentació	27
Article 27. Càmput de terminis	28
Article 28. Autenticitat, integritat, confidencialitat, disponibilitat i conservació del contingut dels seients electrònics	28
Capítol IV. Requisits i eficàcia dels documents i comunicacions electròniques	29
Article 29. Condicions generals de la notificació electrònica	29
Article 30. Formes de practicar la notificació electrònica	29
Article 31. Pràctica de la notificació a través de la direcció electrònica habilitada	29
Article 32. Notificació per compareixença electrònica en la seu	30
Article 33. Efectes de la notificació	30
Capítol V. Els documents i els arxius electrònics	31
Article 34. Documents electrònics	31
Article 35. Metadades	31
Article 36. Còpies electròniques	32
Article 37. Destrucció de documents en suport electrònic	33
Article 38. Arxiu de documents electrònics	34
Article 39. Accés a documents electrònics i còpies	34
Títol tercer	
De la gestió electrònica dels procediments	34
Capítol I. Disposicions generals	35
Article 40. Principis generals de la gestió electrònica de procediments administratius	35
Article 41. Anàlisi i informe d'Administració electrònica	35
Capítol II. Utilització de mitjans electrònics en la tramitació dels procediments	36
Article 42. Instrucció del procediment utilitzant mitjans electrònics	36
Article 43. Accés a dades	36
Article 44. Presentació d'al·legacions, documents i declaració responsable	37

Article 45. Certificats electrònics	37
Article 46. Accés de persones interessades a la informació sobre l'estat de tramitació	38
Article 47. Acabament dels procediments per mitjans electrònics	38
Article 48. Desistiment o renúncia	39
Article 49. Actuació administrativa automatitzada	39
Títol quart	
Incorporació de tràmits i procediments a la tramitació per via electrònica	39
Article 50. Procediments incorporats a la tramitació electrònica	39
Article 51. Mecanisme d'incorporació de tràmits i procediments a la tramitació per via electrònica	39
Article 52. Projecte d'incorporació	40
Article 53. Tramitació del projecte d'incorporació	41
Article 54. Procediment d'implantació de l'actuació automatitzada	41
Títol cinqué	
Cooperació i interoperabilitat	45
Article 55. Cooperació amb altres organismes o administracions públiques	42
Article 56. Reutilització de sistemes i aplicacions	42
Article 57. Interoperabilitat i seguretat	42
Títol sisé	
Els mitjans electrònics en el funcionament i règim jurídic dels òrgans col·legiats	42
Article 58. Òrgans col·legiats de l'Administració municipal	42
Article 59. Funcionament	42
Article 60. Règim jurídic	43
Disposició addicional única	43
Disposicions transitòries	43
Primera. Incorporació de tràmits i procediments actuals	43
Segona. Adaptació de procediments electrònics que no s'ajusten a esta ordenança	44
Tercera. Procediments en tràmit	44
Disposició derogatòria única	44
Disposicions finals	44
Primera. Nous tràmits i procediments	44

Segona. Adaptació normativa	44
Tercera. Aplicació de la legislació en matèria de procediment administratiu comú	44
Quarta. Entrada en vigor	44

ORDENANÇA REGULADORA DE L'ÚS DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA A L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Exposició de motius

L'Ajuntament de València es troba davant una etapa de modernització, coherent amb la creació d'un nou paradigma d'Administració pública, capaç d'atendre les demandes de la societat actual i caracteritzada pel profund canvi operat en la forma i contingut de les relacions recíproques dels ciutadans i ciutadanes, a causa de l'extraordinari desenvolupament de les tecnologies de la informació i de les comunicacions.

Des d'esta perspectiva, l'Ajuntament de València ha d'incorporar estes tecnologies al seu funcionament quotidià, tant en l'àmbit intern de la seua organització com en la relació de la corporació amb tota aquella persona física o jurídica que tinga l'objectiu de crear una administració més accessible per a la millora dels servicis públics.

El nostre ordenament jurídic ha incorporat gradualment preceptes en este sentit. Així, l'article 45 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú conté l'obligació per a les administracions públiques “d'impulsar l'ocupació i l'aplicació de les tècniques i mitjans electrònics, informàtics i telemàtics per al desenvolupament de la seua activitat i exercici de les seues competències”. Este precepte no es limita només a establir un mandat de futur genèric sinó que, amb notable precisió, concreta que “els documents emesos, qualsevol que en siga el suport, per mitjans electrònics, informàtics o telemàtics per les administracions públiques, o aquells que estes emeten com a còpies d'originals emmagatzemats a través d'estos mitjans, gaudiran de la validesa i eficàcia de document original sempre que en quede garantida l'autenticitat, integritat i conservació i, si és el cas, la recepció per part de la persona interessada, així com el compliment de les garanties i requisits exigits per les lleis”.

Amb posterioritat, i com a concreció per a l'Administració local de l'esmentat article 45 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de Mesures per a la Modernització del Govern Local, va introduir a la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, un nou article 70 bis, l'apartat 3 del qual conté un mandat dirigit especialment als municipis a fi d'utilitzar i impulsar la utilització interactiva de les tecnologies de la informació i la comunicació, per a facilitar la participació i la comunicació amb els veïns i veïnes, la presentació de documents i la realització de tràmits administratius, enquestes i, si és el cas, consultes ciutadanes.

Este mandat legal es troba desenvolupat a l'article 6 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, el qual “reconeix el dret de la ciutadania a relacionar-se amb les administracions públiques, per mitjà de la utilització de mitjans electrònics per a l'exercici dels drets previstos a l'article 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les

Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, així com també “es reconeix el dret a obtenir informacions, realitzar consultes i al·legacions, formular sol·licituds, manifestar consentiment, entaular pretensions, efectuar pagaments, realitzar transaccions i oposar-se a les resolucions i actes administratius”, amb la incorporació també d’una gran quantitat de drets de la ciutadania en relació amb la utilització de mitjans electrònics en l’activitat administrativa, respecte als quals ja contemplava la disposició final tercera de l’esmentada Llei 11/2007, de 22 de juny, d’Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, que podrien ser exercits en relació amb la totalitat dels procediments i actuacions de competència de les entitats locals a partir del 31 de desembre de 2009, tot i estar condicionat, però, al fet que així ho permeteren les seues disponibilitats pressupostàries.

La Llei 11/2007, de 22 de juny, d’Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, ha sigut desenvolupada parcialment per mitjà del Reial Decret 1671/2009, de 6 de novembre, que, encarq que s'erigix com a complement necessari en l’Administració general de l’Estat per a facilitar l’efectiva realització dels drets reconeguts a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d’Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, és un instrument hermenèutic útil per a la realització dels citats drets en l’àmbit local.

D’altra banda, la Generalitat Valenciana ha publicat la Llei 3/2010, de 5 de maig, de l’Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, que naix amb l’objectiu, entre d’altres, d’impulsar una administració electrònica moderna de manera homogènia, coordinada i col·laboradora amb el marc de la Comunitat Valenciana i amb totes les administracions i organitzacions públiques pròpies d’eixe àmbit territorial, per a establir una sèrie d’obligacions a les dites administracions a fi de garantir el dret dels ciutadans i ciutadanes a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques.

Finalment, en este recorregut per l’esquema normatiu, en allò referent a aquelles disposicions més rellevants que també han produït unes altres de trascendents com són, entre d’altres, la Llei 34/2002, d’11 de juliol, de Servicis de la Societat de la Informació i de Comerç Electrònic, i la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de Firma Electrònica, que exigix citar la creació de l’Esquema Nacional de Seguretat en l’àmbit de l’Administració electrònica, aprovat per Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, l’objecte de la qual és l’establiment dels principis i requisits d’una política de seguretat en la utilització de mitjans electrònics que permeta l’adequada protecció de la informació, i de l’Esquema Nacional d’Interoperabilitat en l’àmbit de l’Administració electrònica creat per Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, la finalitat del qual és la creació de les condicions necessàries per a garantir l’adequat nivell d’interoperabilitat tècnica, semàntica i organitzativa dels sistemes i aplicacions emprats per les administracions públiques, que permeta l’exercici de drets i el compliment de deures a través de l’accés electrònic als servicis públics, alhora que redunda en benefici de l’eficàcia i l’eficiència.

L’Ajuntament de València, conscient del seu paper com a agent dinamitzador de l’ús de les noves tecnologies, ha contemplat este procés de modernització tecnològica com una oportunitat per a reformular els tradicionals mitjans i procediments de la seua activitat administrativa amb la utilització de les ferramentes electròniques que té al seu abast per a l’exercici de les competències i servicis que té

encomanats, així com per a facilitar les relacions amb les persones, empreses i les altres administracions públiques i entitats i, en definitiva, propiciar un millor exercici dels seus drets i deures.

Així mateix, si continuem en esta línia d'actuació, l'Ajuntament de València, per acord plenari de data 30 de novembre de 2007, va procedir a la creació d'un òrgan de decisió estratègica de sistemes d'informació amb l'objectiu d'escometre la implantació i el desenvolupament d'una vertadera administració electrònica al si de la corporació.

Fruit de l'intens treball desenvolupat pel mencionat òrgan de decisió estratègica es va crear l'Oficina d'Administració Electrònica de l'Ajuntament de València que, actualment, permet realitzar multitud de tràmits municipals sense necessitat de desplaçament a la finestra del Registre.

L'Ajuntament de València també ha assumit l'impuls i el desenvolupament de l'Administració electrònica, per mitjà de la firma de convenis i per acord plenari de 27 de febrer de 2009, ja que va subscriure l'adhesió al conveni marc de col·laboració entre la Generalitat, les diputacions provincials i la Federació Valenciana de Municipis i Províncies, en matèria d'Administració electrònica en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, de 3 de juliol de 2008, per mitjà del qual s'establix el marc general de col·laboració per a l'impuls de l'Administració electrònica entre les administracions municipals i els ofereix, conjuntament, servicis d'assistència en tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), així com la cessió de l'ús de plataformes, infraestructures, xarxes o altres béns i drets TIC de titularitat de qualssevol d'estes.

Com a membre delegat de la Comissió Multilateral de Seguiment de l'esmentat conveni, l'Ajuntament de València ha participat activament des de la seua adhesió a este en el desenvolupament d'elements d'Administració electrònica d'utilitat per a tots els municipis de la Comunitat Valenciana, tot i assumint, a més, el compromís de creació i posada a disposició d'una plataforma de pagament electrònic. Així mateix, farà ús d'elements desenvolupats en la plataforma com són la gestió de representació electrònica i la notificació electrònica.

D'altra banda, per acord del Ple de data 29 de maig de 2009, es va acordar l'adhesió al conveni de col·laboració entre l'Associació Espanyola de Banca, la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis, la Unió Nacional de Cooperatives de Crèdit i l'entitat pública empresarial Xarxa, per a la prestació del servici de pagament telemàtic a l'Administració pública, de data de 15 de juliol de 2008, en forma web (annex II, del conveni), que proporciona un mecanisme comú, normalitzat i segur que permet i agilitza el pagament de tributs i taxes per internet amb totes les garanties jurídiques.

L'Ajuntament de València, a fi d'avançar en este objectiu de regular i donar efectivitat a tots i cada un dels drets de la ciutadania pel que fa a transparència i accés a la informació pública, participació, col·laboració ciutadana i a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics, ha adoptat la decisió de completar el marc jurídic per mitjà de l'aprovació de la present Ordenança Reguladora de l'Ús de l'Administració Electrònica, ja que és conscient que l'ús de les tecnologies de la informació i de la comunicació facilita la relació per mitjans electrònics de les persones físiques i

jurídiques amb l'Ajuntament de València, i d'este amb les altres administracions públiques. A més, l'ús de les tecnologies de la informació i de la comunicació constituïx un instrument essencial per a l'eficiència i el consegüent estalvi de despeses perquè suposa una reducció dels temps dels procediments i possibilita l'eliminació d'errades en les seues tramitacions, sempre que, per descomptat, es respecte la transparència en les relacions i la seguretat jurídica, sense menyscabament de cap dret.

L'Ajuntament de València és conscient del desenvolupament normatiu, tècnic i tecnològic encara pendent de poder oferir, amb plenes garanties, els drets exposats a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics. No obstant això, l'estat actual de la tecnologia li permet implantar de forma imminent una nova seu electrònica, un sistema corporatiu de gestió d'expedients, una plataforma de pagament telemàtic, una gestió de representació i notificació electrònica, pilars bàsics de l'Administració electrònica que fan que siga adequat el moment de publicar esta Ordenança Reguladora de l'Ús de l'Administració Electrònica a l'Ajuntament de València.

L'Ordenança Reguladora de l'Ús de l'Administració Electrònica a l'Ajuntament de València s'estructura en sis títols, una disposició addicional, tres disposicions transitòries, una disposició derogatòria i quatre disposicions finals.

El títol preliminar arreplega l'objecte, els principis generals i l'àmbit d'aplicació de l'ordenança.

El títol primer contempla els drets i deures de la ciutadania en l'àmbit de les seues relacions amb l'Ajuntament de València, així com els sistemes d'accés als servicis electrònics.

El títol segon, dedicat al règim jurídic de l'Administració electrònica, regula aspectes tan transcendents com la seu electrònica de l'Ajuntament de València ja que indica el contingut d'esta i la informació que és posada a disposició del públic en general. A més, en este títol es regulen també els sistemes d'identificació, el Registre Electrònic de l'Ajuntament de València, els sistemes de comunicació telemàtica i els documents i els arxius electrònics.

El títol tercer s'ocupa de la gestió electrònica dels procediments i estableix els principis en els quals s'ha de basar la seua tramitació, les seues fases i l'acabament del procés.

El títol quart regula el procediment d'incorporació dels tràmits i els procediments administratius a la tramitació per via electrònica.

El títol quint regula l'àmbit de la cooperació i el règim de transmissió de dades amb altres organismes i administracions públiques.

I, finalment, el títol sisé està dedicat als òrgans col·legiats de l'Ajuntament de València que s'ocupen de l'ús dels mitjans electrònics en el seu funcionament i règim jurídic.

Títol preliminar

Disposicions generals

Capítol I. Objecte

Article 1. Objecte

1. La present ordenança regula la utilització de l'Administració electrònica en l'àmbit de l'Ajuntament de València, a fi de permetre als ciutadans i ciutadanes l'exercici dels drets reconeguts per la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, i per la Llei 3/2010, de 5 de maig, de la Generalitat, d'Administració Electrònica a la Comunitat Valenciana.

2. Com a conseqüència d'això, esta ordenança té com a objecte:

- a) Determinar els principis generals necessaris per al desenvolupament de l'Administració electrònica en l'àmbit de l'Ajuntament de València, de conformitat amb allò que disposa la legislació estatal i autonòmica reguladora de la matèria.
- b) Establir els drets i deures que regixen les relacions establides per mitjans electrònics entre els ciutadans i ciutadanes i l'Ajuntament de València.
- c) Regular les condicions i efectes de la utilització dels mitjans electrònics en l'àmbit de l'activitat administrativa i, en especial, en la tramitació dels procediments administratius, amb criteris de transparència, economia, eficiència i eficàcia.

Capítol II. Principis generals i àmbits d'aplicació

Article 2. Principis generals de l'Administració electrònica

D'acord amb els principis generals previstos a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics i a la Llei 3/2010, de 5 de maig, de la Generalitat, d'Administració Electrònica a la Comunitat Valenciana, els principis pels quals es regix l'Administració electrònica de l'Ajuntament de València són els següents:

- a) En relació amb l'organització de l'Administració electrònica:
 1. Principi de servici a la ciutadania. En la mesura que l'Administració electrònica tinga com a finalitat l'aproximació de l'Administració pública als ciutadans i ciutadanes amb la garantia de l'accés d'estos als servicis electrònics municipals.
 2. Principi d'eficàcia, eficiència i economia. La implantació dels mitjans electrònics a l'Ajuntament de València estarà presidida pels principis d'eficàcia, eficiència i economia. En particular, es realitzaran segons els criteris següents:

- L'impacte i la utilització per part dels ciutadans i ciutadanes dels servicis municipals afectats.
 - Els col·lectius de població a qui es dirigix.
 - Les millores abastables per a la prestació del servici.
 - La integració dels sistemes de relació amb els ciutadans i ciutadanes, amb la resta de l'organització i amb els sistemes d'informació municipals.
 - El nivell d'esforç tècnic, organitzatiu i econòmic requerit.
 - La maduresa i disponibilitat de les tecnologies.
3. Principi de neutralitat tecnològica. L'Ajuntament de València garantirà les actuacions previstes a la present ordenança amb independència dels instruments tecnològics utilitzats, i sent la pròpia evolució tecnològica aquella que determinarà l'ús, en cada moment, de l'instrument tecnològic més adequat. L'Ajuntament de València apostarà per la utilització de programes de codi obert, l'ús d'estàndards oberts i neutrals en matèria tecnològica i informàtica i afavorirà les esmentades solucions obertes, compatibles i reutilitzables, en la contractació administrativa d'aplicacions o desenvolupaments informàtics.
 4. Principi d'interoperabilitat. L'Ajuntament de València garantirà l'adopció dels estàndards d'interoperabilitat i vetlarà perquè els sistemes d'informació utilitzats siguen compatibles i es reconeguen amb els de la ciutadania i amb els d'altres administracions.
 5. Principi d'innovació i qualitat permanent. L'Ajuntament de València ha d'instaurar processos que permeten avaluar els servicis electrònics que presta, detectar les seues deficiències i corregir-les als efectes de prestar uns servicis públics de qualitat.
- b) En relació amb la difusió de la informació administrativa electrònica, el principi de consulta oberta garantirà l'accés a la informació administrativa que, de conformitat amb les disposicions legals que siguen d'accés general, no exigirà cap classe d'identificació prèvia.
- c) En relació amb el procediment administratiu electrònic:
1. Principi de traçabilitat dels procediments i documents administratius. S'establiran sistemes i procediments de traçabilitat que permeten als ciutadans i ciutadanes conèixer en tot moment, i a través de mitjans electrònics, l'estat de la tramitació i l'històric dels procediments i documents administratius, sense perjudici de l'aplicació dels mitjans tècnics necessaris per a garantir la intimitat i la protecció de les dades personals de les persones afectades.
 2. Principi d'intermodalitat de mitjans. Es garantirà que un procediment iniciat per un mitjà determinat pugui continuar per un altre diferent, sempre que s'assegure la integritat i seguretat jurídica del conjunt del procediment. Els tràmits i procediments incorporats a la tramitació per via electrònica es podran dur a terme pels canals i mitjans electrònics que

s'hagen determinat en el procés d'incorporació, d'acord amb el que preveu la present ordenança.

Article 3. Àmbit d'aplicació subjectiu

1. La present ordenança s'aplicarà a tota l'Administració municipal i els seus organismes autònoms.
2. La Junta de Govern Local serà l'òrgan competent per a acordar la incorporació al seu àmbit d'aplicació de qualsevol altra entitat del sector públic local.

Article 4. Àmbit d'aplicació objectiu

1. Esta ordenança s'aplicarà a les actuacions en què participe l'Ajuntament de València que es duguen a terme per mitjans electrònics i, concretament, a les següents:

- a) Les relacions de caràcter juridicoadministratiu entre els ciutadans i ciutadanes i l'Ajuntament de València.
- b) La consulta per part dels ciutadans i ciutadanes de la informació pública administrativa i de les dades administratives que estiguen en poder de l'Ajuntament de València, sense fer constar el motiu.
- c) La realització dels tràmits i procediments administratius incorporats per a la seua tramitació electrònica, de conformitat amb el que preveu esta ordenança.
- d) El tractament de la informació obtinguda per l'Ajuntament de València en l'exercici de les seues potestats, d'acord amb el que estableix la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i la seua normativa de desplegament.

2. Així mateix, els principis establits a la present ordenança resultaran d'aplicació:

- a) A les relacions per mitjans electrònics entre l'Ajuntament de València i les altres administracions públiques.
- b) A les comunicacions entre els ciutadans i ciutadanes i l'Ajuntament de València no sotmeses al dret administratiu.
- c) A les comunicacions d'avisos i incidències, presentació de queixes, formulació de suggeriments, la realització de preguntes als òrgans municipals i les peticions i altres formes de participació no regulades específicament.

Títol primer

Dels drets i deures de la ciutadania en relació amb

l'Administració electrònica

Article 5. Dels drets

1. De conformitat amb l'article 6 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, i l'article 6 de la Llei 3/2010, de 5 de maig, de la Generalitat, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, es reconeix als ciutadans i ciutadanes, en els termes fixats en la legislació vigent, el dret a relacionar-se amb l'Ajuntament de València amb la utilització de mitjans electrònics per a l'exercici dels drets previstos a l'article 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, així com per a obtindre informacions, realitzar consultes i al·legacions, formular sol·licituds, manifestar consentiment, iniciar actuacions, efectuar pagaments, realitzar transaccions i oposar-se a les resolucions i actes administratius.

2. A més dels drets generals reconeguts a l'article 6 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, en l'àmbit d'aplicació de la present ordenança es reconeixen als ciutadans i ciutadanes els següents drets:

- a) Dret a exigir a l'Ajuntament de València que es dirigeixca a ells a través d'estos mitjans i a poder obtindre documents a través de formats electrònics.
- b) Dret a disfrutar de continguts electrònics accessibles, transparents i comprensibles.
- c) Dret a accedir a la informació administrativa, registres i arxius a través de mitjans electrònics.
- d) Dret a accedir a l'Administració electrònica independentment de les ferramentes tecnològiques utilitzades, de les discapacitats físiques, sensorials o psíquiques.
- e) Dret a participar en els processos de millora de la gestió municipal a través de mitjans electrònics, i a rebre respostes a les peticions i consultes formulades.
- f) Dret a ser assistit en la busca d'informació, així com a ser assistit en la tramitació electrònica.
- g) Dret a què es faça públic el resultat definitiu del procediment en què ha participat i se li informe dels motius i consideracions en què es basa la decisió adoptada, incloent la informació relativa al procés de participació ciutadana.
- h) Dret a què l'Ajuntament de València establisca els mitjans necessaris perquè els interessats puguen conèixer en tot moment, de forma comprensible i a través de mitjans electrònics , la informació relativa a l'estat de la tramitació i l'història dels procediments.

- i) Dret a no presentar documents que estiguen en poder de l'Ajuntament de València sempre que s'haja aportat el corresponent consentiment per a la utilització de les dades personals i que es facilite la informació que fóra necessària per a la localització del document.
- j) Dret a obtindre en tot moment còpies dels documents electrònics, en format electrònic o en suport paper, quan hi haja un interès legítim i durant el període previst en esta Ordenança i en la legislació administrativa de general aplicació.
- k) Dret a disposar de mitjans públics, gratuïts i accessibles per a la utilització dels servicis regulats en esta Ordenança.
- l) Dret a descarregar la informació i dades públiques i a utilitzar-los per a crear altres servicis o productes, inclús per a fins comercials, sempre que no constituïsquen una activitat administrativa pública.

Article 6. Dels deures

1. Els ciutadans i ciutadanes, en les seues relacions amb l'Ajuntament de València, només estaran obligats al compliment d'aquells deures que estiguen establits expressament a la normativa vigent, de manera que es garantisca l'exercici de bona fe dels drets d'accés electrònic i s'evite un ús abusiu d'estos.

2. En concret, en el marc de la utilització dels mitjans electrònics en l'activitat administrativa i en les seues relacions amb l'Ajuntament de València, l'actuació de la ciutadania ha d'estar presidida pels deures següents:

- a) Deure a utilitzar els servicis i procediments de l'Administració electrònica d'acord amb el principi de bona fe.
- b) Deure a facilitar a l'Ajuntament de València, en l'àmbit de l'Administració electrònica, informació veraç, precisa i adequada als fins per als quals se sol·licita.
- c) Deure a identificar-se en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'Ajuntament de València, quan estes així ho requerisquen.
- d) Deure a custodiar els elements identificatius personals i intransferibles utilitzats en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'Ajuntament de València.
- e) Deure a respectar el dret a la privacitat, confidencialitat i seguretat i la resta de drets en matèria de protecció de dades.
- f) Deure a no utilitzar mitjans o tècniques electròniques que no hagen sigut prèviament aprovades o homologades i publicidades degudament per l'Ajuntament de València.

3. L'Ajuntament de València vetlarà pel compliment d'estos deures, en el marc del que preveu la normativa aplicable i en les previsions d'esta ordenança.

Article 7. Sistemes d'accés als servicis electrònics

L'Ajuntament de València garantirà l'accés dels ciutadans i ciutadanes als servicis electrònics a través d'un sistema de diversos canals que compte, almenys, amb els següents mitjans:

- a) Les oficines d'atenció presencial que es determinen, les quals posaran a disposició de la ciutadania de forma lliure i gratuïta els mitjans i instruments precisos per a exercir els drets reconeguts a la present ordenança, hauran de comptar amb assistència i orientació sobre la seua utilització, o bé a càrrec del personal de les oficines en què s'ubiquen o bé per sistemes incorporats al propi mitjà o instrument.
- b) Punts d'accés electrònic, en forma de seu electrònica creada i gestionada pels diferents departaments i organismes públics i disponibles per a la ciutadania a través de xarxes de comunicació.
- c) Servicis d'atenció telefònica que, en la mesura que els criteris de seguretat i les possibilitats tècniques ho permeten, faciliten a la ciutadania l'accés a les informacions i servicis electrònics a què es referixen els apartats anteriors.

Títol segon

Del règim jurídic de l'Administració electrònica

Capítol I. Seu electrònica

Article 8. Seu electrònica general

1. Es crea la Seu electrònica de l'Ajuntament de València, disponible a la direcció <https://sede.valencia.es> com a punt d'accés electrònic general de la ciutadania a totes les entitats que engloben l'Ajuntament de València.

2. La Seu electrònica identifica l'Ajuntament de València, quan es relacione per mitjans electrònics, amb els ciutadans i ciutadanes i amb altres administracions públiques. Així, a través d'esta seu es realitzaran les actuacions, procediments i servicis que requerisquen la identificació de l'Ajuntament de València en les seues relacions amb les persones físiques i jurídiques i amb altres administracions públiques per mitjans electrònics, així com aquells altres servicis electrònics respecte dels quals es decidisca la seua inclusió en la seu per raons d'eficàcia, eficiència i qualitat en la prestació dels servicis públics.

3. La titularitat de la Seu electrònica és de l'Ajuntament de València, així doncs, li correspon a l'Alcaldia la decisió sobre la incorporació d'organismes, entitats o empreses municipals. La seu electrònica contindrà enllaços a les seus electròniques dels organismes, entitats o empreses municipals que es decidisca incorporar.

4. La responsabilitat de la tecnologia i de la integració amb els sistemes d'informació municipals de la Seu electrònica correspondrà al servici competent en matèries de tecnologies de la informació.

5. Cada organisme serà responsable de la integritat, veracitat i actualització de la informació i els servicis incorporats, sense perjuí de la potestat de supervisió de tots els continguts de la Seu electrònica a càrrec de l'òrgan tècnic que designe l'Alcaldia.

6. Els canals d'accés als servicis disponibles en la seu seran els següents:

- a) L'accés electrònic es farà directament a través d'internet i en la direcció electrònica indicada.
- b) L'accés a través d'atenció presencial s'efectuarà a les oficines d'atenció al públic de l'Ajuntament de València, per mitjà dels sistemes d'atenció existents a les dites oficines.
- c) Altres que es pogueren habilitar en el futur.

Article 9. Qualitat, usabilitat i accessibilitat

1. L'Ajuntament de València vetlarà per la qualitat de tota la informació posada a disposició de la seua Seu electrònica, amb la identificació adequada i amb la menció de l'origen d'aquella informació obtinguda de fonts externes.

2. L'Ajuntament de València no es fa responsable de la informació que es puga obtindre a través de fonts externes que no depenguen d'ell, ni tampoc de les opinions que puguen expressar a través de la Seu electrònica municipal, les persones no vinculades a les entitats i organismes integrants de l'Ajuntament de València.

3. L'Ajuntament de València vetlarà perquè el disseny de la seua Seu electrònica i l'estructura dels menús facilite l'ús a la ciutadania, tot i seguint les normes i aplicant les metodologies definides per a la millora de la usabilitat dels llocs web.

4. Els continguts de la Seu electrònica respondran als criteris de seguretat i interoperabilitat que es deriven de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, així com del Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració electrònica.

5. Els servicis de la Seu electrònica estaran operatius les 24 hores del dia, tots els dies de l'any. Quan es preveja que, per raons tècniques, la Seu electrònica o alguns dels seus servicis puguen no estar

operatius, s'informarà amb antelació suficient als usuaris indicant quins són els mitjans alternatius de consulta disponible.

6. La Seu electrònica de l'Ajuntament de València, així com la informació, continguts i servicis que oferisca, haurà de complir amb les normes reguladores de l'accessibilitat arrellegades al Reial Decret 1494/2007, de 12 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament sobre les Condicions Bàsiques per a l'Accés de les Persones amb Discapacitat a les Tecnologies, Productes i Servicis relacionats amb la Societat de la informació i Mitjans de Comunicació Social, i normes concordants.

7. L'Ajuntament de València garantirà a tota la ciutadania la possibilitat d'accés a la seua seu electrònica, disposant-se, a estos efectes, els oportuns terminals instal·lats en les seus físiques de l'Ajuntament de València i en qualsevol altra ubicació que es determine.

8. L'Ajuntament crearà espais institucionals d'atenció personal on poder realitzar els mateixos servicis que oferix el portal electrònic perquè aquells veïns o organitzacions que, pels motius que fóra, no pogueren accedir al portal electrònic no resultaren marginats.

9. Tota informació haurà de ser publicada de manera que resulte fàcilment comprensible a la ciutadania.

Article 10. Continguts de la Seu electrònica de l'Ajuntament de València

1. En esta seu es posarà a disposició de la ciutadania la relació de servicis i la manera d'accedir-hi, tot i que s'haurà de mantindre coordinat, almenys, amb la resta de punts d'accés electrònic de l'Ajuntament de València i dels seus organismes públics.

2. El contingut i els servicis inclosos en la Seu electrònica estaran disponibles en valencià i en castellà, ja que s'haurà de disposar de documents electrònics normalitzats en ambdós idiomes. Així mateix, s'exceptuen els continguts integrats en aquelles que provenen de seus electròniques externes, sempre que estes no tinguen l'obligació d'oferir-los en ambdós idiomes.

3. A través d'esta seu els ciutadans i ciutadanes tindran accés lliure i permanent a la informació següent:

a) Informació sobre l'organització i els servicis d'interés general, en concret sobre:

- Identificació de la seu, així com de l'òrgan titular i dels responsables dels continguts posats a disposició.
- Estructura organitzativa de l'Ajuntament de València i les seues competències, la identificació dels seus responsables, les normes bàsiques de la seua organització i funcionament i les modificacions que s'operen en la dita estructura.
- Les dades de localització, com són la direcció postal, el número de telèfon i l'adreça de correu electrònic.

- Mapa de la Seu electrònica.
- Altres informacions que es consideren d'interés general o siguen exigides legal o reglamentàriament.

b) Informació administrativa, en concret la informació següent:

- Els acords dels òrgans de govern, d'acord amb les disposicions legals vigents.
- Les ordenances i reglaments municipals.
- El pressupost municipal.
- El contingut actualitzat dels instruments d'ordenació urbanística en vigor i de qualssevol actes de tramitació que siguen rellevants per a la seua aprovació o alteració.
- El tauler d'anuncis i edictes oficials editats pel titular de la Seu electrònica.
- Els procediments de contractació administrativa a través del perfil del contractant.
- Els procediments de selecció del personal.
- Els impresos i formularis dels tràmits i procediments municipals.
- Tota la informació administrativa que per prescripció legal o resolució judicial s'haja de fer pública, haurà d'especificar en tots els casos l'òrgan administratiu autor de l'acte o disposició publicats.

c) Informació sobre l'Administració electrònica:

- Catàleg de procediments administratius, amb indicació dels requisits essencials per a la seua realització per via electrònica.
- Relació de sistemes de firma electrònica reconeguda admesos i utilitzats a la Seu electrònica.
- Sistema de verificació del certificat de la seu, estarà accessible de forma lliure i gratuïta.
- Data i hora oficial de la seu.
- Calendari de dies declarats oficialment com inhàbils.
- Sistema de validació de còpies verificables.
- La via per a la presentació i tramitació telemàtica de queixes i suggeriments.
- Clàusules obligatòries de responsabilitat, protecció de dades i de qualitat en relació amb el titular de la Seu electrònica i amb la informació que figure en estes.
- Enllaços a altres seus o direccions electròniques d'internet, d'interés rellevant en relació amb l'àmbit competencial del titular de la Seu electrònica.
- Buscadors i servici de consultes més freqüents (FAQ).
- Informació sobre accessibilitat, estàndards visuals i plurilingüisme.

4. Prèvia acreditació de la identitat, esta seu posarà a disposició de la ciutadania els servicis següents:

- a) Registre Electrònic, amb indicació de l'òrgan responsable d'este, documents que poden presentar els ciutadans i ciutadanes així com drets exercitables electrònicament en eixe registre.
- b) Sistema de formulació de suggeriments, queixes i reclamacions sobre l'activitat municipal en general i, en particular, sobre el contingut i característiques de la seu electrònica.
- c) Carpeta ciutadana.

Article 11. Tauler d'edictes electrònic

1. Es crea el tauler d'edictes electrònic perquè permetrà l'accés a través de mitjans electrònics als actes i comunicacions que en virtut d'una norma, resolució judicial o administrativa, s'haja de publicar o notificar d'esta manera. L'accés a eixe tauler electrònic s'efectuarà a través de la Seu electrònica municipal i no requerirà cap mecanisme especial d'acreditació de la identitat de la persona interessada.

2. La publicació d'actes i comunicacions que, per disposició legal o reglamentària, s'han de publicar al tauler d'edictes municipal, ho faran únicament al tauler d'edictes electrònic de l'Ajuntament de València.

Al tauler d'anuncis físic i a la resta de canals informatius que s'entenguen adequats, es mantindrà un cartell informatiu bilingüe que comunicarà amb absoluta claredat els ciutadans i ciutadanes sobre l'existència i manera d'accedir al tauler d'edictes electrònic de l'Ajuntament de València.

Així mateix, es mantindran exposats al tauler físic de l'Ajuntament de València els anuncis i edictes que així hi estigueren a la data d'aprovació de la present ordenança i fins a la caducitat del termini preceptiu d'exposició.

Article 12. La carpeta ciutadana

1. La Seu electrònica de l'Ajuntament de València disposarà d'una zona denominada carpeta ciutadana, d'accés restringit al seu titular, i per a l'accés del qual s'haurà d'identificar per mitjà de l'ús de qualsevol dels sistemes de firma electrònica reconeguts a la seu i segons allò que estableix esta ordenança.

2. A través de la carpeta ciutadana, les persones físiques i jurídiques podran utilitzar sistemes i processos telemàtics com a mitjà de comunicació entre altres servicis:

- a) Accedir a la informació particular d'eixa persona, registrada a les bases de dades de l'Ajuntament de València.

- b) Accedir de forma personalitzada a la informació de caràcter general de l'Ajuntament de València.
- c) Realitzar operacions, rebre notificacions i complir tràmits administratius.
- d) Accedir a la consulta de l'estat de tramitació dels procediments en els quals conste com a persona interessada.

3. L'accés i la utilització de la carpeta ciutadana atribuïx la condició d'usuari o usuària d'esta i pressuposa la prèvia lectura i acceptació de les normes i condicions publicades a la seu.

4. Si l'Ajuntament de València modificara les normes i condicions d'ús de la carpeta ciutadana, haurà de donar publicitat d'esta modificació a la Seu electrònica.

Article 13. Validació de còpies verificables

La Seu electrònica de l'Ajuntament de València disposarà d'un procediment que, per mitjà del codi de verificació incorporat a una còpia verificable o còpia autèntica descrita a l'article 36 d'esta ordenança, permetrà accedir al document electrònic original a partir del qual es va obtindre esta, tot i informant sobre la validesa de la firma o firmes electròniques de l'esmentat document.

Article 14. Accés als continguts de la seu electrònica

1. L'Ajuntament de València incorporarà a la seua Seu electrònica un mecanisme de recerca documental de documents electrònics relatius a procediments administratius ja acabats. Quan, d'acord amb la normativa aplicable, un determinat document no siga immediatament accessible, els ciutadans i ciutadanes podran generar automàticament una sol·licitud d'accés documental que es dirigirà immediatament a la unitat responsable del document.

2. La ciutadania, en els termes establits a la normativa aplicable a les administracions públiques, podrà consultar lliurement els documents electrònics emmagatzemats per l'Ajuntament de València que facen referència a procediments finalitzats en la data de la consulta. Per a garantir l'exercici atent i no abusiu del dret de consulta descrit, serà necessari que els ciutadans i ciutadanes s'identifiquen a través dels mitjans electrònics que determine l'Ajuntament de València i que permeten deixar constància de la identitat del sol·licitant i de la informació sol·licitada.

3. L'accés als documents de caràcter nominatiu, als documents que continguen dades relatives a la intimitat de les persones i als expedients no finalitzats queda reservat a les persones que acrediten les condicions previstes per la legislació vigent en cada cas. Per a garantir que el dret de consulta siga exercit pels ciutadans i ciutadanes que es troben legalment habilitats per a això, els servicis municipals exigiran la seua identificació per mitjà de qualsevol procediment electrònic d'identificació segur, entre aquells especificats en esta ordenança.

4. L'accés de les persones interessades a la informació sobre els expedients no acabats es realitzarà a través de la seua carpeta ciutadana. Així, es permetrà l'accés immediat als documents integrants dels expedients quan siga possible d'acord amb el que disposa la present ordenança i, en cas contrari, els usuaris i usuàries podran generar una sol·licitud d'accés que es dirigirà immediatament a l'òrgan o unitat responsable de l'expedient.

5. El dret d'accés no es podrà dur a terme en els expedients que així s'establisca a la legislació vigent. L'accés a arxius i documents que de conformitat amb la normativa aplicable es regisca per disposicions específiques, quedarà reservat a aquelles persones que acrediten les condicions exigides per la legislació vigent en cada cas.

6. L'Ajuntament de València podrà requerir dades que no tinguen caràcter personal en les operacions d'accés a la informació de la seua Seu electrònica, a efectes merament estadístics o per a la millora dels servicis municipals, sense que en cap cas l'aportació d'estes dades condicione l'accés a la informació municipal.

7. Les regidories de l'Ajuntament de València podran sol·licitar de forma electrònica l'accés als expedients, llibres i documentació necessària per al desenvolupament de la seua funció. L'accés electrònic a la dita documentació es farà en els termes previstos a la normativa de procediment administratiu comú.

Article 15. Seguretat

1. Es garantirà la seguretat de la Seu electrònica per a l'autenticitat i integritat de la informació exposada.

2. L'accés de consulta a la informació particular d'una persona que estiga registrada a les bases de dades de l'Ajuntament de València, es podrà realitzar amb l'autenticació d'alguns dels mitjans indicats a l'article 16.

3. Les dades que la ciutadania aporte per a facilitar les seues relacions amb l'Ajuntament de València, com ara nombres de telèfons, correus electrònics i altres, així com les preferències que seleccione perquè l'Ajuntament de València li informe sectorialment, comptaran amb les garanties de seguretat, integritat i disponibilitat, de conformitat amb allò que disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, i la seua normativa de desplegament.

Capítol II. Identificació i autenticació

Article 16. Formes d'identificació i autenticació de la ciutadania

Els ciutadans i ciutadanes podran utilitzar els següents sistemes de firma electrònica per a relacionar-se amb l'Ajuntament de València i els seus organismes públics:

- a) Els sistemes de firma electrònica incorporats al Document Nacional d'Identitat per a persones físiques. El seu règim d'utilització i efectes es regirà per la seua normativa reguladora.
- b) Sistemes de firma electrònica reconeguda per mitjà de certificats electrònics expedits per l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica de la Comunitat Valenciana.
- c) Altres sistemes de firma electrònica admesos legalment i emesos per prestadors de servicis de certificació que exercisquen la seua activitat a Espanya i que generalment siguen utilitzats per la ciutadania, sempre que el prestador de servicis de certificació pose a la seua disposició la informació precisa i, en particular, la relació de certificats revocats, gratuïtament i d'acord amb els estàndards establits a este efecte i admesos per l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica de la Comunitat Valenciana.

Article 17. Identificació i acreditació de la voluntat de la ciutadania per part del personal funcionari de l'Ajuntament de València

1. En els supòsits en què un ciutadà o ciutadana no dispose dels mitjans electrònics d'identificació o acreditació de la voluntat necessària per a la realització d'un determinat tràmit davant l'Ajuntament de València, el personal funcionari de l'Ajuntament de València podrà suplir esta mancança si utilitza els seus propis mitjans d'identificació i autenticació. Prèviament, el ciutadà o ciutadana s'haurà d'identificar i prestar el seu consentiment exprés, amb la qual cosa haurà de quedar constància d'això per als casos de discrepància o litigi.

2. L'Ajuntament de València mantindrà actualitzat un registre del personal funcionari habilitat per a suplir a la ciutadania en les operacions d'identificació i autenticació, d'acord amb el que preveu este article.

Article 18. Representació

1. La ciutadania podrà actuar per mitjà de representants en els procediments i tràmits administratius que es realitzen davant de l'Ajuntament de València per mitjans electrònics, i segons allò que s'ha previst per la legislació general i en esta ordenança. En estos supòsits, la validesa de les actuacions realitzades estarà subjecta a l'acreditació de la representació.

2. L'acreditació de la representació per a realitzar actuacions per via electrònica amb l'Ajuntament de València a favor de tercers es podrà dur a terme per qualsevol dels procediments següents:

- a) Per mitjà de la utilització de firma electrònica reconeguda basada en un certificat reconegut de càrrec o representació, sempre que este siga d'una classe acceptada per l'Ajuntament de València.
- b) Per mitjà del règim de representació habilitada al Registre de Representació Electrònica de la Comunitat Valenciana creat per la Llei 3/2010, de 5 de maig, de la Generalitat,

d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, en virtut del conveni subscrit amb l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica de la Comunitat Valenciana.

c) Per mitjà de la presentació d'apoderaments en suport electrònic.

1. L'Ajuntament de València podrà requerir la justificació del seu apoderament a la persona amb esta condició en qualsevol moment.

Article 19. Formes d'identificació i autenticació de l'Ajuntament de València

L'Ajuntament de València podrà utilitzar els següents sistemes per a la seua identificació electrònica i per a l'autenticació dels documents electrònics que produïsquen:

a) Sistema de firma electrònica reconeguda per mitjà de certificat d'identificació de la seua electrònica de l'Ajuntament de València.

La seua electrònica municipal utilitzarà certificats d'identificació quan s'hagen d'identificar davant els usuaris i usuàries i xifrar les seues comunicacions amb estos.

La identificació i el xifrat del canal seran obligatoris en tots els casos en què se sol·licite a les usuàries i usuàries dades de caràcter personal i sempre que siga necessari garantir l'autenticitat d'origen i la integritat de la informació proporcionada en la Seu electrònica municipal.

b) Sistema de firma electrònica per mitjà de segell electrònic que es podrà utilitzar en el desenvolupament d'actuacions automatitzades.

La relació dels segells electrònics utilitzats per l'Ajuntament de València i els seus organismes públics incloent les característiques dels certificats electrònics i prestadors que els expedixen, serà pública i es podrà accedir a ella a través de la Seu electrònica. En concret, s'indicarà:

- L'organisme o òrgan titular del segell que serà el responsable de la seua utilització, amb indicació de la seua adscripció a l'Ajuntament de València.
- Característiques tècniques generals del sistema de firma i certificat aplicable.
- Servici de validació per a la verificació del certificat.
- Actuacions i procediments en què podrà ser utilitzat.

c) Sistema de firma electrònica per mitjà del certificat d'empleat públic del personal funcionari de l'Ajuntament de València.

El personal funcionari de l'Ajuntament de València utilitzarà com a sistema de firma electrònica el certificat electrònic d'empleat públic emés per l'ens prestador de servicis de certificació electrònica de la Comunitat Valenciana.

L'Ajuntament de València facilitarà als càrrecs electes i a les persones que formen part del Govern municipal per a l'exercici de les seues funcions el certificat electrònic d'empleat públic al servici de l'Administració local.

Capítol III. Registre Electrònic

Article 20. Gestió i règim general de funcionament del Registre Electrònic

1. Als efectes de complir el que disposen els articles 25, 26 i 27 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, es va crear el Registre Electrònic de l'Ajuntament de València, a fi de fer possible la seua utilització per part dels ciutadans i ciutadanes o pels propis òrgans de l'Ajuntament de València, per a la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions que es realitzen per via telemàtica. El Registre Electrònic funciona com a registre auxiliar del Registre general d'Entrada i Eixida de l'Ajuntament de València.

2. Els formularis electrònics i, si és el cas, les aplicacions informàtiques que es faciliten a la ciutadania per a la iniciació de procediments de competència municipal poden enllaçar directament amb este, sempre que es respecten totes les garanties i requisits formals en l'entrega de la documentació i en la recepció del corresponent justificant de recepció.

3. El Registre Electrònic anota, a més, la tramesa d'escrits i comunicacions que, per via telemàtica i en compliment dels requisits establits a la present ordenança, realitzen els òrgans de l'Ajuntament de València a persones interessades en els procediments i tràmits a què es referix esta o els que d'ara en avant s'incorporen.

4. L'accés al Registre Electrònic es realitzarà, en tot cas, baix la cobertura del certificat d'identificació de la Seu electrònica, de manera que resulte prou garantida la confidencialitat dels documents transmesos.

5. El registre només està habilitat per a la recepció o transmissió de documents electrònics relatius a les activitats, servicis o procediments previstos a la present ordenança i que s'especifiquen a la seu electrònica. Els escrits i comunicacions de tràmits no especificats a la seu electrònica no tindran efectes jurídics i es consideraran no presentats.

6. El registre està operatiu a la Seu electrònica tots els dies de l'any, durant les 24 hores del dia, sense perjuí de les interrupcions necessàries per raons tècniques, de les quals s'informarà en la pròpia seu electrònica. Així mateix, en casos d'interrupció no planificada en el funcionament de la unitat registral telemàtica, es visualitzarà un missatge en el qual es comunique esta circumstància, sempre que siga possible.

7. L'Ajuntament de València proveirà les ferramentes tècniques que resulten necessàries per al correcte desenvolupament dels continguts del registre, així com adoptarà les mesures de tot tipus, exigides per la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

Article 21. Informació als usuaris i usuàries

1. En el procediment per a l'accés al Registre Electrònic s'informarà, directament o per mitjà d'enllaços a altres zones de la Seu electrònica on s'arregleue la informació, dels aspectes següents:

- a) La data i hora oficial.
- b) Requisits tècnics per a l'accés i la utilització del Registre Electrònic.
- c) Els sistemes de firma electrònica i classes de certificats electrònics admesos per l'Ajuntament de València i els prestadors de servicis de certificació que els expedixen.
- d) La relació actualitzada de procediments i tràmits electrònics disponibles, els formularis corresponents a estos i els documents susceptibles de ser presentats.
- e) L'estat de funcionament del sistema i, si és el cas, les parades tècniques previstes. En els supòsits d'interrupció no planificada, i sempre que siga possible es visualitzarà un missatge en què es comunique esta circumstància.

2. En els casos en què s'exigisca l'ocupació de determinats formularis o programes informàtics, estos estaran accessibles en el procediment d'accés al registre. En particular, quan s'aporten documents electrònics en un format no preservable es proporcionaran servicis per a la seua transformació a un format preservable de forma prèvia a l'entrega.

Article 22. Funcions del Registre Electrònic

El Registre Electrònic realitza les funcions següents:

- a) Recepció de sol·licituds, escrits i comunicacions remeses a l'Ajuntament de València, relatius als procediments susceptibles de tramitació electrònica que s'especifiquen a la Seu electrònica.
- b) Expedició dels rebuts acreditatius de la presentació per part dels ciutadans i ciutadanes de les sol·licituds, escrits i comunicacions que estos dirigisquen a l'Ajuntament de València, rebuts que generarà el propi sistema informàtic de manera automàtica.
- c) Tramesa d'escrits i comunicacions per part dels òrgans de l'Ajuntament de València a les persones interessades.

- d) Manteniment i conservació d'un arxiu informàtic dels seients d'entrades i eixides de sol·licituds, escrits i comunicacions telemàtiques corresponents a cada any natural.

Article 23. Funcionament

1. Com a acreditació de la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions que es realitzen per via telemàtica per part dels òrgans de l'Administració, o per part dels ciutadans i ciutadanes que estiguen dirigides a òrgans de l'Ajuntament de València, el mateix sistema informàtic expedirà un rebut electrònic acreditatiu de la constància, als seients registrals, de les dades següents:

- a) Número de Registre d'Entrada o d'Eixida.
- b) Data i hora de presentació de la corresponent sol·licitud, escrit o comunicació.
- c) Identificació de les persones interessades o del seu representant, i de l'òrgan administratiu de l'Ajuntament de València.
- d) Tipus de document i assumptes que es registren.

Este rebut electrònic es farà arribar a les persones destinatàries en el moment immediatament posterior a què tinga lloc el seient del document rebut, i així quedarà a la seua disposició per a futures consultes a través de la carpeta ciutadana a la Seu electrònica.

2. A estos efectes, totes les sol·licituds, escrits o comunicacions que es reben o es remeten a través del Registre Electrònic es registraran respectant l'orde temporal de recepció o eixida, i seran cursades sense dilació als seus destinataris per mitjans informàtics. Tots els seients quedaran ordenats cronològicament.

3. Els documents electrònics transmesos a través del Registre Electrònic seran vàlids a tots els efectes legals, sempre que quede acreditada la seua autenticitat, integritat, conservació, identitat de l'autor i, si és el cas, la recepció per la persona interessada, en la forma prevista per a cada cas o tipus d'actuació a l'article 24 d'esta ordenança.

4. En aquells casos en què es detecten anomalies de tipus tècnic en la transmissió telemàtica del document, s'informarà a la persona que presente el document per mitjà dels corresponents missatges d'error per tal que es procedisca a l'esmena d'esta circumstància.

5. Quan, per raons tècniques, el registre de la sol·licitud haja tingut lloc però la persona interessada no puga obtindre el justificant de presentació, el podrà obtindre posteriorment, en qualsevol moment, si accedix a la carpeta ciutadana amb el nombre de registre de la seua sol·licitud.

Article 24. Requisits per a l'admissió de documents

1. Únicament tindran accés al Registre Electrònic els documents normalitzats i la informació que, en format electrònic, la puga completar, que siga corresponent als servicis, procediments i tràmits inclosos en la Seu electrònica a què es referix la present ordenança, i que corresponen a la Junta de Govern Local la competència per acordar l'esmentada incorporació i fixar en cada moment el seu contingut.

2. A més, per a l'admissió d'estes sol·licituds es requerirà que conste correctament identificat en esta tant el remitent com la persona, òrgan, procediment i administració a la qual es dirigix. Per a això, serà necessari que les persones interessades disposen d'un certificat electrònic en vigor, de conformitat amb les previsions de l'article 16 d'esta ordenança.

3. Quan les persones interessades hagen d'adjuntar una determinada documentació per a la deguda tramitació de la seua sol·licitud o escrit, es podrà aportar-la en suport electrònic quan es tracte de documents firmats electrònicament per estes o per tercers que vinguen autenticats a través de la firma electrònica avançada. En cas contrari, s'admetrà l'esmena de la sol·licitud inicial per mitjà de l'aportació a través de qualsevol mitjà de la documentació que calga presentar, previ el seu requeriment per part de l'òrgan competent per a la tramitació del procediment de què es tracte, en el termini que establisca la normativa específica d'este procediment o, en cas que no hi haguera, en el termini que establix l'article 71.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, en qualsevol de les oficines de registre de l'Ajuntament de València o en altres llocs que esta establix a l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, tot i indicant el número de registre d'entrada assignat a la sol·licitud o escrit al qual s'adjunta la dita documentació.

4. No es podrà establir el caràcter obligatori de la presentació per part dels ciutadans i ciutadanes de sol·licituds, escrits i comunicacions a través del Registre Electrònic.

Article 25. Denegació del registre

1. El Registre Electrònic, segons els criteris definits en esta ordenança, rebutjarà tota presentació que no estiga abonada per una firma electrònica vàlida, així com aquelles que continguen fitxers el format dels quals no s'ajuste a les especificacions tècniques del registre o que presumiblement puguen contindre codi maliciós o qualsevol altre mecanisme que puga provocar anomalies o errades en el funcionament del registre, o supose un risc per a la integritat o seguretat dels sistemes d'informació municipals.

2. En els casos previstos al paràgraf anterior, així com en aquells casos que es detecten anomalies tècniques en la transmissió telemàtica dels documents electrònics, el Registre Electrònic no admetrà cap dada, i posarà la dita circumstància en coneixement de la persona que ho sol·licita per mitjà dels corresponents missatges d'error i per tal que esta procedisca a l'esmena de l'enviament.

Article 26. Efectes de la presentació

1. La presentació a través del Registre Electrònic de sol·licituds i escrits relatius als procediments administratius electrònics produirà tots els efectes jurídics.

2. Es podrà acreditar la presentació de les sol·licituds i escrits al Registre Electrònic per mitjà del rebut expedit per este de manera automàtica.

Article 27. Càmput de terminis

1. A efectes del càmput de terminis, seran considerats dies inhàbils els declarats així per a tot el territori nacional, per a la Comunitat Valenciana i per al municipi de València.

2. L'inici del càmput dels terminis que afecten l'Ajuntament de València estarà determinat per la data i hora de presentació de cada document al Registre Electrònic.

3. La recepció de documents en un dia inhàbil es considerarà produïda en la primera hora del primer dia hàbil següent. Per a això, al seient d'entrada s'inscriuran com a data i hora de la presentació aquelles de les quals es va produir efectivament la recepció, i constaran com a data i hora d'entrada les zero hores i un segon del primer dia hàbil següent.

4. Els documents s'entendran com a rebuts en el termini establert si s'inicia la transmissió dins del mateix dia i es finalitza amb èxit. A efectes de càmput de terminis, serà vàlida i produirà efectes jurídics la data d'entrada que es consigne en el rebut expedit per la unitat registral telemàtica corresponent. L'Agència de Tecnologia i Certificació de la Comunitat Valenciana, com a autoritat de segellat de temps, garantirà que la data i hora assignada al rebut expedit per la unitat registral telemàtica serà l'hora oficial que estableix el Real Institut i Observatori de l'Armada.

5. El Registre Electrònic no realitzarà ni anotarà eixides de documents en dia inhàbils.

6. A la Seu electrònica figurarà la relació dels dies inhàbils.

Article 28. Autenticitat, integritat, confidencialitat, disponibilitat i conservació del contingut dels seients electrònics

1. El sistema informàtic suport del Registre Electrònic garantix l'autenticitat, integritat, confidencialitat, disponibilitat i conservació dels seients practicats per mitjà de la utilització de la firma electrònica.

2. En la tramesa d'escrits, sol·licituds i comunicacions que es realitzen a través del Registre Electrònic als òrgans competents per a la tramitació o des d'estos cap a les persones interessades, s'adoptaran les mesures de seguretat necessàries per a evitar la intercepció i alteració de les comunicacions, els accessos no autoritzats, i per a garantir la protecció de les dades de caràcter personal, d'acord amb el que disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, i les disposicions que la desenvolupen.

3. Així mateix, el sistema informàtic suport del Registre Electrònic informarà tots aquells òrgans de l'Administració i als ciutadans i ciutadanes que desitgen accedir-hi, que la presentació d'escrits, sol·licituds i comunicacions de forma telemàtica suposa la comunicació de les seues dades personals als òrgans administratius o entitats competents per a la seua recepció i tramitació.

Capítol IV. Requisits i eficàcia dels documents i comunicacions electròniques

Article 29. Condicions generals de la notificació electrònica

1. Perquè les notificacions administratives que resulten de l'aplicació de les actuacions previstes en esta ordenança es puguen dur a terme per mitjà de mitjans o suports electrònics, de conformitat amb el que preveu l'article 28 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, serà necessari que la persona interessada haja assenyalat este mitjà com a preferent o haja consentit la seua utilització, excepte en el cas que la utilització dels mitjans electrònics siga obligatòria per a la persona interessada en els termes establits a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics.

Així mateix, la indicació de la preferència en l'ús de mitjans electrònics i el consentiment esmentats anteriorment es podran emetre i es podran demanar, en tot cas, per mitjans electrònics.

2. El consentiment de les persones interessades podrà tindre caràcter general per a tots els procediments que els relacionen amb l'Ajuntament de València o per a un o diversos procediments, segons s'haja manifestat. Les persones interessades podran, durant la tramitació del procediment, modificar la forma de notificació, tot i determinant que la notificació es realitze per via electrònica o revocant el consentiment perquè es practique la notificació electrònica, cas en què s'haurà de comunicar a l'òrgan competent i assenyalar així un domicili postal on practicar les successives notificacions.

3. En els procediments administratius electrònics iniciats a instància de part, es presumirà el consentiment per a ser notificat electrònicament, llevat que la mateixa persona haja manifestat el contrari a través de mitjans electrònics.

4. En tot cas la notificació electrònica serà obligatòria per a les persones jurídiques.

Article 30. Formes de practicar la notificació electrònica

L'Ajuntament de València habilitarà les següents formes per a la pràctica de notificacions per mitjans electrònics:

- a) Per mitjà de la direcció electrònica habilitada.
- b) Per mitjà de compareixença electrònica en la seu.

Article 31. Pràctica de la notificació a través de la direcció electrònica habilitada

La pràctica de la notificació a través de la direcció electrònica habilitada es realitzarà de la manera següent:

- a) L'Ajuntament de València enviarà a la persona interessada un avís de notificació de caràcter informatiu, amb la qual cosa li comunicarà l'existència d'una notificació dirigida i la direcció de la pàgina web a què ha d'accedir per a poder obtindre-la.
- b) La persona interessada podrà accedir a la pàgina de notificacions electròniques amb la seua identificació personal prèvia a través del certificat d'usuari/ària. En esta pàgina tindrà accés a les seues notificacions, cada una de les quals contindrà la designació de l'òrgan administratiu o entitat que efectua la notificació, una referència al tipus de document que es notifica, el número d'expedient a què es referix i la data i registre d'eixida.
- c) A més de les dades esmentades al punt anterior, es mostrarà la informació més rellevant del contingut de la notificació a realitzar, a fi que la persona interessada puga comprovar les dades d'esta abans de procedir a la seua acceptació. Esta informació se subministrarà a través d'un document electrònic que es denominarà «document d'entrega de notificació», el qual tindrà un format imprimible perquè la persona interessada el puga conservar a efectes informatius.
- d) Si la persona interessada accepta la notificació accedirà als documents objecte d'esta, que també tindran format imprimible. Si la persona interessada no accedix en 10 dies naturals a la notificació electrònica es considerarà rebutjada, llevat que d'ofici o a instància de la persona destinatària es comprove la impossibilitat tècnica o material de l'accés.
- e) Es deixarà constància en l'expedient administratiu de l'acceptació o rebuig de la notificació electrònica, tot i produint els efectes previstos a l'article 59 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

Article 32. Notificació per compareixença electrònica en la seu

1. La notificació per compareixença electrònica consistix en l'accés per part de la persona interessada, degudament identificada, al contingut de l'actuació administrativa corresponent a través de la seu electrònica de l'Ajuntament de València.

2. La pràctica de la notificació d'este contingut per compareixença electrònica es produirà de la manera establida per a la notificació a través de la direcció electrònica habilitada.

Article 33. Efectes de la notificació

1. La notificació efectuada segons els criteris establits als articles anteriors, s'entendrà practicada, a tots els efectes legals, en el moment en què s'accepta o rebutja esta.

2. La pràctica de la notificació es podrà acreditar a tots els efectes legals, a través del justificant de recepció de la notificació, que s'expedirà una vegada acceptada la notificació.

Encara que existisca constància de la posada a disposició però, no obstant, hagen transcorregut 10 dies naturals sense que s'accedisca al seu contingut, s'entendrà que la notificació ha sigut rebutjada amb els efectes previstos a l'article 59.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú i normes concordants, llevat que d'ofici o a instància de la persona destinatària es comprove la impossibilitat tècnica o material de l'accés.

3. La data de recepció de la notificació que conste en el corresponent justificant de recepció expedit pel Registre Electrònic, serà vàlida als efectes del còmput de termini i termes, amb els efectes que en cada cas es prevegen en la norma reguladora del procediment administratiu corresponent.

Capítol V. Els documents i els arxius electrònics

Article 34. Documents electrònics

1. S'entén per document electrònic qualsevol representació de text, imatge, so o vídeo, o totes les combinacions o algun d'estos elements, que haja sigut codificada per mitjà de l'ocupació d'un programa de tractament de la informació i resulte llegible gràcies al mateix programa usat per a la seua generació o un altre d'equivalent, sent susceptible de tramitació individualitzada.

2. Els documents administratius electrònics, al seu torn, hauran d'haver sigut expedits i firmats electrònicament per mitjà dels sistemes de firma previstos als articles 18 i 19 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, i s'hauran d'ajustar als requisits de validesa previstos a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

3. Els documents administratius electrònics emesos per l'Ajuntament de València, de conformitat amb el que disposen els apartats anteriors, gaudiran de la validesa de document original sempre que quede garantida la seua autenticitat, integritat, conservació i, si és el cas, recepció de manera fefaent per part de les persones destinatàries, així com el compliment de les altres garanties i requisits exigits per la normativa aplicable.

Article 35. Metadades

1. S'entén com metadada, als efectes d'esta ordenança, qualsevol tipus d'informació en forma electrònica associada als documents electrònics, de caràcter instrumental i independent del seu contingut, destinada al coneixement immediat i automatitzable d'alguna de les seues característiques, amb la finalitat de garantir la disponibilitat, l'accés, la conservació i la interoperabilitat del propi document.

2. Cada document electrònic tindrà assignat el conjunt de metadades descriptives del seu contingut i d'altres aspectes d'este, o almenys, els establits en l'esquema nacional d'interoperabilitat i les normes tècniques que en este sentit la desenvolupen.

3. S'haurà de guardar constància, durant tota la vida del document, de les metadades assignades a este en cada moment.

4. Les metadades mínimes obligatòries associades a un document administratiu electrònic no podran ser modificades en cap fase posterior del procediment administratiu, amb les excepcions següents:

- a) Quan s'observe l'existència d'errors o omissions a les metadades inicialment assignades.
- b) Quan es tracte de metadades que requerisquen actualització.

Article 36. Còpies electròniques

1. Les còpies realitzades per mitjans electrònics de documents electrònics emesos per les persones interessades o per l'Ajuntament de València, que es mantindran o no en format original, tindran immediatament la consideració de còpies autèntiques amb l'eficàcia de l'article 46 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, sempre que es complisquen els requisits previstos a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics.

2. Els òrgans emissors dels documents administratius electrònics o receptors dels documents privats electrònics, o els arxius que reben estos, conservaran els documents originals, encara que s'haguera procedit a la seua còpia.

3. Les còpies electròniques dels documents en suport paper o en un altre suport susceptible de digitalització realitzades per l'Ajuntament de València, ja es tracte de documents emesos per l'Administració o de documents privats aportats per persones físiques o jurídiques, tindran la naturalesa de còpies electròniques autèntiques, amb l'abast i efectes previstos a l'article 46 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, sempre que es complisquen els requisits següents:

- a) Que el document copiat siga un original o una còpia autèntica.
- b) Que la còpia realitzada garantisca l'autenticitat i integritat del document original.
- c) Que la còpia electrònica siga autoritzada per mitjà de firma electrònica utilitzant els sistemes previstos a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics.

d) Que les imatges electròniques estiguen codificades d'acord a alguns dels formats admesos per l'Ajuntament de València.

e) Que la còpia electrònica incloga el seu caràcter de còpia electrònica en les metadades associades.

4. El personal del Registre municipal podrà realitzar còpies electròniques autèntiques dels documents en suport paper que presenten els ciutadans i ciutadanes, per a la seua utilització per l'Ajuntament de València. A més, per tal que estes còpies tinguen els efectes previstos a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, serà necessari que es complisquen els requisits previstos a l'apartat anterior. L'Ajuntament de València determinarà el personal habilitat per a l'emissió de còpies electròniques autèntiques i còpies verificables en format electrònic.

5. Així mateix, per tal que les còpies en suport paper de documents administratius electrònics tinguen la consideració de còpies autèntiques s'haurà d'incloure en estes un codi segur de verificació, el qual s'utilitzarà per a accedir al document electrònic per mitjà del procediment disponible a este efecte en la seu electrònica.

Article 37. Destrucció de documents en suport electrònic

1. Els documents originals i les còpies autèntiques en paper d'aquells que s'hagen generat còpies electròniques autèntiques, es podran destruir si es complixen els requisits següents:

a) Si s'ha realitzat una còpia electrònica autèntica segons allò que disposa esta ordenança.

b) Si la còpia electrònica autèntica és objecte de conservació segons allò que disposa esta ordenança.

c) Si existix un acord adoptat per la Junta de Govern Local i es pot delegar la competència al regidor responsable del servici encarregat de l'arxiu.

d) Si no es tracta de documents amb valor històric, artístic o d'un altre caràcter rellevant que aconselle la seua conservació i protecció.

e) Si la destrucció requerirà, al marge d'una resolució adoptada per l'òrgan responsable, la tramitació de l'oportú expedient d'eliminació, en el qual es determine la naturalesa específica dels documents susceptibles de destrucció, els procediments afectats, les condicions i garanties del procés de destrucció, l'especificació de les persones o òrgans responsables del procés i la necessitat i l'impacte de la mesura.

2. La destrucció també es podrà encomanar a tercers, i en este cas s'haurà d'efectuar complint els requisits assenyalats a l'apartat anterior segons les instruccions tècniques establides a este efecte, tot i

emetent-se per part de l'entitat col·laboradora un certificat en què conste la data de destrucció, la quantitat i el tipus de documentació destruïda i el compromís sobre la impossibilitat de reconstrucció o de lectura d'esta.

Article 38. Arxiu de documents electrònics

1. L'Ajuntament de València podrà arxivar per mitjans electrònics tots els documents que es produïsquen en l'exercici de les seues funcions, sempre que es complisquen els termes previstos en la normativa de procediment administratiu comú i normativa autonòmica valenciana en matèria d'arxius.

La reproducció en suport electrònic de documents en suport paper es farà de conformitat amb el procediment previst a l'article 36 d'esta ordenança.

2. L'arxiu de documents electrònics es realitzarà d'acord amb la normativa vigent en matèria de gestió documental i segons el quadre de classificació, mètode de descripció i calendari de conservació.

3. Per a l'arxiu dels documents electrònics es podrà utilitzar el mateix format o suport en què es va originar el document, o qualsevol altre que assegure la identitat i integritat de la informació que el document continga.

4. Tot allò que disposa l'apartat anterior, és sense perjuí de l'obligació de l'òrgan que tramite el procediment d'arxivar la còpia del document electrònic que se li faça arribar, així com de les obligacions de transferència d'estos documents als arxius centrals en els supòsits que disposa la normativa d'arxius aplicable.

5. En tot cas, els mitjans o suports en què s'emmagatzemen els documents electrònics comptaran amb les mesures de seguretat que garantisquen la integritat, protecció i conservació dels documents emmagatzemats i, en particular, la identificació dels/de les usuaris/àries i el control d'accés d'estos.

6. L'Ajuntament de València podrà establir convenis o acords amb altres entitats per a l'arxiu definitiu dels seus documents electrònics, sempre que es complisquen les garanties previstes en este article.

Article 39. Accés a documents electrònics i còpies

1. L'accés als documents emmagatzemats per mitjans o en suports electrònics o informàtics que es troben arxivats, es regirà pel que disposa l'article 37 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú i per la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i normativa de desplegament.

Títol tercer

De la gestió electrònica dels procediments

Capítol I. Disposicions generals

Article 40. Principis generals de la gestió electrònica de procediments administratius

1. La gestió electrònica de l'activitat administrativa no alterarà el règim general de titularitat i l'exercici de les competències administratives de l'Ajuntament de València.

2. L'Ajuntament de València impulsarà l'ocupació de les tecnologies de la informació i la comunicació en la seua actuació, promourà la simplificació i transparència dels processos de treball, l'eficiència, agilitat i flexibilitat en la gestió, tramitació i resolució de procediments administratius, així com l'excel·lència en la prestació dels servicis públics.

En especial, en l'aplicació de les dites tècniques, es considerarà l'adequada dotació de recursos i mitjans materials al personal que els vaja a utilitzar, la necessària formació sobre la seua utilització i la seua actualització, així com la permanent adaptació d'aquelles a l'estat de la tecnologia vigent en cada moment.

3. La implantació de les tecnologies de la informació i la comunicació en la tramitació de procediments s'efectuarà progressivament i estarà subjecta a la prèvia aprovació d'aquells en els termes assenyalats a l'article 52 d'esta ordenança.

L'aplicació de les tecnologies de la informació i la comunicació als procediments administratius tendirà especialment a automatitzar la gestió dels termes i terminis de la seua tramitació, ajudarà al seu compliment estricte per part de l'òrgan instructor i garantirà a les persones interessades el control transparent de la dita obligació, així com també afavorirà l'exercici immediat dels drets que els assistisquen, en especial per al supòsit d'incompliment.

De la mateixa manera, les dites tècniques identificaran plenament la Direcció del servici gestor de l'expedient, n'impulsaran la tramitació ordenada i en facilitaran la simplificació i publicitat.

Article 41. Anàlisi i informe d'administració electrònica

1. L'aprovació o modificació de tota norma reguladora d'un procediment administratiu o d'un procés de treball dins del catàleg requerirà la realització prèvia de l'anàlisi d'administració electrònica per part de l'òrgan que el proposa, que estarà recolzat per l'òrgan tècnic competent en la matèria.

2. El document d'anàlisi elaborada serà elevat a l'òrgan municipal competent a fi que procedisca a la seua aprovació.

3. Amb independència de la publicació als diaris, butlletins o taulers d'anuncis oficials de les normes que regulen els procediments administratius o els processos de treball segons els quals s'establixen els apartats anteriors, la Seu electrònica de l'Ajuntament de València incorporarà un resum prou explicatiu i didàctic del contingut essencial del procediment o procés aprovat.

Capítol II. Utilització de mitjans electrònics en la tramitació dels procediments

Article 42. Instrucció del procediment utilitzant mitjans electrònics

1. Les aplicacions i sistemes d'informació utilitzats per a la instrucció per mitjans electrònics dels procediments hauran de garantir el control dels temps i terminis, la identificació dels òrgans responsables dels procediments, així com la tramitació ordenada dels expedients.

2. La petició i evacuació dels informes que demane l'òrgan instructor durant la tramitació del procediment es produirà a través de mitjans electrònics dels òrgans administratius implicats, llevat que causes tècniques ho impedisquen o dificulten tant que es puguin veure superats els terminis legals o reglamentàriament establits.

3. Els sistemes de comunicació utilitzats en la gestió electrònica dels procediments per a les comunicacions entre els òrgans i unitats intervinents a efectes d'emissió i recepció d'informes o altres actuacions hauran de complir els requisits d'autenticitat, seguretat, integritat i conservació.

4. La pràctica de la prova en la tramitació administrativa podrà incorporar la utilització de sistemes tecnològics i audiovisuals que permeten la seua realització eficient, i evitaran desplaçaments sempre que acrediten de manera segura la seua realització i contingut.

5. Amb la utilització de criteris de simplificació i eficàcia administrativa, es reduirà al mínim requerit el nombre de firmes electròniques que hagen de constar en els documents electrònics que formen part d'expedients administratius.

Article 43. Accés a dades

1. En qualsevol procediment administratiu es podrà substituir el requeriment d'aportació de certificats i documents o de la constància de dades de la persona interessada, per l'aportació a l'expedient de certificats administratius electrònics, tant a instància de persona interessada com d'ofici per part de l'òrgan instructor, i sempre que en este últim cas es compte amb l'express consentiment d'aquella o que la cessió d'aquelles dades de caràcter personal estiga autoritzada per una llei.

L'aportació de certificats que es preveja amb caràcter general a les normes reguladores de procediments i actuacions administratives s'entendrà substituïda, a tots els efectes i amb plena validesa i eficàcia, per aquella dels certificats electrònics a què es referix este apartat, que s'hauran d'incorporar a l'expedient administratiu.

2. Sense perjuí d'allò que s'ha assenyalat a l'apartat anterior i amb els mateixos requisits que s'hi estableixen, al llarg del procediment i en qualsevol moment, l'òrgan instructor podrà sol·licitar als òrgans, administracions i entitats competents la transmissió telemàtica d'aquelles dades que siguen necessàries per a la correcta instrucció del procediment, tot i permetent la determinació, coneixement i comprovació dels fets sobre els quals s'haja de pronunciar la resolució.

Les transmissions de dades tindran la naturalesa jurídica de certificats quan siguen firmats electrònicament pel titular de l'òrgan responsable de les dades transmises i conste expressament eixa naturalesa.

3. En els termes i condicions d'interoperabilitat que s'establisquen en els acords i convenis entre els òrgans, entitats o administracions afectades i, en tot cas, respectant els límits i garanties establits als apartats anteriors respecte del consentiment de la persona interessada, els òrgans instructors podran accedir directament a les dades de caràcter personal ja operades en fitxers de titularitat pública d'altres òrgans, administracions o entitats, però deixant constància d'estos acceso a l'expedient.

Article 44. Presentació d'al·legacions, documents i declaració responsable

1. Les persones interessades en un procediment administratiu tramitat per mitjans electrònics podran, en qualsevol moment anterior a la proposta de resolució, formular al·legacions per via telemàtica, a través del Registre Electrònic, que hauran de ser tingudes en compte de la forma que s'establisca en la normativa general del procediment administratiu.

2. No serà necessari aportar documents que es troben en poder de l'Ajuntament de València o d'altres administracions públiques amb què l'Ajuntament de València haja firmat un conveni de col·laboració, sempre que la persona interessada haja manifestat expressament el consentiment per a això. L'exercici d'este dret es farà d'acord amb la normativa aplicable a cada procediment.

3. L'Ajuntament de València promourà la gradual substitució de l'aportació de documents acreditatius del compliment de requisits, per una declaració responsable de la persona interessada indicativa de la concurrència d'estos requisits i el compromís d'aportar els justificants a requeriment de l'Administració.

Article 45. Certificats electrònics

1. Els certificats electrònics contindran les dades objecte de certificació i la firma electrònica de l'autoritat o personal competent per a expedir-los que estiga al servici de l'Ajuntament de València.

2. L'expedició d'un certificat electrònic es realitzarà:

- a) A sol·licitud de persona interessada, a la qual li serà enviat o posat a disposició per a la seua tramesa a l'òrgan que així ho requerix.
- b) A instància de l'òrgan requeridor, per iniciativa de la persona interessada o del propi òrgan requeridor sempre que compte amb l'expres consentiment d'aquella, llevat que l'accés estiga autoritzat per una llei. En este supòsit, la petició de certificat identificarà el tràmit o procediment per al qual es requerix i farà constar que es disposa del consentiment exprés de la persona interessada o la norma que així ho exceptue.

3. A estos efectes, el consentiment de la persona interessada perquè el certificat siga requerit per l'òrgan tramitador del procediment, haurà de constar en la sol·licitud. Si no prestara el seu consentiment, la persona interessada haurà de sol·licitar i aportar el certificat corresponent.

4. Els certificats administratius electrònics produiran efectes idèntics que aquells expedits en suport paper. El contingut d'estos es podrà imprimir en suport paper i la firma manuscrita serà substituïda per un codi segur de verificació generat electrònicament, que permetrà comprovar la seua autenticitat amb l'accés electrònic als arxius de l'òrgan emissor.

5. L'Ajuntament de València promourà l'eliminació gradual dels certificats emesos en format paper que seran substituïts per certificats electrònics o transmissions de dades. Estos certificats i transmissions de dades s'ajustaran a les prescripcions establides a la normativa vigent en matèria de protecció de dades, procediment administratiu i a allò que disposa la present ordenança.

6. L'Ajuntament de València emetrà certificats electrònics sobre les dades que figuren en el seu poder a petició de la ciutadania i en els termes que establisca la normativa aplicable.

7. La ciutadania, en substitució dels certificats en paper, podran presentar a l'Ajuntament de València certificats en suport electrònic d'altres administracions obtinguts electrònicament o per mitjà de la còpia electrònica del certificat en paper.

Article 46. Accés de persones interessades a la informació sobre l'estat de tramitació

1. Les persones interessades en aquells procediments administratius que es tramiten íntegrament per mitjans electrònics, podran consultar l'estat de tramitació d'estos, incloent la relació d'actes de tràmits realitzats, així com les dates en què van ser dictats, llevat que la normativa aplicable establisca restriccions d'esta informació.

2. En la resta dels procediments, i de la mateixa manera a través de la carpeta ciutadana, es podrà consultar l'estat de la tramitació que compreguen, almenys, la fase en què es troba el procediment i l'òrgan o unitat responsable.

Article 47. Acabament dels procediments per mitjans electrònics

1. Qualsevol dels actes que posen fi al procediment administratiu, així com els recursos i reclamacions que càpia interposar contra ells, podran ser produïts i comunicats per mitjans electrònics segons el que s'establix a la present ordenança.

2. La resolució d'un procediment que utilitza mitjans electrònics garantirà la identitat de l'òrgan competent per a resoldre per mitjà de l'ocupació d'algun dels instruments d'identificació prèviament establits.

3. La resolució expressa dictada en un procediment administratiu haurà d'indicar, a més del contingut que resulte obligatori segons la normativa de règim general aplicable, també els mitjans electrònics per a la interposició dels corresponents recursos que càpien contra ella.

Article 48. Desistiment o renúncia

El desistiment de la sol·licitud o la renúncia als drets dins d'un procediment administratiu tramitat electrònicament es podrà formular per mitjà de document electrònic en què conste esta declaració de voluntat, tot i efectuant-se d'ofici l'anotació del desistiment o de la renúncia que corresponga en l'expedient administratiu electrònic.

Article 49. Actuació administrativa automatitzada

1. L'Ajuntament de València podrà emetre actes administratius de forma automatitzada en els termes previstos en la normativa aplicable i en esta ordenança, amb total eficàcia i validesa enfront de tercers.

2. Es podran adoptar i notificar resolucions de forma automatitzada en aquells procediments en què així estiga previst.

3. La Junta de Govern Local serà l'òrgan de l'Ajuntament de València competent per a la definició dels procediments administratius automatitzats.

Títol quart

Incorporació de tràmits i procediments a la tramitació per via electrònica

Article 50. Procediments incorporats a la tramitació electrònica

1. L'Ajuntament de València incorporarà progressivament els tràmits i procediments administratius municipals a la tramitació per via electrònica d'acord amb el que disposa la present ordenança.

2. Amb la incorporació progressiva de tràmits i procediments administratius electrònics, l'Ajuntament de València promourà la simplificació i transparència dels processos de treball, l'eficiència, agilitat i flexibilitat en la gestió, tramitació i resolució dels procediments administratius, així com l'excel·lència en la prestació dels servicis públics.

Article 51. Mecanisme d'incorporació de tràmits i procediments a la tramitació per via electrònica

1. La incorporació de procediments i tràmits per a la seua gestió electrònica es durà a terme amb ple respecte de les garanties i procediments administratius establits a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, tot i tenint en compte els objectius de simplificació administrativa.

2. L'aplicació de mitjans electrònics a la gestió de procediments, processos i servicis anirà precedida sempre d'un anàlisi d'administració electrònica, de conformitat amb els criteris establits a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics.

3. Les característiques dels procediments i tràmits que s'incorporen a l'Administració electrònica s'hauran de definir sobre la base del corresponent projecte d'incorporació, d'acord amb el que preveu els articles següents.

4. Les previsions contingudes en este títol també s'aplicaran als supòsits següents:

- a) Al procediment de modificació dels procediments i tràmits que s'hagen incorporat a la tramitació per via electrònica.
- b) Al règim de funcionament dels instruments i servicis específics de l'Administració electrònica.
- c) A la firma de convenis de col·laboració i cooperació amb altres administracions i entitats en matèria d'Administració electrònica.
- d) Als procediments de comunicació i de relació amb altres administracions públiques.

Article 52. Projecte d'incorporació

1. Per a la inclusió d'un tràmit o procediment per a la seua gestió per via electrònica serà requisit imprescindible l'aprovació d'un projecte d'incorporació que haurà de contindre:

- a) Identificació dels tràmits i procediments que s'incorporen.
- b) Memòria justificativa de la incorporació.
- c) Identificació dels canals electrònics habilitats per a la realització del tràmit.
- d) Sistemes d'identificació i acreditació electrònica de la voluntat de la ciutadania per a cada un dels tràmits que s'incorporen.
- e) Programes i aplicacions electrònics que s'utilitzaran per a cada un dels tràmits i procediments que s'incorporen.
- f) Mesures de protecció de dades de caràcter personal i de valoració dels riscos.

- g) Informe sobre la gestió de la informació i el cicle de vida de la documentació, que incloga les garanties i necessitats de conservació i la seua disponibilitat.

Article 53. Tramitació del projecte d'incorporació

1. Correspondrà als servicis gestors la redacció dels projectes d'incorporació del procediment que es pretén realitzar per mitjans electrònics.

2. Una vegada redactat el projecte d'este, se sol·licitarà informe jurídic en el qual s'analitzarà l'adequació del procediment administratiu electrònic que es pretenga implantar a l'ordenament jurídic aplicable.

3. Una vegada rebut i emés l'esmentat informe, l'expedient serà remés a l'òrgan competent de l'Ajuntament de València per a la seua aprovació.

4. L'aprovació serà objecte de publicació als diaris o taulers d'anuncis oficials de les normes que regulen els procediments administratius.

5. Ja aprovada la incorporació d'un procediment per a la seua tramitació per via electrònica, s'inclourà, als efectes informatius, dins el catàleg de tràmits i procediments electrònics inclosos en la Seu electrònica, on s'incorporarà un resum prou explicatiu i didàctic del contingut essencial del procediment o procés aprovat.

Article 54. Procediment d'implantació de l'actuació automatitzada

1. La implantació dels procediments administratius electrònics automatitzats requerirà, al marge de seguir el procediment previst de forma general per a la implantació dels procediments administratius electrònics, que es complisquen els requisits següents:

- a) La previsió d'este tipus d'actuació en la normativa que regule el procediment.
- b) La identificació de l'òrgan competent per al disseny, manteniment i gestió de l'aplicació informàtica que s'utilitze per a l'actuació automatitzada, així com del procediment d'auditoria del sistema d'informació i del seu codi font.
- c) La identificació de l'òrgan competent als efectes de responsabilitat i impugnació dels actes emesos de forma automatitzada.
- d) L'aprovació per part de l'òrgan indicat a l'apartat anterior de l'aplicació informàtica utilitzada.
- e) La publicació de les característiques i prescripcions tècniques de l'aplicació informàtica.

2. Per a la identificació i autenticació de l'exercici de la competència en l'actuació administrativa automatitzada s'haurà d'utilitzar el segell d'òrgan competent.

Títol cinqué

Cooperació i interoperabilitat

Article 55. Cooperació amb altres organismes o administracions públiques

L'Ajuntament de València podrà establir convenis o marcs de col·laboració amb altres organismes o administracions públiques a fi d'articular instruments de col·laboració per a la implantació coordinada i normalitzada de l'Administració electrònica. En concret, estes mesures perseguiran agilitzar o facilitar les relacions electròniques entre la ciutadania i l'Ajuntament de València.

Article 56. Reutilització de sistemes i aplicacions

Els sistemes i aplicacions desenvolupats per a l'Ajuntament de València, pels seus servicis o el desenvolupament dels quals haja sigut objecte de contractació, podran ser posades a disposició de qualsevol administració o organisme públic sense contraprestació i sense necessitat de conveni.

Article 57. Interoperabilitat i seguretat

L'Ajuntament de València utilitzarà les tecnologies de la informació en les seues relacions amb les altres administracions i amb la ciutadania, amb l'aplicació de mesures informàtiques, tecnològiques, organitzatives i de seguretat que garantisquen un adequat nivell d'interoperabilitat tècnica, semàntica i organitzativa i eviten discriminació per raó de la seua elecció tecnològica.

En tot cas, s'aplicaran les mesures i recomanacions determinades en els respectius Esquemes Nacionals d'Interoperabilitat i de Seguretat.

Títol sisé

Els mitjans electrònics en el funcionament i règim jurídic dels òrgans col·legiats

Article 58. Òrgans col·legiats de l'Administració municipal

La Secretaria general de l'Administració municipal mantindrà un registre actualitzat dels procediments acordats per a la utilització dels mitjans electrònics en el funcionament de cada òrgan col·legiat.

Article 59. Funcionament

1. Els òrgans col·legiats de l'Ajuntament de València utilitzaran preferentment per al seu funcionament els mitjans electrònics.

2. A estos efectes, el funcionament del Ple, els seus òrgans complementaris i la Junta de Govern Local, s'adaptarà al que preveu esta ordenança i als seus reglaments específics.

Article 60. Règim jurídic

1. La convocatòria de les sessions, l'orde del dia i la documentació relativa als assumptes que integren el règim jurídic es comunicaran als membres a la direcció assignada per correu electrònic, sense perjuí de la utilització d'altres mitjans de comunicació electrònics. L'Ajuntament de València facilitarà una adreça de correu electrònic a cada membre per a este fi, sense perjuí que la persona interessada pugua facilitar una altra direcció. En tot cas, la persona interessada haurà de donar el seu consentiment exprés per a la utilització d'esta.

2. La convocatòria i l'orde del dia s'hauran de posar a disposició de totes les persones que formen part dels òrgans col·legiats, en la seua adreça de correu electrònic, amb l'antelació establida en les normes de funcionament de cada òrgan. Les persones que formen part dels òrgans col·legiats hauran de comunicar a l'òrgan que convoca la recepció de la citació, per a la qual cosa utilitzaran mitjans electrònics.

3. Les certificacions electròniques seran expedides per la secretaria de l'òrgan col·legiat i les actes estaran firmades per la presidència i la secretaria de l'òrgan col·legiat.

4. Les actes, llibres d'acords i la resta de documents dels òrgans col·legiats estaran arxivats electrònicament amb totes les garanties adequades per a la seua autenticitat, integritat i conservació.

5. La tramitació i firma de resolucions es podrà realitzar per mitjans electrònics, així com la formació i custòdia dels llibres de resolucions i les seues certificacions.

Disposició addicional única

Respecte dels procediments administratius electrònics, correspondrà a la Junta de Govern Local adoptar les instruccions que procedisquen amb vista a la tramitació electrònica d'estos.

Disposicions transitòries

Primera. Incorporació de tràmits i procediments actuals

Els tràmits i procediments disponibles actualment per a la tramitació per via electrònica es consideraran incorporats a la tramitació electrònica i s'hauran d'incloure dins el catàleg de tràmits i procediments electrònics de l'Ajuntament de València des del moment de l'entrada en vigor d'esta ordenança.

Segona. Adaptació de procediments electrònics que no s'ajusten a esta ordenança

Aquells procediments electrònics que en el moment de l'entrada en vigor d'esta ordenança es realitzen d'una manera diferent d'allò ací previst, s'hauran d'adaptar a les seues disposicions en un termini no superior a dos anys. A este efecte s'aplicarà el que preveu l'article 52 d'esta ordenança.

Tercera. Procediments en tràmit

Esta ordenança no s'aplicarà als procediments iniciats amb anterioritat a la seua entrada en vigor.

Disposició derogatòria única

Amb l'entrada en vigor d'esta ordenança quedaran derogades les disposicions municipals en tot allò que s'opose o contradiga al que disposa la present ordenança.

En concret, queda derogat el Reglament del Registre Electrònic de l'Ajuntament de València, aprovat el 27 de febrer de 2009, i publicat al *Butlletí Oficial de Província* el 13 de març del mateix any.

Disposicions finals

Primera. Nous tràmits i procediments

A partir de l'entrada en vigor d'esta ordenança qualsevol regulació que s'efectue de nous procediments i tràmits administratius o modificació dels existents, haurà de preveure la possibilitat de la seua tramitació per mitjans electrònics i s'ajustarà a les condicions i requisits ací previstos. Així també, la seua regulació s'ajustarà al procediment d'incorporació previst en esta ordenança.

Segona. Adaptació normativa

L'Ajuntament de València es compromet a adaptar la seua normativa municipal abans de la posada en marxa efectiva de les diferents aplicacions que ací es definixen.

Tercera. Aplicació de la legislació en matèria de procediment administratiu comú

Pel que fa a allò no previst expressament en esta ordenança, resultarà directament d'aplicació el que preveu la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, i de les normes que regulen els diversos procediments administratius.

Quarta. Entrada en vigor

La present ordenança entrarà en vigor segons el que preveu l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora dels Bases del Règim Local.

