



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

## **Ordenança Municipal Reguladora de l'Ús de l'Administració Electrònica**

### **EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

En els últims anys s'han produït canvis tecnològics molt significatius que han suposat la irrupció de noves tecnologies de la informació i les telecomunicacions. En l'àmbit de les Administracions públiques, estos canvis es veuen reflectits en la necessitat d'incorporar estes tecnologies al seu funcionament quotidià, tant des d'una perspectiva interna com de cara al propi ciutadà que es relaciona amb l'Administració pública.

El nostre Ordenament Jurídic ha incorporat gradualment preceptes en este sentit. Així, l'article 45 de la Llei 30/1992 de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú conté l'obligació per a 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.

La Llei 57/2003 de 16 de desembre, de mesures per a la Modernització del Govern Local, va introduir en la Llei 7/1985, Reguladora de les Bases del Règim Local, un nou article 70 bis, l'apartat del qual 3 conté un mandat dirigit especialment als municipis per a l'impuls de la utilització interactiva de les tecnologies de la informació i la comunicació per a facilitar la participació i la comunicació amb els veïns, per a la presentació de documents, i per a la realització de tràmits administratius, d'enquestes i, si és el cas, de consultes ciutadanes.

La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics, reconeix el dret de la ciutadania a relacionar-se amb les Administracions públiques per mitjans electrònics, i desenvolupa l'obligació de les Administracions Públiques d'utilitzar les tecnologies de la informació d'acord amb les previsions d'esta Llei, assegurant l'accés, la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat i la conservació de les dades, informacions i serveis que gestionen en l'àmbit de les seues competències.

Recentment ha sigut publicada la Llei 3/2010, de 5 de maig de la Generalitat, de l'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, amb l'objectiu, entre altres, d'impulsar una administració electrònica moderna de manera homogènia, coordinada i col·laboradora en el marc de la Comunitat Valenciana i de totes les Administracions i organitzacions públiques pròpies d'eixe àmbit territorial establint una sèrie d'obligacions a les dites Administracions a fi de garantir el dret dels ciutadans a relacionar-se electrònicament amb les Administracions públiques.

L'Ajuntament de Paterna, coneixedor de les seues obligacions legals i conscient de la transcendència de la realització dels objectius que es persegueixen amb la implantació de l'administració electrònica, ha subscrit l'adhesió al Conveni Marc de



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

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'estableix el marc general de col·laboració per a l'impuls de l'administració electrònica entre les administracions municipals, oferint-los conjuntament serveis 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 qualsevol d'elles.

Així mateix, l'Ajuntament està procedint a la incorporació gradual de procediments administratius per via telemàtica, circumstància que necessita una adequada regulació jurídica a través de la present Ordenança que garantisca els drets i deures dels ciutadans en la utilització de mitjans electrònics en les seues relacions amb l'Administració Municipal.

L'Ordenança s'estructura en cinc títols, una disposició addicional, nou disposicions transitòries, una Disposició derogatòria, quatre disposicions finals i dos Annexos.

En el Títol Preliminar es definixen l'objecte i l'àmbit d'aplicació del Reglament.

El Títol Primer, arreplega els drets de la ciutadania en relació amb l'administració electrònica, els sistemes d'accés als serveis electrònics i la transmissió de dades entre administracions públiques.

El Títol Segon, dedicat al règim jurídic de l'administració electrònica, regula aspectes tan transcendents com la seua electrònica de l'Ajuntament indicant el contingut de la mateixa i la informació que ha de posar-se a disposició dels ciutadans.

En el dit Títol es regula també els sistemes d'identificació dels ciutadans i de l'Administració, el registre electrònic de l'Ajuntament, els sistemes de comunicació telemàtica que pot utilitzar l'Ajuntament i els documents i arxius electrònics.

El Títol Tercer aborda la gestió electrònica dels procediments, establint els principis en què ha de basar-se la seua tramitació, les seues fases i la terminació del procés.

En el Títol Quart es regula el procediment d'incorporació dels procediments administratius electrònics, inclosos els procediments automatitzats.

Finalment en l'annex II s'indiquen els tràmits i procediments disponibles per a la seua tramitació electrònica.

## **TÍTOL PRELIMINAR**

### **DISPOSICIONS GENERALS**

#### **CAPÍTOL I OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ**



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

**Article 1. Objecte**

1. La present Ordenança regula la utilització dels mitjans electrònics en l'àmbit de l'Administració municipal del municipi de Paterna, a fi de permetre als ciutadans l'exercici dels drets reconeguts per la Llei 11/2007, de 22 de juny, i per la Llei 3/2010, de 5 de maig.

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 Paterna, de conformitat amb el 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 l'Administració municipal.
- 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.

**Article 2. Àmbit d'aplicació subjectiu.**

1. La present Ordenança serà aplicable a totes les entitats que formen l'Administració municipal les quals es mencionen en l'annex I d'esta Ordenança.
2. Quan actuen en règim de dret públic l'Ajuntament podrà optar per incorporar en l'annex I a organismes públics, si els té, societats públiques de capital íntegrament públic o mixtes, inclús de concessionaris privats de serveis públics.

**Article 3. Àmbit d'aplicació objectiu**

1. Esta Ordenança s'aplicarà a les actuacions en què participe l'Administració Municipal que es duguen a terme per mitjans electrònics, i concretament a les següents:
  - a. Les relacions de caràcter juridicoeconòmic entre els ciutadans i l'Administració Municipal
  - b. La consulta per part dels ciutadans de la informació pública administrativa i de losdatos administratius que estiguen en poder de l'Administració Municipal
  - 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'Administració municipal en l'exercici de les seues potestats.
2. Els principis establits en la present Ordenança resultaran així mateix d'aplicació:
  - a. A les relacions per mitjans electrònics entre l'Administració municipal i les altres Administracions públiques;
  - b. A les comunicacions entre els ciutadans i l'Administració Municipal no sotmeses al Dret Administratiu; i
  - c. A les comunicacions d'avisos i incidències, presentació de queixes, formulació de suggeriments, la realització de preguntes als òrgans municipals i a les peticions i altres formes de participació no regulades específicament.

**CAPÍTOL II  
PRINCIPIS GENERALS**



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

**Article 4. Principis Generals de l'Administració Electrònica.**

Al marge dels principis generals previstos en la Llei 11/2007, d'Administració Electrònica Estatal, i els previstos en la Llei 3/2010, d'Administració Electrònica en la Comunitat Valenciana, l'administració electrònica municipal es regix pels principis següents:

a. En relació amb l'organització de l'administració electrònica:

▫ Principi de Servei al ciutadà, en la mesura que l'administració electrònica té com a finalitat l'aproximació de l'Administració Pública al ciutadà, garantint l'accés d'este als serveis electrònics municipals.

▫ Principi d'eficàcia, eficiència i economia. La implantació dels mitjans electrònics en l'Administració municipal estarà presidida pels principis d'eficàcia, eficiència i economia. En particular, es realitzarà segons els criteris següents:

-L'impacte i la utilització per part dels ciutadans dels serveis municipals afectats.

-Els col·lectius de població a qui es dirigix.

-Les millores abastables per a la prestació del servei.

-La integració dels sistemes de relació co els ciutadans, conel 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.

\* Principi de Neutralitat Tecnològica. Les actuacions previstes en la present Ordenança es duren a terme per l'Administració amb independència dels instruments tecnològics utilitzats, sent la pròpia avaluació tecnològica la que determinarà l'ús, en cada moment, de l'instrument tecnològic més adequat.

▫ Principi d'Interoperabilitat. L'Administració Municipal garantirà l'adopció dels estàndards d'interoperabilitat i vetlarà perquè els sistemes d'informació utilitzats per ella siguen compatibles i es reconeguen amb els dels ciutadans i els d'altres administracions.

b. En relació amb la difusió de la informació administrativa electrònica el principi de consulta oberta, garantint l'accés a la informació administrativa que, de conformitat amb les disposicions legals siga d'accés general, sense exigir cap classe d'identificació prèvia.

c. En relació amb el procediment administratiu electrònic els principis següents:

▫ Principi de traçabilitat dels procediments i documents administratius. S'establiran sistemes i procediments de traçabilitat que permeten als ciutadans conèixer en tot moment, i a través de mitjans electrònics, l'estat de la tramitació l'historial dels procediments i documents administratius, sense perjuí de l'aplicació dels mitjans tècnics necessaris per a garantir la intimitat i la protecció de les dades personals de les persones afectades.

▫ Principi d'intermodalitat de mitjans. Es garantirà que un procediment iniciat per un mitjà puga 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 mig electrònics que s'hagen determinat en el procés d'incorporació, d'acord amb el que preveu la present ordenança.

**TÍTOL PRIMER DELS DRETS I DEURES DELS CIUTADANS EN RELACIÓ  
AMB L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA**

**Article 5. Dels drets dels ciutadans.**



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

1. De conformitat amb l'article 6 de la Llei 11/2007, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics, i article 6 de la Llei 3/2010, de 5 de maig, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, es reconeix als ciutadans, en els termes fixats en la legislació vigent, el dret a relacionar-se amb l'Administració municipal utilitzant mitjans electrònics per a l'exercici dels drets previstos en 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 obtenir 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 en l'article 6 de la Llei 11/2007, en l'àmbit d'aplicació de la present ordenança es reconeixen els ciutadans els següents Drets:

a. Dret a exigir de l'Administració municipal que es dirigeixca a ells a través d'estos mitjans i obtenir documents a través de formats electrònics.

b. Dret a gaudir 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 disminucions 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 utilitzar lliure i gratuïtament els mitjans i serveis generals electrònics que es posen a la seua disposició per al seu ocupació en les relacions amb les Administracions públiques.

g. Dret a la utilització dels procediments electrònics disponibles d'una forma personalitzada i directa.

**Article 6. Deures dels ciutadans.**

1. Els ciutadans en les seues relacions amb l'Administració municipal, només estaran obligats al compliment d'aquells deures que vinguen establits expressament en la normativa vigent, de tal manera que es garantisca l'exercici de bona fe dels drets d'accés electrònic, evitant un ús abusiu dels mateixos.

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

a. Deure d'utilitzar els serveis i procediments de l'Administració electrònica d'acord amb el principi de bona fe.

b. Deure de facilitar a l'Administració municipal, en l'àmbit de l'Administració electrònica, informació veraç, precisa i adequada als fins per als quals se sol·licita.

c. Deure d'identificar-se en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'Administració municipal, quan estes així ho requerisquen.

d. Deure de custodiar els elements identificatius personals i intransferibles utilitzats en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'Administració municipal.

e. Deure de respectar el dret a la privacitat, confidencialitat i seguretat i la resta de drets en matèria de protecció de dades.

f. Deure de no utilitzar mitjans o tècniques electròniques que no hagen sigut prèviament aprovats o homologats i publicats degudament per l'Administració municipal.



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

3. L'Administració municipal 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 serveis electrònics.** L'Administració municipal garantirà l'accés dels ciutadans als serveis electrònics a través d'un sistema d'uns quants canals que compte, almenys, amb els mitjans següents :

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 en la present Ordenança havent de comptar amb assistència i orientació sobre la seua utilització, 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 distints departaments i organismes públics i disponibles per als ciutadans a través de xarxes de comunicació.

El Punt d'accés general a través del qual els ciutadans poden, en les seues relacions amb l'Administració municipal i els seus organismes públics, accedir a tota la informació i als serveis disponibles serà el següent: [www.ov.paterna.es](http://www.ov.paterna.es)

c. Serveis 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 serveis electrònics a què es referixen els apartats anteriors.

**TÍTOL SEGON  
DEL REGEMEQUEN JURÍDIC DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA**

**CAPÍTOL I  
SEU ELECTRÒNICA**

**Article 8. Seu electrònica general.**

1. Es crega la seu electrònica de l'Ajuntament, disponible en l'adreça d'Internet **[www.ov.paterna.es](http://www.ov.paterna.es)**, com a punt d'accés electrònic general dels ciutadans a totes les entitats que engloben l'Administració municipal.

2. La titularitat de la seu electrònica és de l'Ajuntament. Correspon a l'Alcalde la decisió sobre la incorporació d'organismes, entitats o empreses municipals a la seu electrònica.

3. Cada organisme serà responsable de la integritat, veracitat i actualitat de la informació incorporada, sense perjudi de la potestat de supervisió de tots els continguts de la seu electrònica a càrrec de l'òrgan tècnic que designe l'Alcaldia.

**Article 9.- Qualitat, usabilitat i accessibilitat.**

1. L'Ajuntament vetlarà per la qualitat de tota la informació posada a disposició en la seua seu electrònica, identificant degudament i mencionant l'origen de l'obtinguda de fonts externes.

2. L'Ajuntament no es fa responsable de la informació que es puga obtindre a través de fonts externes que no depenguen d'elles, 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'Administració municipal.

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



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA**  
(VALENCIA)

4. La seu municipal complirà els estàndards d'accessibilitat i qualitat recomanats per a les Administració públiques i garantirà en la mesura que siga possible que els serveis, informacions, tràmits i procediments objecte d'esta Ordenança siguen accessibles des dels principals sistemes operatius del mercat incloent els de codi obert

5. Els serveis de la seu electrònica estaran operatius les 24 hores del dies, tots els dies de l'any. Quan per raons tècniques es preveu que la seu electrònica o alguns dels seus serveis puguen no estar operatius, s'informarà d'això amb antelació suficient als usuaris indicant quins són els mitjans alternatius de consulta disponible.

**Article 10.- Informació administrativa per mitjans electrònics.**

1. En esta seu, es posarà a disposició dels ciutadans, la relació de serveis i el mode d'accés als mateixos, havent de mantindre's coordinat, almenys, amb la resta de punts d'accés electrònic de l'Administració municipal i els seus Organismes Públics.

2. El contingut i els serveis inclosos en la seu electrònica estaran disponibles en valencià i en castellà, havent de disposar de documents electrònics normalitzats en ambdós idiomes. S'exceptuen els continguts integrats en aquelles que provenen de seus electròniques externes, sempre que estes no tinguen obligació d'oferir-los en ambdós idiomes. Si existira la dita obligació, tot ciutadà podrà exigir a qualsevol de les dos seus el compliment del requisit lingüístic regulat en este apartat.

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

a. Informació sobre l'organització i els serveis d'interés general, en concret sobre:

- ✕ La seua organització i les seues competències, i la identificació dels seus responsables, les normes bàsiques de la seua organització i funcionament i les modificacions que s'operen en la dita estructura.
- ✕ Els serveis que tinguen encomanats o assumits.
- ✕ Les dades de localització, com són l'adreça 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.
- ✕ Les ordenances i reglaments municipals.
- ✕ El pressupost municipal.
- ✕ El Registre Municipal de Solares i Edificis a Rehabilitar.
- ✕ El contingut actualitzat de l'instruments d'ordenació urbanística en vigor i de qualssevol actes de tramitació que siguen rellevants per a la seua aprovació o alteració.
- ✕ Els anuncis d'informació pública, la publicació electrònica de diaris, butlletins, taulers 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, especificant en tots els casos l'òrgan administratiu autor de l'acte o disposició publicats.

c. Informació sobre l'administració electrònica:



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA**  
(VALENCIA)

- ⌘ Els procediments administratius que tramiten per mitjans electrònics, amb indicació dels requisits essencials i dels terminis de resolució i notificació, així com del sentit del silenci.
- ⌘ Relació dels drets d'accés electrònic que puguen exercir-se sobre els uns i els altres, en especial, els mitjans i canals electrònics que puga utilitzar la ciutadania.
- ⌘ Relació de sistemes de firma electrònica avançada admesos en la seu electrònica.
- ⌘ Registre electrònic amb indicació de la data i hora oficial de la seu electrònica, així com la disposició o disposicions de la seua creació, amb indicació de l'òrgan que n'és responsable, documents que es poden presentar així com drets exercitables electrònicament en el dit registre per part de la ciutadania.
- ⌘ 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 esta.
- ⌘ Enllaços a altres seus o direccions electròniques en Internet, d'interés rellevant en relació amb l'àmbit competencial del titular de la seu electrònica.
- ⌘ Buscadors i servei de consultes més freqüents (FAQ).
- ⌘ Informació sobre accessibilitat, estàndards visuals i plurilingüisme.

**Article 11. Tauler d'edictes electrònic.**

1. La publicació d'actes i comunicacions que, per disposició legal o reglamentària, han de publicar-se en el tauler d'edictes municipal, podrà ser substituïda o complementada per la seua publicació en el tauler d'edictes electrònics.

2. L'accés al tauler d'edictes electrònic no requerirà cap mecanisme especial d'acreditació de la identitat del ciutadà.

3. El tauler d'edictes electrònic es publicarà en la seu electrònica de l'Ajuntament.

4. El tauler d'edictes electrònic disposarà dels sistemes i mecanismes que garantisquen l'autenticitat, la integritat i la disponibilitat del seu contingut. Als efectes del còmput dels terminis que corresponga, s'establirà el mecanisme que garantisca la constatació de la data i hora de publicació dels edictes.

5. El tauler d'edictes electrònic estarà disponible les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, a través de la seu electrònica municipal. Quan per raons tècniques es preveja que el tauler d'edictes electrònic pot no estar operatiu, s'haurà d'informar d'això als usuaris amb antelació suficient, indicant quins són els mitjans alternatius de consulta del tauler que estiguen disponible.

**Article 12. La Carpeta Ciutadana.**

1. La seu electrònica de l'Ajuntament disposarà d'una zona denominada "Carpeta ciutadana", d'accés restringit al seu titular, qui per al seu accés haurà d'identificar-se autenticant la personalitat de l'usuari per mitjà del DNI electrònic, certificat electrònic expedit per l'Agència de Tecnologia i Certificació de la Comunitat Valenciana, o algun dels sistemes de firma reconeguts en la seu electrònica.

2 A través de la Carpeta Ciutadana les persones físiques, així com els seus representants registrats, podran utilitzar sistemes i processos telemàtics com a mitjà de comunicació para entre altres serveis:

a. Accedir a la informació particular d'eixa persona, registrada en les bases de dades de l'Administració municipal.

b. Accedir de forma personalitzada, a informació de caràcter general de l'Administració municipal.





**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

c. Realitzar operacions i complir tràmits administratius de procediments que progressivament l'Administració municipal vaja incorporant a la Carpeta Ciutadana.

3. L'accés i utilització de la Carpeta Ciutadana atribueix la condició d'usuari d'esta, i pressuposa la prèvia lectura i acceptació de les normes i condicions publicades en la seu electrònica de l'Ajuntament. L'accés i utilització de la Carpeta Ciutadana implica que la persona usuària accepta de forma expressa, plena i sense reserves, el contingut de totes i cada una de les normes i condicions d'ús en la versió publicada en la seu electrònica en el moment de l'accés.

4. Si l'Ajuntament modificara les normes i condicions d'ús de la Carpeta Ciutadana, haurà de donar publicitat a esta modificació en la seu electrònica. Si el ciutadà no estiguera d'acord amb el contingut de les noves normes i condicions d'ús de la Carpeta Ciutadana haurà d'abandonar eixe mitjà de comunicació amb l'Administració municipal.

**Article 13.- Finestreta Única.**

1. En la seu electrònica es posarà a disposició dels ciutadans una finestreta única en què els prestadors de serveis puguen obtindre la informació i formularis necessaris per a l'accés a una activitat i el seu exercici.

2. En esta finestreta s'informarà els prestadors de servei les resolucions i la resta de comunicacions de les autoritats competents en relació amb les seues sol·licituds.

**Article 14.- Validació de còpies verificables.**

La seu electrònica de l'Ajuntament disposarà d'un procediment que, per mitjà del codi de verificació incorporat a una còpia verificable, permetrà accedir al document electrònic autèntic del que es va obtindre la mateixa, informant sobre la validesa de la firma o firmes electròniques de l'esmentat document.

**Article 15.- Accés als continguts de la seu electrònica.**

1. L'Ajuntament incorporarà en la seua seu electrònica un mecanisme de busca documental adequat per a la seua consulta pels ciutadans dels documents electrònics relatius a procediments administratius ja acabats.

Quan, d'acord amb la normativa aplicable, un determinat document no siga immediatament accessible, el ciutadà podrà generar automàticament una sol·licitud d'accés documental que es dirigirà immediatament a la unitat responsable del document.

2. Els ciutadans, en els termes establits en la normativa aplicable a les Administracions Públiques podran consultar lliurement els documents electrònics emmagatzemats per l'Ajuntament que facen referència a procediments finalitzats en la data de la consulta. Per a garantir l'exercici atenció i no abusi del dret de consulta descrit, serà necessari que els ciutadans s'identifiquen a través dels mitjans electrònics que determine l'Ajuntament 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 sobre règim jurídic de les Administracions Públiques i procediment administratiu comú en cada cas. Per a garantir que el dret de consulta siga exercit pels ciutadans que es troben legalment habilitats per a això, els serveis municipals exigiran la seua identificació per mitjà de qualsevol procediment electrònic d'identificació segur, entre els especificats en esta Ordenança.



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

4. L'accés dels interessats a la informació sobre els expedients no acabats es realitzarà a través de la seua Carpeta Ciutadana. 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, l'usuari podrà 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 podrà dur-se a terme en els expedients que així s'establisca en la legislació de règim jurídic de les Administracions Públiques i procediment administratiu comú. 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'accés, a través de la seua electrònica, a qualsevol informació diferent de la inclosa en els paràgrafs anteriors serà lliure per a la ciutadania, sense necessitat cap d'identificació. En concret, serà de lliure d'accés per als ciutadans, sense necessitat d'identificació, la informació següent:

- a. Informació sobre l'organització municipal i els serveis d'interés general.
- b. Consultes de disposicions generals i informació normativa.
- c. Informació inclosa en el tauler d'anuncis electrònic.
- d. Publicacions oficials de l'Ajuntament.
- e. Expedient sotmesos a informació pública.
- f. Una altra informació d'accés general.

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

Els Regidors 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 que preveu la normativa de procediment administratiu comú.

**Article 16.- Seguretat.**

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

2. L'accés en mode consulta, a la informació particular que d'una persona haja registrada en las bases de dades de l'Administració municipal, es podrà realitzar autenticant-se amb algun dels mitjans indicats en l'article 17.

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

4. Els mecanismes de seguretat hauran d'estar sempre activats en les connexions amb el tauler d'anuncis per a garantir l'autenticitat i integritat del contingut del mateix, en els termes que preveu l'article 45.5 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, així com les connexions amb la carpeta del ciutadà, en les quals serà a més precis disposar de xifrat de confidencialitat.



## **CAPÍTOL II DE LA IDENTIFICACIÓ I AUTENTICACIÓ**

### **Article 17.- Formes d'identificació i autenticació dels ciutadans.**

1. Els ciutadans podrà utilitzar els següents sistemes de firma electrònica per a relacionar-se amb l'Administració municipal i els seus organismes públics:

a. Els sistemes de firma electrònica incorporats al Document Nacional d'Identitat parapersones físiques. El seu règim d'utilització i efectes es regirà per la seua normativa reguladora.

b. Sistemes de firma electrònica avançada 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 emesos per prestadors de serveis de certificació que exercisquen la seua activitat a Espanya generalment utilitzats per la ciutadania, sempre que el prestador de serveis 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.

2. En relació amb estos altres sistemes l'Administració municipal promourà la utilització dels mitjans d'identificació electrònica més estesos en l'àmbit social i establirà acords amb les entitats de certificació corresponents.

3. L'Administració municipal admetrà els sistemes de firma electrònica utilitzats o admesos per altres administracions públiques, diferents dels referits en l'apartat anterior, de conformitat amb el principi de reconeixement mutu i reciprocitat.

### **Article 18.- Identificació i acreditació de la voluntat de la ciutadania per part d'un empleat municipal.**

1. En els supòsits en què un ciutadà no dispose dels mitjans electrònics d'identificació o acreditació de la voluntat necessària per a la realització d'un determinat tràmit davant de l'Ajuntament, un empleat municipal podrà suplir la dita carència utilitzant els seus propis mitjans d'identificació i autenticació. Prèviament, el ciutadà haurà d'identificar-se i prestar el seu consentiment expresse, del que haurà de quedar constància.

2. L'Ajuntament determinarà els membres del personal al seu servei que estaran habilitats per a suplir a la ciutadania en les operacions d'identificació i autenticació, d'acord amb el que preveu este article.

### **Article 19.- Representació.**

1. Els ciutadans podran actuar per mitjà de representants en els procediments i tràmits administratius que es realitzen davant de l'Administració municipal per mitjans electrònics, d'acord amb el que preveu la legislació general i 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'Administració municipal a favor de tercers podrà dur-se a terme per qualsevol dels procediments següents:

a. Per mitjà de la utilització de firma electrònica avançada basada en un certificat reconegut de càrrec o representació, sempre que este siga d'una classe acceptada per l'Ajuntament.



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

b. Per mitjà de la declaració de l'apoderament per part del representant i la posterior comprovació de la representació en el Registre de Representació Electrònica de la Comunitat Valenciana creat per la Llei 3/2010, el virtut del conveni subscrit amb la Generalitat.

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

d. Per mitjà de la declaració de l'apoderament per part del representant i la posterior comprovació de la representació en els registres de l'Administració municipal o d'altres administracions o entitats amb les quals l'Ajuntament haja firmat un conveni de col·laboració.

3. L'Administració municipal podrà requerir a l'apoderat la justificació del seu apoderament en qualsevol moment.

**Article 20.- Formes d'identificació i autenticació de l'Administració municipal.** L'Administració municipal podrà utilitzar els següents sistemes per a la seua identificació electrònica i per a l'autenticació dels documents electrònics que produïsquen :

a. Sistemes de dispositiu segur o mig equivalent que permeta identificar la seua electrònica i l'establiment amb ella de comunicacions segures.

b. Sistemes de firma electrònica avançada per mitjà de certificats d'identificació de la seua electrònica de l'Ajuntament.

La seua electrònica municipal utilitzarà certificats d'identificació quan hagen d'identificar-se davant dels usuaris 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 als usuaris dades de caràcter personal i sempre que siga necessari garantir l'autenticitat d'origen i la integritat de la informació proporcionada en la seua electrònica municipal o en els llocs web municipals diferents d'estes.

c. Sistema de firma electrònica per mitjà de segell electrònic que podran utilitzar-se en el desenvolupament d'actuacions automatitzades. La relació dels segells electrònics utilitzats per l'Administració municipal i els seus organismes públics, incloent-hi les característiques dels certificats electrònics i prestadors que els expedixen serà pública i es podrà accedir a ella en la seua electrònica.

En concret, en la seua electrònica s'indicarà:

✕ L'organisme o òrgan titular del segell que serà del responsable de la seua utilització, amb indicació de la seua adscripció en l'Administració municipal.

✕ Característiques tècniques generals del sistema de firma i certificat aplicable.

✕ Servei de validació per a la verificació del certificat.

✕ Actuacions i procediments en què podrà ser utilitzat.

d. Sistema de firma electrònica per mitjà de mitjans d'autenticació del personal al servei de l'Administració municipal i els seus organismes públics. El personal al servei de l'Administració municipal utilitzarà els sistemes de firma electrònica que es determinen en cada cas, entre les següents:

✕ Firma electrònica basada en el DNI electrònic.

✕ Certificat electrònic emés per l'Ens Prestador de Serveis de Certificació Electrònica de la Comunitat Valenciana.

L'Administració municipal facilitarà als càrrecs electes, als membres del govern municipal i al personal municipal que necessite de mecanismes d'identificació i autenticació per a l'exercici de les seues funcions el certificat electrònic corresponent per a personal al servei de l'administració local.



### **CAPÍTOL III DEL REGISTRE ELECTRÒNIC**

#### **Article 21.- Creació, gestió i règim general de funcionament del Registre electrònic.**

1. Als efectes de complir al que disposen els articles 25, 26 i 27 de la Llei 11/2007, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics, es crea el Registre electrònic General de l'Ajuntament, a fi que pugui ser utilitzat pels ciutadans o pels propis òrgans de l'administració municipal, per a la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions que es realitzen per via telemàtica.

2. El registre electrònic de l'Ajuntament estarà permanentment disponible en la seu electrònica d'este. El Registre telemàtic permetrà l'entrada de documents electrònics a través de xarxes obertes de telecomunicació tots els dies de l'any durant les vint-i-quatre hores.

Els formularis electrònics i, si és el cas, les aplicacions informàtiques que es faciliten als ciutadans per a la iniciació de procediments de competència municipal hi podran enllaçar directament, 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 de l'Ajuntament anotarà, a més, la remissió d'escrits i comunicacions que, per via telemàtica i compliment dels requisits establits en la present ordenança, realitzen els Òrgans de l'Administració municipal als interessats en els procediments i tràmits a què es refereix l'annex II d'esta ordenança o que d'ara en avant s'incorporen a este.

4. L'accés al Registre electrònic de l'Ajuntament es realitzarà, en tot cas, sota la cobertura del certificat d'identificació de seu electrònica, de manera que resulte prou garantida la confidencialitat dels documents transmesos.

5. El Registre només estarà habilitat per a la recepció o transmissió de documents electrònics relatius a les activitats, serveis o procediments previstos en la present Ordenança i que s'especifiquen en la seu electrònica. Els escrits i comunicacions de tràmits no especificats en la seu electrònica no tindran efectes jurídics i es tindran per no presentats.

6. El registre estarà operatiu tots els dies de l'any, durant les vint-i-quatre hores del dia, sense perjuí de les interrupcions necessàries per raons tècniques, de les que 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 comuniqui esta circumstància, sempre que siga possible.

7. Correspon a l'alcalde la direcció i impuls del Registre, promovent les accions que resulten necessàries per a mantindre-ho i adaptar-ho a futures innovacions tecnològiques.

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

#### **Article 22.- Informació als usuaris.**

1. En el procediment per a l'accés al Registre electrònic de l'Ajuntament s'informarà els ciutadans, directament o per mitjà d'enllaços a altres zones de la seu electrònica on s'arregleque la informació, dels aspectes següents:



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA**  
(VALENCIA)

- 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 avançada i classes de certificats electrònics admesos per l'Ajuntament i els prestadors de serveis de certificació que els expedixen.
- d. La relació actualitzada de procediments i tràmits electrònics disponibles, los formularios corresponents als mateixos 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, l'usuari visualitzarà un missatge en què es comuniqui tal circumstància.

2. En els casos en què s'exigisca a la usuària 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 serveis per a la seua transformació a un format preservable de forma prèvia a l'entrega.

**Article 23.- Funcions del Registre electrònic.**

El Registre electrònic de l'Ajuntament realitzarà les funcions següents:

a. Recepció de sol·licituds, escrits i comunicacions remeses als òrgans i entitats a què es referix l'article 2 de la present Ordenança i que formen part de la Administració municipal, relatius als procediments susceptibles de tramitació electrònica que s'especifiquen en la seua electrònica de l'Ajuntament.

b. Expedició dels rebuts acreditatius de la presentació per part dels ciutadans de les sol·licituds, escrits i comunicacions que estos dirigisquen a l'Administració Municipal, rebuts que generarà el propi sistema informàtic de manera automàtic.

c. Expedició dels avisos de notificació que comuniquen als interessats la posada a la seua disposició, en la Carpeta Ciutadana, de comunicacions i notificacions telemàtiques que els òrgans i entitats de l'Administració Municipal emeten.

d. Remissió d'escrits i comunicacions per part dels òrgans de l'administració de l'Administració Municipal als interessats.

e. 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 24.- Funcionament.**

1. Com a acreditació de la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions que es realitzen per via telemàtica pels òrgans de l'administració i pels ciutadans, dirigides a òrgans de l'Administració municipal el propi sistema informàtic expedirà un rebut electrònic acreditatiu de la constància, en els assentaments 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 l'interessat o del seu representant, i de la persona o òrgan administratiu, entitat autònoma o entitat de dret públic receptor de la comunicació telemàtica; i
- d. Tipus de document i assumptes que es registren.

Este rebut electrònic es farà arribar al destinatari a través de la carpeta ciutadana en la seua electrònica de l'Ajuntament, en el moment immediatament posterior a què tinga lloc l'assentisc del document rebut.



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

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 l'interessat, en la forma prevista per a cada cas o tipus d'actuació en l'article 25 d'esta Ordenança.

4. En aquells casos en què es detecten anomalies de tipus tècnic en la transmissió telemàtica del document, la dita circumstància s'informarà al presentador del document pel propi sistema, per mitjà dels corresponents missatges d'error perquè es procedisca a la seua esmena.

5. Quan, per raons tècniques, el registre de la sol·licitud haja tingut lloc però l'interessat no puga obtindre el justificant de presentació, podrà obtindre'l, posteriorment, en qualsevol moment, amb el número de registre de la seua sol·licitud.

**Article 25.- Requisits per a l'admissió de documents.**

1. Únicament tindran accés al Registre electrònic els documents normalitzats i la informació que, en format electrònic, puga completar-la, corresponent als serveis, procediments i tràmits inclosos en la seua electrònica i reflectits en l'annex II de la present Ordenança, i correspondrà a l'Ajuntament la competència per a fixar en cada moment el seu contingut.

2. A més, per a l'admissió d'estes sol·licituds es requerirà que hi conste correctament identificat tant el remitent, com la persona, òrgan, procediment i l'administració a què es dirigeix. Per a això, resulta necessari que els interessats disposen d'un certificat electrònic reconegut en vigor, de conformitat amb les previsions de l'article 17 d'esta Ordenança.

3. Quan l'interessat haja d'adjuntar determinada documentació per a la deguda tramitació de la seua sol·licitud o escrit, esta podrà aportar-se en suport electrònic quan es tracte de documents firmats electrònicament pel propi interessat o per tercers que vinguen autenticats a través de firma electrònica avançada.

En cas contrari, s'admetrà l'esmena de la sol·licitud inicial per mitjà de l'aportació per qualsevol mitjà de la documentació que haja que presentar, previ el seu requeriment per part de l'òrgan competent per a la tramitació del procediment que es tracte, en el termini que establisca la normativa específica del dit procediment o, si no n'hi ha, en el termini que estableix 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'Administració municipal o en els altres llocs que estableix l'article 38.4 de l'Esmetada Llei, indicant el número de registre d'entrada assignat pel Registre electrònic a la sol·licitud o escrit a la qual s'adjunta de la dita documentació.

4. No podrà establir-se el caràcter obligatori de la presentació pels ciutadans de sol·licituds, escrits i comunicacions a través del Registre electrònic de l'Ajuntament.

**Article 26.- Denegació del registre.**

1. El Registre electrònic de l'Ajuntament rebutjarà tota presentació que no estiga protegida per una firma electrònica vàlida, segons els criteris definits en esta Ordenança, així com aquelles que continguen fitxers el format no se de les quals ajust a les especificacions tècniques del Registre o que presumiblement puguen contindre codis maliciós o qualsevol altre mecanismes que puga provocar anomalies o fallades en el



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

funcionament del Registre, o supose un risc per a la integritat o seguretat dels sistemes d'informació municipals.

2. En els casos previstos en el paràgraf anterior, així com quan es detecten anomalies tècniques en la transmissió telemàtica dels documents electrònics, el Registre electrònic de l'Ajuntament no admetrà cap dada, posant la dita circumstància en coneixement del sol·licitant, per mitjà dels corresponents missatges d'error, perquè procedisca a l'esmena de l'enviament, i conservant un registre de la incidència en un fitxer a este efecte.

**Article 27.- Efectes de la presentació.**

1. La presentació a través del Registre electrònic de sol·licituds i escrits relatius als procediments que es mencionen en l'annex II produirà tots els efectes jurídics.

2. Es podrà acreditar la presentació de les sol·licituds i escrits en el Registre electrònic per mitjà del rebut expedit per este de manera automàtic.

**Article 28.- còmput de terminis.**

1. Als efectes del còmput de terminis per al seu compliment pels interessats, seran considerats dies inhàbils els així declarats per a tot el territori nacional, per a la Comunitat Valenciana i per al municipi.

2. L'inici del còmput dels terminis que afecten l'Administració municipal vindrà determinat per la data i hora de presentació de cada document en el Registre electrònic de l'Ajuntament.

3. La recepció de documents en un dia inhàbil s'entendrà produïda en la primera hora del primer dia hàbil següent. Per a això, en l'assentament d'entrada s'inscriuran com a data i hora de la presentació aquelles en què es va produir efectivament la recepció, constant com a data i hora d'entrada la primera hora del primer dia hàbil següent.

4. Els documents s'entendran rebuts en el termini establert si s'inicia la transmissió dins del mateix dia i es finalitza amb èxit.

Als efectes de còmput 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, garanteix que la data i hora assignada en el rebut expedit per la unitat registral telemàtica és l'hora oficial que estableix el Reial Institut i Observatori de l'Armada.

5. El Registre electrònic no realitzarà ni anotarà eixides de documents en dies inhàbils.

6. En la Seu Electrònica figurarà la relació dels dies inhàbils, incloses les festivitats locals.

**Article 29.- Autenticitat, integritat, confidencialitat, disponibilitat i conservació del contingut dels assentaments electrònics.**

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

2. En la remissió d'escrits, sol·licituds i comunicacions que es realitzen a través del Registre electrònic als òrgans competents per a la tramitació dels mateixos o des d'estos cap als interessats, s'adoptaran les mesures de seguretat necessàries per a





**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

evitar la intercepció i alteració de les comunicacions, els accessos no autoritzats, i per a garantir la protecció dels 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 despleguen.

3. Així mateix, el sistema informàtic suport del Registre electrònic informará tots aquells òrgans de l'administració i als ciutadans que desitgen accedir al mateix, que la presentació d'escrius, 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  
DE REQUISITS I EFICÀCIA DELS DOCUMENTS  
I COMUNICACIONS ELECTRÒNIQUES**

**Article 30.- Condicions generals de la notificació electrònica.**

1. Perquè les notificacions administratives que resulten de l'aplicació de les actuacions previstes en esta Ordenança puguen dur-se a terme per mitjà de mitjans o suports informàtics i 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 Serveis Públics, serà necessari que l'interessat hi haja assenyalat o consentit expressament dita mitjana de notificació com a preferent, excepte en el cas que la utilització dels mitjans electrònics siga obligatòria per a la persona interessada en els termes establits reglamentàriament.

Tant la indicació de la preferència en l'ús de mitjans electrònics com el consentiment esmentats anteriorment podran emetre's i demanar-se, en tot cas, per mitjans electrònics, designant-se la direcció o bústia de correu electrònic als efectes de practicar la notificació a l'interessat.

2. El consentiment dels interessats podrà tindre caràcter general per a tots els tràmits que els relacionen amb l'Administració Municipal o per a un o més tràmits, segons s'haja manifestat.

L'interessat podrà durant la tramitació del procediment modificar la forma de notificació, determinant que la notificació es realitze per mitjà de via telemàtica, o bé revocant el consentiment perquè es practique la notificació telemàtica, i en este cas haurà de comunicar-ho així a l'òrgan competent i assenyalar un domicili postal on practicar les successives notificacions.

3. En els procediments administratius electrònics iniciats a instància de part, es presumirà l'existència de la dita acceptació, llevat que la mateixa persona haja manifestat el contrari per mitjans electrònics.

**Article 31.- Formes de practicar la notificació telemàtica.**

La pràctica de notificacions per mitjans electrònics podrà efectuar-se, d'alguna de les formes següents:

- a. Per mitjà de l'adreça electrònica habilitada.
- b. Per mitjà de sistemes de correu electrònic.
- c. Per mitjà de compareixença electrònica en la seu electrònica.

**Article 32.- Pràctica de la notificació a través de l'adreça electrònica.**

La pràctica de la notificació a través de l'adreça electrònica es realitzarà de la manera següent:



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

a. A través del Registre electrònic corresponent s'enviaria per correu electrònic a la direcció facilitada a l'Administració municipal per l'interessat, un avís de notificació de caràcter informatiu, que comunicarà a l'interessat l'existència d'una notificació dirigida al mateix, així com a la direcció de la pàgina web a què ha d'accedir per a poder obtindre.

b. L'interessat podrà accedir a la pàgina de notificació telemàtica prèvia la seua identificació personal a través del certificat d'usuari.

A través d'esta pàgina de notificació telemàtica tindrà accés a la notificació, la qual contindrà la designació de l'òrgan administratiu o entitat que efectua la notificació, la referència al tipus de document que es notifica, el número d'expedient a què es referix, i la data i registre d'eixida.

c. Una vegada haja accedit a la pàgina de notificació telemàtica es mostrarà en l'equip de l'interessat la informació més rellevant del contingut de la notificació a realitzar, a fi que puga comprovar les dades de la mateixa abans de precedir 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 l'interessat puga conservar-ho a efectes informatius.

d. Si l'interessat accepta la notificació accedirà als documents objecte de la mateixa, que també tindran format imprimible.

e. Es deixarà constància en l'expedient administratiu de l'acceptació o rebuig de la notificació telemàtica, produint els efectes previstos en 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 33.- Notificació per compareixença electrònica.**

1. La notificació per compareixença electrònica consistix en l'accés per l'interessat, degudament identificat, al contingut de l'actuació administrativa corresponent a través de la seua electrònica de l'Ajuntament.

2. Perquè la compareixença electrònica produïsca els efectes de notificació, d'acord amb l'article 28.5 de la Llei 11/2007, es requerirà que reunisca les condicions següents:

a. Que amb caràcter previ a l'accés al seu contingut, l'interessat haurà de visualitzar un avís del caràcter de notificació de l'actuació administrativa que tindrà el dit accés.

b. El sistema d'informació corresponent deixarà constància del dit accés amb indicació de data i hora.

**Article 34.- Notificació per mitjà de recepció en adreça de correu electrònic.**

Es podrà acordar la pràctica de notificacions en les adreces de correu electrònic que els ciutadans trien sempre que es genere automàticament i amb independència de la voluntat del destinatari un justificant de recepció que deixe constància de la seua recepció i que s'origina en el moment de l'accés al contingut de la notificació.

**Article 35.- Efectes de la notificació.**

1. La notificació efectuada d'acord amb els criteris establits en els articles anteriors, s'entendrà practicada, a tots els efectes legals, en el moment en què s'accepta la mateixa, a través de la firma electrònica del Document d'Entrega de Notificació.

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



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

3. La data de recepció de la notificació que conste en el corresponent justificant de recepció de la notificació expedit per el 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.

**Article 36.- Notificacions a través del Sistema de Notificacions Electròniques de la Generalitat.**

1. En virtut del Conveni subscrit amb la Generalitat, l'Ajuntament podrà utilitzar el sistema de notificacions electròniques de la Generalitat per a practicar les notificacions electròniques de les sol·licituds, escrits i comunicacions que hagen realitzat els ciutadans a l'Administració municipal objecte d'esta Ordenança.

2. La notificació practicada a través del Sistema de Notificació Electròniques de la Generalitat, de conformitat amb les condicions i requisits previstos en el Decret 18/2004, de 13 de febrer, del Consell de la Generalitat, de creació del Registre Telemàtic de la Generalitat i regulació de les notificacions telemàtiques de la Generalitat, tindrà els mateixos efectes que les notificacions realitzades per l'Administració municipal a través dels mecanismes previstos en esta Ordenança.

**CAPÍTOL V  
DELS DOCUMENTS I ELS ARXIS ELECTRÒNICS**

**Article 37.- Documents electrònics.**

1. S'entén per document electrònic qualsevol representació de text, imatge, so o vídeo, o les combinacions de tots 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 equivalent, sent susceptible de tramitació individualitzat.

2. Els documents administratius electrònics, al seu torn, hauran d'haver sigut expedit i firmats electrònicament per mitjà dels sistemes de firma previstos en els articles 18 i 19 de la Llei 11/2007 i, hauran d'ajustar-se als requisits de validesa previstos en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procedimiento Administrativo Comú.

3. Els documents administratiu electrònics emesos per les Administracions incloses en l'article 2 d'esta Ordenança, 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 pels seus destinataris, així com el compliment de les altres garanties i requisits exigits per la normativa aplicable.

4. Estos documents desplegaran la seua eficàcia quan siguen rebuts pels seus destinataris.

**Article 38.- Metadades.**

1. Cada document electrònic tindrà assignat un conjunt de metadades descriptiu del seu contingut i d'altres aspectes d'este.

2. Entre les metadades de cada document electrònic que es cree per l'Administració municipal, figuraran necessàriament els següents:

a. Un identificador únic que serà constant al llarg de tota la vida del document.



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

b. Descriptors indicatius del caràcter d'original o còpia del document i, en este últim cas, del tipus de còpia, de l'autor o responsable i de la naturalesa jurídica del document copiat.

c. La denominació i, si és el cas, el codi de la unitat administrativa responsable del document.

d. Els relatius a les firmes del document.

3. Haurà de guardar-se 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 en les metadades inicialment assignats.

b. Quan es tracte de metadades que requerisquen actualització.

**Article 39.- Còpies electròniques.**

1. Les còpies realitzades per mitjans electrònics de documents electrònics emesos pel propi interessat o per l'Administració municipal, mantenint-se o no el 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, sempre que es complisquen els requisits previstos en la Llei 11/2007.

2. Els òrgans emissors dels documents administratius electrònics o receptors dels documents privats electrònics, o els arxius que reben els mateixos, conservaran els documents originals, encara que s'haguera procedit al seu copiat.

3. Les còpies electròniques dels documents en suport paper o en un altre suport susceptible de digitalització realitzades per l'Administració municipal, ja es tracte de documents emesos per l'Administració o documents privats aportats pels ciutadans tindran la naturalesa de còpies electròniques, amb l'abast i efectes previstos en l'article 46 de la Llei 30/1992, 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 en la Llei 11/2007.

d. Que les imatges electròniques estiguen codificades d'acord amb alguns dels formats admesos per l'Ajuntament.

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

4. El personal del Registre podrà realitzar còpies electròniques autèntiques dels documents en suport paper que presenten els ciutadans, per a la seua utilització per l'Administració municipal.

Perquè estes còpies tinguen els efectes previstos en la Llei 30/1992, serà necessari que es complisquen els requisits previstos en l'apartat anterior.

L'Ajuntament determinarà el personal habilitat per a l'emissió de còpies electròniques autèntiques i còpies verificables en format electrònic.

5. Perquè les còpies en suport paper de documents administratius electrònics tinguen la consideració de còpies autèntiques s'haurà d'incloure en la impressió un codi de verificació que permetrà accedir instantàniament al document electrònic autèntic per mitjà del procediment disponible a este efecte en la seua electrònica de l'Ajuntament.



**Article 40.- Destrucció de documents en suport electrònic.**

Els documents originals i les còpies autèntiques en paper dels que s'hagen generat còpies electròniques autèntiques, de conformitat amb allò que disposa l'article 38 d'esta Ordenança, podran destruir-se en els termes i condicions que es determinen en les corresponents resolucions, si es compleixen els requisits següents:

a. Que s'haja realitzat una còpia electrònica autèntica d'acord amb el que disposa esta Ordenança.

b. Que la còpia electrònica autèntica siga objecte de conservació d'acord amb el que disposa esta Ordenança.

c. Que existisca una resolució adoptada per l'òrgan responsable del procediment o, si és el cas, per l'òrgan responsable de la custòdia dels documents ordenant la seua destrucció.

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

e. La destrucció requerirà, al marge d'una resolució adoptada per l'òrgan responsable, la tramitació de l'oportú expedient d'eliminació, en el que 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 impacte de la mesura.

f. La destrucció també podrà encomanar-se a tercers, i en este cas haurà d'efectuar-se d'acord amb les instruccions tècniques establides a este efecte, emetent-se per 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 seua impossibilitat de reconstrucció o lectura.

**Article 41.- Arxiu de documents electrònics.**

1. L'Administració municipal podrà arxivar per mitjans electrònics tots els documents que es produïsquen en l'exercici de les seues funcions, de manera 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 en l'article 39 d'esta Ordenança.

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

3. Els documents electrònics que es reben i transmeten a través del Registre Telemàtic seran arxivats i custodiats en mitjans o suports electrònics pels responsables de la gestió dels servidors del dit Registre. Per al seu arxiu podrà utilitzar-se el mateix format o suport en què es va originar el document electrònic originari o qualsevol altre que assegure la identitat i integritat de la informació que el document continga.

4. El que disposa l'apartat anterior, ho és sense perjudi 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. La custòdia documental dels documents produïts en els expedients tramitats electrònicament es realitzarà per l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica, d'acord amb la sol·licitud realitzada per l'Ajuntament en virtut del que disposa l'article 27 de la Llei 3/2010.



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

6. 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 usuaris i el control d'accés dels mateixos.

7. L'Ajuntament 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 42.- Accés a documents electrònics i còpies.**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**

**Article 43.- Instrucció del procediment utilitzant mitjans electrònics.**

1. L'Administració municipal posarà a disposició de les persones interessades en la seua carpeta ciutadana un servei electrònic d'accés restringit a l'expedient on aquelles podran consultar la informació sobre l'estat de tramitació del procediment i l'òrgan responsable de la seua tramitació i resolució.

2. 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 i facilitar la simplificació i la publicitat dels procediments.

3. La petició i evacuació dels informes que demane l'òrgan instructor durant la tramitació del procediment es produirà a través de mitjans electrònics entre els òrgans administratius implicats, llevat que causes tècniques ho impedisquen o dificulten de tal grau que puguen veure's superat els terminis legals o reglamentàriament establits.

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

5. Quan s'utilitzen mitjans electrònics per a la participació dels interessats en la Instrucció del procediment als efectes de l'exercici del seu dret a presentar al·legacions en qualsevol moment anterior a la proposta de resolució o en la pràctica del tràmit d'audiència quan procedisca, s'empraran els Mitjans de comunicació i notificació electrònics.

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

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

1. Els interessats en un procediment administratiu tramitat per mitjans electrònics podran en qualsevol moment anterior a la proposta de resolució formular al·legacions per



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

via telemàtica que hauran de ser tingudes en compte en la forma que s'establisca en la normativa general del procediment administratiu.

La presentació d'estes al·legacions haurà de contindre la totalitat dels requisits d'identificació, seguretat i integritat previstos en la present Ordenança i la resta de normativa que anara d'aplicació.

2. No serà necessari aportar documents que es troben en poder de l'Administració municipal o d'altres Administracions Públiques amb què l'Ajuntament haja firmat un conveni de col·laboració. L'exercici d'este dret es farà d'acord amb la normativa aplicable a cada procediment.

3. L'Administració municipal promourà la gradual substitució de l'aportació de documents acreditatius del compliment de requisits per una declaració responsable de l'interessat indicativa de la concurrència dels dits requisits i el compromís d'aportar els justificants, a requeriment de l'Administració.

**Article 45.- Presentació de certificats administratius.**

1. L'Administració municipal 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 en la normativa vigent en matèria de protecció de dades, procediment administratiu i al que disposa la present ordenança.

2. L'Administració municipal emetrà certificats electrònics sobre les dades que figuren en el seu poder a petició dels ciutadans.

3. Els ciutadans, en substitució dels certificats en paper podran presentar a l'Administració municipal certificats en suport electrònic d'altres administracions obtinguts electrònicament o bé per mitjà de la còpia electrònica del certificat en paper, en les condicions previstes en l'article 38 d'esta Ordenança.

**Article 46.- Certificats electrònics.**

1. Els certificats electrònics contindrà les dades objecte de certificació i la firma electrònica de l'autoritat o funcionari competent per a expedir-los.

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

a. A sol·licitud de l'interessat, a qui li serà enviat o posat a disposició per a la seua remissió a l'òrgan que ho requerix.

b. A instància de l'òrgan requeridor, bé a iniciativa de l'interessat o del propi òrgan requeridor sempre que compte amb l'exprés consentiment d'aquell, llevat que l'accés estiga autoritzat per una Llei. En este supòsit, la petició de certificat identificarà el tràmit o procediment per al que es requerix i farà constar que es disposa del consentiment expresse de l'interessat o la norma que ho exceptue.

3. A estos efectes, el consentiment de l'interessat perquè el certificat siga requerit per l'òrgan tramitador del procediment haurà de constar en la sol·licitud d'iniciació del procediment o en qualsevol altra comunicació posterior, servint el rebut de presentació d'esta com a acreditació del compliment del requisit de presentació del certificat.

Si no prestara el seu consentiment, l'interessat haurà de sol·licitar i aportar el certificat corresponent.

4. Els certificats administratius electrònics produirà idèntics efectes que els expedits en suport paper. El contingut d'estos es podrà imprimir en suport paper i la firma manuscrita serà substituïda per un codi de verificació generat electrònicament, que



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

permetrà comprovar la seua autenticitat accedint electrònicament als arxius de l'òrgan emissor.

**Article 47.- Transmissions de dades.**

1. Sense perjudi de la necessitat d'obtenir els certificats administratius, bé en suport paper o bé en suport telemàtic, en qualsevol moment al llarg del procediment l'òrgan instructor podrà sol·licitar als òrgans, administracions i entitats competents la transmissió telemàtica d'aquelles dades que siguen necessaris per a la correcta Instrucció del procediment.

2. Les transmissions de dades tindran naturalesa jurídica de certificats quan siguen firmadoselectrònicament pel titular de l'òrgan responsable de les dades transmeses i conste expressament tal naturalesa.

3. Per a la substitució d'un certificat per la transmissió de les corresponents dades el titular d'estos haurà d'haver consentit expressament la realització de la transmissió, excepte en els supòsits previstos en norma amb rang de Llei. Si no prestara el seu consentiment, l'interessat haurà de sol·licitar i aportar el corresponent certificat.

4. Tota transmissió de dades s'efectuarà a sol·licitud de l'òrgan o entitat tramitadora en què s'identificaran les dades requerides i els seus titulars així com la finalitat per a la qual es requereixen.

En la sol·licitud es farà constar que es disposa del consentiment exprés dels titulars afectats, llevat que el dit consentiment no siga necessari.

5. De la petició i recepció de les dades es deixarà constància en l'expedient per l'òrgan o organisme receptor. Als efectes de la verificació de l'origen i l'autenticitat de les dades pels òrgans de fiscalització i control s'habilitaran mecanismes perquè els òrgans mencionats puguen accedir a les dades transmeses.

**Article 48.- Accés dels interessats a la informació sobre l'estat de tramitació.**

1. En els procediments administratius gestionats en la seua totalitat electrònicament, l'òrgan que tramita el procediment posarà a disposició de la persona interessada un servei electrònic d'accés restringit (Carpeta Ciutadana) on este puga consultar, prèvia identificació, almenys la informació sobre l'estat de tramitació del procediment, llevat que la normativa aplicable establisca restriccions a la dita informació.

2. En la resta dels procediments igualment 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 49.- Terminació 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, d'acord amb el que s'establix en la present Ordenança.

2. La resolució d'un procediment utilitzant 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 d'acord amb la normativa de règim general aplicable, també els mitjans electrònics per a la interposició dels corresponents recursos que càpien contra ella.





**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

4. El trasllat de documents electrònics, inclosos els que han de figurar en els llibres de resolucions i en els llibres d'actes dels òrgans de govern municipal, mentre estos no s'hagen realitzat en suport electrònic, es farà per mitjà de la creació d'un document electrònic, d'acord amb el que estableix l'article 37 d'esta Ordenança.

5. Podran adoptar-se i notificar-se resolucions de forma automatitzada en aquells procediments en què així estiga previst.

**Article 50.- Desistiment o renúncia.**

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

**Article 51.- Actuació Administrativa Automatitzada.**

L'Administració municipal podrà emetre actes administratius de forma automatitzada, en els termes que preveu la normativa aplicable i en esta Ordenança, amb total eficàcia i validesa enfront de tercers.

**TÍTOL QUART  
INCORPORACIÓ DE TRÀMITS I PROCEDIMENTS A LA TRAMITACIÓ PER  
VIA ELECTRÒNICA**

**Article 52.- Procediments incorporats a la tramitació electrònica.**

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

2. Per mitjà dels tràmits i procediments mencionats en l'apartat anterior, es podrà demanar informació, realitzar consultes, formular sol·licituds, presentar pretensions, practicar al·legacions, emetre i rebre factures, realitzar pagaments, oposar-se a les resolucions i actes administratius i, en general, exercir els drets i les facultats que reconeix l'ordenament jurídic administratiu.

3. Amb la incorporació progressiva de tràmits i procediment administratius electrònics, l'Ajuntament 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 serveis públics.

**Article 53.- 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 per part de l'Ajuntament es durà a terme amb ple respecte de les garanties i procediments administratius establits en la normativa general de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i Procediment administratiu Comú, tenint en compte els objectius de simplificació administrativa.

2. L'aplicació de mitjans electrònics a la gestió de procediments, processos i serveis anirà precedida sempre d'una anàlisi de redisseny funcional i simplificació del procediment de conformitat amb els criteris establits en la normativa sobre accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

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 seran aplicables als supòsits següents:

-Al procediment de modificació dels procediments i tràmits que s'hagen incorporat a la tramitació per via electrònica.

-Al règim de funcionament dels instruments i serveis específics de l'Administració Electrònica.

-A la firma de convenis de col·laboració i cooperació amb altres administracions i entitats en matèria d'Administració Electrònica.

-Als procediments de comunicació i de relació amb altres Administracions Públiques.

**Article 54.- Projecte d'Incorporació.**

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:

- ✧ Identificació dels tràmits i procediments que s'incorporen.
- ✧ Memòria justificativa de la incorporació.
- ✧ Identificació dels canals electrònics habilitats per a la realització del tràmit.
- ✧ Sistemes d'identificació i acreditació electrònica de la voluntat de la ciutadania para cada un dels tràmits que s'incorporen.
- ✧ Programes i aplicacions electrònics que s'utilitzaran para cada un dels tràmits i procediments que s'incorporen.
- ✧ Mesures de Protecció de Dades de Caràcter Personal i de valoració dels riscos.
- ✧ 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 55.- Tramitació del Projecte d'Incorporació.**

1. Correspondrà als serveis tècnics municipals, a proposta de l'Alcalde, la redacció dels Projectes d'Incorporació del procediment que es pretén realitzar per mitjans electrònics.

Per a l'elaboració del projecte podran subscriure's convenis de col·laboració amb altres Administracions Públiques a fi de demanar el suport tècnic de les mateixes.

2. Redactat el Projecte, este haurà de ser remés als serveis jurídics, a fi que emeten l'informe d'administració electrònica, en el qual s'analitze l'adequació del procediment administratiu electrònic que es pretén implantar a l'ordenament jurídic aplicable.

3. Emés el precitat informe l'expedient serà remés al Ple de l'Ajuntament per a la seua aprovació.

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

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

**Article 56.- Procediment d'implantació de l'actuació automatitzada.**



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

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 en 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 haurà d'utilitzar els següents sistemes de firma electrònica:

- a. Segell electrònic de l'Administració municipal.
- b. Codi segur de verificació vinculat a l'Administració municipal

### **DISPOSICIÓ ADDICIONAL**

#### **ÚNICA.- Habilitació.**

S'habilita l'alcalde perquè respecte dels procediments administratius electrònics que s'indiquen en l'annex II, pugui adoptar les instruccions que procedisquen amb vista a la tramitació electrònica dels mateixos.

### **DISPOSICIONS TRANSITÒRIES**

#### **Primera.- Incorporació de tràmits i procediments actuals**

Els tràmits i procediments disponibles actualment per a la tramitació per via electrònica i que es relacionen en l'annex II d'esta Ordenança, es consideraran incorporats a la tramitació electrònica i s'hauran d'incloure en el catàleg de tràmits i procediments electrònics de l'Ajuntament des del moment de 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 la Entrada en vigor d'esta Ordenança s'estiguen realitzant d'una manera diferent del previst en ella hauran d'adaptar-se a les seues disposicions en un termini no superior a dos anys.

A este efecte serà aplicable el que preveu l'article 56 d'esta Ordenança.

#### **Tercera.- Procediments en vigor.**

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

#### **Quarta.- Seu Electrònica.**



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

En la mesura de les possibilitats pressupostàries, l'Ajuntament haurà de posar en marxa/adaptar la seu electrònica de l'Administració municipal a les previsions de la present Ordenança.

**Quinta.- Validació de còpies.**

En la mesura de les possibilitats pressupostàries, l'Ajuntament desenvoluparà en la seu electrònica el sistema de validació de còpies dels documents administratius electrònics, per mitjà del qual es permeta accedir al document electrònic autèntic del que es va obtenir la còpia, informant sobre la validesa de la firma o firmes electròniques de l'esmentat document, d'acord amb el que disposa l'article 13 d'esta Ordenança.

**Sexta.- Tauler d'anuncis electrònic.**

El tauler d'anuncis regulat en la present Ordenança serà posat en funcionament en funció de les possibilitats pressupostàries del municipi.

**Sèptima.- Arxiu electrònic.**

En funció de la disponibilitat pressupostària es realitzarà una proposta sobre la posada en marxa, organització i funcionament de l'arxiu electrònic previst en esta Ordenança.

**Octava.- Finestreta Única.**

El sistema de gestió de la finestra única s'aplicarà en coordinació amb la resta d'Administracions públiques, una vegada acordada el sistema de gestió per la Conferència Sectorial d'Administració Pública.

**Novena.- Posada en funcionament dels serveis.**

En funció de la disponibilitat pressupostària seran llocs en marxa els distints serveis arreglats en la present ordenança.

**DISPOSICIÓ SUPLETÒRIA**

**Única.-** En el no previst en esta ordenança caldrà ajustar-se al que disposa la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics, Reial Decret 1.671/2009, de 6 de novembre pel qual es desenvolupa l'Esmetada Llei, així com la Llei 30/2010, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana i la resta de disposicions.

**DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA**

**Única.- Derogació.**

A la Entrada en vigor d'esta Ordenança quedaran derogades les disposicions municipals en tot el que s'opose o contradiga al que disposa la present Ordenança.

**DISPOSICIONS FINALS**

**Primera.- Nous tràmits i procediments.**

A partir de la Entrada en vigor d'esta Ordenança, qualsevol regulació que s'efectue de nous procediments i tràmits administratius, o modificació dels existents,



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

haurà de preveure la possibilitat de la seua tramitació per mitjans electrònics i s'ajustarà a les condicions i requisits previstos en esta Ordenança. La seua regulació s'ajustarà al procediment d'incorporació previst en esta Ordenança.

**Segona.- Adaptació normativa.**

L'Ajuntament es compromet a adaptar la seua normativa municipal abans de la posada en marxa efectiva de les distintes aplicacions que es defineixen en esta Ordenança el que es produirà, de conformitat amb allò que s'ha indicat en les Disposicions Transitòries Quarta a Huitena en funció de les disponibilitats pressupostàries municipals.

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

En el 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 per les normes que regulen els distints Procediments administratius.

**Quarta.- Entrada en vigor.**

La present Ordenança entrarà en vigor a partir de l'endemà al de la seua publicació en el Butlletí Oficial de la Província.

**ANNEX I  
ENTITATS QUE FORMEN L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL**

L'Ajuntament de Paterna.

**ANNEX II  
TRÀMITS I PROCEDIMENTS DISPONIBLES PER A LA SEUA GESTIÓ PER MITJANS  
ELECTRÒNICS**

**Padró d'habitants**

Autorització per a inscripció padronal (o canvi de domicili) en el domicili d'una altra persona

Sol·licitud d'alta/baixa

Sol·licitud canvi de domicili

Consulta de dades del cens electoral en període d'eleccions.

**Participació ciutadana**

Alta associacions

Instància de Matrimoni Civil

**Edificació i Usos**

Sol·licitud comunicació transmissió d'activitat

Sol·licitud de llicència ambiental

Instància llicència d'obres



## **AJUNTAMENT DE PATERNA**

(VALENCIA)

Sol·licitud de comunicació ambiental  
Sol·licitud ocupació de la via pública  
Sol·licitud de certificat de compatibilitat urbanística  
Sol·licitud de llicència de parcel·lació  
Sol·licitud llicència municipal d'ocupació  
Sol·licitud d'ocupació via pública venda ambulant

Consulta d'expedients de:

Autoritzacions d'Activitats  
Infraccions Activitats  
Autoritzacions d'Obres  
Aparcament subterrani municipal  
Transferències i Reserves d'Aprofitament  
Bol·lards  
Llicències Activitats Qualificades i Espectacles  
Certificat de compatibilitat urbanística.  
Comunicació ambiental  
Informacions Urbanístiques  
Llicència d'ocupació.  
Obres Majors  
Obres Menors  
Llicències Primera Ocupació  
Ocupació Via Pública (Materials de Construcció)  
Llicències Parcel·lació  
Orde d'Execució i Ruïna  
Tala d'Arbres  
Taxa Obertura Establiments  
Canvi de Titularitat  
Taxa Ocupació Via Pública  
Taxa per Control d'Abocaments  
Taxa Vol i Subsòl  
Autorització ambiental integrada  
Infraccions Urbanístiques

### **Serveis Municipals**

Consulta d'expedients de:

Animals de Companyia i potencialment perillosos

### **Recaptació**

Consulta i gestió de rebuts tributaris: obtenció còpia del rebut, obtenció de justificant de rebuts pagats, consulta de la domiciliació del rebut.

Sol·licitud de Domiciliació Bancària  
Sol·licitud de Domiciliació Bancària - Anul·lació  
Sol·licitud d'exempció per centres concertats

### **Procediments Tributaris**

Consulta de dades fiscals.  
Consulta d'objectes tributaris.



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA  
(VALENCIA)**

**Impost de Béns Immobles (IBI)**

Sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts  
Exempció per altres motius legals::  
Exempció col·legis concertats  
Emissió de l'IBI per ser el titular de l'immoble  
Sol·licitud de bonificació per família nombrosa  
Taxa per llicència urbanística  
Sol·licitud Rectificació dades cadastrals  
Anul·lació de l'IBI per no haver sigut mai propietari  
Sol·licitud d'emissió del rebut per ser el nou titular  
Exempció entitats sense fins lucratiu  
Bonificació 50% Vivendes VPO  
Bonificació 50% Constructores  
Sol·licitud de Canvi de Domicili  
Anul·lació de l'IBI per transmissió de l'immoble

**Consulta d'expedients de:**

Recursos IBI Titularitat (Mai Propietari)  
Recursos IBI Canvi Titularitat  
Recursos IBI Disconformitat Dades Cadastrals  
Recursos IBI Altres motius  
Exempcions IBI Centres Docents Concertats  
Exempcions IBI Fundacions (Llei 49/02)  
Exempcions IBI Llei Hisendes Locals (Altres)  
Bonificacions IBI Constructores  
Bonificacions IBI VPO  
Bonificacions IBI per família nombrosa  
Devolucions d'Ingressos indeguts  
Gestió Cadastral. Obra Nova  
Gestió Cadastral. Ampliació  
Gestió Cadastral. Segregació/Agrupació  
Gestió Cadastral. Canvi d'Ús  
Gestió Cadastral. Divisió Horitzontal  
Gestió Cadastral. Derrocament  
Gestió Catrastral. Reparcel·lacions  
Diversos IBI

**Impost sobre Activitats Econòmiques**

Sol·licitud d'anul·lació per Import Net de Xifra de Negocis  
Sol·licitud de devolució per Import Net de Xifra de Negocis  
Sol·licitud de devolució per baixa en l'activitat  
Sol·licitud de prorrateig per baixa de l'activitat

**Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica**

Sol·licitud d'anul·lació rebut IVTM per baixa de vehicle  
Sol·licitud d'exempció per ús agrícola  
Sol·licitud d'exempció per minusvalidesa  
Sol·licitud de bonificació per vehicle històric



**AJUNTAMENT  
DE  
PATERNA**  
(VALENCIA)

Autoliquidacions de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica.  
Disponible per a gestories.

**Impost sobre l'Increment del Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (IIVT)**

Consulta d'expedients d'IIVT

**Taxa per entrada i eixida de vehicles a través de les voreres i reserva de via pública (guals)**

Sol·licitud de baixa d'un gual

Sol·licitud d'alta d'un gual

Sol·licitud de canvi de titular d'un gual

Sol·licitud d'ampliació de metres

Sol·licitud de canvi de placa

Consulta d'expedients de guals

**Impost per Construcció, instal·lació i obres (ICIO)**

Consulta d'expedients d'ICIO