

ORDENANZA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

APROBADA EN JUNTA DE GOBIERNO 06-09-2012
APROBACIÓN INICIAL PLENO 18-09-2012
PUBLICACIÓN APROBACIÓN INICIAL BOCM 12-10-2012
(EL ACUERDO HA DEVENIDO EN DEFINITIVO AL NO PRESENTARSE RECLAMACIONES
EN EL PLAZO DE EXPOSICIÓN INDICADO EN EL BOCM)
(SE DIO CUENTA DE LA APROBACIÓN DEFINITIVA EN EL PLENO 11-12-2012)

Exposición de motivos

El desarrollo tecnológico en el campo de la información y la comunicación están suponiendo un profundo cambio en las formas de relacionarse tanto en lo personal, como en lo social o empresarial. La implantación y utilización intensiva de estas tecnologías está obligando a redefinir las tareas de gobierno y de la gestión pública; y están incidiendo en una profunda transformación de los medios y procedimientos tradicionales de la actividad administrativa. Uno de los ámbitos en lo que se están experimentando mayores transformaciones es en el relativo a las relaciones entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas.

Las Administraciones Públicas deben actuar como agentes dinamizadores de las tecnologías entre la ciudadanía y la propia Administración, aprovechando el potencial que tienen tanto para mejorar el servicio a la ciudadanía como la gestión de los servicios públicos. El Ayuntamiento de Parla está comprometido con estos nuevos retos con el objetivo de impulsar la sociedad de la información y el conocimiento y especialmente, crear un administración más abierta y accesible; actuando como agente dinamizador de la utilización de las nuevas tecnologías entre los ciudadanos y dentro de la propia administración, aprovechar su potencial para mejorar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.

En este sentido, la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local supuso el primer impulso par avanzar hacia una administración más ágil y eficaz. La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, estableció como un nuevo derecho de la ciudadanía la posibilidad de utilizar medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. El Ayuntamiento de Parla, cumpliendo lo dispuesto en la norma está desarrollando y puesto en funcionamiento un completo sistema de administración electrónica (Parla Digital) que incluye tanto la relación con la ciudadanía como la tramitación de los procedimientos dentro de la propia Administración Municipal. Ello implica numerosos cambios y exige establecer, con la mayor precisión y claridad posibles, los nuevos conceptos y reglas que son necesarios para la sustitución de los medios tradicionalmente utilizados por sus equivalentes electrónicos. Y así mismo se pone a disposición de los ciudadanos una norma que establezca en un único texto el conjunto de derechos y deberes; así como los aspectos instrumentales asociados a la utilización de medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Parla. Exigencias ambas, que viene a cubrir la presente Ordenanza, marco normativo en la que se contempla de una forma integral la Administración electrónica del Ayuntamiento de Parla.

Sin perjuicio de las actuaciones emprendidas con la entrada en vigor de la Ley 11/2007, se hacía necesario el desarrollo de un marco normativo que diera adecuada cobertura al conjunto de iniciativas que la Administración municipal parleña tiene en marcha o pretende desarrollar en los próximos años para dar un mejor servicio al ciudadano.

La presente Ordenanza tiene por objeto constituirse en el marco necesario que permita seguir avanzando en el desarrollo de la administración electrónica, fijando el foco en la ciudadanía como razón de ser del conjunto de la Administración Pública.

El texto incorpora en gran medida el articulado de la Ley 11/2007, de 22 de junio, al regular la aplicación de los medios electrónicos en el conjunto de Administraciones Públicas, facilitando en paralelo de manera flexible y realista, el desarrollo de un modelo propio de administración electrónica

en nuestro contexto, es decir adecuado a la realidad de la sociedad, de la organización municipal y de la disponibilidad de las tecnologías.

Su articulado se ha realizado atendiendo a la normativa nacional sobre el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, protección de datos de carácter personal, firma electrónica y documento nacional de identidad electrónico, accesibilidad, aprovechamiento de la información obrante en el sector público, órganos responsables de la administración electrónica y las recomendaciones de la Unión Europea.

En el Título Primero se definen su objeto y ámbito de aplicación, principios generales a los que se ajusta, se recogen los derechos y deberes de la ciudadanía en su relación con la Administración Municipal por medios electrónicos, la coordinación y colaboración con otras Administraciones Públicas.

En el Título II se dedica a la sede electrónica como dirección electrónica cuya gestión y administración corresponde a la Administración Municipal, el Tablón de anuncios electrónico y la Carpeta Ciudadana que se convierte en el instrumento clave para la comunicación entre el Ayuntamiento y la ciudadanía.

El Título III regula la identificación y autenticación de la propia entidad y de sus unidades administrativas, así como de las personas vinculadas a la misma y de la ciudadanía.

El Título IV regula el Registro Electrónico, Comunicaciones y Notificaciones electrónicas.

El Título V recoge los principios generales que han de regir la gestión de documentos electrónicos, formatos, metadatos, medidas de seguridad, el archivo electrónico así como el acceso de los ciudadanos a los documentos y la custodia y las copias electrónicas.

El Título VI regula la Gestión electrónica de procedimientos y expedientes administrativos, fijando los criterios que fundamentan dicha tramitación, sus diferentes fases y el Servicio Telemático de Pagos

TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO PRIMERO OBJETO Y ÁMBITO

Artículo 1. Objeto

La presente Ordenanza desarrolla los preceptos establecidos en la Ley 11/2007 y regula la prestación del servicio público en el Ayuntamiento de Parla teniendo en cuenta la progresiva utilización de las tecnologías de información y, específicamente, los medios electrónicos en el desarrollo de su actividad administrativa, en sus relaciones con la ciudadanía, y con el resto de Administraciones Públicas.

Art. 2. Ámbito subjetivo

1. Esta Ordenanza será de aplicación a las relaciones que se desarrollan a través de medios electrónicos entre el Ayuntamiento de Parla y la ciudadanía que son las personas físicas y jurídicas y administraciones públicas, usuarias de sus servicios.

A los efectos de esta Ordenanza se entiende que al Ayuntamiento de Parla está integrado por:

a) Todas las Áreas, órganos, servicios y unidades administrativas del Ayuntamiento de Parla

b) Los organismos públicos vinculados o dependientes del mismo.

c) Las sociedades y fundaciones del sector público en las que sea mayoritaria, directa o indirectamente la representación del Ayuntamiento de Parla, así como las sociedades y las entidades concesionarias de servicios públicos de titularidad municipal, en el marco de la prestación de los mencionados servicios o en el ejercicio de potestades administrativas delegadas.

2. Las relaciones por medios electrónicos del Ayuntamiento con otras Administraciones Públicas también serán aplicación de esta Ordenanza.

3. Esta Ordenanza no será de aplicación en las actividades del Ayuntamiento de Parla sujetas al Derecho privado.

Art. 3. Ámbito objetivo.

1. La presente Ordenanza se aplicará a las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento de Parla a través de medios electrónicos y, en particular, a

a). Las relaciones de carácter jurídico-administrativo y la tramitación de los procedimientos administrativos.

b). El acceso de la ciudadanía a la información obrante en poder del Ayuntamiento de Parla.

c). El tratamiento de información obtenida por el Ayuntamiento de Parla en el ejercicio de sus potestades.

2. Esta Ordenanza también será de aplicación a las comunicaciones con la ciudadanía no sometidas a Derecho administrativo y, especialmente, a la comunicación de avisos e incidencias, la recepción de reclamaciones y quejas, la formulación de sugerencias, las peticiones y otras formas de participación, siempre que estas últimas no sean objeto de una regulación específica.

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS Y DERECHOS

Art. 4. Principios generales

La utilización de medios electrónicos por el Ayuntamiento de Parla se regirán por los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley 11/2007 estando en total consonancia con los mismos.

a) El respeto al derecho a la protección de datos de carácter personal en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, en las demás leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y en sus normas de desarrollo, así como a los derechos al honor y a la intimidad personal y familiar.

b) Principio de igualdad. En ningún caso el uso de medios electrónicos puede implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.

c) Principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medio electrónicos en los términos establecidos por la normativa vigente en esta materia, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran.

- d) Principio de legalidad en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas establecidas en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- e) Principio de cooperación en la utilización de medios electrónicos por las Administraciones Públicas, al objeto de garantizar tanto la interoperabilidad de los sistemas y soluciones aportados por cada una de ellas como, en su caso, la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos.
- f) Principio de seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos por las Administraciones Públicas, que tendrán el mismo nivel de garantías seguridad que se requieren para la utilización de medios no electrónicos.
- g) Principio de proporcionalidad en cuya virtud sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones.
- h) Principio de responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios ofrecidos por las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.
- i) Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas, garantizando la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos y por las administraciones públicas, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado.
- j) Principio de simplificación administrativa, por el cual se reduzcan de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, logrando una mayor eficacia en la actividad administrativa.
- k) Principio de transparencia y publicidad del procedimiento, por el cual el uso de medios electrónicos debe facilitar la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas.
- l) Principio de Intermodalidad de medios. Para garantizar una evolución gradual y progresiva de la incorporación de los procedimientos y servicios municipales al medio electrónico se establece el presente principio que establece que un procedimiento iniciado por un medio se podrá continuar por otro diferente siempre que se asegure la integridad y la seguridad jurídica del conjunto del procedimiento.

Art. 5. Derechos de la ciudadanía

1. En el marco de los derechos reconocidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, la presente Ordenanza garantiza la igualdad, la protección de datos de carácter personal, la autenticidad, integridad, disponibilidad, confidencialidad, y conservación de la información y de los documentos en que se empleen medios electrónicos, informáticos o telemáticos.
2. Los ciudadanos y ciudadanas, en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, tienen los derechos reconocidos en el artículo 6 de la Ley de Acceso electrónico y que se reproducen en la ordenanza para su mejor conocimiento:
 - a) A elegir el canal, entre aquellos disponibles en la sede electrónica para cada servicio, a través del cual podrán relacionarse por medios electrónicos con la Administración Municipal.
 - b) A no aportar los datos y documentos que obren en poder del Ayuntamiento, el cual utilizará medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.

- c) A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de la Administración municipal.
- d) A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.
- e) A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.
- f) A la conservación en formato electrónico por la Administración Municipal de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente
- g) A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica reconocidos oficialmente.
- h) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones del Ayuntamiento.
- i) A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- j) A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con la Administración Municipal siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por la ciudadanía.

Art. 6. Deberes en el uso de los medios electrónicos.

1. En el marco de la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa y en sus relaciones con esta Administración Municipal, y para garantizar el buen funcionamiento y gestión de la información, las comunicaciones, los procesos y las aplicaciones de la Administración Electrónica, las personas físicas y jurídicas tienen el:

- a) Deber de utilizar de buena fe los servicios y procedimientos de la Administración electrónica.
- b) Deber de facilitar a la Administración municipal, información veraz, completa y precisa, adecuada a los fines para los que se solicita.
- c) Deber de Identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con las unidades administrativas municipales cuando éstas así lo requieran
- d) Deber de custodiar los elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos.
- e) Deber de respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.

2. La Administración Municipal velará por el cumplimiento de estos deberes, en el marco de lo dispuesto en la normativa aplicable y en las previsiones de esta Ordenanza.

3. Se podrá establecer la obligatoriedad de comunicarse con el Ayuntamiento utilizando sólo medios electrónicos, cuando las personas interesadas se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos

precisos. El establecimiento de obligatoriedad deberá estar sujeto a la regulación previa de las condiciones y forma en que deberá practicarse.

Art. 7. Consentimiento para el tratamiento de datos de carácter personal

1. Siempre que se solicite a la ciudadanía datos de carácter personal se incluirá en los formularios la información prevista por el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y en particular, se informará de la posibilidad de ejercicio de los derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación y el órgano o unidad administrativa ante el que pueda ejercitarse.

2. Los formularios en los que se soliciten datos de carácter personal con la finalidad de la tramitación y resolución de un procedimiento administrativo o la provisión de un determinado servicio, incluirán el consentimiento expreso del interesado o interesados para el tratamiento de los datos aportados con esta finalidad, pudiendo también ser el consentimiento tácito y deducido de los actos voluntarios en la tramitación del formulario quedando esta consideración reflejada en el propio formulario. Cuando para este mismo fin sea preciso utilizar datos obrantes en ficheros o expedientes municipales vinculados a otra finalidad, u obtener datos personales de otras administraciones públicas o entidades, se incluirá también en el formulario la forma de obtención del consentimiento del interesado para utilizar u obtener los datos de carácter personal que resulten estrictamente necesarios, especificando en la medida en que sea posible las comunicaciones de datos a realizar. En todos estos casos, la firma del documento por el interesado se considerará garantía suficiente del consentimiento otorgado.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores el Ayuntamiento de Parla podrá comunicar a otras Administraciones Públicas datos de carácter personal que obren en su poder, siempre que éstas los precisen para la tramitación de procedimientos de su competencia y se acredite de forma suficiente que el titular de los datos ha dado su consentimiento para su cesión.

CAPÍTULO III

COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN INTERADMINISTRATIVA

Art. 8. Coordinación de la actuación realizada por medios electrónicos.

1. Los órganos directivos competentes aprobarán cuantas normas e instrucciones resulten necesarias para la coordinación y supervisión del cumplimiento por parte del Ayuntamiento de Parla, en las actuaciones realizadas por medios electrónicos, de los criterios de legalidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad tecnológica e interoperabilidad, así como los de competencia, legalidad, eficacia, transparencia y simplificación.

2. La plataforma de tramitación distinguirá los perfiles de usuario que sean precisos para la adecuada ordenación de las funciones de los intervinientes en la tramitación, delimitando en función de éstos las operaciones a realizar sobre los expedientes.

3. El órgano competente en materia de tecnología dirigirá la implementación de los medios utilizados por el Ayuntamiento de Parla para realizar sus tareas por medios electrónicos, y actuará como órgano de coordinación entre todos los órganos y unidades administrativas implicadas en la implantación de las utilidades de la Administración electrónica.

Art. 9. Colaboración con otras Administraciones Públicas.

1. Con el objetivo de mejorar los servicios prestados a la ciudadanía y la eficiencia en la gestión de los recursos públicos, el Ayuntamiento de Parla impulsará la firma con otras Administraciones

Públicas de todos aquellos convenios y pactos que sean necesarios para hacer efectiva las previsiones recogidas en esta Ordenanza. Se favorecerán las acciones que promuevan la interoperabilidad de los sistemas, mediante el establecimiento de estándares técnicos y el desarrollo y puesta en explotación de mecanismos para el intercambio de información, aplicaciones y metodologías entre las Administraciones Públicas.

TÍTULO II

LA SEDE ELECTRÓNICA

CAPÍTULO PRIMERO.

CREACIÓN E IMPLEMENTACION DE LA SEDE ELECTRÓNICA

Art. 10. Creación de la sede electrónica

1. Se crea mediante la presente ordenanza la sede electrónica de la Administración Municipal que se encontrará alojada en la dirección [www. sede.ayuntamientoparla.es](http://www.sede.ayuntamientoparla.es) La modificación de la sede será competencia de la Junta de Gobierno local

2. Se realizarán a través de sede electrónica todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de la Administración municipal o de los ciudadanos por medios electrónicos sin perjuicio de incorporar otra tipología de información de carácter público.

3. La identificación de la sede tendrá en cuenta:

a) Identificación de la dirección electrónica de referencia de la sede y, en su caso, de las subsedes de ella derivadas.

b) Identificación del titular así como del órgano u órganos responsables de su gestión y de la tipología de servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la misma.

c) Se podrán crear una o varias subsedes dependientes de una sede principal. En ese caso, se deberá facilitar el acceso de una forma clara desde la sede principal sin perjuicio del acceso electrónico directo.

4.El titular de la sede electrónica que contenga un enlace o vínculo a otra cuya responsabilidad corresponda a distinto órgano o Administración pública no será responsable de la integridad, veracidad o actualización de ésta última.

CAPÍTULO II CONTENIDO y ACCESO

Art. 11. Contenidos de la sede electrónica.

1. La sede electrónica, una vez publicada, tendrá en cuenta el siguiente contenido mínimo:

a) Relación de servicios disponibles en la sede electrónica y los canales y medios de identificación a través de los cuales se pueda acceder a los mismos. La identificación de cada uno de los servicios por su carácter dinámico, será aprobada mediante resolución del órgano competente en materia de Administración Electrónica

b) Órgano administrativo responsable de la integridad, veracidad y actualización de cada uno de los servicios y transacciones a los que puedan accederse en la sede electrónica.

- c) Requisitos para acceder a cada uno de los servicios publicados: medios de identificación, canales y aquellos otros que en cada caso se establezcan por la unidad competente en materia de Administración electrónica.
 - d) Mecanismos habilitados para la comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos dentro del ámbito de aplicación de la sede.
 - e) Enlace para la formulación de sugerencias y reclamaciones teniendo en cuenta las directrices y en base al procedimiento que se establezca.
 - f) Publicación electrónica de actos y comunicaciones indicando el carácter sustitutivo o complementario respecto al tablón de anuncios o edictos.
 - g) Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007.
2. Los preceptos derivados de la presente ordenanza sólo vincularán a los servicios disponibles en la sede electrónica, que serán publicitados entre la ciudadanía.

Art.12. Tablón municipal electrónico

1. El tablón municipal electrónico permitirá el acceso por medios electrónicos a la información que, en virtud de una norma jurídica o resolución judicial, se deba publicar o notificar mediante edictos. El acceso al Tablón municipal electrónico no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad del ciudadano.
2. El tablón municipal electrónico se podrá consultar a través de la sede electrónica, desde terminales instalados en dependencias municipales y desde otros canales de acceso electrónico que se determinen. En todo caso, se garantizará el acceso a toda la ciudadanía, así como la ayuda necesaria para lograr una consulta efectiva
3. El tablón municipal electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, integridad y disponibilidad de su contenido en los términos previstos en la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. A los efectos del cómputo de plazos que corresponda, se establecerá el mecanismo que garantice la constatación de la fecha y hora de publicación de los anuncios.
4. El tablón municipal electrónico estará operativo las 24 horas del día, todos los días del año. Si por razones técnicas se prevé que la sede electrónica o algunos de sus servicios no pueden estar operativos, se informará de ello a la ciudadanía con la máxima antelación posible, indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponibles.

Art. 13 La Carpeta ciudadana

1. La Carpeta Ciudadana de la sede electrónica es el medio virtual de comunicación personal con la Administración Municipal. El acceso a la Carpeta Ciudadana se efectuará autenticando la personalidad por medio del DNI electrónico o alguno de los sistemas de firma y autenticación contemplados en el artículo 17 de esta Ordenanza y reconocidos en la sede electrónica.
2. Se incluirán como mínimo en la carpeta ciudadana los datos del titular y su unidad familiar obrantes en el padrón, la información acerca de las obligaciones tributarias municipales y el estado de tramitación de los expedientes en los que goce de la condición de interesado.
3. A través de la Carpeta Ciudadana se podrán utilizar sistemas y procesos electrónicos como medio de comunicación e interlocución para, al menos, los siguientes servicios

- a) Acceder a la información particular de la persona identificada, registrada en los sistemas de información municipales, e incorporar progresivamente toda la información relacionada.
 - b) Aportar y gestionar los datos facilitados para sus relaciones con el Ayuntamiento; teléfonos, correos electrónicos, direcciones, así como las preferencias que selecciones para que el Ayuntamiento le informe. Estos datos contarán con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.
 - c) Realizar operaciones y /o trámites administrativos de servicios que progresivamente la Administración Municipal vaya incorporando a la Carpeta ciudadana
4. El acceso y utilización de la Carpeta Ciudadana por parte de la persona usuaria supone la aceptación de forma expresa, plena y sin reservas, del contenido de todas las normas y condiciones de uso de la misma. Estas normas estarán disponibles en la sede electrónica y su aceptación será necesaria en el primer acceso.
5. En caso de modificaciones de las normas y condiciones de uso deberán ser comunicadas por el Ayuntamiento en la sede electrónica y aceptadas por las personas usuarias. La no aceptación de las normas o de sus modificaciones implica el no acceso a la Carpeta Ciudadana.

Art. 14. Acceso a los contenidos de carácter público de la sede electrónica.

1. Será de libre acceso para los ciudadanos, sin necesidad de identificación, la siguiente información: Información sobre la organización municipal y los servicios de interés general en cualquier ámbito municipal.
- a) Consultas de disposiciones generales e información normativa.
 - b) Expedientes sometidos a información pública.
 - c) Cualquier otra información de acceso general.
2. La información pública de libre acceso que se encuentre disponible en la sede electrónica deberá estar totalmente actualizada tal y como se establece en la Ley 11/2007. La responsabilidad del mantenimiento y actualización de dicha información será de las diferentes áreas y servicios que la generen que deberán responsabilizarse de vigilar y comprobar la correcta actualización de la misma.
3. Mediante Resolución del órgano directivo competente en materia de administración electrónica se regulará el desarrollo e implantación de lo dispuesto en el presente artículo.
4. El Ayuntamiento de Parla podrá requerir datos que no tengan carácter personal en las operatorias de acceso a la información de su sede electrónica, a efectos meramente estadísticos o para la mejora de los servicios municipales, sin que en ningún caso la aportación de estos datos condicione el acceso a la información municipal.

TÍTULO III

IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN

CAPÍTULO PRIMERO

DEL AYUNTAMIENTO DE PARLA

Art. 15. Medios de identificación y autenticación.

De acuerdo con el artículo 13 de la Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en relación con el artículo 3 de la Ley de Firma Electrónica 59/2003, de 19 de diciembre, la identificación del personal municipal y de los órganos administrativos se hará mediante firma electrónica avanzada basada en certificados de firma reconocidos, y será asignada en los siguientes niveles:

- a) Firma certificada en forma conjunta de una Unidad, Servicio o grupo específico.
- b) Firma individual al personal con competencia específica. Cualquier firma electrónica asignada al personal contendrá información de la persona que la utilice y su ubicación administrativa
- c) El Ayuntamiento establecerá el control de asignación y supervisión de firmas electrónicas en la administración municipal.

Art. 16 Identificación de las actuaciones administrativas automatizadas

1. Los actos administrativos del Ayuntamiento de Parla podrán ser realizados de forma automatizada, siempre y cuando su naturaleza lo permita y se cumplan los requisitos establecidos en esta Ordenanza y en las disposiciones administrativas de general aplicación y, se autenticarán mediante una firma electrónica avanzada respaldada por un sello del tiempo electrónico
2. En los sistemas automatizados que no precisen intervención personal y directa del titular del órgano administrativo, se utilizarán certificados electrónicos que deberán incluir información sobre la identificación del órgano responsable del trámite

CAPÍTULO II

DE LA CIUDADANÍA

Art. 17. Identificación, autenticación y firma electrónica de los interesados.

1. La identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos en las relaciones con la administración municipal se podrán realizar a través de los siguientes instrumentos o mecanismos:
 - a) Las personas físicas podrán, en todo caso y con carácter universal, utilizar los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad Electrónico en su relación por medios electrónicos con la administración municipal.
 - b) Los sistemas de firma electrónica avanzada basados en certificado electrónico reconocidos por la plataforma @firma de la Administración General del Estado.
 - c) Otros sistemas de firma electrónica o de identificación, que sean admitidos por el Ayuntamiento de Parla, en los términos y condiciones que en cada caso se determinen.
2. El conjunto de certificados y prestadores públicos y privados de servicios de certificación admitidos, con carácter general, por la administración municipal, será público y accesible a través de la sede electrónica.

3. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la administración municipal requerirá de los particulares la enmienda de cualquier defecto formal ocasionado por el incumplimiento de los requisitos de identidad, integridad y autenticidad previstos en este artículo.

Art. 18. La representación

1. El Ayuntamiento podrá habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la presentación electrónica de documentos en representación de los interesados tal y como lo establece el artículo 23 de la Ley 11/2007

2. Las personas o entidades habilitadas para la representación de terceros deberán ostentar la representación necesaria para cada actuación, según lo establece el art. 32 de la Ley 30/1992 o en los términos que resulten de la normativa específica de la aplicación

TÍTULO IV

REGISTRO, NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES

CAPÍTULO I

EL REGISTRO ELECTRÓNICO

Art. 19. Creación y naturaleza del Registro Electrónico.

1. De conformidad con el artículo 24.1 y 25 de la Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y el art. 49 de la Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, mediante esta Ordenanza se crea y regula el funcionamiento del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Parla, de acuerdo con las siguientes normas:

a) El Registro Electrónico tendrá carácter voluntario, a excepción de los supuestos de utilización obligatoria según lo establecido en la presente ordenanza en el artículo 6.3 y teniendo en cuenta los requisitos del artículo 27.6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

b) En el Registro Electrónico se podrán presentar solicitudes, escritos o comunicaciones relativos a los procedimientos y asuntos que sean competencia de la administración municipal parleña. No obstante, se establecerán las condiciones organizativas y técnicas que posibiliten la interconexión del Registro electrónico del Ayuntamiento de Parla con otros registros administrativos, según lo establecido respecto de la ventanilla única, regulado en el art. 18 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el Libre Acceso a las Actividades de Servicios y su Ejercicio, así como a eventuales convenios que el Ayuntamiento de Parla pueda firmar con otras administraciones públicas

c) En la sede electrónica desde la que se accederá al Registro, se especificará la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que puedan presentarse y se dará la oportuna publicidad para su conocimiento general. Cualquier escrito, solicitud o comunicación que el interesado presente que no esté relacionada con los procedimientos especificados en la sede electrónica, no producirá ningún efecto y se tendrá por no presentado.

d) Los documentos que acompañen a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación deberán cumplir los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinan en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y Seguridad, teniendo en cuenta las directrices que establezca el Ayuntamiento y publicite en la sede electrónica.

e) La administración municipal podrá eliminar aquellos documentos o solicitudes que supongan un riesgo para la seguridad del sistema. En este caso, no se tendrá por presentado el documento o solicitud y se comunicará al interesado su eliminación.

f) Cuando por razones técnicas se prevea que el Registro no puede estar operativo, se deberá informar de ello a la ciudadanía con la máxima antelación posible y mientras dure esta situación.

g) En aquellos casos en que el Ayuntamiento así lo admita, los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos que sean necesarios o estimen oportunos, cuya fidelidad con el original se garantizará mediante la utilización de firma electrónica avanzada. La administración municipal podrá solicitar del correspondiente archivo, el cotejo del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo y con carácter excepcional, podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales copias implica la autorización a la administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos aplicando siempre la normativa reguladora

h) El registro de recepción de documentos generará automáticamente un acuse de recibo de la solicitud presentada, firmado con el sello electrónico del Registro, que contendrá una copia del documento presentado, el número de entrada en el Registro electrónico, la fecha y hora de la presentación efectiva del documento, los datos de identificación del firmante o firmantes del documento de presentación, y en su caso, la relación de documentos anexos. El acuse de recibo será puesto inmediatamente a disposición del presentante, quien podrá descargarse una copia verificable del mismo.

i) El acceso al Registro electrónico se podrá realizar las 24 horas del día, todos los días del año. La fecha de entrada o salida se acreditará mediante un servicio de consignación electrónica de fecha y hora. A los efectos del cómputo de plazos la recepción de documentos en un día inhábil se entenderá efectuada en la primera hora hábil a efectos de registro del primer día hábil siguiente. El registro electrónico se registrará por la fecha y horas oficiales. Serán considerados días inhábiles los así declarados para todo el territorio nacional, la Comunidad de Madrid y para el municipio de Parla. El calendario se publicará en sede electrónica

Art. 20. Gestión del Registro

Las unidades administrativas a cargo del sistema de registro serán responsables de la supervisión de los documentos recibidos en el Registro Electrónico y, en su caso, de la clasificación, asignación de destino, incorporación de metadatos y otras operaciones que proceda realizar, con el apoyo en los aspectos tecnológicos del órgano competente en materia de modernización y nuevas tecnologías.

Art. 21. Presentación de documentos electrónicos de forma presencial

1. Se podrá admitir la presentación de documentos electrónicos en los registros presenciales, siempre que sean compatibles en formato con los utilizados por el Ayuntamiento, previamente publicitados en la sede electrónica. Preliminarmente tanto el medio de almacenamiento como los propios documentos electrónicos serán analizados para garantizar la ausencia de código malicioso o susceptible de afectar a la integridad o seguridad de los sistemas de información municipal.

2. Cuando el presentante aporte la copia electrónica de un documento auténtico y presente el original o una copia auténtica en soporte papel para su cotejo, el personal del Registro podrá autenticar la copia electrónica aportada y procederá seguidamente a su presentación. En el caso de que con la

copia electrónica aportada no quedara garantizada la calidad y uniformidad exigida en los procedimientos de digitalización de documentos, se procederá a la digitalización del documento original o copia auténtica en soporte papel.

Art. 22. Presentación de documentos en soporte papel

Cuando en el Registro se presenten documentos en soporte papel, el personal del mismo realizará copias electrónicas y procederá a la presentación de las mismas a través de la aplicación del Registro.

CAPÍTULO II

COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Art. 23. Comunicaciones electrónicas.

1. Las diferentes áreas y servicios municipales podrán establecer mecanismos de comunicación sin efectos jurídicos en el marco de sus relaciones con la ciudadanía.

2. Cada Área y Servicio, atendiendo al principio de proporcionalidad, identificará los ámbitos donde aplicar el mecanismo de comunicación en base al procedimiento que así se establezca según el órgano competente en materia de Administración electrónica.

3. El Ayuntamiento podrá, asimismo, hacer llegar a la ciudadanía, de una forma automatizada, comunicaciones sobre temas de interés relacionados tanto con información pública como con información privativa para lo cual se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

a) En la sede electrónica del Ayuntamiento estará publicada la relación de temas y, en su caso, el servicio de comunicación electrónica vinculado a cada uno de ellos.

b) El ciudadano se debe haber suscrito previamente al servicio de comunicaciones dejando constancia tanto de su consentimiento como de los ámbitos donde desea ser informado.

c) Cada área y servicio identificará los ámbitos, servicios y procedimientos donde aplica el servicio de comunicaciones electrónicas automatizadas en base al Modelo y procedimiento que se establezca mediante resolución del órgano competente en materia de Administración electrónica.

4. En cualquier caso, la comunicación electrónica sólo tendrá validez a efectos informativos por lo que no se desprenderán de la misma efectos jurídicos.

Art. 24. Notificaciones electrónicas

1. La notificación electrónica se regirá según lo dispuesto en el artículo 28 de la ley 11/2007 de Acceso electrónico.

2. Se establece expresamente la notificación en sede electrónica que consiste en el acceso por el interesado, debidamente identificado, al contenido de la actuación administrativa correspondiente a través de la sede electrónica del Ayuntamiento. Para que la comparecencia electrónica produzca los efectos de notificación, de acuerdo con el artículo 28.5 de la Ley 11/2007, se requerirá que reúna las siguientes condiciones:

a) Que con carácter previo al acceso a su contenido, el interesado deberá visualizar un aviso del carácter de notificación de la actuación administrativa que tendrá dicho acceso.

b) El sistema de información correspondiente dejará constancia de dicho acceso con indicación de fecha y hora.

3. La notificación se practicará por medios electrónicos tanto en los casos de suscripción voluntaria como en los casos donde se establezca obligatoriedad, sólo para los ámbitos específicos que se encuentren disponibles en la sede electrónica de la Administración municipal para el envío de notificaciones por vía electrónica.

4. El procedimiento que rige para la notificación en sede será el siguiente:

a) Tanto aquellos ciudadanos que hubieran optado por la notificación electrónica con carácter voluntario como aquellos con los que se hubiera establecido la relación obligatoria por medios electrónicos deberán indicar una dirección de correo electrónico en la que recibir la comunicación informativa sobre las notificaciones que se le practiquen.

b) Una vez elaborada la notificación se realizará la puesta a disposición en la sede electrónica. En el momento de la puesta a disposición se enviará al destinatario un aviso vía e-mail en la dirección de correo electrónico facilitada. El aviso de notificación contendrá un enlace a la sede electrónica en su apartado de consulta de notificaciones. A los efectos de lo dispuesto en el párrafo 2 del artículo 28 de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, la puesta a disposición de la notificación se entenderá cumplida con el envío de este aviso.

c) En la sede electrónica se mostrará de forma destacada la existencia de notificaciones pendientes, indicándose asimismo claramente que el acceso al documento implica la notificación de su contenido.

d) Como paso previo a la visualización del contenido de la notificación el destinatario deberá firmar un acuse de recibo con una firma electrónica avanzada. El acuse de recibo será enviado al órgano administrativo o entidad remitentes de la notificación para su incorporación al expediente correspondiente. A los efectos de lo dispuesto en el párrafo 3 del artículo 28 de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, el acceso al contenido de la notificación se entenderá producido en el momento de la firma del acuse de recibo.

e). La operatoria de notificaciones permitirá al destinatario visualizar la notificación y, en su caso, los documentos adjuntos, verificar las firmas electrónicas que los acompañen, y descargar todo ello en su terminal físico.

5. La persona interesada que se hubiera suscrito y no esté obligada a la relación por medios electrónico podrá requerir que en un determinado ámbito las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos siempre que se señale un domicilio en el que practicar las notificaciones teniendo en cuenta los demás medios admitidos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Tanto la suscripción como la cancelación de la misma estará vinculada a los respectivos ámbitos que se pongan disponibles en la sede electrónica

6. La notificación en sede electrónica será el mecanismo único de notificación por medios electrónicos con la excepción de aquellas notificaciones electrónicas efectuadas en el marco de relaciones de interoperabilidad del Ayuntamiento con otras entidades. En la sede electrónica se publicará información sobre los Acuerdos de interoperabilidad y su vinculación con la notificación en sede del Ayuntamiento.

TÍTULO V

DOCUMENTOS Y ARCHIVOS ELECTRÓNICOS

CAPÍTULO PRIMERO

PRINCIPIOS GENERALES

Art. 25. Principios generales de la gestión de documentos electrónicos.

1. La Administración Municipal establecerá los mecanismos necesarios para la emisión por medios electrónicos de documentos administrativos a los que se refiere el Art. 46 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que producirán idénticos efectos que los expedidos en soporte papel, siempre que incorporen una o varias firmas electrónicas tal y como se establece en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica. El contenido de éstos se podrá imprimir en soporte papel y la firma manuscrita será sustituida por un código de verificación y una referencia temporal generados electrónicamente, que permitirá comprobar su autenticidad accediendo electrónicamente al servicio disponible en la oficina virtual del órgano emisor.

2. Los documentos electrónicos generados por el Ayuntamiento, así como aquellos que hayan sido recibidos originariamente en formato electrónico a través del registro electrónico o hayan sido aportados por comparecencia personal, pasarán a formar parte del patrimonio documental municipal, debiendo ser objeto de conservación con arreglo a lo dispuesto en la normativa vigente y en esta Ordenanza.

3. Serán objeto de conservación los documentos y la totalidad de sus metadatos, así como las firmas electrónicas originales y los sellos de tiempo, junto a los elementos de contexto que permitan su verificación posterior. Las firmas y sus elementos asociados se podrán conservar separadas de los documentos electrónicos en una plataforma específicamente destinada a este fin, siempre que se mantenga la vinculación entre todos los componentes.

4. Con el objeto de garantizar los derechos de los ciudadanos y preservar la memoria de la institución municipal se promoverán actuaciones para la custodia, la conservación y el control de acceso a los documentos electrónicos que garanticen de forma permanente, o, en su caso, hasta el momento de su eliminación, la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos creados o recibidos por este medio.

5. Se podrán crear plataformas de custodia o repositorios electrónicos, complementarios y equivalentes en cuanto a su función a los archivos convencionales, destinados a cubrir el conjunto del ciclo de vida de los documentos electrónicos.

6. Se adoptarán las medidas organizativas y técnicas necesarias con el fin de garantizar una gestión eficaz de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida. Tales medidas incluirán:

a) Definición de una política de gestión de documentos electrónicos donde se definan las directrices, normas y procedimientos de gestión que permitan garantizar su autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad a lo largo del tiempo.

b) Identificación única e inequívoca de cada documento por medio de convenciones adecuadas, que permitan su control y recuperación de un modo ágil, rápido y pertinente.

- c) Sistema de clasificación adaptado a las funciones y competencias de cada uno de los servicios y órganos de la administración municipal.
- d) Incorporación de metadatos asociados al documento electrónico a lo largo de su ciclo vital, e inclusión en el esquema de metadatos.
- e) Incorporación en los expedientes de un índice electrónico firmado por el órgano que lo ha tramitado, con el objeto de garantizar su integridad y facilitar su control y recuperación.
- f) Acceso a los documentos a través de procedimientos de consulta que permitan la visualización y recuperación de los documentos, incluyendo la firma electrónica y los metadatos asociados al documento y, en caso que lo incorpore, el sello electrónico de tiempo.
- g) Medidas para asegurar la conservación de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida, tanto en la plataforma de tramitación como en la de custodia, de forma que se pueda asegurar en todo momento su control y acceso, garantizando su valor probatorio y su fiabilidad como evidencia electrónica de las actividades y procedimientos, y la identificación de los órganos administrativos que lo han tramitado.
- h) Procedimientos para la valoración y selección de documentos, de acuerdo con la legislación que resulte de aplicación y normas técnicas que puedan desarrollarse.
- i) Coordinación entre el servicio responsable de la gestión de documentos y el resto de servicios de la administración municipal.
- j) Formación del personal responsable de la coordinación y aplicación del sistema de gestión de documentos.
- k) Cumplir con la normativa sobre protección de datos personales.
- l) Asegurar los requisitos mínimos y las especificaciones funcionales que permitan garantizar la interoperabilidad a medio y largo plazo y la seguridad del sistema de gestión de documentos, conforme a lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad.

Art. 26. Archivo electrónico.

1. Se crea el archivo electrónico del Ayuntamiento de Parla, dependiente del Archivo Municipal y con el soporte técnico del órgano competente en materia de tecnología.
2. El archivo electrónico del Ayuntamiento tiene como funciones principales la organización y gestión de documentos, la descripción documental, la gestión de usuarios, las auditorías de uso y circulación de documentos, los criterios de migración de los datos y renovación de los soportes para garantizar el acceso y disponibilidad de los documentos a lo largo del tiempo, y cualquier otra tarea técnica relacionada con la creación, uso y disponibilidad de los documentos electrónicos. Se establecerán los mismos criterios de clasificación, descripción y conservación para los tipos y series de documentos, con independencia de su soporte.
3. El archivo electrónico se divide en dos unidades:
 - a) El archivo de gestión, que conserva los documentos de archivo a partir del momento en que son transferidos desde la plataforma de tramitación y mientras mantienen su valor para la gestión administrativa.

b) El archivo central, que conserva los documentos de archivo una vez decaído su valor para la gestión administrativa, y se encarga de su preservación y conservación a largo plazo.

4. El archivo electrónico forma parte del sistema de gestión documental municipal que debe garantizar la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos electrónicos conservados de acuerdo con los estándares aprobados al efecto, asegurando además la integridad de los datos y metadatos contenidos en los documentos en su traslado a otros soportes y formatos. El archivo electrónico se configura de acuerdo a las normas técnicas en materias de gestión de documentos, y cumple con las funciones propias de los archivos que establece el art. 24.1 de la Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid

5. Con el fin de garantizar la integridad, autenticidad, confidencialidad, disponibilidad, trazabilidad, calidad, protección, recuperación y conservación física y lógica de los documentos electrónicos, sus soportes y medios, se aplicará lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad en cuanto al cumplimiento de los principios básicos y de los requisitos mínimos de seguridad de los medios y soportes en los que se almacenen los documentos.

6. Cuando los documentos electrónicos contengan datos de carácter personal les será de aplicación lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre y normativa de desarrollo.

7. Con la finalidad de evitar la duplicidad de soportes y formatos, el paso del documento en soporte electrónico a soporte papel sólo se realizará por causas justificadas.

8. Los aspectos relativos a la firma electrónica en la conservación del documento electrónico se establecerán a través de formatos de firma longeva que preserven la conservación de las firmas a lo largo del tiempo.

CAPITULO II

FORMATOS Y METADATOS

Art. 27. Formatos de los documentos.

1. Con el fin de garantizar la conservación, el documento se conservará en un formato correspondiente a un estándar abierto especificado por el Ayuntamiento, que preserve a lo largo del tiempo la integridad del contenido del documento, de la firma electrónica y de los metadatos que lo acompañan.

2. Se elegirán formatos de documento electrónico formalizados y perdurables para asegurar la independencia de los datos de sus soportes se realizará de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas técnicas de desarrollo. El Ayuntamiento de Parla podrá exigir la entrega de los documentos en un único formato de entre los más utilizados, cuando se trate de documentos de carácter técnico generalmente manejados por determinados colectivos profesionales,

3. Cuando exista riesgo de obsolescencia del formato o bien deje de figurar entre los admitidos en la sede electrónica, se aplicarán procedimientos normalizados de copiado auténtico de los documentos, con cambio de formato, de etiquetado con información del formato utilizado y, en su caso, de las migraciones o conversiones de formatos.

Art. 28. Metadatos.

1. Cada documento electrónico tendrá asignados un conjunto de metadatos descriptivos de su contenido y de otros aspectos del mismo.

2. El Ayuntamiento de Parla elaborará un catálogo de metadatos, que será de uso por todos los órganos y unidades municipales y se ajustará a lo dispuesto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

3. En los metadatos de cada documento electrónico se indicará si éste contiene datos de carácter personal y, en caso de ser así, el nivel de las medidas de seguridad aplicables a los mismos, según lo dispuesto en la normativa sobre protección de datos. En función del procedimiento o documento, el contenido a asignar a los correspondientes metadatos se podrá determinar en el catálogo unificado de procedimientos.

4. Entre los metadatos de cada documento electrónico figurarán necesariamente los siguientes:

a) Identificador único que será constante a lo largo de toda la vida del documento.

b) Identificador del tipo documental

c) Descriptores indicativos del carácter de original o copia del documento y, del tipo de copia y de la naturaleza jurídica del documento.

d) Denominación, código de clasificación y, en su caso, el código de la unidad administrativa responsable del documento.

e) Acceso. La posibilidad de acceso a su contenido por parte de los interesados en el expediente al que se refiere. En caso contrario, las causas aplicables para restringir el acceso.

f) Plazo de conservación. Propuesta motivada sobre la necesidad o no de su conservación permanente en la plataforma de custodia, y en el caso de que no fuera indefinida, una propuesta de tiempo en permanencia.

5. Deberá quedar constancia, durante toda la vida del documento, de los metadatos asignados al mismo en cada momento.

6. Sin perjuicio de un eventual procedimiento de corrección o actualización, se impedirá la modificación de los siguientes metadatos:

a) Los identificativos del documento.

b) Los relativos a la originalidad del documento y, en su caso, al tipo de copia y de la naturaleza jurídica del documento.

c) Los relativos a las firmas del documento y a la naturaleza jurídica del documento.

d) Los asociados a la trazabilidad y al control de los accesos a la información exigido por la normativa de protección de datos para la información sobre la que se aplica el nivel alto de medidas de seguridad.

CAPÍTULO III

ACCESO Y CUSTODIA

Art. 29. Acceso a los documentos y expedientes electrónicos

1. Los órganos y unidades administrativas con funciones de información a la ciudadanía y de inspección podrán acceder a los documentos y expedientes en la medida en que resulte necesario para el ejercicio de sus competencias. Asimismo, cuando medie una causa legítima, la unidad responsable podrá permitir a otras unidades administrativas del Ayuntamiento la consulta del expediente o documento.

2. Los expedientes electrónicos en los que los ciudadanos posean la condición de interesados, bien sea como titulares, como representantes de aquellos o como titulares de un interés legítimo y directo, estarán disponibles para su consulta por aquéllos en la sede electrónica general, previa acreditación de su identidad por los medios previstos en los artículos 17 y 18 de la presente Ordenanza.

Se podrá consultar la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados así como la fecha en la que fueron dictados y el órgano responsable.

3. La Administración municipal garantizará el derecho de los interesados a obtener copia del expediente electrónico, en los términos previstos en el artículo 37.8 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, pudiendo sustituirse, a todos los efectos legales, la remisión de expedientes por la puesta a disposición del expediente electrónico. Dicha puesta a disposición del expediente electrónico se producirá, en todo caso, previa identificación y acreditación de la condición de interesado a través de alguno de los medios previstos en el artículo 17 y 18 de la presente Ordenanza.

4. Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores, se reserva el acceso a los expedientes electrónicos según lo regulado en el artículo 37 de la Ley 30/1992

Art. 30. Firmas de custodia.

1. Con el fin de garantizar la autenticidad e integridad del archivo cabrá realizar firmas de custodia sobre los documentos de archivo, individual o conjuntamente. Para extender el período de validez de las firmas de custodia cabrá realizar un resellado periódico de las mismas, mediante la actualización de los sellos del tiempo.

2. El archivo electrónico registrará en los metadatos la incorporación de firmas de custodia y los procesos de resellado de las mismas, identificando las firmas electrónicas avanzadas utilizadas e incluyendo la versión de la declaración de prácticas de certificación del prestador de servicios de certificación que estuviera vigente en el momento de la firma.

3. El Archivo Municipal utilizará sellos electrónicos del Ayuntamiento en las operaciones descritas en el párrafo 1 de este artículo y para cualesquiera otras funciones del archivo electrónico que precisen de la generación de firmas electrónicas avanzadas en procesos automatizados.

4. Las operaciones descritas en este artículo se realizarán sin perjuicio de las operaciones de resellado que se puedan llevar a cabo en la plataforma destinada a la conservación de las firmas de los documentos electrónicos para preservar la validez de éstas.

CAPÍTULO IV

COPIAS ELECTRÓNICAS

Art. 31. Copias electrónicas de documentos electrónicos

1. Las copias electrónicas realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el interesado o por la administración municipal, tendrán la consideración de copias auténticas con la eficacia prevista en el art. 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siempre que el documento original se encuentre en poder de la administración. Los documentos electrónicos generados por la administración municipal contarán con un código electrónico de verificación, que deberá garantizar su vinculación con el documento generado y el firmante y, permitirá la consulta de los mismos para comprobar la coincidencia del documento electrónico con el almacenado en los sistemas de información electrónica municipal.

2. La administración municipal electrónica podrá obtener imágenes electrónicas de los documentos electrónicos aportados por la ciudadanía, con su misma validez y eficacia, a través de procesos de digitalización que garanticen su autenticidad, integridad y conservación del documento electrónico.

Art. 32. Copia electrónica de documentos en soporte papel

1. La copia electrónica se realizará a través de un procedimiento de digitalización seguro, que incluya la firma electrónica reconocida del personal al servicio de la administración municipal, que garantice la autenticidad y la integridad de la copia, así como la identificación del órgano que realice la compulsión, mediante la firma electrónica correspondiente. Se podrá utilizar un sello de órgano para su aplicación en el proceso de automatización de la digitalización de documentos.

2. Se generarán imágenes electrónicas de los documentos privados aportados por los ciudadanos, con su misma validez y eficacia, a través de procesos de digitalización que garanticen su autenticidad, integridad y conservación del documento electrónico. Este proceso se podrá realizar en el momento del registro o en una fase posterior mediante procesos automatizados de captura.

3. Todos los documentos en soporte papel que hayan sido sometidos a procesos de digitalización que garanticen su autenticidad, integridad y conservación del documento electrónico, podrá procederse a su destrucción según el procedimiento que se establezca, se aprobarán las series y tipos documentales que por su valor histórico no se podrán destruir.

4. La digitalización de documentos en soporte papel, se realizará de acuerdo a las Normas técnicas de interoperabilidad y las normas específicas que puedan aprobarse, en las que, al menos se regularán los siguientes aspectos:

- a) Formatos estándares de uso común para la digitalización de documentos en soporte papel y técnica de compresión empleada.
- b) Nivel de resolución
- c) Elementos de control que garanticen la captura de una imagen fiel e íntegra.
- d) Metadatos mínimos obligatorios y complementarios asociados al proceso de digitalización.

5. Las copias electrónicas podrán ser válidas tanto en el procedimiento concreto para el que se hayan realizado como para cualquier otro procedimiento tramitado por la administración municipal siempre que la normativa lo permita.

6. Se determinará por Resolución de Alcaldía o Concejal Delegado las unidades administrativas y los miembros de su personal habilitados para la emisión de copias electrónicas auténticas y copias verificables, en formato electrónico o en soporte papel, de documentos electrónicos auténticos.

Art. 33. Compulsa electrónica

1. Las entidades sujetas al ámbito de aplicación de la presente Ordenanza podrán obtener imágenes electrónicas de los documentos aportados en papel por la ciudadanía con su misma validez y eficacia teniendo en cuenta lo establecido en el articulado de las copias electrónicas.

2. La compulsa se realizará a través de un procedimiento de digitalización seguro que incluya la firma electrónica reconocida del órgano competente así como las garantías de autenticidad e integridad de la copia realizada.

3. Por parte del órgano directivo competente en materia de Administración electrónica se dictará resolución que regule las condiciones y procedimiento para la realización de funciones de compulsa.

TÍTULO VI

GESTIÓN ELECTRÓNICA DE PROCEDIMIENTOS

CAPÍTULO PRIMERO

PRINCIPIOS GENERALES

Art. 34. Principios generales del procedimiento administrativo electrónico

La realización electrónica de trámites administrativos en el marco de la administración municipal deberá contener los principios generales siguientes.

1. Principio de no discriminación por razón de uso de medios electrónicos.

El uso de medios electrónicos en ningún caso puede implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las administraciones públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos. En cualquier caso, la ciudadanía en su relación con la administración electrónica le será de aplicación los derechos y deberes recogidos en el Título I de esta Ordenanza.

2. Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos

El Ayuntamiento de Parla, de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias, llevará a cabo las acciones necesarias para establecer sistemas y procedimientos adecuados y comprensibles de trazabilidad, que permitan a la ciudadanía conocer en todo momento, y a través de medios electrónicos, las informaciones relativas al estado de la tramitación y el historial de los procedimientos y documentos administrativos, sin perjuicio de la aplicación de los medios técnicos necesarios para garantizar la intimidad y la protección de los datos personales de las personas afectadas.

3. Principio de intermodalidad de medios.

En los términos previstos en este reglamento y en las resoluciones que se aprueben para su desarrollo, los expedientes se tramitarán en soporte electrónico garantizando los canales y medios elegidos por la ciudadanía para relacionarse con la administración municipal. Los trámites y

procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica se podrán llevar a cabo por los canales y medios electrónicos que se hayan determinado o que se determinen mediante la pertinente resolución, de acuerdo con lo previsto en la presente Ordenanza.

4. Principio de coordinación y unidad de sistemas.

La administración municipal promoverá la creación de un sistema de gestión documental electrónico, único e integral de la documentación municipal, con el fin de normalizar todas las operaciones de producción, tramitación, control, evaluación y disponibilidad de los documentos y sus circuitos administrativos, desde su creación hasta su eliminación o conservación permanente.

CAPÍTULO II

UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN LA TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Art. 35. El expediente electrónico.

1. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan. Los documentos correspondientes a un determinado procedimiento se agruparán en un expediente electrónico, al que se unirán secuencialmente conforme vayan siendo generados o recibidos por el Ayuntamiento de Parla.

2. Todos los expedientes electrónicos deberán incorporar un índice electrónico, firmado o sellado por el órgano actuante. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos. Excepcionalmente cuando la naturaleza o la extensión de determinados documentos a incorporar al expediente no permitan o dificulten su inclusión de forma electrónica en el mismo, conforme a los estándares y procedimientos establecidos, deberán incorporarse al índice del expediente sin perjuicio de su aportación separada.

3. Los expedientes electrónicos dispondrán de un conjunto de metadatos, entre los que se encontrará un código identificativo único que será constante a lo largo de toda la vida del expediente.

Art. 36. Iniciación de procedimientos electrónicos a instancia de parte.

1. Los procedimientos administrativos podrán ser iniciados a instancia de parte mediante la presentación en el registro electrónico de un documento de iniciación, que podrá ser una solicitud, comunicación o declaración responsable. A tal efecto, el Ayuntamiento de Parla, pondrá a disposición de los interesados los formularios correspondientes a los distintos procedimientos definidos en la sede electrónica. La instancia general se deberá firmar siempre con una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido. En los demás formularios cabrá utilizar otros medios de identificación y de acreditación de la voluntad, en función de lo establecido en el catálogo unificado de procedimientos, y siempre que se cumpla lo previsto en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

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

3. Los documentos administrativos se conservarán en la plataforma de tramitación electrónica. Desde su incorporación a la misma, cada documento tendrá asociada una única unidad administrativa responsable del mismo. La unidad administrativa responsable de un expediente lo será también de todos los documentos integrados en el mismo.

Art. 37. Instrucción del procedimiento administrativo

1. Los programas, aplicaciones y sistemas de información que en cada caso se aprueben para la realización por medios electrónicos de los trámites administrativos deberán garantizar la identificación de los órganos responsables de los procedimientos, el control de los plazos, así como la tramitación ordenada de los expedientes y facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos.

2. Cualquier actuación del interesado y los actos administrativos realizados en un procedimiento administrativo tramitado electrónicamente habrán de reunir los requisitos de validez legalmente establecidos con carácter general.

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

4. De acuerdo con los principios de simplicidad administrativa e interoperabilidad entre administraciones, las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza promoverán la eliminación de certificados y, en general, de documentos en papel, que serán sustituidos, siempre que sea posible, por certificados y documentos electrónicos o por transmisiones de datos.

Tanto en el caso de certificados y documentos electrónicos como en el de transmisiones de datos, su expedición, tratamiento y efectos se regirán por lo dispuesto en esta Ordenanza, con estricta sujeción a la normativa de protección de datos de carácter personal, así como al resto de la normativa aplicable al procedimiento administrativo.

Para la sustitución de un certificado en papel por la transmisión de datos contenidos en el mismo, el titular de éstos tiene que haber consentido expresamente la realización de la transmisión, de acuerdo con lo establecido por la normativa de protección de datos de carácter personal. Si no presta su consentimiento, el interesado deberá solicitar y aportar el certificado correspondiente.

5. La aportación en papel u otro soporte físico de documentos que estén relacionados con un procedimiento administrativo electrónico, deberá dejar constancia del número o código de registro individualizado correspondiente a aquel procedimiento en el Registro Electrónico.

6. Las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación de esta Ordenanza promoverán en los ámbitos que el Ayuntamiento determine la sustitución de la aportación de documentos acreditativos del cumplimiento de requisitos por una declaración responsable del interesado que exprese la concurrencia de dichos requisitos y el compromiso de aportar los justificantes.

Art. 38. Terminación de procedimientos electrónicos.

1. El procedimiento electrónico terminará por resolución que ponga fin al mismo, por desistimiento o renuncia del interesado o por caducidad del expediente. En todo caso, la terminación deberá hacerse constar expresamente en la plataforma de tramitación y en los metadatos del expediente, a los efectos previstos en esta Ordenanza y, en particular, para la apertura del acceso a la ciudadanía al expediente y para el cómputo del plazo para el traslado desde la plataforma de tramitación al Archivo de Gestión y al Archivo Central.

2. Cuando sea preceptivo el traslado de documentos del expediente y, en particular, de los que deban figurar en los libros de resoluciones y en los libros de actas, éste se practicará mediante la remisión de notificaciones por medios electrónicos a los órganos, unidades o Administraciones públicas destinatarias.

3. Finalizada la tramitación del expediente, la unidad responsable del expediente dará traslado del expediente al archivo electrónico.

CAPÍTULO III

SERVICIO TELEMÁTICO DE PAGOS

Art. 39. Pago electrónico

1. El pago de los tributos, precios públicos y demás ingresos de derecho público podrá realizarse por vía electrónica por cualquier medio admitido en la sede electrónica y por cualquier entidad financiera de las identificadas en la misma atendiendo al procedimiento y mecanismos técnicos establecidos para este servicio.

2. La realización del pago por medio electrónico no supone alteración alguna en cuanto a las obligaciones de cualquier clase por las que sea responsable el interesado, en particular las relativas a la documentación y a la presentación de la documentación exigida.

3. La imposibilidad de realizar el pago por medio electrónico no supone alteración alguna del cumplimiento de dicha obligación dentro de los plazos establecidos.

4. La Administración municipal podrá establecer en sus Ordenanzas Fiscales bonificaciones y exenciones en los tributos que graven dichas actuaciones, dentro del margen de actuación que, en este sentido, el ordenamiento vigente permite a las Corporaciones Locales. Las citadas bonificaciones y exenciones fiscales estarán fundamentadas en la eficiencia que comporta la utilización de técnicas de Administración Electrónica, así como en el consiguiente ahorro producido en los recursos financieros empleados por la Administración municipal en la tramitación de estas actuaciones mediante la utilización de medios electrónicos.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Adecuación de sistemas y servicios

Los sistemas existentes a la entrada en vigor de la presente Ordenanza se adecuarán de forma que permitan el cumplimiento de lo establecido en la Disposición final tercera de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Segunda. Formación de los empleados municipales

Se impulsará progresivamente la formación del personal municipal para garantizar el conocimiento y aplicación de la presente Ordenanza

Tercera. Del contenido de la presente ordenanza se realizará la mayor difusión posible entre la ciudadanía utilizando para ello los distintos canales de comunicación que se disponen con el fin de promover un mayor conocimiento en materia de administración electrónica.

Disposiciones transitorias

Primera. Esta ordenanza no se aplicará a los expedientes iniciados con anterioridad a su entrada en vigor aunque el procedimiento haya sido dado de alta en la sede electrónica.

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

Tercera. El derecho a no presentar datos y documentos en poder de la Administración municipal según lo dispuesto en el art. 5, se dará cumplimiento en la medida que las herramientas tecnológicas lo permitan.

Cuarta. El Ayuntamiento pondrá en marcha la plataforma en el plazo máximo de 1 año a partir de la entrada en vigor de la presente ordenanza. La adaptación de la Plataforma, sistemas e instrumentos que se mencionan en la presente ordenanza se producirá de manera progresiva a partir de la entrada en vigor de esta Ordenanza..

Quinta. Los preceptos derivados de la presente Ordenanza sólo vincularán a los servicios disponibles en la sede electrónica municipal cuya relación tal y como se establece en el artículo 11 será publicada en la misma para el adecuado conocimiento de los ciudadanos

DISPOSICIÓN FINAL

Comunicación, publicación y entrada en vigor.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 56.1, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, la publicación y entrada en vigor de esta Ordenanza se producirá de la siguiente forma:

- a) El acuerdo de aprobación definitiva de la presente Ordenanza se comunicará a la Administración del Estado y a la Comunidad de Madrid
- b) Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, el acuerdo y la Ordenanza se publicarán en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid

ANEXO 1. Glosario de términos.

- **Actuación administrativa automatizada:** Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de comunicación o notificación.
- **Autenticación:** Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos, y de la integridad y autoría de estos últimos.
- **Base de datos:** Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.
- **Canales:** Estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; incluyendo el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc.)

- **Certificado electrónico reconocido:** Certificado electrónico expedido por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en la Ley referente a la comprobación de la identidad, fiabilidad y resto de garantías de los servicios de certificación.
- **Ciclo de vida de un documento electrónico:** Conjunto de etapas por las que pasa la vida de un documento electrónico, desde su identificación en un sistema de gestión de documentos, hasta su selección para conservación permanente, o en su caso, para su destrucción reglamentaria.
- **Clasificación:** Identificación y estructuración sistemática de las actividades de las organizaciones y/o de los documentos en categorías, organizada en sucesivos niveles de forma lógica de acuerdo con un sistema y metodología, y representada en un cuadro de clasificación.
- **Copia electrónica auténtica:** Documento electrónico auténtico que reproduce el contenido de un documento original, electrónico o en soporte papel, y cuyo carácter de copia se indica en los metadatos.
- **Digitalización:** Proceso que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en uno o varios ficheros electrónicos que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.
- **Dirección Electrónica:** Identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.
- **Documento electrónico:** Información de cualquier naturaleza de forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado, y firmado electrónicamente por empleados públicos que actúen en el ámbito de sus competencias, con los requisitos exigidos por la ley en cada caso.
- **Documento electrónico auténtico:** Documento que lleva incorporada una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido, y un sello de tiempo o mecanismo equivalente que da fe del momento de incorporación de la firma.
- **Documento electrónico preservable:** Documento electrónico auténtico destinado a su conservación en el archivo electrónico municipal, y que servirá como referencia para validar las posteriores copias del documento.
- **Documento de archivo:** Documento que ha finalizado su trámite y que ha de ser conservado mientras mantenga su vigencia administrativa y, en su caso, en virtud de su valor como fuente histórica.
- **Esquema de metadatos:** Instrumento que define la incorporación y gestión de los metadatos de contenido, contexto y estructura de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida.
- **Estándar abierto:** Estándar que reúne las siguientes condiciones:
 - a) Que sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso.
 - b) Que su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial.
- **Expediente:** Conjunto ordenado de documentos, generados siguiendo una norma de procedimiento, que sirven de antecedente y fundamento a una resolución administrativa.
- **Firma electrónica:** Conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.
- **Firma electrónica avanzada:** Firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio posterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.
- **Firma electrónica reconocida:** Firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.
- **Formato de almacenamiento:** Estructura usada para grabar datos en un fichero.
- **Imagen electrónica:** Resultado de aplicar un proceso de digitalización a un documento.
- **Índice electrónico:** Relación de documentos de un expediente electrónico, firmada por la administración, órgano o entidad actuante, según proceda, y cuya finalidad es garantizar la integridad del expediente electrónico y facilitar su recuperación.
- **Interoperabilidad:** Capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.
- **Marca de tiempo:** La asignación por medios electrónicos de la fecha y, en su caso, la hora a un documento electrónico.

- **Medio electrónico:** Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.
- **Metadato:** Información estructurada o semiestructurada que hace posible la creación, gestión y uso de documentos a lo largo del tiempo en el contexto de su creación. Los metadatos de gestión de documentos sirven para identificar, autenticar y contextualizar documentos.
- **Modelo de datos:** Conjunto de definiciones, interrelaciones, reglas y convenciones que permiten describir los datos para su intercambio.
- **Nivel de resolución:** Resolución espacial de la imagen obtenida como resultado de un proceso de digitalización.
- **Norma:** Especificación técnica aprobada por un organismo de normalización reconocido.
- **Política de firma electrónica:** Conjunto de normas de seguridad, de organización, técnicas y legales para determinar cómo se generan, verifican y gestionan firmas electrónicas, incluyendo las características exigibles a los certificados de firma.
- **Políticas de gestión de documentos electrónicos:** Orientaciones o directrices que define una organización para la creación y gestión de documentos auténticos, fiables y disponibles a lo largo del tiempo, de acuerdo con las funciones y actividades que le son propias. Asigna responsabilidades en cuanto a la coordinación, aplicación, supervisión y gestión del programa de tratamiento de los documentos a través de su ciclo de vida.
- **Procedimiento administrativo:** Proceso formal regulado jurídicamente para la toma de decisiones por parte de las administraciones públicas para garantizar la legalidad, eficacia, eficiencia, calidad, derechos e intereses que termina con una resolución en la que se recoge un acto administrativo.
- **Repositorio electrónico:** Plataforma de custodia. Archivo centralizado donde se almacenan y administran datos y documentos electrónicos y sus metadatos.
- **Sistema de firma electrónica:** Conjunto de elementos intervinientes en la creación de una firma electrónica. En el caso de la firma electrónica basada en certificado electrónico, componen el sistema, al menos, el certificado electrónico, el soporte, el lector, la aplicación de firma utilizada y el sistema de interpretación y verificación utilizado por el receptor del documento firmado.
- **Sello de tiempo:** La asignación por medios electrónicos de una fecha y hora a un documento electrónico con la intervención de un prestador de servicios de certificación que asegure la exactitud e integridad de la marca de tiempo del documento.
- **Serie documental:** Conjunto de unidades documentales que testimonian una actividad desarrollada por una institución en el ejercicio de una determinada función y regulada por una misma norma de procedimiento.
- **Soporte:** Objeto sobre el que es posible grabar y recuperar datos.
- **Trazabilidad:** Capacidad de conocer y reproducir a través de medios electrónicos, la información relativa al estado de tramitación, documentos y actos administrativos que forman parte de un determinado procedimiento.