



## **ORDENANZA REGULADORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA**

### **Exposición de motivos**

La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en su artículo 70 bis apartado tercero, dispone que “las entidades locales y, especialmente, los municipios, deberán impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas”, en el marco del impulso general al uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en las Administraciones Públicas, tal y como se establece en el artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Con posterioridad, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en su artículo 6, ha elevado la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's) por los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas a la categoría de derecho, por lo que correlativamente ha generado la correspondiente obligación de las Administraciones Públicas de implantar los nuevos canales de comunicación, garantizando la validez y eficacia de las relaciones administrativas derivadas de su empleo, con total cumplimiento del principio de seguridad jurídica. En este sentido, y en lo que concierne a los municipios, la Disposición Final 3ª apartado 4 de la citada Ley dispone que: “En el ámbito de las Entidades que integran la Administración Local, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente Ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias.”. Posteriormente, este plazo ha sido flexibilizado con un nuevo apartado, el número 5, introducido en la citada Disposición Final por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, donde se establece que “las Entidades integradas en la Administración Local en las que no puedan ser ejercidos a partir del 31 de diciembre de 2009 los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente Ley, en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia, deberán aprobar y hacer públicos los programas y calenda-



rios de trabajo precisos para ello, atendiendo a las respectivas previsiones presupuestarias, con mención particularizada de las fases en las que los diversos derechos serán exigibles por los ciudadanos.”.

Asimismo, y con motivo de la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre, relativa a los servicios en el mercado interior, por medio de la Ley 17/2009 de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, se ha dictado la Ley 25/2009, de modificación de diversas Leyes, la cual ha introducido un apartado, el número cuatro, al artículo 70 bis de la Ley 7/1985, donde se establece que los municipios pondrán a disposición de los prestadores de servicios un ventanilla única electrónica para la realización a distancia de los trámites necesarios, así como para la obtención de información.

Paralelamente, y en consonancia con lo legislado, el Ayuntamiento de Málaga, en los últimos años, viene trabajando en la progresiva implantación de las TIC's en el ámbito de su organización interna y en sus relaciones con los ciudadanos, poniéndose de manifiesto la necesidad de crear un marco jurídico básico que adapte el contenido de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos a las características propias de la organización del Ayuntamiento de Málaga, así como la creación de su Sede Electrónica, dirección electrónica que servirá para identificar a la institución, garantizando el respeto a la integridad, veracidad y actualización de la información, aumentando, así, la seguridad jurídica de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Atender dicha necesidad es el objetivo esencial que persigue la Ordenanza reguladora de la Administración Electrónica del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, la cual tiene como referencia la propia Ley 11/2007, el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la misma en el ámbito de la Administración General del Estado, el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, y el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.



La Ordenanza se estructura en nueve títulos, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y tres disposiciones finales.

- En el Título I se determinan el objeto y ámbito de aplicación de la Ordenanza.
- El Título II establece los principios generales de actuación de la Administración Electrónica Municipal, así como los derechos y deberes de los ciudadanos en sus relaciones con la misma y los medios de acceso a los servicios electrónicos.
- El Título III regula la creación de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga, consignando la dirección electrónica para su acceso, su contenido mínimo y los servicios disponibles, así como los requisitos de calidad y seguridad.
- El Título IV contempla los sistemas de identificación electrónica de los ciudadanos y la autenticación de los documentos electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Málaga, así como los sistemas de identificación y autenticación del propio Ayuntamiento de Málaga.
- El Título V regula el Registro Telemático del Ayuntamiento de Málaga y sus normas de funcionamiento.
- El Título VI crea la Carpeta Ciudadana como espacio de acceso restringido a cada ciudadano mediante certificado electrónico, en el que se contiene toda la información relativa a su titular obrante en el Ayuntamiento de Málaga.
- El Título VII regula el documento electrónico y las copias electrónicas, así como el archivo electrónico de documentos y la preservación, acceso y destrucción de los documentos electrónicos.
- El Título VIII regula las diferentes fases del procedimiento administrativo electrónico, permitiendo asegurar la coexistencia inevitable de la tramitación por la vía electrónica y la convencional, así como las características de la notificación electrónica.
- El Título IX regula la factura electrónica y el pago electrónico.

## **ÍNDICE**

Título I. Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Título II. Principios generales. Derechos y deberes de los ciudadanos.

Artículo 3. Principios generales y derechos de los ciudadanos.

Artículo 4. Derechos de los ciudadanos.

Artículo 5. Deberes de los ciudadanos.

Artículo 6. Medios de acceso a los servicios electrónicos.

Título III. La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga.

Artículo 7. Creación de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga.

Artículo 8. Contenido de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga.

Artículo 9. Servicios disponibles en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga.

Artículo 10. Calidad y seguridad en la Sede Electrónica.

Artículo 11. Tablón de Anuncios Electrónico.

Título IV. Medios de identificación y autenticación.

Artículo 12. Sistemas de identificación y autenticación de la ciudadanía.

Artículo 13. Identificación y autenticación de la ciudadanía por personal funcionario.

Artículo 14. Representación habilitada de terceros.

Artículo 15. Régimen de la representación habilitada ante el Ayuntamiento de Málaga.

Artículo 16. Procedimientos para la acreditación de la representación de terceros.

Artículo 17. Identificación y autenticación de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga.

Artículo 18. Sistemas de identificación y autenticación del Ayuntamiento de Málaga.

Título V. El Registro Telemático.

Artículo 19. El Registro Telemático.

Artículo 20. Días inhábiles para el Registro Telemático.

Título VI. Carpeta Ciudadana.

Artículo 21. Concepto y contenido de la Carpeta Ciudadana.

Título VII. Documento y archivo electrónico.

Artículo 22. Documento administrativo electrónico.

Artículo 23. Copias Electrónicas de los documentos electrónicos realizados por el Ayuntamiento de Málaga y sus organismos públicos.

Artículo 24. Copias Electrónicas de documentos en soporte no electrónico.

Artículo 25. Copias en papel de los documentos públicos administrativos electrónicos realizadas por el Ayuntamiento de Málaga.

Artículo 26. Obtención de copias electrónicas a efectos de compulsa.

Artículo 27. Expediente electrónico.

Artículo 28. Archivo Electrónico de documentos.

Artículo 29. Preservación, acceso y destrucción de los documentos electrónicos.

Título VIII. Gestión electrónica del procedimiento administrativo.

Artículo 30. Aplicación de medios electrónicos en la gestión de procedimientos administrativos.

Artículo 31. Procedimientos a los que se aplica la gestión electrónica.

Artículo 32. Iniciación del procedimiento administrativo por medios electrónicos.

Artículo 33. Instrucción del procedimiento administrativo por medios electrónicos.

Artículo 34. Continuación del procedimiento administrativo electrónico por medios tradicionales.

Artículo 35. Acceso de la persona interesada a la información sobre el estado de tramitación del procedimiento administrativo.

Artículo 36. Finalización del procedimiento administrativo por medios electrónicos.

Artículo 37. La práctica de la notificación por medios electrónicos.

## Título IX. Factura Electrónica y Pago Electrónico.

Artículo 38. Factura Electrónica.

Artículo 39. Pago Electrónico.

Disposición Transitoria Única. Procedimientos en curso.

Disposición Derogatoria Única.

Disposiciones finales.

Primera. Regulación de nuevos procedimientos y trámites.

Segunda. Adaptación a la normativa municipal.

Tercera. Entrada en vigor.

## **Título I. Disposiciones generales.**

### **Artículo 1. Objeto.**

1. La presente Ordenanza regula la utilización de los medios electrónicos, en el Ayuntamiento de Málaga, para hacer posible la consecución más eficaz de los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a los ciudadanos y ciudadanas, que se derivan del artículo 103 de la Constitución y de la legislación general administrativa.

2. Como consecuencia de ello, la presente Ordenanza tiene por objeto:

- a. Establecer los derechos y los deberes que deben regir las relaciones por medios electrónicos de los ciudadanos y las ciudadanas con la Administración Municipal.
- b. Fijar los principios generales para el impulso y el desarrollo de la Administración Electrónica en el ámbito de la Administración Municipal.
- c. Regular las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos.
- d. Promover la proximidad con la ciudadanía y la transparencia administrativa.

- e. Mejorar el funcionamiento del Ayuntamiento de Málaga, incrementando la eficacia mediante la simplificación de procedimientos y el uso de las tecnologías de la información.

## **Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

1. La presente Ordenanza será de aplicación:
  - a. Al Ayuntamiento de Málaga, entendiendo por tal la propia Entidad Local, así como, las entidades de derecho público con personalidad jurídica propia vinculadas o dependientes de la misma.
  - b. A los ciudadanos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Málaga.
  - c. A las relaciones entre el Ayuntamiento de Málaga y otras Administraciones Públicas.

2. No obstante lo anterior, el Ayuntamiento de Málaga promoverá igualmente que esta Ordenanza sea adoptada por las demás entidades vinculadas o dependientes del mismo no contempladas en el apartado anterior, especialmente en cuanto se refiere a la prestación de servicios públicos municipales, al ejercicio de potestades administrativas de competencia municipal, y a los cauces de atención integral a la ciudadanía.

## **Título II. Principios generales. Derechos y deberes de los ciudadanos.**

### **Artículo 3. Principios generales.**

La utilización de las tecnologías de la información tendrá las limitaciones establecidas por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico, respetando el pleno ejercicio por los ciudadanos de los derechos que tienen reconocidos, y ajustándose a los siguientes principios:

#### **a. Principio de servicio a la ciudadanía.**

La Administración Municipal del Ayuntamiento de Málaga impulsará la incorporación progresiva de informaciones, trámites, servicios y procedimientos al ámbito de la Administración Electrónica para posibilitar la proximidad de su actividad a la ciudadanía.



En cumplimiento de este principio, se garantizará el acceso de toda la ciudadanía a los servicios electrónicos que preste la Administración Municipal, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos

#### **b. Principio de simplificación administrativa.**

Se eliminarán todos los trámites o actuaciones que se consideren irrelevantes, rediseñando los procesos y los procedimientos administrativos, de acuerdo con la normativa de aplicación, utilizando al máximo las posibilidades derivadas de las tecnologías de la información y la comunicación, con el fin de reducir de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, para lograr una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa.

#### **c. Principio de impulso de los medios electrónicos.**

La Administración Municipal impulsará de forma preferente el uso de los medios electrónicos en el conjunto de sus actividades y, en especial, en las relaciones con los ciudadanos. A tal efecto, podrá establecer incentivos para fomentar la utilización de los medios electrónicos entre la ciudadanía.

**d. Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad** progresiva a las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas, garantizándose la libertad de elección por la ciudadanía de las alternativas tecnológicas existentes en cada momento que hayan sido previamente incorporadas por la Administración Municipal.

La Administración Municipal promoverá el uso de estándares abiertos así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

**e. Principio de confidencialidad**, seguridad y respeto al derecho de protección de datos de carácter personal, de conformidad con los términos definidos en la normativa sobre protección

**f. Principio de transparencia y publicidad**, por el cual, el uso de medios electrónicos facilitará la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas.

**g. Principio de cooperación.** La Administración Municipal impulsará la firma de aquellos convenios y acuerdos que sean necesarios con otras Administraciones Públicas, Colegios Profesionales, Asociaciones y otras entidades públicas o privadas, para facilitar la interoperabilidad de los sistemas, la fijación de estándares técnicos, el establecimiento de mecanismos para intercambiar información, así como el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación.

**h. Principio de usabilidad y de accesibilidad universal a la información y a los servicios,** mediante la implantación de sistemas sencillos que permitan obtener información de interés para la ciudadanía de manera rápida, segura y comprensible potenciándose, a tal efecto, el uso de criterios unificados en la búsqueda y visualización de la información, conforme a los criterios y los estándares internacionales de accesibilidad universal, diseño y tratamiento documental, e incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos con discapacidades o especiales dificultades que lo requieran.

**i. Principio de responsabilidad, veracidad, autenticidad y actualización** de las informaciones y servicios ofrecidos por la Administración Municipal a través de medios electrónicos.

**j. Principio de igualdad.**

El uso de medios electrónicos no podrá implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para la ciudadanía que se relacione con la Administración Municipal por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos, como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo, ello sin perjuicio de que la Administración Municipal pueda establecer medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.

**k. Principios de acceso y disponibilidad limitada.**

La Administración Municipal facilitará el acceso de las demás Administraciones Públicas a los datos relativos a la ciudadanía que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico, especificando, en los correspondientes convenios, las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos, 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.

#### **Artículo 4. Derechos de los ciudadanos.**

1. En el marco del acceso y la utilización de la Administración Electrónica municipal, se reconocen los derechos enunciados por la normativa básica estatal aplicable al acceso electrónico de los ciudadanos y las ciudadanas a los servicios públicos, y, en especial, los siguientes:

- a. Derecho a relacionarse con la Administración Municipal a través de medios electrónicos, presentar documentos, hacer trámites y procedimientos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que les reconoce el ordenamiento jurídico administrativo, con total validez y seguridad, excepto en los casos en que una norma con rango de ley establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico.
- b. Derecho a exigir de la Administración Municipal que se les dirija a través de estos medios y obtener documentos a través de formatos electrónicos.
- c. Derecho a no presentar documentos que se encuentren en poder de la Administración Municipal o del resto de Administraciones Públicas con las cuales el Ayuntamiento de Málaga haya firmado un convenio de intercambio de información.
- d. Derecho a gozar de contenidos electrónicos de calidad, accesibles, transparentes y comprensibles.
- e. Derecho a acceder a la información administrativa, registros y archivos a través de medios electrónicos.
- f. Derecho a participar en los procesos de toma de decisiones, y en la mejora de la gestión municipal, a través de medios electrónicos, y de recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.
- g. Derecho a elegir la plataforma tecnológica para acceder a la Sede Electrónica y relacionarse con el Ayuntamiento de Málaga dentro de los estándares establecidos en la Sede.
- h. Derecho a la confidencialidad y protección de sus datos personales y al resto de los derechos que le concede la normativa de protección de datos, en especial el derecho a que la información personal

entregada no pueda ser destinada a ninguna otra finalidad que no sea competencia del Ayuntamiento de Málaga.

- i. Derecho a la privacidad y seguridad de sus comunicaciones con la Administración Municipal y de las comunicaciones que pueda hacer el Ayuntamiento en que consten los datos del ciudadano o de la ciudadana.

## **Artículo 5. Deberes de los ciudadanos.**

1. En el marco de la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa y en sus relaciones con el Ayuntamiento de Málaga, la actuación ciudadana debe estar presidida por los siguientes deberes:

- a. Deber de utilizar los servicios y procedimientos del Ayuntamiento de Málaga de buena fe evitando el abuso.
- b. Deber de facilitar al Ayuntamiento de Málaga, en el ámbito de la Administración Electrónica, información veraz y completa, adecuada a los fines para los que se solicita.
- c. Deber de identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con el Ayuntamiento de Málaga, cuando éste así lo requiera.
- d. Deber de custodiar aquellos elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos con el Ayuntamiento de Málaga
- 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. El Ayuntamiento de Málaga velará por el cumplimiento de estos deberes, en el marco de lo previsto en la normativa aplicable y en las previsiones de esta Ordenanza.

## **Artículo 6. Medios de acceso a los servicios electrónicos.**

El Ayuntamiento de Málaga garantizará el acceso de la ciudadanía a los servicios electrónicos a través de los siguientes canales:

1. Oficinas de atención presencial.

Están constituidas por las Oficinas de Registro General del Excmo.

Ayuntamiento de Málaga y las Oficinas Municipales de Atención a la Ciudadanía (OMAC) las cuales pondrán a disposición de los ciudadanos de forma libre y gratuita los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y su normativa de desarrollo, debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen, o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.

Asimismo, y respecto a las competencias que estatutariamente tengan atribuidas, las entidades de derecho público con personalidad jurídica propia vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Málaga podrán crear oficinas de atención presencial con las mismas finalidades antes descritas.

## 2. Servicio de atención telefónica.

Se establece, en el ámbito territorial del Ayuntamiento de Málaga, como servicio municipal y con carácter exclusivo, el teléfono 010 para la Atención a la Ciudadanía, sin menoscabo de que otros departamentos municipales puedan desarrollar servicios telefónicos especializados, en cuyo caso se establecerán los cauces necesarios para su coordinación con el Teléfono Municipal 010.

El Teléfono 010 se complementará con un número telefónico para las llamadas realizadas desde fuera del municipio de Málaga.

El Teléfono 010 proporcionará de forma integral las informaciones y gestiones, en la medida que el desarrollo de las nuevas tecnologías lo permita, que sean demandadas por la ciudadanía y que sean susceptibles de ser facilitadas por este canal.

## 3. Punto de Acceso Electrónico.

La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga ([www.malaga.eu](http://www.malaga.eu)) es el punto de acceso general a través del cual los ciudadanos pueden acceder a toda la información y a los servicios municipales disponibles.

## **Título III. La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga.**



## **Artículo 7. Creación de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga.**

1. Se crea la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga a la que se podrá acceder mediante la dirección electrónica **www.malaga.eu**. En esta sede se pondrá a disposición de la ciudadanía la relación de los servicios municipales y el modo de acceso a los mismos por medios electrónicos.

El acceso se organizará atendiendo a criterios que permitan a los ciudadanos identificar de forma fácil e intuitiva los servicios a los que deseen acceder. Para ello la información se clasificará, al menos, en base a los colectivos destinatarios de los servicios, a los ámbitos materiales de la actividad administrativa o a las circunstancias personales o hechos vitales relacionados con los servicios.

2. La responsabilidad de la gestión y administración de la Sede Electrónica recaerá en la unidad administrativa u órgano que determine la Alcaldía-Presidencia, asegurando la gestión pública de este servicio.

3. Se podrán crear una o varias subsedes dependientes de la sede principal, que serán accesibles desde la dirección electrónica [www.malaga.eu](http://www.malaga.eu), sin perjuicio de que sea posible el acceso electrónico directo.

Para facilitar su identificación las direcciones electrónicas de las subsedes incluirán el dominio <<malaga.eu>>.

## **Artículo 8. Contenido de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga.**

1. La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga dispondrá del siguiente contenido mínimo:

- a. Identificación de la sede y de los órganos responsables de su gestión y mantenimiento.
- b. Información necesaria para la correcta utilización de la sede, incluyendo el mapa de la sede electrónica o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles.



- c. Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede.
  - d. Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.
  - e. Normas de creación del registro accesible desde la sede.
  - f. Información relacionada con la protección de datos de carácter personal.
  - g. La composición del Pleno del Ayuntamiento y del Gobierno de Málaga
  - h. Información sobre la organización y competencias municipales.
  - i. La normativa propia del Ayuntamiento de Málaga.
  - j. Los acuerdos y resoluciones de los órganos de gobierno municipal.
  - k. El presupuesto municipal y las memorias de gestión del Ayuntamiento.
  - l. Un repositorio de documentación e información administrativa accesible al público.
  - ll. Los convenios de intercambio de documentos e información firmados con otras Administraciones públicas.
  - m. El perfil de contratante regulado en el artículo 42 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
  - n. La oferta de empleo y la información relativa a los procedimientos de selección de personal.
  - ñ. Las convocatorias de subvenciones y los actos relacionados con los procedimientos de otorgamiento.
  - o. Los instrumentos de planeamiento urbanístico, así como un enlace al sistema de información urbanística regulado en la disposición adicional primera del Real Decreto legislativo 2/2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de suelo.
2. El Ayuntamiento publicará en su sede electrónica cualquier otra información que pueda potenciar la transparencia sobre su actuación, siempre que sus recursos y las leyes lo permitan.
3. El Ayuntamiento incorporará a la sede electrónica mecanismos de participación ciudadana, con el objetivo de aprovechar las tecnologías

de la información y la comunicación como medio para potenciar el carácter democrático de la actuación municipal.

4. Toda la información a la que se refiere este artículo y, en particular, la de carácter económico y financiero, deberá ser publicada de forma que resulte fácilmente comprensible para la ciudadanía.

### **Artículo 9. Servicios disponibles en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga.**

1. La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga dispondrá de la siguiente información a disposición de los ciudadanos:

- a. Relación de los servicios, trámites y gestiones disponibles en la sede electrónica.
- b. Relación de los medios electrónicos que los ciudadanos puedan utilizar en el ejercicio de su derecho a comunicarse con el Ayuntamiento de Málaga.
- c. Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.
- d. Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente.
- e. Tablón de Anuncios Electrónico.
- f. Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarque la sede.
- g. Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
- h. Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

2. El órgano responsable de la gestión y administración de la Sede Electrónica podrá incluir en la misma otros servicios, con sujeción a lo previsto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y su normativa de desarrollo.

### **Artículo 10. Calidad y seguridad en la Sede Electrónica.**

1. Los servicios disponibles en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga estarán operativos durante las veinticuatro horas de todos



los días del año, y sólo podrá interrumpirse por el tiempo imprescindible cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo. La interrupción deberá anunciarse a los potenciales usuarios de la sede electrónica con la antelación que, en cada caso, resulte posible.

En los supuestos de interrupción no planificada, y siempre que sea posible, se dispondrán las medidas para que el usuario sea informado de esta circunstancia así como de los efectos de la suspensión.

2. Se garantizarán la autenticidad, la actualización y la integridad de la información y los servicios que sean accesibles a través de la Sede Electrónica.

3. La Sede Electrónica cumplirá los estándares de accesibilidad de conformidad con la normativa aplicable, y en particular se garantizará que sea accesible desde los principales navegadores y sistemas operativos de código abierto.

4. La Sede electrónica será accesible a través de aquellos terminales cuyo uso esté generalmente extendido entre la ciudadanía de acuerdo con el estado de la tecnología en cada momento, incluyéndose en particular ordenadores y smartphones.

## **Artículo 11. Tablón de Anuncios Electrónico.**

1. En el Tablón de Anuncios Electrónico del Ayuntamiento de Málaga se insertarán los anuncios y edictos del Ayuntamiento de Málaga y de sus entidades de derecho público con personalidad jurídica propia, vinculadas o dependientes, que en virtud de una norma jurídica o resolución judicial deban ser objeto de publicación en el mismo.

2. El Tablón de Anuncios Electrónico del Ayuntamiento de Málaga se podrá consultar a través de Internet, en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga o, directamente, en la siguiente dirección: [www.anuncios.malaga.eu](http://www.anuncios.malaga.eu) . Asimismo, se podrá consultar en los respectivos servicios administrativos encargados de su gestión y en las Oficinas Municipales de Atención a la Ciudadanía (OMAC) existentes en los Distritos, al objeto de garantizar el acceso a todos los ciudadanos y la ayuda necesaria para lograr una consulta efectiva.



3. El acceso al Tablón de Anuncios Electrónico del Ayuntamiento de Málaga no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad del ciudadano.

#### **Título IV. Medios de identificación y autenticación.**

Capítulo I. Identificación y autenticación en el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios del Ayuntamiento de Málaga y de sus entidades de derecho público con personalidad jurídica propia, vinculadas o dependientes.

#### **Artículo 12. Sistemas de identificación y autenticación de la ciudadanía.**

1. Las personas físicas y jurídicas podrán utilizar los siguientes sistemas de identificación y acreditación de firma electrónica en sus relaciones con el Ayuntamiento de Málaga:

- a. Los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad Electrónico, para personas físicas.
- b. Los sistemas de firma electrónica avanzada aceptados por el Ayuntamiento, así como los basados en certificado electrónico reconocido y aceptados igualmente por el Ayuntamiento.
- c. El uso de claves concertadas entre el Ayuntamiento y los ciudadanos que consten en un registro previo, en los casos y con las limitaciones que establezca la Administración Municipal.

2. En la sede electrónica se informará de los medios de identificación y autenticación admitidos en los procedimientos y servicios administrativos en los que esté prevista la posibilidad de su tramitación o acceso por vía electrónica.

3. El Ayuntamiento de Málaga promoverá la utilización de los medios de identificación electrónica más extendidos en su ámbito social y establecerá acuerdos con las entidades de certificación correspondientes.

4. La identificación y autenticación de la persona interesada se exigirá sólo cuando sea necesaria, y se hará en todo caso de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los



Datos de Carácter Personal y en las demás leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y normas de desarrollo.

### **Artículo 13. Identificación y autenticación de la ciudadanía por personal funcionario**

1. En los supuestos en que un ciudadano o ciudadana no disponga de los medios electrónicos de identificación o autenticación previstos para la realización de cualquier operación por medios electrónicos con la Administración Municipal de Málaga, tal identificación o autenticación podrá ser realizada válidamente por los funcionarios municipales que a tal fin se faculten, mediante el uso del sistema de firma electrónica del que estos estén dotados. Previamente el ciudadano o ciudadana deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.

2. El Ayuntamiento de Málaga mantendrá actualizado un registro de funcionarios municipales habilitados para la identificación o autenticación, de acuerdo con lo previsto en este artículo. La gestión de este registro dependerá de la Secretaría General.

### **Artículo 14. Representación habilitada de terceros.**

1. El Ayuntamiento de Málaga podrá habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados. Dicha habilitación deberá especificar las condiciones y obligaciones a las que se comprometen los que así adquieran la condición de representantes, y determinará la presunción de validez de la representación salvo que la normativa de aplicación prevea otra cosa.

2. La habilitación requerirá la firma previa de un convenio entre el Ayuntamiento de Málaga y la corporación, asociación o institución interesada. El convenio deberá especificar, al menos, los procedimientos y trámites objeto de la habilitación, y las condiciones y obligaciones aplicables tanto a la persona jurídica o entidad firmante del convenio, como a las personas físicas o jurídicas habilitadas.

3. Los Convenios de habilitación surtirán efectos tanto en relación con la corporación, asociación o institución firmante como con las

personas, físicas o jurídicas, que tengan la condición de colegiados, asociados o miembros de aquéllas. Para hacer efectiva la habilitación, estas últimas deberán suscribir un documento individualizado de adhesión que recoja expresamente la aceptación de su contenido íntegro.

4. El incumplimiento de las obligaciones asumidas por las corporaciones, asociaciones o instituciones firmantes del convenio supondrá su resolución y la de las habilitaciones basadas en el mismo, previa instrucción del oportuno expediente, con audiencia de la entidad interesada.

El incumplimiento por parte de una persona firmante del documento individualizado de adhesión supondrá su exclusión del convenio con el procedimiento y garantías previstos en el párrafo anterior.

En ambos casos se entenderá sin perjuicio de la exigencia de las responsabilidades que fueran procedentes.

### **Artículo 15. Régimen de la representación habilitada ante el Ayuntamiento de Málaga.**

1. Las personas o entidades habilitadas para la presentación electrónica de documentos en representación de terceros deberán ostentar la representación necesaria para cada actuación, en los términos establecidos en el artículo 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, o en los términos que resulten de la normativa específica de aplicación.

2. El Ayuntamiento de Málaga podrá requerir en cualquier momento a las personas habilitadas la acreditación de la representación que ostenten, siendo válida la otorgada a través de los documentos normalizados que apruebe la Administración para cada procedimiento.

La falta de representación suficiente de las personas en cuyo nombre se hubiera presentado la documentación dará lugar a la exigencia de las responsabilidades que fueran procedentes.

3. La habilitación sólo confiere a la persona autorizada la condición de representante para intervenir en los actos expresamente autorizados. No autoriza a recibir ninguna comunicación del Ayuntamiento de Málaga en nombre del interesado, aun cuando éstas fueran consecuencia del documento presentado.



4. La representación habilitada sólo permite la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones en el registro electrónico correspondiente al ámbito de la habilitación.

#### **Artículo 16. Procedimientos para la acreditación de la representación de terceros.**

1. La acreditación de la representación podrá llevarse a cabo por cualquiera de los siguientes procedimientos:

- a. Mediante la presentación del apoderamiento en soporte electrónico, de acuerdo a los requisitos establecidos por la legislación vigente.
- b. Mediante la utilización de firma electrónica avanzada, basada en un certificado reconocido de cargo o representación, siempre que éste sea de una clase aceptada por la Administración Municipal de Málaga.
- c. Mediante la declaración del apoderamiento por parte del representante y la posterior comprobación de la representación en el registro de la administración municipal o de otras administraciones o entidades con las que haya firmado un convenio de colaboración.
- d. Mediante autorización expresa extendida en el formulario que se establezca por la Administración Municipal para los trámites y procedimientos que así se determinen.

2. Queda a salvo lo que la legislación sectorial y, especialmente, la tributaria, establezca en materia de representación.

Capítulo II. Identificación y autenticación de la Sede Electrónica y de las comunicaciones que realice el Ayuntamiento de Málaga y sus entidades de derecho público con personalidad jurídica propia vinculadas o dependientes.

#### **Artículo 17. Identificación y autenticación de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga.**

La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga utilizará, para identificar a la misma y para el establecimiento con ella de comunicaciones seguras, sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente.



## **Artículo 18. Sistemas de identificación y autenticación del Ayuntamiento de Málaga.**

La Administración Municipal podrá utilizar los siguientes sistemas para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que, en su caso, se produzcan:

- a. Sistemas de firma electrónica basados en certificados facilitados específicamente a sus empleados por el Ayuntamiento de Málaga o las entidades de derecho público con personalidad jurídica propia vinculadas o dependientes del mismo: La Administración Municipal proveerá a su personal de sistemas de firma electrónica que identifiquen de forma conjunta al titular del puesto o cargo y a la Administración u órgano en la que presta sus servicios. La Administración Municipal establecerá el control de asignación y supervisión de firmas electrónicas de cargo de su personal.

El «certificado electrónico de empleado público» sólo podrá ser utilizado por el empleado público en el desempeño de las funciones propias del puesto que ocupe o para relacionarse con las Administraciones públicas cuando éstas lo admitan.

En caso necesario, dicho personal podrá utilizar como medio de identificación personal la firma electrónica incorporada al Documento Nacional de Identidad, u otros sistemas de firma electrónica avanzada.

- b. Sistemas de firma electrónica mediante sello electrónico para la actuación administrativa automatizada, en los procesos que no precisan intervención personal y directa del titular del órgano administrativo, debiendo aquellos incluir información sobre la identificación del órgano responsable del trámite y, en su caso, del titular del mismo. La competencia para la creación del sello electrónico en el Ayuntamiento de Málaga recaerá en la Alcaldía-Presidencia o miembro de la Junta de Gobierno Local en quien delegue, a propuesta de la Secretaría General.
- c. Otros certificados de cargo o representación, cuando la Administración Municipal de Málaga precise mantener relaciones por vía electrónica con otras Administraciones públicas o entidades que exijan la utilización de una clase determinada de certificados distinta del certificado de personal.



- d. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación. Los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicación serán considerados válidos a efectos de autenticación e identificación de los emisores y receptores. Se garantizará, a estos efectos, la seguridad del entorno y la protección de los datos transmitidos.

Cuando los participantes en las comunicaciones pertenezcan a cualquier entidad de la organización municipal, por el órgano que en cada momento decida la Alcaldía-Presidencia, se determinarán las condiciones y garantías por las que se registrará que, al menos, comprenderá la relación de emisores y receptores autorizados y la naturaleza de los datos a intercambiar.

Las condiciones y garantías citadas en el apartado anterior, cuando se trate de los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicaciones establecidos entre el Ayuntamiento de Málaga y restantes Administraciones Públicas, órganos y entidades de derecho público, se establecerán mediante convenio.

## **Título V. El Registro Telemático.**

### **Artículo 19. El Registro Telemático.**

1. El Registro Telemático se integra a todos los efectos en el Registro General de la Corporación y tiene carácter voluntario para los administrados, excepto los supuestos de utilización obligatoria establecidos por ley o por las normas de creación de futuros procedimientos telemáticos en que se regule la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones a través del Registro mencionado.

2. La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones podrá realizarse durante las veinticuatro horas de todos los días del año. A los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere a cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil. El Registro Telemático se registrará por la fecha y la hora oficiales.

3. La presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones al Registro Telemático tendrá los mismos efectos que la presentación efec-



tuada por el resto de medios admitidos por el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

4. En ningún caso tendrán la condición de Registro Telemático los buzones de correo electrónico corporativos asignados a los empleados públicos o a las distintas unidades administrativas. Tampoco tendrán consideración de Registro Telemático los dispositivos de recepción de fax.

5. En el Registro Telemático se podrán presentar solicitudes, escritos o comunicaciones relativos a los procedimientos administrativos y asuntos que versen sobre materias que entren dentro del ámbito de competencias del Ayuntamiento de Málaga. En la Sede Electrónica municipal figurará la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que pueden presentarse a través del mismo.

6. El Registro Telemático emitirá automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación presentados, así como de los documentos presentados, que comprenderá la fecha y la hora de presentación y el número de entrada en el registro.

7. Podrán aportarse documentos que acompañen a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad. Estos documentos deberán ir firmados electrónicamente por la propia persona interesada o por terceros que vengan autenticados a través de firma electrónica reconocida.

Asimismo, los documentos que se aporten deberán ser compatibles en formato con los utilizados por el Ayuntamiento de Málaga. El formato estándar admitido será "pdf", y el tamaño máximo en total, por registro de entrega, 20 MB.

En caso contrario, dicha documentación deberá de presentarse en el plazo máximo de diez días hábiles en soporte papel original o copia compulsada del documento, en cualquiera de las oficinas de registro del Ayuntamiento de Málaga, y en los demás lugares que establece el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, indicando el número de registro de entrada asignado por el Registro Telemático de la solicitud o escrito al que se adjunta dicha documentación.

Todos los documentos deberán ser compatibles en formato con los utilizados por la Administración Municipal. Por ello, se mantendrá un catálogo actualizado, y publicado en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga, de los formatos admitidos. Se dará prioridad a aquellos formatos definidos como estándares abiertos por los organismos internacionales de normalización.

8. Se rechazarán los documentos electrónicos que contengan código malicioso o dispositivo susceptible de afectar a la integridad o seguridad del sistema. Asimismo, en el caso de utilización de documentos electrónicos normalizados, podrán ser rechazados cuando no se cumplieren los campos requeridos como obligatorios en la resolución de aprobación del correspondiente documento, o cuando contenga incongruencias u omisiones que impidan su tratamiento.

#### **Artículo 20. Días inhábiles para el Registro Telemático.**

1. Serán considerados días inhábiles para el Registro Telemático y para los usuarios de éste únicamente los así declarados para todo el territorio nacional en el calendario anual de días inhábiles, y los así declarados en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía y en el municipio de Málaga, como fiesta local.

2. Los días inhábiles de cada año concreto figurarán en la sede electrónica municipal.

#### **Título VI. La Carpeta Ciudadana.**

##### **Artículo 21. Concepto y contenido de la carpeta ciudadana.**

1. La sede electrónica del Ayuntamiento de Málaga dispondrá de un espacio denominado "carpeta ciudadana", de acceso restringido a su titular, quien deberá identificarse utilizando un certificado electrónico antes de acceder a la misma.

2. Siempre que resulte técnicamente factible, se incorporará a la carpeta ciudadana toda la información relativa a su titular obrante en el Ayuntamiento de Málaga.

3. La carpeta ciudadana informará del estado de tramitación de los expedientes en los que goce de la condición de interesado y se hayan iniciado electrónicamente.

4. La práctica de las notificaciones por medios electrónicos se realizará en la carpeta ciudadana, del modo descrito en el artículo 36 de esta Ordenanza.

## **Título VII. Documento y archivo electrónico.**

### **Artículo 22. Documento administrativo electrónico.**

1. El Ayuntamiento de Málaga podrá emitir documentos administrativos electrónicos que producirán idénticos efectos que los expedidos en soporte papel, siempre que incorporen las firmas electrónicas/sellos electrónicos necesarias, establecidas en la presente Ordenanza.

2. Los documentos electrónicos se podrán trasladar a copias en soporte papel, que incluirán un código electrónico de verificación seguro que permitirá comprobar su autenticidad, accediendo al Archivo Electrónico a través de la Sede Electrónica municipal **www.malaga.eu**.

3. El tratamiento de documentos electrónicos se regirá por la normativa de protección de datos de carácter personal, así como por el resto de normativa aplicable al procedimiento administrativo.

4. Los documentos electrónicos generados por la Administración Municipal de Málaga, así como aquellos que hayan sido recibidos originalmente en formato electrónico a través del Registro Telemático, o hayan sido aportados por comparecencia personal, pasarán a formar parte del patrimonio documental municipal, debiendo ser objeto de conservación de acuerdo a lo dispuesto en la normativa reguladora del patrimonio documental y en la presente Ordenanza.

5. Cada documento electrónico tendrá asignado un conjunto de metadatos descriptivos de su contenido y otros aspectos del mismo. El Ayuntamiento de Málaga elaborará un conjunto de metadatos, que será de uso obligatorio por todos los órganos y unidades municipales, y se ajustará a lo dispuesto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

### **Artículo 23. Copias Electrónicas de los documentos electrónicos realizados por el Ayuntamiento de Málaga y sus organismos públicos.**

1. Las copias electrónicas generadas que, por ser idénticas al documento electrónico original no comportan cambio de formato ni de contenido, tendrán la eficacia jurídica de documento electrónico original.

2. En caso de cambio del formato original, para que una copia electrónica de un documento electrónico tenga la condición de copia auténtica, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a. Que el documento electrónico original, que debe conservarse en todo caso, se encuentre en poder del Ayuntamiento de Málaga.
- b. Que incluya su carácter de copia entre los metadatos asociados.
- c. Que sea autorizada mediante firma electrónica conforme a los sistemas recogidos en la presente Ordenanza.

3. Se podrán generar copias electrónicas auténticas a partir de otras copias electrónicas auténticas siempre que se observen los requisitos establecidos en los apartados anteriores.

4. Los órganos emisores de los documentos administrativos electrónicos o receptores de los documentos privados electrónicos, o los archivos que reciban los mismos, están obligados a la conservación de los documentos originales, aunque se hubiere procedido a su copiado conforme a lo establecido en el presente artículo, sin perjuicio de lo previsto para la conservación de los documentos electrónicos.

5. Será considerada copia electrónica auténtica de documentos electrónicos presentados conforme a sistemas normalizados o formularios:

- a. La obtenida conforme a lo señalado en los apartados anteriores de este artículo.
- b. El documento electrónico, autenticado con la firma electrónica del órgano u organismo destinatario, resultado de integrar el contenido variable firmado y remitido por el ciudadano en el formulario correspondiente empleado en la presentación.

#### **Artículo 24. Copias Electrónicas de documentos en soporte no electrónico.**

1. Las copias electrónicas de los documentos en soporte papel o en otro soporte susceptible de digitalización realizadas por el

Ayuntamiento de Málaga, ya se trate de documentos emitidos por él mismo o documentos privados aportados por los ciudadanos, se realizarán de acuerdo con lo regulado en el presente artículo.

2. A los efectos de lo regulado en esta Ordenanza, se define como «imagen electrónica» el resultado de aplicar un proceso de digitalización a un documento en soporte papel o en otro soporte que permita la obtención fiel de dicha imagen.

Se entiende por «digitalización» el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel, o en otro soporte no electrónico, en un fichero electrónico que contiene la imagen codificada, fiel e íntegra, del documento.

3. Cuando sean realizadas por la Administración Municipal, las imágenes electrónicas tendrán la naturaleza de copias electrónicas auténticas, con el alcance y efectos previstos en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- a. Que el documento copiado sea un original o una copia auténtica.
- b. Que la copia electrónica sea autorizada mediante firma electrónica utilizando los sistemas recogidos en la presente Ordenanza.
- c. Que las imágenes electrónicas estén codificadas conforme a alguno de los formatos y con los niveles de calidad y condiciones técnicas especificados en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- d. Que la copia electrónica incluya su carácter de copia entre los metadatos asociados.

4. No será necesaria la intervención del órgano administrativo depositario del documento administrativo original para la obtención de copias electrónicas auténticas, cuando las imágenes electrónicas sean obtenidas a partir de copias auténticas en papel emitidas cumpliendo los requisitos del artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## **Artículo 25. Copias en papel de los documentos públicos administrativos electrónicos realizadas por el Ayuntamiento de Málaga.**



Para que las copias emitidas en papel de los documentos públicos administrativos electrónicos tengan la consideración de copias auténticas deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a. Que el documento electrónico copiado sea un documento original o una copia electrónica auténtica del documento electrónico o en soporte papel original, emitido conforme a lo previsto en la presente Ordenanza.
- b. La impresión en el mismo documento de un código generado electrónicamente u otro sistema de verificación, con indicación de que el mismo permite contrastar la autenticidad de la copia mediante el acceso a los archivos electrónicos del órgano u organismo público emisor.

### **Artículo 26. Obtención de copias electrónicas a efectos de compulsas.**

Cuando los interesados deseen ejercer el derecho regulado en el artículo 35 c) de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y siempre que los originales no deban obrar en el procedimiento, la oficina receptora, si cuenta con los medios necesarios, deberá proceder a la obtención de copia electrónica de los documentos a compulsar mediante el procedimiento regulado en el artículo 24 de la presente Ordenanza.

Estas copias digitalizadas serán firmadas electrónicamente mediante los procedimientos previstos en la presente Ordenanza, y tendrán el carácter de copia compulsada o cotejada previsto en el artículo 38.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sin que en ningún caso se acredite la autenticidad del documento original, no siéndoles de aplicación el procedimiento de comprobación previsto en el artículo 32.3 de la presente Ordenanza.

### **Artículo 27. Expediente electrónico**

1. La formación de los expedientes electrónicos es responsabilidad del órgano que disponga la normativa de organización específica y, de no existir previsión normativa, del encargado de su tramitación.
2. Los expedientes electrónicos que deban ser objeto de remisión o puesta a disposición se formarán ajustándose a las siguientes reglas:



- a. Los expedientes electrónicos dispondrán de un código que permita su identificación unívoca por cualquier órgano del Ayuntamiento de Málaga en un entorno de intercambio interadministrativo.
- b. El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado electrónicamente mediante los sistemas previstos en esta ordenanza.
- c. Con el fin de garantizar la interoperabilidad de los expedientes, tanto su estructura y formato como las especificaciones de los servicios de remisión y puesta a disposición se sujetarán a lo que se establezca al respecto por el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- d. Los expedientes electrónicos estarán integrados por documentos electrónicos, que podrán formar parte de distintos expedientes, pudiendo incluir asimismo otros expedientes electrónicos si así lo requiere el procedimiento. Excepcionalmente, cuando la naturaleza o la extensión de determinados documentos a incorporar al expediente no permitan o dificulten notablemente su inclusión en el mismo conforme a los estándares y procedimientos establecidos, deberán incorporarse al índice del expediente sin perjuicio de su aportación separada.
- e. Los documentos que se integran en el expediente electrónico se ajustarán al formato o formatos de larga duración, accesibles en los términos que determine el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

## **Artículo 28. Archivo Electrónico de documentos.**

1. Se crea el Archivo Electrónico de documentos del Ayuntamiento de Málaga, como parte integrante del sistema municipal de archivos y del modelo de tramitación electrónica que se desarrolla en la presente ordenanza.
2. El Ayuntamiento de Málaga y sus entidades públicas vinculadas o dependientes deberán conservar en soporte electrónico todos los documentos electrónicos utilizados en actuaciones administrativas, que formen parte de un expediente administrativo, así como aquellos otros que tengan valor probatorio de las relaciones entre los ciudadanos y el Ayuntamiento.



3. La Administración Municipal podrá archivar por medios electrónicos todos los documentos que se produzcan en el ejercicio de sus funciones, de manera que se cumplan los términos previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y demás normativa de aplicación.

En el supuesto de documentos emitidos originariamente en papel, de los que se hayan efectuado copias electrónicas de acuerdo con lo dispuesto por la normativa aplicable, podrá procederse a la destrucción de los originales, en los términos y con las condiciones que establezca el Ayuntamiento.

4. La Administración Municipal deberá garantizar la conservación de los documentos electrónicos originales, recibidos, producidos y gestionados en el desarrollo de sus procesos administrativos, y a lo largo de su ciclo de vida.

5. El archivo de documentos electrónicos se hará de acuerdo con la normativa vigente en materia de gestión documental en cuanto al cuadro de clasificación, método de descripción y calendario de conservación.

### **Artículo 29. Preservación, acceso y destrucción de los documentos electrónicos.**

1. La preservación y el acceso a los documentos almacenados en medios electrónicos se regirá por los principios y normas aplicables a la protección de la confidencialidad y privacidad de los datos, así como por los dictámenes del órgano municipal encargado de la evaluación y el acceso a los documentos.

2. Los medios o soportes en que se almacenen los documentos electrónicos dispondrán de las medidas de seguridad que garanticen la integridad, la autenticidad, la confidencialidad, la calidad, la protección y la conservación de los documentos archivados, y en particular la identificación de los usuarios y el control de acceso.

3. Serán objeto de conservación los documentos y la totalidad de sus metadatos, así como las firmas electrónicas originales y los sellados de tiempo, junto a los elementos de contexto que permitan su verificación ulterior.



4. El Ayuntamiento de Málaga podrá destruir los documentos electrónicos siguiendo los procedimientos previstos ya existentes para la valoración y destrucción de documentos.

## **TÍTULO VIII. Gestión electrónica del procedimiento administrativo.**

### **Artículo 30. Aplicación de medios electrónicos en la gestión de procedimientos administrativos**

1. La aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos y de la actuación administrativa se regirá por criterios de eficiencia, servicio al ciudadano y simplificación administrativa.

2. La aplicación de medios electrónicos a la gestión deberá ir precedida de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio.

En dicho análisis se considerarán especialmente los siguientes aspectos:

- a. La supresión o reducción de la documentación requerida a la ciudadanía.
- b. La previsión de medios de participación, transparencia e información.
- c. La reducción de plazos, trámites y tiempos de respuesta.
- d. La reducción de cargas administrativas.

### **Artículo 31. Procedimientos a los que se aplica la gestión electrónica.**

1. Podrán gestionarse telemáticamente:

- a. Los procedimientos administrativos que se determinen en la sede electrónica, así como la consulta del estado de tramitación de los mismos.
- b. La consulta de información de datos municipales de los ciudadanos.
- c. Las comunicaciones de los ciudadanos, en especial de los avisos de incidencias en la vía pública, así como, las quejas y las sugerencias no incluidas en un procedimiento administrativo.



2. La relación actualizada de procedimientos, trámites, solicitudes y comunicaciones que se podrán tramitar telemáticamente será accesible a través de la Sede Electrónica municipal **www.málaga.eu**. Igualmente en la Sede Electrónica se facilitará información sobre los trámites a seguir en aquellos procedimientos que no se pueden tramitar por medios electrónicos.

### **Artículo 32. Iniciación del procedimiento administrativo por medios electrónicos.**

1. Los interesados podrán iniciar por medios electrónicos los procedimientos administrativos municipales establecidos en la Sede Electrónica. A tales efectos, la Administración Municipal de Málaga pondrá a disposición de los interesados los correspondientes formularios en la Sede Electrónica municipal.

2. Las solicitudes electrónicas deberán contener la firma electrónica reconocida de la persona interesada o cualquier otro mecanismo de identificación y de acreditación de la voluntad del ciudadano, y demás requisitos de acuerdo con lo previsto en el artículo 70 de la Ley 30/1992.

3. Las personas interesadas podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original se garantizará mediante la utilización de la firma electrónica avanzada. El Ayuntamiento de Málaga 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 al Ayuntamiento de Málaga para que acceda y trate la información personal contenida en estos documentos.

4. El Ayuntamiento de Málaga promoverá la eliminación de documentos en papel, que serán sustituidos por documentos electrónicos o por transmisiones de datos, siempre que se acredite la identidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de los datos mediante certificado de firma electrónica reconocida.

### **Artículo 33. Instrucción del procedimiento administrativo por medios electrónicos.**

1. La Administración Municipal de Málaga promoverá la utilización de sistemas electrónicos para la tramitación electrónica de procedimientos. Dichos sistemas deberán garantizar el control de los plazos, la identificación de los órganos responsables de los procedimientos, así como la tramitación ordenada de los expedientes.
2. Los actos administrativos realizados en un procedimiento administrativo tramitado electrónicamente habrán de reunir los requisitos de validez legalmente establecidos.
3. En los procedimientos que se instruyan por medios electrónicos se garantizará el ejercicio a través de dichos medios del derecho de las personas interesadas a formular alegaciones en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución, así como en la práctica del trámite de audiencia y en el trámite de información pública cuando procedan.

#### **Artículo 34. Continuación del procedimiento administrativo electrónico por medios tradicionales.**

Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se pueda tramitar totalmente en soporte electrónico, se procederá a la reproducción en soporte papel de las solicitudes, comunicaciones y demás documentos electrónicos, para poder continuar con la tramitación del expediente, garantizando el archivo seguro de los documentos electrónicos originales.

#### **Artículo 35. Finalización del procedimiento administrativo por medios electrónicos.**

1. Los procedimientos que se tramiten y se finalicen en soporte electrónico garantizarán la identificación y el ejercicio de la competencia por parte del órgano que en cada caso esté reconocido como competente, de conformidad con los sistemas de autenticación previstos en la presente Ordenanza.
2. El acto o resolución que ponga fin a un procedimiento administrativo electrónico deberá cumplir los requisitos que prevé la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, e ir acompañado de la firma electrónica reconocida del órgano municipal competente para dictar la resolución o, en el supuesto de órganos

colegiados, de la firma electrónica de los órganos que tengan atribuidas la función de fe pública de los mismos.

3. Podrán adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así esté previsto, y con los requisitos establecidos en esta Ordenanza.

### **Artículo 36. La práctica de la notificación por medios electrónicos.**

1. Para que la notificación se practique utilizando algún medio electrónico se requerirá que el interesado haya señalado dicho medio como preferente o haya consentido su utilización, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 6. Tanto la indicación de la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento citados anteriormente podrán emitirse y recabarse, en todo caso, por medios electrónicos.

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

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

4. Durante la tramitación del procedimiento el interesado podrá requerir al órgano correspondiente que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, utilizándose los demás medios admitidos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común, excepto en los casos previstos en el apartado 6.

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

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

## **Título IX. Factura Electrónica y Pago Electrónico.**

### **Artículo 37. Factura Electrónica**

1. La Administración Municipal admitirá la presentación, por medios electrónicos, de facturas emitidas por terceros respecto de servicios que le hayan sido prestados, cuando le conste la autenticidad del emisor y del documento y cumpla las demás condiciones establecidas por la normativa correspondiente. Si no constase la veracidad del emisor o del documento, requerirá la misma al emisor para que la acredite por los medios que la Administración estime oportunos.

2. La Administración Municipal podrá establecer la obligatoriedad de presentación de facturas en formato electrónico, en los casos que oportunamente la misma determine.

3. La Administración Municipal procederá al pago de las cantidades reflejadas empleando preferentemente procedimientos administrativos por medios electrónicos.

### **Artículo 38. Pago Electrónico**

1. La Administración Municipal habilitará sistemas electrónicos de pago que permitan a la ciudadanía el ingreso de tributos, sanciones, multas, recargos u otras cantidades adeudadas a aquella, previa liquidación en los casos necesarios.

2. Para el cumplimiento de lo dispuesto en el punto anterior, la Administración Municipal podrá valerse de Pasarelas de Pago Electrónico habilitadas por otras Administraciones Públicas u otras entidades privadas, que permitan intercambiar datos on-line con determinadas Entidades Financieras de forma segura y confidencial, incorporando con ello el pago on-line en cualquier punto de una tramitación telemática.

## **Disposición Transitoria Única. Procedimientos en curso.**

Esta Ordenanza no se aplicará a los procedimientos iniciados con anterioridad a su entrada en vigor.

## **Disposición Derogatoria Única**

Queda derogada la Ordenanza Reguladora de la Prestación Telemática de Servicios Públicos y el Registro Telemático del Excmo. Ayuntamiento de Málaga.

## **Disposiciones finales.**

### **Primera. Regulación de nuevos procedimientos y trámites.**

A partir de la entrada en vigor de esta Ordenanza, cualquier regulación que se efectúe de nuevos procedimientos y trámites administrativos, o modificación de los existentes, deberá prever la posibilidad de su tramitación por medios telemáticos y se ajustará a las condiciones y a los requisitos previstos en la presente Ordenanza.

### **Segunda. Adaptación a la normativa municipal.**

La Administración Municipal de Málaga se compromete a adaptar la normativa municipal a las previsiones de la presente Ordenanza.

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

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