

## **ORDENANZA REGULADORA DE LA CREACIÓN DE SEDE Y REGISTRO ELECTRÓNICO EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE MÓSTOLES**

(Texto aprobado por la Corporación Pleno en sesión celebrada el día 8 de abril de 2010)

(Publicación de la Ordenanza : B.O.C.M. nº 173 de 21 de julio de 2010)

### Índice

Exposición de motivos .....	2
<b>CAPÍTULO I.-DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	<b>4</b>
Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación. ....	4
<b>CAPÍTULO II.-NORMAS REGULADORAS DE LA DETERMINACIÓN DE CONDICIONES, INSTRUMENTO DE CREACIÓN Y CONTENIDOS DE LA SEDE ELECTRÓNICA.....</b>	<b>5</b>
Artículo 2.- Creación de sede electrónica. ....	5
Artículo 3.- Características.....	6
Artículo 4.- Condiciones de identificación y seguridad de sus comunicaciones.....	8
Artículo 5.- Contenido y servicios de la sede electrónica. ....	9
Artículo 6.- Modelo de resolución de creación de sede electrónica. ....	14
<b>CAPÍTULO III.-NORMAS REGULADORAS DE LA CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO ELECTRÓNICO.....</b>	<b>18</b>
Artículo 7.- Creación y objeto del Registro electrónico. ....	18
Artículo 8.- Acceso al Registro electrónico. ....	19
Artículo 9.- Documentos y trámites admisibles a través del Registro.....	20
Artículo 10.- Funcionamiento y condiciones generales para la presentación electrónica de escritos, solicitudes y comunicaciones. ....	21
Artículo 11.- Unidad responsable de su gestión y seguridad. ....	23
Artículo 12.- Hora oficial. ....	24
Artículo 13. Días inhábiles a efectos del cómputo de plazos.....	24
Disposiciones finales.....	24
Primera.-Derecho supletorio.....	24
Segunda.-Habilitación para el desarrollo de esta Ordenanza. ....	26
Tercera.- Entrada en vigor.....	26

## Exposición de motivos

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, creó el concepto de «sede electrónica», justificado por «la necesidad de definir claramente la sede administrativa electrónica con la que se establecen las relaciones, promoviendo un régimen de identificación, autenticación, contenido mínimo, protección jurídica, accesibilidad, disponibilidad y responsabilidad». El artículo 10.1 de la misma Ley define la sede electrónica como «aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias». El apartado 3 del mismo artículo establece que «cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas».

Así mismo, la ley citada establece que las Administraciones Públicas crearán registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones, regulándose en su artículo 25 las disposiciones creación de los registros electrónicos y el régimen de funcionamiento.

Es por lo tanto objeto de esta Ordenanza por un lado el establecimiento de las condiciones de creación, el funcionamiento y los contenidos de la sede o sedes electrónicas de esta Administración Municipal. En concreto, se regulan:

- el instrumento formal de creación de la sede y contenido del mismo.
- las características de las sedes electrónicas.
- las condiciones de identificación y de seguridad de sus comunicaciones.
- el contenido y servicios de la sede electrónica.
- el modelo de disposición de creación de sede electrónica.

Con ello, se aportarán a los ciudadanos garantías de plena certeza y seguridad en las relaciones electrónicas del Ayuntamiento con aquellos.

Por otro lado, supone esta Ordenanza la disposición de creación del registro electrónico estableciéndose al respecto:

- el órgano o unidad responsable de su gestión.

- la fecha y hora oficial

- los días inhábiles a efectos del cómputo de plazos

- otras disposiciones generales relacionadas con dicho registro y en desarrollo de lo establecido en la citada Ley 11/2007.

Con la implantación de la Sede Electrónica y del Registro electrónico se pretende, por una parte, reducir al máximo la dispersión actual de los servicios que ofrece la Administración Municipal de Móstoles, al objeto de facilitar el acceso a los mismos y, por otra, crear un espacio en el que la Administración y el ciudadano se relacionen en el marco de la gestión administrativa con las garantías necesarias. Por último, se adoptarán las medidas necesarias para dar cumplimiento de las condiciones de confidencialidad, disponibilidad e integridad de las informaciones y comunicaciones que se realicen a través de la sede electrónica.

En relación a la sede electrónica, el Reglamento Municipal de Procedimiento Administrativo aprobado por Acuerdo del Pleno de 14 de mayo de 2009 (B.O.C.M. de 4.08.09) además de regular esta figura en su artículo 33, establece que las condiciones de creación y funcionamiento de la sede electrónica del Ayuntamiento de Móstoles se determinarán mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno Local. Si bien se cumplirá tal mandato al aprobarse el Proyecto de esta Ordenanza por dicho órgano municipal, dado el carácter general de la regulación sobre la sede electrónica y la directa vinculación entre ésta y el registro electrónico, cuya creación debe ser objeto igualmente de una disposición por cada Administración Pública, en aras a la unificación en un mismo texto reglamentario, se considera adecuado la aprobación por el Pleno Municipal de una Ordenanza comprensiva tanto de las normas relativas a la determinación de las condiciones,

instrumento de creación y contenidos de la sede electrónica como de la creación del registro electrónico.

El título habilitante para la aprobación de esta Ordenanza viene constituido por las propias normas de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos que remiten, en algunos extremos, a su determinación por cada Administración Pública, unido ello a las potestades reglamentaria y de autoorganización que el artículo 4.1 a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local atribuye a los municipios..

En su virtud, se aprueba la siguiente Ordenanza:

## **CAPÍTULO I.-DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación.**

1. La presente Ordenanza tiene por objeto la ejecución y desarrollo, en el ámbito de la Administración Municipal de Móstoles, de lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos:

a) la determinación de las condiciones, contenidos e instrumentos de creación de la sede electrónica.

b) la creación del registro electrónico.

2. Conforme a lo establecido en el Reglamento Municipal de Procedimiento Administrativo aprobado por Acuerdo del Pleno de 14 de mayo de 2009 en cuanto al ámbito de la Administración Municipal de Móstoles, las normas de esta Ordenanza son aplicables tanto al Ayuntamiento como a los Organismos Autónomos creados por el mismo.

## **CAPÍTULO II.-NORMAS REGULADORAS DE LA DETERMINACIÓN DE CONDICIONES, INSTRUMENTO DE CREACIÓN Y CONTENIDOS DE LA SEDE ELECTRÓNICA**

### **Artículo 2.- Creación de sede electrónica.**

1. Las entidades que constituyen la Administración Municipal de Móstoles crearán sus sedes electrónicas, de acuerdo con los requisitos establecidos en este Capítulo.

Las sedes electrónicas que puedan crearse por los Organismos Autónomos tendrán la naturaleza de sedes electrónicas derivadas, o subsedes.

2. Las sedes electrónicas se crearán mediante Resolución del Concejal Delegado de Presidencia o por Resolución del Presidente del Consejo Rector del Organismo Autónomo, y en ambos casos deberá publicarse en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid», con el siguiente contenido mínimo:

- a) Ámbito de aplicación de la sede.
- b) Identificación de la dirección electrónica de referencia de la sede.
- c) Identificación de su titular, que será el Ayuntamiento o el Organismo Autónomo correspondiente.
- d) Identificación del órgano u órganos responsables de la información puesta a disposición de los ciudadanos en la misma.
- e) Identificación del órgano u órganos responsables de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la misma.

f) Identificación del órgano responsable de la seguridad, con sujeción a lo establecido en 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.

g) Identificación de los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede, con expresión, en su caso, de los teléfonos y oficinas a través de los cuales también puede accederse a los mismos.

h) Medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

i) Cualquier otra circunstancia que se considere conveniente para la correcta identificación de la sede y su fiabilidad.

3. La modificación de cualquiera de las determinaciones anteriores se aprobará y publicará conforme a los mismos requisitos establecidos en el apartado anterior.

### **Artículo 3.- Características.**

1. La sede electrónica se ajustará a los principios y normas siguientes:

a) Integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la sede electrónica.

b) Publicidad oficial. La sede electrónica tendrá accesible la Resolución por la que se crea la misma, directamente o mediante enlace a su publicación en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid»

c) Responsabilidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios ofrecidos por la Administración Municipal de Móstoles en la sede electrónica.

d) Calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios ofrecidos por la Administración Municipal de Móstoles en la sede electrónica.

e) Seguridad en la implantación y utilización de medios electrónicos para garantizar la autenticidad e integridad de la información y prestación de servicios a los ciudadanos, en cuya virtud se exigirá al menos el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa. Para el establecimiento y gestión de la sede electrónica deberán seguirse las normas establecidas en 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.

f) Disponibilidad en todo momento para todos los ciudadanos del acceso a la información y servicios prestados por la Administración Municipal. Los servicios de la sede electrónica estarán operativos las 24 horas del día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que la web o algunos de sus servicios pueden no estar operativos, deberá informarse de ello a los usuarios con la máxima antelación posible indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponibles.

g) Accesibilidad y usabilidad. Mediante cuyos atributos la sede electrónica es fácil y sencilla de utilizar y todas las personas pueden acceder, independientemente de sus capacidades técnicas o físicas.

h) Neutralidad tecnológica, en virtud de la cual la Administración Municipal garantizará la realización de las actuaciones previstas con independencia de los instrumentos tecnológicos utilizados, de manera que sean la misma evolución tecnológica y la adopción de las tecnologías dentro de la sociedad las que determinen la utilización de los medios tecnológicos que, en cada momento, sean más convenientes. En particular se garantizará que los servicios, informaciones, trámites y procedimientos incluidos en la sede electrónica sean accesibles desde los principales navegadores y sistemas operativos de código abierto.

i) Interoperatividad, en virtud de la cual la Administración Municipal garantizará la adopción de los estándares de interoperabilidad y velará, respetando los criterios de seguridad, adecuación técnica y economía de medios, para que los sistemas de información utilizados por ella sean compatibles y se reconozcan con los de los ciudadanos y los de otras Administraciones Públicas. Así mismo, la Administración Municipal promoverá el uso de software de código abierto en la administración electrónica. La interoperabilidad de la sede

electrónica se regirá por lo establecido en 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.

2. Se podrán crear una o varias sedes electrónicas derivadas de una sede electrónica. Las sedes electrónicas derivadas, o subsedes, deberán resultar accesibles desde la dirección electrónica de la sede principal, sin perjuicio de que sea posible el acceso electrónico directo.

Las sedes electrónicas derivadas deberán cumplir los mismos requisitos que las sedes electrónicas principales, salvo en lo relativo a la publicación de la Resolución por la que se crea, que se realizará a través de la sede de la que dependan.

3. En cualquier caso, la creación de la sede electrónica deberá ir acompañada de un informe técnico en el que se acredite el cumplimiento de las condiciones de confidencialidad, disponibilidad e integridad de las informaciones y comunicaciones que se realicen a través de la misma, así como de informe favorable del Comité Interdepartamental de Administración Electrónica.

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 ni actualización de esta última.

La sede establecerá los medios necesarios para que el ciudadano conozca si la información o servicio al que accede corresponde a la propia sede o a un punto de acceso que no tiene el carácter de sede o a un tercero.

#### **Artículo 4.- Condiciones de identificación y seguridad de sus comunicaciones.**

1. Las direcciones electrónicas de la Administración Municipal de Móstoles y de los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma que tengan la condición de sedes electrónicas deberán hacerlo constar de forma visible e inequívoca.



2. La sede electrónica tendrá accesible la Resolución por la que se crea la misma, directamente o mediante enlace a su publicación en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid».

3. Las condiciones de identificación de la sede electrónica y de seguridad de sus comunicaciones se regirán por lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en el Título V del Reglamento Municipal de Procedimiento Administrativo y en el título VIII del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Así mismo, a efectos de la protección de datos de carácter personal se tendrán en cuenta las siguientes Recomendaciones de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid:

a) Recomendación 2/2008, de 25 de abril, sobre publicación de datos personales en boletines y diarios oficiales en Internet, en sitios webs institucionales y en otros medios electrónicos y telemáticos (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 214, de 8 de septiembre de 2008).

b) Recomendación 3/2008, de 30 de abril, sobre tratamiento de datos de carácter personal en servicios de administración electrónica (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 217, de 11 de septiembre de 2008).

4. Los sistemas de información que soporten las sedes electrónicas deberán garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de las informaciones que manejan y se ajustarán al 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 al Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

## **Artículo 5.- Contenido y servicios de la sede electrónica.**

1. **Contenido mínimo.** La sede electrónica dispondrá del siguiente contenido mínimo:

- 1) Identificación de la sede, así como del órgano u órganos titulares y de los responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma y, en su caso, de las subsedes de ella derivadas.
- 2) 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, así como la relacionada con propiedad intelectual.
- 3) Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede.
- 4) Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.
- 5) Relación de sistemas de firma electrónica que, conforme a lo previsto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y en la normativa municipal, sean admitidos o utilizados en la sede.
- 6) Normas de creación del registro o registros electrónicos accesibles desde la sede.
- 7) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal, incluyendo un enlace con la sede electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos.
- 8) Declaraciones de conformidad y de los distintivos de seguridad de los que sea acreedor el Ayuntamiento, obtenidos respecto al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad; así como un resumen de los protocolos de seguridad del Registro electrónico y demás actuaciones y servicios que requieran la autenticación de la Administración Municipal o de los ciudadanos por medios electrónicos.
- 9) Relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que pueden presentarse en el Registro electrónico, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos. Y, en su caso, la posibilidad de presentación de solicitudes, escritos y

comunicaciones a los que se refiere el apartado 2.b) del artículo 24.2 b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

10) Relación de los demás servicios disponibles a los ciudadanos en la sede electrónica, de entre los descritos en el apartado 2 de este artículo.

En la sede electrónica figurarán diferenciados dos bloques de servicios ofrecidos al ciudadano: aquellos que requieren una acreditación de la identidad del solicitante mediante el DNI electrónico expedido por la Dirección General de la Policía o el documento de acreditación que en su caso corresponda y aquellos que no requieren acreditación de la identidad del solicitante aún cuando se exija la identificación del mismo.

11) En su caso, carta de servicios y carta de servicios electrónicos.

12) Relación de los medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar en cada supuesto en el ejercicio de su derecho a comunicarse con la Administración Municipal de Móstoles.

13) Medios disponibles para la formulación de las sugerencias y reclamaciones reguladas en los artículos 208 a 211 del Reglamento Orgánico Municipal aprobado por Acuerdo del Pleno de 31.3.05.

14) Acceso, en su caso, al estado de tramitación de los expedientes.

15) En su caso, publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica y conforme a lo previsto en el artículo 46 del Reglamento Municipal de Procedimiento Administrativo aprobado por Acuerdo del Pleno de 14 de mayo de 2009.

16) Verificación de los sellos electrónicos de los órganos que abarque la sede.

17) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.

18) Calendario de días inhábiles. A efectos del registro electrónico que esté disponible en la sede electrónica, en esta podrá consultarse el calendario actualizado de días inhábiles en el ámbito del municipio de Móstoles, cuyo calendario podrá figurar mediante enlace a la publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid del Decreto del Consejo de Gobierno por el que se fija el calendario para el año en curso de días inhábiles a efectos del cómputo de plazos administrativos en la Comunidad de Madrid.

19) Indicación en lugar visible de la fecha y hora oficial de la sede electrónica, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad. La sincronización de la fecha y la hora se realizará con el Real Instituto y Observatorio de la Armada, de conformidad con lo previsto sobre la hora legal en el Real Decreto 1308/1992, de 23 de octubre.

No será necesario recoger en las subsedes la información y los servicios a que se refieren los párrafos anteriores cuando ya figuren en la sede de la que aquéllas derivan.

**2. Ámbito general de servicios a los ciudadanos.** Se realizarán a través de sedes electrónicas todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de la Administración Municipal o de los ciudadanos por medios electrónicos y concretamente los siguientes:

- a. Las relaciones con los ciudadanos que tengan carácter jurídico administrativo.
- b. La consulta por parte de los ciudadanos de la información pública administrativa y de los datos administrativos que estén en poder de la Administración Municipal.
- c. La realización de los trámites y procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía electrónica.
- d. El tratamiento de la información obtenida por la Administración Municipal en el ejercicio de sus potestades.

**3. Incorporación a la sede electrónica de servicios a los ciudadanos.** La incorporación a la sede electrónica de actuaciones, procedimientos y servicios relacionados en el apartado anterior se irá efectuando a través del mecanismo previsto en la Disposición Adicional sexta del Reglamento Municipal de Procedimiento Administrativo aprobado por Acuerdo del Pleno de 14 de mayo de 2009.

**4. Ámbito de la información.** La Administración Municipal de Móstoles facilitará a través de la sede electrónica información sobre:

- a) Su organización y sus competencias.
- b) La guía de servicios, en la que constarán los que tenga encomendados o asumidos, con la indicación de las prestaciones concretas y la disponibilidad de cada uno de los servicios.
- c) El Catálogo de Procedimientos y el Manual Descriptivo de Procedimientos, con indicación de los requisitos esenciales y de los plazos de resolución y notificación, así como del sentido del silencio.

d) Los datos de localización, como son la dirección postal, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico de las Concejalías, Servicios, Departamentos, Juntas de Distrito y Organismos Autónomos de la Administración Municipal de Móstoles.

e) Toda la información administrativa municipal que por disposición legal o reglamentaria deba hacer pública, debiendo especificar en todos los casos el órgano administrativo autor del acto o disposición publicados. A modo de ejemplo, la Administración Municipal hará pública la siguiente información, en los términos previstos en la normativa aplicable:

- Los acuerdos de los órganos de gobierno, según lo establecido en el Reglamento Orgánico Municipal aprobado por Acuerdo del Pleno de 31.3.05.
- Las Ordenanzas y demás normativa municipal.
- El Presupuesto municipal.
- Los instrumentos de planeamiento urbanístico.
- Los anuncios de información pública.
- Los procedimientos de contratación administrativa.
- Los procedimientos de concesión de subvenciones.
- Los procedimientos de selección de personal.
- Los impresos y formularios de los trámites y procedimientos municipales.

Conforme a lo establecido en el artículo 46 del Reglamento Municipal de Procedimiento Administrativo aprobado por Acuerdo del Pleno de 14 de mayo de 2009 la publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en el Tablón de Edictos municipal, podrá ser sustituida o complementada por su publicación en la sede electrónica.

f) Podrá difundirse también cualquier otra información relativa a asuntos o cuestiones de interés general para los ciudadanos, incluida la que pueda contribuir a una mejor calidad de vida de los mismos y tenga una especial incidencia social, por ejemplo en los ámbitos de sanidad, salud, cultura, educación, servicios sociales, medio ambiente, transportes, comercio, deportes y tiempo libre.

**5. Incorporación de información a la sede electrónica.** La incorporación de contenidos a la información administrativa accesible en la sede electrónica se realizará conforme a lo establecido en este Capítulo y en el Reglamento Municipal de Procedimiento Administrativo, debiendo darse en todo caso prioridad a la publicación de la información administrativa exigida por ley o por resolución judicial.

En la información facilitada se harán constar el órgano administrativo proveedor de la información y las fechas de actualización.

Así mismo, se respetarán las disposiciones sobre protección de datos de carácter personal previstas en el apartado 3 del artículo 4.

## **Artículo 6.- Modelo de resolución de creación de sede electrónica.**

La Resolución de creación de una sede electrónica se ajustará al modelo siguiente:

### *"RESOLUCIÓN DE CREACIÓN DE SEDE ELECTRÓNICA*

*Vista la Ordenanza reguladora de la creación de sede y registro electrónico en la Administración Municipal de Móstoles.*

Visto el informe técnico en el que se acredita el cumplimiento de las condiciones de confidencialidad, disponibilidad e integridad de las informaciones y comunicaciones que se realizarán a través de la sede electrónica prevista en esta Resolución, así como el informe favorable del Comité Interdepartamental de Administración Electrónica.

Por la presente, y en uso de las facultades conferidas en la referida Ordenanza

RESUELVO:

1º.- La creación de la sede electrónica del 1....., con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 10 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y en las citada Ordenanza Municipal.

2º.- El ámbito, responsables, canales de acceso, servicios disponibles y régimen de esta sede electrónica es el siguiente:

a) Ámbito de aplicación de la sede. El ámbito de la presente Resolución se extiende<sup>2</sup>  
.....

b) Identificación de la dirección electrónica de referencia de la sede. La dirección electrónica de referencia de la sede será <https://....es>.

c) Identificación del titular :.....<sup>3</sup>.

d) Identificación del órgano u órganos responsables de la información puesta a disposición de los ciudadanos en la misma:

Serán responsables de la información puesta a disposición de los ciudadanos en la sede electrónica, los titulares de los centros directivos, directores de servicio o personal encargado de la gestión de cada información. La responsabilidad se corresponderá con las competencias que dicho personal tenga atribuidas por la normativa vigente

---

<sup>1</sup> Ayuntamiento de Móstoles; o, en su caso: Organismo Autónomo .....

<sup>2</sup> Al Ayuntamiento de Móstoles. O, en su caso, al Organismo Autónomo ....., teniendo el carácter de subsede.

<sup>3</sup> El Ayuntamiento de Móstoles o el Organismo Autónomo correspondiente

e) Identificación del órgano u órganos responsables de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la misma:

*Serán responsables de la gestión, contenidos y servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la sede electrónica, los titulares de los centros directivos, directores de servicio o personal encargado de la gestión de cada servicio. La responsabilidad se corresponderá con las competencias que dicho personal tenga atribuidas por la normativa vigente*

*La gestión de los contenidos comunes de la sede y la coordinación con los Organismos incorporados a la sede corresponderá a la Concejalía de ....., que la ejercerá a través de la Unidad de .....*

f) Identificación del órgano responsable de la seguridad, con sujeción a lo establecido en 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:

*La gestión tecnológica de la sede será competencia y responsabilidad de.....*

g) Identificación de los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede, con expresión, en su caso, de los teléfonos y oficinas a través de los cuales también puede accederse a los mismos.

*Serán canales de acceso a los servicios disponibles en la sede:*

*1.º Para el acceso electrónico, Internet, con las características definidas en la presente Resolución.*

*2.º Para la atención presencial, las oficinas del Ayuntamiento de Móstoles, tanto de carácter central como desconcentradas, conforme a las competencias definidas en el Reglamento Orgánico Municipal aprobado por el Pleno en sesión de 31 de marzo de 2005 y en el Reglamento Municipal de Procedimiento Administrativo aprobado por Acuerdo del Pleno de 14 de mayo de 2009, sin perjuicio del acceso a través de los*



*registros regulados en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*

*3.º Para la atención telefónica, los servicios de información en el teléfono que se indique en cada momento en la sede electrónica.*

*h) Medios disponibles para la formulación de sugerencias y reclamaciones.*

*-Presentación presencialmente por escrito en el Libro de Reclamaciones y Sugerencias existente en todas las Oficinas de Información y Atención Ciudadana.*

*-Presentación presencial sin sujeción a impreso alguno en cualquiera de las Oficinas de Información y Atención Ciudadana o en las oficinas y registros a que se refiere 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; o remitidas por correo dirigidas a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Móstoles.*

*-Presentación electrónica a través del Registro electrónico operativo en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Móstoles.*

*El objeto, ámbito de aplicación y procedimiento de tramitación es el previsto en los artículos 208 a 211 del Reglamento Orgánico Municipal aprobado por Acuerdo del Pleno de 31.3.05.*

*No se considerarán medios para la formulación de quejas y sugerencias los servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede, sin perjuicio de su obligación, cuando existan, de atender los problemas que susciten los ciudadanos.*

i) . Servicios a los ciudadanos disponibles en la sede. Se realizarán a través de esta sede todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de los ciudadanos o del titular de la sede en sus relaciones con éstos por medios electrónicos, así como aquellos otros respecto a los que se decida su inclusión en la sede por razones de eficacia y calidad en la prestación de servicios a los ciudadanos; todo ello en los términos de lo establecido en el artículo 5 de esta Ordenanza.

**3º.-** La sede electrónica creada comenzará a operar en el plazo máximo de tres meses desde la publicación de esta Resolución en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid y en las condiciones previstas en 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 en 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 ”.

## **CAPÍTULO III.-NORMAS REGULADORAS DE LA CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO ELECTRÓNICO**

### **Artículo 7.- Creación y objeto del Registro electrónico.**

1. Se crea el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Móstoles para la recepción y remisión de los escritos, solicitudes y comunicaciones que se remitan y expidan por vía electrónica en el ámbito de los procedimientos y actuaciones a que se refiere el artículo 9 de esta Ordenanza, que se presenten debidamente cumplimentados en los formularios normalizados de las correspondientes aplicaciones gestoras de los trámites o procedimientos.

2. Dicho registro electrónico se integrará a todos los efectos en el Registro General del Ayuntamiento y tendrá carácter voluntario para los ciudadanos, salvo 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 referido.
3. El registro electrónico realizará, en el ámbito señalado en el apartado 1, las siguientes funciones: a) La recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los trámites y procedimientos que correspondan y de los documentos adjuntos, así como la emisión de los recibos necesarios para confirmar la recepción en los términos previstos en el artículo 25 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. b) La remisión electrónica de escritos, solicitudes y comunicaciones a las personas, órganos o unidades destinatarias en los términos del artículo 24.2.b) de la citada Ley 11/2007, de 22 de junio. c) La anotación de los correspondientes asientos de entrada y salida. d) Funciones de constancia y certificación en los supuestos de litigios, discrepancias o dudas acerca de la recepción o remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.
4. En ningún caso tendrán la condición de Registro electrónico los posibles buzones de correo electrónico corporativo asignado a las Concejalías o a las distintas unidades y órganos. Tampoco tendrán la consideración de Registro electrónico los dispositivos de recepción de fax, salvo aquellos supuestos expresamente previstos en el ordenamiento jurídico.

## **Artículo 8.- Acceso al Registro electrónico.**

1. El acceso al Registro electrónico se efectuará a través de la sede electrónica creada conforme a lo establecido en esta Ordenanza, es decir a través de la dirección electrónica [www.ayto-mostoles.es](http://www.ayto-mostoles.es) y podrá realizarse las 24 horas del día, todos los días del año.
2. La recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones podrá interrumpirse por el tiempo imprescindible sólo cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u

operativo. La interrupción deberá anunciarse a los potenciales usuarios del registro electrónico con la antelación que, en cada caso, resulte posible.

En supuestos de interrupción no planificada en el funcionamiento del registro electrónico, y siempre que sea posible, se dispondrán las medidas para que el usuario resulte informado de esta circunstancia así como de los efectos de la suspensión, con indicación expresa, en su caso, de la prórroga de los plazos de inminente vencimiento. Alternativamente, podrá establecerse un redireccionamiento que permita utilizar un registro electrónico en sustitución de aquél en el que se haya producido la interrupción.

## **Artículo 9.-Documentos y trámites admisibles a través del Registro.**

1. En la sede electrónica de acceso al registro electrónico figurará:

a) la relación actualizada de los documentos electrónicos normalizados (solicitudes, escritos y comunicaciones) cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos, que pueden presentarse en el mismo.

b) en su caso, la posibilidad de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones distintos de los mencionados en el párrafo anterior dirigido a cualquier órgano o entidad del ámbito de la administración municipal.

2. Conforme a lo establecido en la Disposición Adicional sexta del Reglamento Municipal de Procedimiento Administrativo aprobado por Acuerdo del Pleno de 14 de mayo de 2009 corresponderá a la Junta de Gobierno Local u órgano en quien delegue la incorporación de trámites y procedimientos administrativos a la tramitación electrónica.

3. Los formatos y medios de presentación de documentación complementaria a una comunicación, escrito o solicitud previamente presentada en el Registro electrónico deberán ajustarse a lo establecido en la sede electrónica.

## **Artículo 10.- Funcionamiento y condiciones generales para la presentación electrónica de escritos, solicitudes y comunicaciones.**

1. Horario de funcionamiento.- El Registro electrónico estará en funcionamiento permanente, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 8.
2. Exigencia de la presentación a través del Registro electrónico.- La presentación a través del Registro electrónico tiene carácter voluntario para los ciudadanos, siendo alternativa a la utilización de los lugares señalados en 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. No obstante, el Ayuntamiento de Móstoles podrá exigir la presentación de escritos o documentos a través del Registro electrónico en los supuestos de utilización obligatoria establecidos por ley o, previo Acuerdo de la Junta de Gobierno Local, por las normas de creación de futuros procedimientos telemáticos en que se regule la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones a través del registro referido.
3. Solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos que pueden presentarse-. En la sede electrónica de acceso al registro electrónico figurará: a) la relación actualizada de los documentos electrónicos normalizados (solicitudes, escritos y comunicaciones) cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos, que pueden presentarse en el mismo. b) en su caso, la posibilidad de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones distintos de los mencionados en el párrafo anterior dirigido a cualquier órgano o entidad del ámbito de la administración municipal. Podrán aportarse documentos que acompañen a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen en virtud de lo establecido en 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 en 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; el Registro electrónico generará recibos acreditativos de la entrega de estos documentos que garanticen la integridad y el no repudio de los documentos aportados.

4. Sujeción a los modelos aprobados.- El registro electrónico no podrá admitir la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones que no sigan los modelos aprobados o no cumplan con todos los mecanismos de identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos que estuviesen fijados.
5. Requisitos para la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones.-
  - a) Los interesados en acceder al Registro electrónico del Ayuntamiento de Móstoles deberán hacerlo a través de la dirección electrónica [www.ayto-mostoles.es](http://www.ayto-mostoles.es). En dicha dirección se encontrará una relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que pueden presentarse en el Registro electrónico.
  - b) A los efectos del cómputo de plazos, la recepción en un día inhábil se entenderá efectuada el primer día hábil siguiente, considerándose como fecha y hora de entrada las cero horas y un segundo del mismo. El calendario de días inhábiles a efectos de este Registro electrónico será el que se determine en el Decreto del Consejo de Gobierno por el que se fija el calendario para el año en curso de días inhábiles a efectos del cómputo de plazos administrativos en la Comunidad de Madrid. La hora oficial del Registro será la hora oficial peninsular.
  - c) Cualquier solicitud, escrito y comunicación que el interesado presente ante el Registro electrónico del Ayuntamiento de Móstoles no relacionado con los procedimientos y actuaciones a que se refiere el párrafo a), no producirá ningún efecto, y se tendrá por no presentada, comunicándose al interesado tal circunstancia, indicándole los registros y lugares que para su presentación habilita el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.
  - d) En caso de presentación de documentos electrónicos que contengan código malicioso, se considerará sin más que los mismos no han sido presentados, suspendiéndose de inmediato cualquier operación que requiera su proceso o utilización.
6. Identificación y de acreditación de la voluntad del ciudadano.- Las solicitudes electrónicas deberán contener la firma electrónica reconocida del interesado o cualquier

otro mecanismo de identificación y de acreditación de la voluntad del ciudadano que figuren en la sede electrónica, de conformidad con lo previsto en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

7. Protección de datos.- La utilización de técnicas electrónicas estará sujeta a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, en la Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid, y en sus reglamentos de desarrollo y normativa complementaria.
8. Validación y seguimiento del documento presentado.- El Registro electrónico emitirá automáticamente por el mismo medio un mensaje de confirmación de la solicitud o escrito y un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro. La unidad responsable del Registro revisará, gestionará y / o trasladará a la unidad administrativa, organismo o entidad correspondiente, de manera inmediata, todos los documentos electrónicos que reciba.
9. Desde el apartado Estado de mi solicitud los interesados pueden comprobar las operaciones que realizaron con el servicio de Registro electrónico a partir de su NIF y del número de registro o el número de solicitud que figura en el documento justificante emitido por el Registro electrónico. Si la información suministrada por el interesado coincide con los datos registrales, se presentará en pantalla una copia del documento justificante anteriormente mencionado y, en su caso, la información del estado actual de su solicitud.

## **Artículo 11.- Unidad responsable de su gestión y seguridad.**

1. Corresponderá a la unidad administrativa de Registro General la responsabilidad de la gestión del Registro electrónico.

2. El departamento de Nuevas Tecnologías será responsable de la seguridad del Registro electrónico del Ayuntamiento de Móstoles.

## **Artículo 12.- Hora oficial.**

La hora oficial del Registro será la hora oficial peninsular. La sincronización de la fecha y la hora en la sede electrónica se realizará con el Real Instituto y Observatorio de la Armada, de conformidad con lo previsto sobre la hora legal en el Real Decreto 1308/1992, de 23 de octubre.

## **Artículo 13. Días inhábiles a efectos del cómputo de plazos.**

El calendario de días inhábiles a efectos de este Registro electrónico será el que se determine en el Decreto del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid por el que se fija el calendario para el año en curso de días inhábiles a efectos del cómputo de plazos administrativos en la Comunidad de Madrid.

## **Disposiciones finales.**

### **Primera.-Derecho supletorio.**

1. Además de la directa aplicación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y del Reglamento Municipal de Procedimiento Administrativo aprobado por Acuerdo del Pleno de 14 de mayo de 2009 (B.O.C.M. de 4.08.09), regirán con carácter supletorio las disposiciones contenidas en los siguientes Títulos del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla



parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (B.O.E. de 18.11.09):

-Título I. Disposiciones generales.

-Título III. Identificación y autenticación.

-Título V. Comunicaciones y notificaciones.

-Título VI. Documentos electrónicos y sus copias.

2. Para la aplicación supletoria del citado Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

a) Las referencias a la Administración General del Estado deben entenderse hechas a la Administración Municipal de Móstoles.

b) Las referencias a Ministerio o Departamento ministerial, en general, deben entenderse hechas al Ayuntamiento y las referencias al Ministerio de la Presidencia o al Secretario de Estado para la Función Pública deben entenderse a la Concejalía de Presidencia.

c) Las referencias al Consejo Superior de Administración Electrónica, deben entenderse hechas al Comité Interdepartamental de Administración Electrónica.

d) Cuando en el citado Real Decreto se dispone que determinados actos deben aprobarse por Orden Ministerial, o en el caso de que no se determine el órgano, se entenderá que corresponde la aprobación a la Junta de Gobierno Local; y las publicaciones en el Boletín Oficial del Estado se sustituirán por el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

## **Segunda.-Habilitación para el desarrollo de esta Ordenanza.**

Sin perjuicio de las competencias atribuidas a la Alcaldía, la Junta de Gobierno Local podrá adoptar Acuerdos de desarrollo, interpretación y aclaración de las normas contenidas en este Reglamento.

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

1. 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 de Régimen Local, la publicación y entrada en vigor de esta Ordenanza se producirá de la siguiente forma:

El acuerdo de aprobación definitiva de la misma se comunicará a la Administración General del Estado y a la Comunidad de Madrid.

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.

La Ordenanza entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el mencionado Boletín Oficial.

2. El acuerdo de aprobación definitiva y la Ordenanza se publicarán además en la página web municipal.