



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

ORDENANZA REGULADORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA.

Aprobada inicialmente según el Acuerdo del Pleno de fecha 17 de septiembre de 2010 (3/CP).

Aprobación definitiva publicada en el Boletín Oficial de Navarra nº 153, de 17 de diciembre de 2010.



ORDENANZA REGULADORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA.

Índice

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

CAPÍTULO PRIMERO.- DISPOSICIONES GENERALES.

- Artículo 1. Objeto.**
- Artículo 2. Régimen jurídico.**
- Artículo 3. Ámbito de aplicación.**
- Artículo 4. Principios generales.**

CAPÍTULO SEGUNDO.- DERECHOS Y DEBERES.

- Artículo 5. Derechos de la ciudadanía en el marco de la Administración Electrónica.**
- Artículo 6. Deberes de la ciudadanía en el marco de la Administración Electrónica.**

CAPÍTULO TERCERO.- LA SEDE ELECTRÓNICA Y EL TABLÓN DE EDICTOS ELECTRÓNICO.

- Artículo 7. La sede electrónica.**
- Artículo 8. El Tablón de edictos electrónico.**

CAPÍTULO CUARTO. IDENTIFICACIÓN, ACREDITACIÓN DE LA VOLUNTAD Y AUTENTICACIÓN DE LA CIUDADANÍA.

- Artículo 9. Instrumentos de identificación, acreditación de la voluntad y autenticación de los documentos presentados por la ciudadanía.**

CAPÍTULO QUINTO. IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y AUTENTICACIÓN DEL EJERCICIO DE SUS COMPETENCIAS.

- Artículo 10. Identificación de la sede electrónica.**



- Artículo 11. Sistema de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.**
- Artículo 12. Firma electrónica del personal al servicio de la Administración Municipal del Ayuntamiento de Pamplona.**
- Artículo 13. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.**
- Artículo 14. Interoperabilidad de la identificación y autenticación por medio de certificados electrónicos.**
- Artículo 15. Identificación y autenticación de la ciudadanía por funcionariado público.**

CAPÍTULO SEXTO. LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.

- Artículo 16. Información administrativa.**
- Artículo 17. Calidad y seguridad en la Web y sede electrónica.**
- Artículo 18. Publicación oficial.**

CAPÍTULO SÉPTIMO. EL REGISTRO ELECTRÓNICO

- Artículo 19. Creación del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona.**
- Artículo 20. Configuración del Registro Electrónico.**
- Artículo 21. Funciones.**
- Artículo 22. Autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación del contenido de los asientos electrónicos.**
- Artículo 23. Libertad de presentación, condiciones y efectos jurídicos de la misma.**
- Artículo 24. Acceso de los ciudadanos al Registro Electrónico.**
- Artículo 25. Escritos y documentos susceptibles de registro de entrada.**
- Artículo 26. Funcionamiento.**
- Artículo 27. Cómputo de plazos.**
- Artículo 28. Salidas de documentos del Registro electrónico del Ayuntamiento de Pamplona.**

CAPÍTULO OCTAVO. DOCUMENTOS, COPIAS, ARCHIVOS Y EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS.

- Artículo 29. Documentos administrativos electrónicos.**
- Artículo 30. Copias electrónicas.**
- Artículo 31. Almacenamiento, archivo, recuperación y conservación electrónica de documentos.**
- Artículo 32. Expedientes electrónicos.**

CAPÍTULO NOVENO. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO.

- Artículo 33. Comunicaciones electrónicas.**



- Artículo 34. Iniciación a instancia de parte.**
- Artículo 35. Iniciación de oficio.**
- Artículo 36. Actuación mediante representación.**
- Artículo 37. Instrucción por vía electrónica de los procedimientos.**
- Artículo 38. Actos de trámite e informes.**
- Artículo 39. Audiencia en el procedimiento.**
- Artículo 40. Acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación.**
- Artículo 41. Desistimiento y renuncia.**
- Artículo 42. Terminación.**
- Artículo 43. Actuación administrativa automatizada.**
- Artículo 44. Informaciones y avisos.**
- Artículo 45. Certificados administrativos por medios electrónicos.**
- Artículo 46. Transmisiones de datos.**
- Artículo 47. Práctica de la notificación por medios electrónicos.**

CAPÍTULO DÉCIMO. FACTURAS E INGRESOS DE LOS INTERESADOS.

- Artículo 48. Facturas.**
- Artículo 49. Ingresos de los interesados en la Hacienda Local.**

CAPÍTULO UNDÉCIMO. INCORPORACIÓN DE TRÁMITES, SERVICIOS Y GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.

- Artículo 50. Mecanismo de incorporación de nuevos trámites, servicios y gestión de procedimientos por vía electrónica.**
- Artículo 51. Proyecto de incorporación.**
- Artículo 52. Aprobación del proyecto de incorporación.**
- Artículo 53. Catálogo de trámites, servicios y gestión de procedimientos electrónicos del Ayuntamiento de Pamplona.**

DISPOSICIONES ADICIONALES.

- Primera. Desarrollo y ejecución de la Ordenanza.**
- Segunda. Uso de las lenguas oficiales de la Comunidad Foral de Navarra y de otras lenguas.**
- Tercera. Actividades de servicio y ventanilla única.**
- Cuarta. Convocatorias de ingreso.**
- Quinta. Red de comunicaciones de las Administraciones públicas.**

DISPOSICIONES TRANSITORIAS.



- Primera. Actualización y control de las informaciones y servicios electrónicos, y confección de los proyectos de incorporación.**
- Segunda. Incorporación de trámites, servicios y gestión de procedimientos actuales.**
- Tercera. Procedimientos en curso.**
- Cuarta. Notificación electrónica.**
- Quinta. Registro Electrónico.**
- Sexta. Adecuación de sistemas a los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad.**

DISPOSICIONES FINALES

- Primera. Adaptación de la Administración Municipal del Ayuntamiento de Pamplona para el ejercicio de derechos.**
- Segunda. Adaptación de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Pamplona.**
- Tercera. Difusión de la Ordenanza y Formación de los empleados municipales.**
- Cuarta. Regulación de nuevos procedimientos y trámites.**
- Quinta. Normativa supletoria.**
- Sexta. Entrada en vigor.**

ANEXO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

-I-

A partir del último cuarto del siglo XX, la permanente evolución de las tecnologías del procesamiento de la información y de las comunicaciones electrónicas, ha supuesto un cambio significativo en la forma y contenido de las relaciones humanas, dando lugar al nacimiento de un nuevo período histórico que algunas voces no han dudado en denominar “Era de la Información”.

Las Administraciones públicas, regidas por los principios de eficacia y eficiencia, deben ponerse en primera línea de la sociedad ante los cambios introducidos por las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), debiendo ser ejemplo de modernidad y permanente adaptación, a fin de generar en la ciudadanía confianza en el uso cotidiano de las comunicaciones electrónicas.

El grado de desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones permiten en la actualidad una evolución del concepto tradicional de Administración Pública, hasta el punto de hacer posible acercar la Administración al ciudadano, sin necesidad de que éste deba desplazarse



físicamente a aquélla, siendo posible su acceso las 24 horas del día durante todos los días del año, lográndose de este modo, un mejor servicio y atención a la ciudadanía.

-II-

La ley 30/1992, de 26 de noviembre, fue la que inicialmente abrió la posibilidad a la ciudadanía de relacionarse telemáticamente con la Administración y la que ofreció, en primer lugar, un marco jurídico general de referencia para la incorporación sistemática de las TIC a las funciones administrativas, en sus artículos 38, 45, 46 y 59.

Por su parte, el artículo 70 bis apartado 3 de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local, estableció el deber de las entidades locales y, especialmente, los municipios, de 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.

Pero, sin lugar a dudas, ha sido decisivamente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (LAE), la que ha marcado un hito trascendental en la construcción de la Administración pública de la sociedad de la información.

La LAE consagra el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y establece la obligación de las Administraciones Públicas (incluidas las Entidades que integran la Administración Local, por mención expresa de su artículo 2.1.a), de utilizar las tecnologías de la información, de acuerdo con las previsiones de dicha Ley, garantizando el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ámbito de su competencias.

-III-

El Ayuntamiento de Pamplona ha venido apostando decididamente, desde hace varias décadas, por el uso progresivo de las tecnologías de la información y de las comunicaciones. Ejemplo de ello fue la creación, en su día, de la página Web del Ayuntamiento de Pamplona a través de la cual se ha venido ofreciendo información a la ciudadanía y se ha posibilitado la realización de diferentes trámites y gestiones ante esta Administración. La telefonía, a través del 010, también permite a los ciudadanos relacionarse con esta Administración y efectuar determinados trámites y gestiones. El uso del correo electrónico, el fax, la telefonía fija y móvil, o el envío de mensajes SMS, también son algo cotidiano en la relación entre esta Administración municipal y la ciudadanía.

-IV-



Como evolución lógica de lo dispuesto en el expositivo anterior, la presente Ordenanza nace con el objetivo de regular un tipo de Administración novedosa, acorde con el grado de desarrollo tecnológico de esta Administración municipal y de la propia sociedad en general: la Administración electrónica de la Administración municipal de Pamplona.

Esta Ordenanza tiene como objetivo facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos; facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso; generar confianza en la ciudadanía en el uso de los medios electrónicos, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la intimidad y la protección de datos de carácter personal, mediante el uso de sistemas que garanticen la seguridad de los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos; promover la proximidad con el ciudadano y la transparencia administrativa; contribuir a la mejora del funcionamiento interno de la Administración municipal del Ayuntamiento de Pamplona, incrementando la eficacia, la eficiencia y la simplificación de los procedimientos administrativos de la misma mediante el uso de las tecnologías de la información; dotar de mayor transparencia a la actuación administrativa, y contribuir al desarrollo de la sociedad de la información entre las Administraciones Públicas y la sociedad en general.

CAPÍTULO PRIMERO.- DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto.

1. La presente Ordenanza viene a regular la utilización de los medios electrónicos en el ámbito de la Administración Municipal del Ayuntamiento de Pamplona. En consecuencia, tiene por objeto regular las condiciones y los efectos jurídicos de la utilización de dichos medios en la actividad administrativa, en las relaciones entre la Administración Municipal del Ayuntamiento de Pamplona y las demás Administraciones Públicas, así como en las relaciones de la ciudadanía con esta Administración Municipal, con la finalidad de garantizar sus derechos. Igualmente regula las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos.

Medio electrónico, a efectos de la presente Ordenanza, es aquel mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.

2. La Administración Municipal del Ayuntamiento de Pamplona utilizará los medios electrónicos asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestione en el ejercicio de sus competencias.

Artículo 2. Régimen jurídico.

La presente Ordenanza se dicta al amparo de la potestades reglamentaria y de autoorganización municipal reconocida en los artículos 4 y 29 de la LFALNA, y 4 de la LRBRL. A su vez, representa un desarrollo reglamentario de lo dispuesto en los artículos 45.1 de la LRJPA, 70 bis 3 de la LRBRL y, especialmente, de la Disposición Final Tercera de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (LAE).

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

1. Esta Ordenanza será de aplicación a la Administración Municipal del Ayuntamiento de Pamplona entendiéndose como tal, a efectos de la presente Ordenanza:

- a. Los órganos administrativos que integran el Ayuntamiento de Pamplona.
- b. Las entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Pamplona.

2. Dicha Ordenanza será asimismo aplicable a la ciudadanía, entendiéndose como tal a las personas físicas y jurídicas, e incluso a aquellos entes sin personalidad jurídica que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse por medios electrónicos con la Administración Municipal del Ayuntamiento de Pamplona.

3. El Ayuntamiento de Pamplona promoverá que el uso de medios electrónicos sea adoptado por el resto de los organismos y entidades en que esté representado o pueda estarlo en el futuro.

4. Igualmente, esta Ordenanza define los principios que deben informar las relaciones que la Administración Municipal del Ayuntamiento de Pamplona establezca con otras Administraciones a través de medios electrónicos.

5. La presente Ordenanza no será de aplicación a las actividades que la Administración Municipal de este Ayuntamiento desarrolle en régimen de derecho privado, si bien se promoverá el uso de medios electrónicos en dicho tipo de actividades.

Artículo 4. Principios generales.

La actuación de la Administración Municipal del Ayuntamiento de Pamplona en general, y en especial la referida al impulso de la Administración Electrónica, estará informada por los siguientes principios generales:

- a. Principio de servicio a la ciudadanía.



La Administración Municipal del Ayuntamiento de Pamplona 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, a través de un sistema de varios canales que contará, al menos, con los siguientes medios a su disposición:

a.1 Las oficinas de atención presencial e información a la ciudadanía, pondrán a su disposición, de forma libre y gratuita, los medios e instrumentos precisos para el ejercicio de los derechos reconocidos en la presente ordenanza. A tal efecto, contarán con la asistencia y orientación sobre su utilización por el personal de las oficinas donde se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.

a.2 La sede electrónica, disponible inicialmente a través de Internet. En particular existirá un punto de acceso general que contendrá la relación de servicios a disposición de la ciudadanía.

a.3 El servicio de atención telefónica 010 que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, facilitarán a la ciudadanía el acceso a las informaciones y servicios que presta la Administración Municipal de Pamplona.

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 de datos y en las demás normas relativas a la protección de la confidencialidad de los datos de la ciudadanía, y relativas al derecho al honor, y a la intimidad personal y familiar.

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.

La disponibilidad de tales datos se limitará estrictamente a aquellos que sean requeridos a la ciudadanía por las restantes Administraciones para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia, de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos. El acceso a dichos datos estará condicionado, en el caso de datos de carácter personal, a que se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos o documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.

l. Principio de proporcionalidad.

Sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones. Igualmente sólo se requerirá a la ciudadanía la aportación de aquellos datos que sean estrictamente necesarios a la finalidad para la que sean solicitados.

m. Principio de legalidad.

La ciudadanía conservará la integridad de las garantías jurídicas, ante la Administración Municipal, establecidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

CAPÍTULO SEGUNDO.- DERECHOS Y DEBERES.

Artículo 5. Derechos de la ciudadanía en el marco de la Administración Electrónica.

1. En el marco del acceso y la utilización de la Administración Electrónica Municipal, los ciudadanos tienen los siguientes derechos:

a. A relacionarse con la Administración Municipal utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/ 1992, de 26 de noviembre de LRJ-PAC, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimientos, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones, y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

b. A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con la Administración Municipal y, correlativamente, a exigir de la Administración Municipal que se dirija a ellos a través del medio elegido.



A efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, se incluirá en la sede electrónica información actualizada acerca de los canales disponibles en cada momento, a través de los cuales la ciudadanía podrá relacionarse por medios electrónicos con la Administración Municipal.

c. A no presentar datos y documentos que se encuentren en poder de la Administración Municipal o del resto de las Administraciones Públicas con las que la Administración Municipal haya firmado un convenio de intercambio de información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.

No obstante lo anterior, los interesados podrán en cualquier momento aportar los datos o documentos necesarios por sí mismos, así como revocar su consentimiento para el acceso a los datos de carácter personal.

Si el órgano administrativo encargado de la tramitación del procedimiento, posee los datos o documentos necesarios o tiene acceso electrónico a los mismos, los incorporará al procedimiento administrativo correspondiente sin más trámite.

En caso de imposibilidad de recabar los datos o documentos necesarios por el órgano administrativo encargado de la tramitación del procedimiento, se comunicará dicha circunstancia al interesado, con indicación del motivo o causa, para que los aporte en el plazo y con los efectos previstos en la normativa reguladora del procedimiento correspondiente.

d. A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.

e. A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte del procedimiento en los que tenga la condición de interesado.

f. A la conservación en formato electrónico por la Administración Municipal de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

g. A que la Administración Municipal ponga a su disposición contenidos electrónicos de calidad, accesibles, transparentes y comprensibles.

h. A la privacidad y seguridad de sus comunicaciones con la Administración Municipal y a la confidencialidad y protección de sus datos personales que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones.

i. A utilizar, en todo caso, los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con la Administración Municipal.



- j. A utilizar otros sistemas de identificación y de firma electrónica admitidos por esta Ordenanza o sus disposiciones de desarrollo.

Artículo 6. Deberes de la ciudadanía en el marco de la Administración Electrónica.

1. En el marco de la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa y en sus relaciones con la Administración Municipal, y para garantizar el buen funcionamiento y gestión de la información, las comunicaciones, los procesos y las aplicaciones de la Administración Electrónica, la actuación de los ciudadanos debe estar presidida por los siguientes deberes:

- a. Utilizar los medios, servicios y procedimientos de la Administración Electrónica de acuerdo con el principio de buena fe.
- b. Facilitar a la Administración Municipal, en el ámbito de la Administración Electrónica, información veraz, completa y precisa, adecuada a los fines para los que se solicita.
- c. Identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración Municipal, cuando ésta así lo requiera.

CAPÍTULO TERCERO.- LA SEDE ELECTRÓNICA Y EL TABLÓN DE EDICTOS ELECTRÓNICO.

Artículo 7. La sede electrónica.

1. Mediante la presente Ordenanza, se crea oficialmente la sede electrónica del Ayuntamiento de Pamplona.

La creación de la sede electrónica, deberá ir precedida de un informe 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. Igualmente acreditará que la Red del Ayuntamiento de Pamplona se halla efectivamente conectada a la Red SARA, a los efectos de lo dispuesto en la Disposición Adicional Quinta.

El acceso a la sede electrónica, estará disponible para la ciudadanía mediante un enlace específico en el portal Web del Ayuntamiento de Pamplona (<http://www.pamplona.es>) y se corresponderá con la siguiente dirección electrónica: <https://sedeelectronica.pamplona.es>

2. La sede electrónica del Ayuntamiento de Pamplona, es una oficina virtual compuesta por una serie de páginas Web alojadas en uno o varios servidores, a los que se accede mediante la dirección electrónica indicada en el punto anterior, a través de la cual y mediante la utilización de una red de telecomunicaciones, la ciudadanía puede consultar la información, utilizar los servicios que allí se ofrecen y entablar relaciones jurídicas válidas con el Ayuntamiento de Pamplona.



3. El Ayuntamiento de Pamplona garantizará y se hará responsable de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de su sede electrónica, e informará a través de la misma acerca de los canales disponibles en cada momento a través de los cuales la ciudadanía podrá relacionarse por medios electrónicos con el Ayuntamiento de Pamplona.

A tal efecto, los sistemas de información que soporte la sede electrónica, deberán garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de las informaciones que manejen.

La sede electrónica del Ayuntamiento de Pamplona dispondrá de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras, siempre que ello fuera necesario.

4. El Ayuntamiento de Pamplona se sujeta, en la creación de su sede electrónica, a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

Se garantizará la identificación del titular de la sede, mediante un certificado digital donde conste que el Ayuntamiento de Pamplona es el titular de la misma.

5. La sede electrónica dispondrá del siguiente contenido inicial:

- a) Identificación de la sede, así como de los órganos responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma.
- b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles.
- c) Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.
- d) Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la sede.
- e) Servicio de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede.
- f) 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.

6. La sede electrónica dispondrá de los siguientes servicios a disposición de los ciudadanos:

- a) Relación de los servicios disponibles en la sede electrónica, carta de servicios y carta de servicios electrónicos.



- b) Relación de los medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar, en cada supuesto, en el ejercicio de su derecho a comunicarse con ella.
- c) Buzón para la formulación de sugerencias y quejas.
- d) Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente.
- e) Publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban publicarse en el Tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter complementario o sustitutivo de la publicación electrónica.
- f) Sellos electrónicos de los órganos públicos que abarquen la sede, a los efectos de posibilitar a la ciudadanía su verificación.
- g) 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.
- h) Indicación de la fecha y hora oficial de la sede electrónica.
- i) Normativa municipal, incluidas las ordenanzas fiscales.
- j) Estructura orgánica del Ayuntamiento de Pamplona.
- k) Inventario de los procedimientos administrativos, con indicación de los que estén disponibles en formato electrónico.
- l) Pagos on-line.
- m) Otras informaciones que se consideren de interés general o sean exigidas legal o reglamentariamente.

7. Además, la ciudadanía podrá acceder, previa acreditación de su identidad, a los siguientes servicios:

- a) Registro general electrónico.
- b) Mi Carpeta Ciudadana.

8. Mi Carpeta Ciudadana:

8.1. “Mi Carpeta Ciudadana” es un medio virtual de comunicación personal con el Ayuntamiento de Pamplona. El acceso a “Mi Carpeta Ciudadana” se efectuará autenticando la personalidad del usuario, conforme a lo dispuesto en el artículo 9 de esta Ordenanza.



8.2. A través de “Mi Carpeta Ciudadana”, las personas físicas o jurídicas y entes sin personalidad jurídica, podrán utilizar sistemas y procesos telemáticos como medio de comunicación para, entre otros servicios:

- a) Acceder a la información particular de esa persona o entidad, registrada en las bases de datos del Ayuntamiento de Pamplona.
- b) Acceder de forma personalizada a información de carácter general del Ayuntamiento de Pamplona a la que se haya suscrito previamente.
- c) Realizar operaciones, recibir notificaciones y cumplir trámites administrativos de procedimientos que progresivamente el Ayuntamiento de Pamplona vaya incorporando a dicha Carpeta.
- d) Acceder a la consulta del estado de tramitación del procedimiento que comprenderá, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información.

8.3. El acceso y utilización de “Mi Carpeta Ciudadana” atribuye la condición de usuario de la misma, y presupone la previa lectura y aceptación de las normas y condiciones publicadas en la sede electrónica del Ayuntamiento de Pamplona. El acceso y utilización de la misma, implica que la persona usuaria acepta de forma expresa, plena y sin reservas, el contenido de todas y cada una de las normas y condiciones de uso en la versión publicada en la sede electrónica en el momento del acceso.

8.4. Con el fin de facilitar la notificación, la persona o entidad interesada podrá facilitar al Ayuntamiento de Pamplona o éste podrá utilizar otros medios electrónicos tales como direcciones de correo o números de teléfonos móviles, para enviar avisos auxiliares de que se ha intentado la notificación electrónica o de que ésta se encuentra pendiente.

8.5. Los datos que el ciudadano aporte para facilitar sus relaciones con el Ayuntamiento de Pamplona, tales como números de teléfonos, correos electrónicos y otros, así como las preferencias que seleccione para que el Ayuntamiento le informe sectorialmente, contarán con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

9. Reglas especiales de responsabilidad:

En el caso que la sede electrónica contenga un enlace o vínculo a otra sede ajena al Ayuntamiento de Pamplona, cuya responsabilidad corresponda a distinto órgano o Administración Pública, el Ayuntamiento no será responsable de la integridad, veracidad ni actualización de esta última.



10. Formulación de sugerencias y quejas:

La sede electrónica dispondrá de un buzón para la formulación de sugerencias y quejas, con el fin de atenderlas adecuadamente y extraer de ellas oportunidades de mejora continua en la calidad de los servicios públicos que presta el Ayuntamiento de Pamplona.

La tramitación de las sugerencias y quejas recibidas a través de la sede electrónica, se llevará a cabo en el modo previsto en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Pamplona (publicado en el B.O.N. nº 128, de 20-10-2008).

11. Responsable de la sede electrónica:

El responsable de la sede electrónica del Ayuntamiento de Pamplona, será el Concejal Delegado de Participación Ciudadana y Nuevas Tecnologías u órgano que, en su momento, se establezca.

Artículo 8. El Tablón de edictos electrónico.

1. La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deban publicarse o notificarse mediante edictos en el tablón de anuncios o edictos, podrá ser sustituida o complementada por su publicación en el Tablón de edictos electrónico, ubicado en la sede electrónica del Ayuntamiento de Pamplona. El acceso al Tablón de edictos electrónico no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad por parte de la ciudadanía.

2. El Tablón de edictos electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la conservación de su contenido, en los términos previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC. En especial, a los efectos del cómputo de los plazos que corresponda, se establecerá el mecanismo para que conste la fecha y hora de publicación de edictos.

3. El Ayuntamiento de Pamplona facilitará a la ciudadanía el acceso al tablón de edictos electrónico, mediante la colocación de terminales informáticas de acceso público instaladas, al menos, en las oficinas del Registro General, Información Administrativa y Atención al Ciudadano, sitas en la calle Mayor nº 2, planta baja de Pamplona (Palacio del Condestable), donde se prestará la ayuda necesaria por el personal municipal, para lograr una consulta efectiva por los ciudadanos que así lo necesiten.

4. El Tablón de edictos electrónico estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la sede electrónica municipal.



CAPÍTULO CUARTO. IDENTIFICACIÓN, ACREDITACIÓN DE LA VOLUNTAD Y AUTENTICACIÓN DE LA CIUDADANÍA.

Artículo 9. Instrumentos de identificación, acreditación de la voluntad y autenticación de los documentos presentados por la ciudadanía.

1. Las personas físicas, podrán, en todo caso y con carácter universal, utilizar los sistemas de identificación y firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad en sus relaciones con la Administración Municipal (DNI electrónico). El régimen de utilización y efectos de dicho documento se registrará por su normativa reguladora.

2. Además de lo anterior, la identificación, acreditación de la voluntad y autenticación de los documentos presentados por la ciudadanía en las relaciones con la Administración Municipal, también podrá llevarse a cabo a través de la denominada “firma electrónica reconocida”, entendiéndose por tal, aquella firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma, tal y como establece el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

3. La Administración Municipal admitirá, con carácter general, todos los sistemas de certificación que se hallen incluidos en la plataforma de verificación del estado de revocación de los certificados, que la Administración General del Estado ponga a disposición del resto de Administraciones Públicas de forma libre y gratuita, y que permita verificar el estado de revocación y contenido de los certificados.

La relación de sistemas de firma electrónica reconocida admitidas en el ámbito del Ayuntamiento de Pamplona, será pública y podrá ser consultada por medios electrónicos a través de la sede electrónica de este Ayuntamiento. Dicha relación será permanentemente actualizada, y estará siempre supeditada al principio general contenido en el párrafo anterior.

4. Los certificados electrónicos expedidos a entidades sin personalidad jurídica, serán admitidos en el ámbito del Ayuntamiento de Pamplona, a efectos de reconocerles el derecho, de manera no discriminatoria, de poder relacionarse con esta Administración utilizando medios electrónicos.

5. El Ayuntamiento de Pamplona podrá determinar, teniendo en cuenta los datos e intereses afectados, y siempre de forma justificada, los supuestos y condiciones de utilización por los ciudadanos de otros sistemas de identificación o autenticación, tales como claves concertadas en un registro previo, aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos. A tal efecto, se tendrán en cuenta las siguientes circunstancias:

a) Las características de los canales electrónicos que se hayan habilitado para la realización del trámite.

b) La proporcionalidad entre el requisito impuesto y la trascendencia que pueda tener el trámite en concreto, en la esfera jurídica de la ciudadanía.



- c) La exigencia formal de firma del escrito presentado por el ciudadano, en la normativa de procedimiento administrativo general.
- d) El nivel de seguridad jurídica, en función de los riesgos asociados a la operativa.
- e) La disponibilidad de la tecnología y los recursos del Ayuntamiento de Pamplona.

Estos “otros sistemas de identificación o autenticación” reconocidos por el Ayuntamiento de Pamplona, serán publicados en su sede electrónica, donde se informará de las actuaciones en las que son admisibles dichos sistemas, que serán remitidos de manera electrónica o física a los ciudadanos que así lo soliciten.

6. El uso de la firma electrónica no excluye la obligación de incluir en el documento o comunicación electrónica los datos de identificación que sean necesarios, de acuerdo con la legislación que le sea aplicable.

7. El uso por los ciudadanos de sistemas de firma electrónica, implicará que la Administración municipal pueda tratar los datos personales consignados, a los efectos de la verificación de la firma.

CAPÍTULO QUINTO. IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y AUTENTICACIÓN DEL EJERCICIO DE SUS COMPETENCIAS.

Artículo 10. Identificación de la sede electrónica.

La sede electrónica del Ayuntamiento de Pamplona utilizará para identificarse y garantizar una comunicación segura, sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivos seguros o medio equivalente.

Artículo 11. Sistema de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.

1. Los actos administrativos de las entidades integradas en la Administración Municipal se podrán dictar de forma automatizada, siempre y cuando se dé cumplimiento a los requisitos establecidos para los actos administrativos en la normativa administrativa aplicable y en esta Ordenanza.

Se entenderá por actuación administrativa automatizada, aquella producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular, incluyéndose la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación.



En caso de actuación automatizada, deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes, según los casos, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación.

2. Para la identificación y autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada, la Administración Municipal del Ayuntamiento de Pamplona podrá determinar los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:

a. Sello electrónico del Ayuntamiento, del órgano administrativo correspondiente, o de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Pamplona, basado en certificado electrónico que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

b. Código seguro de verificación vinculado al Ayuntamiento o a las entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Pamplona, órgano del mismo y en su caso la persona firmante del documento, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento a través de la sede electrónica correspondiente.

3. Los certificados electrónicos del apartado 2a. incluirán el número de identificación fiscal del Ayuntamiento o de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Pamplona y la denominación correspondiente, o la identidad de la persona titular en el caso de sello electrónico de órganos administrativos.

4. Los sellos electrónicos, incluyendo las características de los certificados electrónicos y los prestadores que los expiden, serán públicos y accesibles por medios electrónicos; además se adoptarán las medidas adecuadas para facilitar la verificación de los citados sellos electrónicos.

Artículo 12. Firma electrónica del personal al servicio de la Administración Municipal del Ayuntamiento de Pamplona.

1. La identificación y autenticación del ejercicio de la competencia del personal al servicio de la Administración Municipal del Ayuntamiento de Pamplona y de sus órganos, cuando utilicen medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica reconocida que podrá identificar de forma conjunta al titular del puesto de trabajo o cargo y el órgano en el que presta sus servicios.

La identificación y firma electrónica basada en el Documento Nacional de Identidad, podrá utilizarse a los efectos de este artículo.

2. En los procedimientos que se tramiten por medios electrónicos, requerirán firma electrónica reconocida de las autoridades o funcionarios competentes los siguientes documentos:



- a) Las resoluciones que pongan fin al procedimiento administrativo tramitado por medios electrónicos, y los actos de trámite que decidan directa o indirectamente el fondo del asunto, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento, produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos e intereses legítimos.
 - b) Las resoluciones que resuelvan recursos administrativos.
 - c) Los certificados administrativos tanto de órganos individuales como de órganos colegiados.
 - d) Los dictámenes e informes que sean preceptivos en el procedimiento administrativo.
 - e) Los acuerdos, pactos, convenios y contratos.
3. Para los demás actos de trámite distintos de los citados en el número anterior, será suficiente con la identificación del órgano administrativo. También serán posibles otros tipos de firma, tales como la personal reproducida por medios mecánicos, siempre que se den al documento las garantías suficientes en cuanto a su validez y origen, tales como códigos seguros de verificación u otras similares.
4. La firma de las autoridades, personal directivo y secretarías técnicas, así como de los funcionarios encargados de la fe pública, de la certificación, o de la notificación, podrá efectuarse por grupos o series de actos administrativos, con el fin de agilizar dicha firma.

Artículo 13. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.

1. Los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicaciones establecidos entre Administraciones Públicas, órganos y entidades de derecho público, serán considerados válidos a efectos de autenticación e identificación de los emisores y receptores en las condiciones establecidas en el presente artículo.

2. Cuando los participantes en las comunicaciones pertenezcan a la Administración Municipal del Ayuntamiento de Pamplona, se determinarán las condiciones y garantías específicas en que se registrarán.

Si quienes participen pertenecen a distintas Administraciones, estas condiciones se establecerán mediante convenio.

3. En todo caso se garantizará la seguridad del entorno cerrado de comunicaciones y la protección de los datos que se transmitan.

Artículo 14. Interoperabilidad de la identificación y autenticación por medio de certificados electrónicos.

1. Los certificados electrónicos reconocidos, emitidos por prestadores de servicios de certificación, serán admitidos como válidos por la Administración Municipal para relacionarse

con la misma, siempre y cuando el prestador de servicios de certificación ponga a disposición de esta Administración la información que sea precisa, en condiciones que resulten tecnológicamente viables y sin que suponga coste alguno para la Administración Municipal.

2. La Administración Municipal podrá disponer de los mecanismos necesarios para la verificación del estado de revocación y la firma de los certificados electrónicos admitidos en el ámbito de su competencia, o utilizar la plataforma de verificación de la Administración General del Estado.

Artículo 15. Identificación y autenticación de la ciudadanía por funcionariado público.

1. En el supuesto que para realizar cualquier operación por medios electrónicos, se requiera la identificación o autenticación del ciudadano mediante algún instrumento de los establecidos en esta Ordenanza de los que aquél no disponga, tal identificación o autenticación podrá ser válidamente realizada por un funcionario público municipal mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado.

2. Para la eficacia de lo dispuesto en el apartado anterior, el ciudadano deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.

3. La Administración Municipal mantendrá actualizado un registro de los funcionarios habilitados para la identificación o autenticación regulada en ese artículo.

CAPÍTULO SEXTO. LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.

Artículo 16. Información administrativa.

1. Será de libre acceso para la ciudadanía, sin necesidad de identificación, la siguiente información:

a. Las actas del Pleno Municipal, así como a la redacción definitiva de las actas de la Junta de Gobierno, de la Junta de Portavoces y de las distintas Comisiones Municipales, garantizando siempre el principio de confidencialidad, seguridad y respeto al derecho de protección de datos de carácter personal y así como a los relativos al honor y a la intimidad personal y familiar.

b. Información sobre la organización municipal.

c. Consultas de disposiciones generales e información normativa, Ordenanzas y Reglamentos Municipales.

d. Información incluida en el Tablón de edictos electrónico.



- e. Anuncios de información pública.
 - f. Expedientes sometidos a información pública.
 - g. Catálogo general de los servicios que presta.
 - h. Convocatorias relacionadas con la función pública.
 - i. Convocatorias relacionadas con la contratación pública, y convocatorias de subvenciones.
 - j. Inventario de procedimientos administrativos, con indicación de los que estén disponibles en formato electrónico para su uso por los ciudadanos.
 - k. El presupuesto municipal.
 - l. Impresos y formularios de los trámites y procedimientos municipales.
 - m. Otras informaciones que se consideren de interés general o que sean exigidas legal o reglamentariamente.
2. En la información facilitada se harán constar el órgano administrativo proveedor de la información y las fechas de actualización.
3. Sin perjuicio del derecho de acceso libre y anónimo que ampara a la ciudadanía que quiera acceder a la información referida en este apartado, la Administración Municipal podrá, para la mejora de los servicios municipales o a efectos estadísticos, solicitar a los usuarios datos que no tengan carácter personal.

Artículo 17. Calidad y seguridad en la Web y sede electrónica.

1. Los servicios de la Web y de la sede electrónica del Ayuntamiento de Pamplona, estarán operativos las 24 horas del día, todos los días del año.

Cuando por razones técnicas se prevea que la Web, la sede electrónica o alguno de sus servicios puedan no estar operativos, se deberá informar de ello a las personas usuarias con la máxima antelación posible indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponibles.

2. La Web y la sede electrónica del Ayuntamiento de Pamplona, cumplirán los estándares de accesibilidad y calidad recomendados para las Administraciones Públicas, y en particular se garantizará que los servicios, informaciones, trámites y procedimientos objeto de esta Ordenanza, sean accesibles desde los principales navegadores y sistemas operativos de código abierto y otros estándares de uso generalizado.



De igual manera, el resto de entidades que componen la Administración Municipal de Pamplona, se comprometen a velar por la calidad de la información contenida en las páginas web o, en su caso, sedes electrónicas de su titularidad que pudieran crear.

3. La Administración municipal no es responsable en ningún caso de la información que se pueda obtener a través de fuentes externas que no dependan de ella, ni tampoco de las opiniones que puedan expresar, a través de sus páginas Web, las personas no vinculadas a la misma.

Artículo 18. Publicación oficial.

La difusión de información y documentación por medios electrónicos, no sustituye la publicidad de las disposiciones normativas y los actos que deban ser publicados en un boletín oficial, conforme a las leyes.

CAPÍTULO SÉPTIMO. EL REGISTRO ELECTRÓNICO

Artículo 19. Creación del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona.

1. Mediante la presente Ordenanza, se crea oficialmente el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona, como un nuevo servicio público que podrá ser utilizado por la ciudadanía, o el resto de Administraciones públicas para la presentación y recepción de solicitudes, escritos o comunicaciones que se realicen por vía electrónica ante este Ayuntamiento, relativo a los procedimientos administrativos y trámites que se especifiquen en la relación que figure en cada momento en la sede electrónica, o cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta a las anteriores dirigidos a cualquier órgano del Ayuntamiento de Pamplona.

2. El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona anotará, además, la remisión de escritos y comunicaciones que, por vía electrónica y cumpliendo los requisitos establecidos en la presente Ordenanza, realicen los órganos de este Ayuntamiento a las personas interesadas.

Artículo 20. Configuración del Registro Electrónico.

1. El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona, estará constituido por las unidades registrales electrónicas que se establezcan, de acuerdo con las necesidades de la Administración Municipal y se integrará, con todos los efectos, en el Registro General del Ayuntamiento.

A tal efecto, se adoptarán las medidas oportunas para que las oficinas de registro físicas del Ayuntamiento de Pamplona a las que se refiere el artículo 38 de la Ley 30/ 1992, de 26 de noviembre (LRJ-PAC), garanticen la interconexión de todas sus oficinas y se posibilite el acceso



por medios electrónicos a los asientos registrales y a las copias electrónicas de los documentos presentados.

2. El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona dependerá orgánicamente del Área de Participación Ciudadana y Nuevas Tecnologías, o del órgano que en el futuro asuma las competencias en materia de Registro General del Ayuntamiento.

3. El Ayuntamiento de Pamplona establecerá las medidas técnicas y organizativas necesarias para la correcta prestación del servicio.

Artículo 21. Funciones.

El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona realizará las siguientes funciones:

a. La recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a cualquier órgano del Ayuntamiento de Pamplona, así como los dirigidos a otros órganos de otras Administraciones Públicas, siempre que este Ayuntamiento esté obligado a recepcionarlos por estar así dispuesto en el ordenamiento jurídico.

Además de lo anterior, el Ayuntamiento de Pamplona podrá, mediante convenios de colaboración, habilitar su Registro Electrónico para la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia de otra Administración que se determinen en el correspondiente convenio.

b. La recepción de documentos electrónicos normalizados, relativos a los servicios, trámites y procedimientos que se especifiquen en la relación que figure en cada momento en la sede electrónica, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos.

c. La anotación de los correspondientes asientos de entrada y salida, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 30/ 1992, de 26 de noviembre (LRJ-PAC) y artículos 153 y siguientes del R.D. 2568/1986, de 28 de noviembre (ROF).

d. La expedición de los recibos acreditativos de la recepción de las solicitudes, escritos, consultas y comunicaciones electrónicas presentados por la ciudadanía, los cuales serán generados por el propio sistema informático del Registro Electrónico de modo automático.

e. Funciones de constancia y certificación en los supuestos de litigios, discrepancias o dudas acerca de la recepción o remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.

Artículo 22. Autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación del contenido de los asientos electrónicos.

1. El sistema informático del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona, garantizará la autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación de los asientos



practicados, y respetará las garantías y requisitos exigidos, con carácter general, a los registros públicos.

2. En la remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones que se realicen a través del Registro Electrónico a los órganos competentes para la tramitación de los mismos o desde éstos hacia los interesados, se adoptarán las medidas de seguridad necesarias para evitar la interceptación, la alteración de las comunicaciones y los accesos no autorizados, así como para garantizar la protección de los datos de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre que la desarrolla.

Artículo 23. Libertad de presentación, condiciones y efectos jurídicos de la misma.

1. La presentación electrónica de escritos, solicitudes y comunicaciones a través del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona tendrá carácter voluntario para los interesados, siendo alternativa a la utilización de los lugares señalados en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (LRJ-PAC), excepto los supuestos de presentación obligatoria establecidos por ley, o por las normas de creación de futuros procedimientos electrónicos en los que se exija la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones a través del registro referido.

2. La presentación de solicitudes, escritos, consultas y comunicaciones por medio del Registro Electrónico requerirá, con carácter general, la firma electrónica reconocida del solicitante, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 9 y 15 de esta Ordenanza.

3. Lo señalado en estos apartados no exime, en su caso, de la obligación de acreditar la representación con que se actúa en nombre de otra persona, a priori o a requerimiento de los órganos administrativos, de acuerdo con lo que dispone el artículo 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (LRJ-PAC).

4. La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona, tendrá idénticos efectos que la efectuada por los demás medios admitidos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (LRJ-PAC).

A tal efecto, el interesado podrá acreditar la presentación de las solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona, mediante el recibo expedido por éste de modo automático, y en el que constará expresamente la fecha y la hora de presentación de la documentación ante el Ayuntamiento de Pamplona.

5. La confirmación del recibo de un documento emitida por el Registro Electrónico, deberá poder ser impresa en papel o poder ser archivada informáticamente.



6. En todo caso, los riesgos que afecten a la presentación de documentos por medios electrónicos serán asumidos por el remitente, sin que el Ayuntamiento de Pamplona se haga responsable de otras circunstancias que las que sean imputables al funcionamiento de sus servicios públicos.

7. En los casos en que el interesado presente el mismo escrito o la misma solicitud utilizando el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona y un registro ordinario, se tramitará exclusivamente aquél al que le haya sido asignado un número de entrada anterior.

Artículo 24. Acceso de los ciudadanos al Registro Electrónico.

1. El acceso al Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones, estará disponible para cualquier interesado a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Pamplona, en la dirección electrónica que se habilite al efecto.

2. En ningún caso tendrán la condición de Registro Electrónico los buzones de correo electrónico corporativo asignado a los empleados públicos 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 25. Escritos y documentos susceptibles de registro de entrada.

1. Son susceptibles de registro de entrada en el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona, las solicitudes, escritos y comunicaciones en las que quede correctamente identificado tanto el remitente, como la persona, órgano, procedimiento o unidad administrativa del Ayuntamiento de Pamplona a la que se dirige, en el marco de la legislación general del procedimiento administrativo.

A efectos de la presentación electrónica de las solicitudes, los escritos y las comunicaciones, el sistema informático de soporte facilitará a los interesados esa presentación, proporcionándoles un modelo general de solicitud, con campos de obligada cumplimentación, o en su caso, modelos específicos de solicitud.

2. La habilitación del Registro Electrónico para la presentación, a través del mismo, de cualesquiera solicitudes, escritos y otros documentos en el marco de un procedimiento, así como su utilización para la salida de determinados documentos oficiales, no presupone que los procedimientos correspondientes a esas actuaciones estén aprobados y sean susceptibles de ser tramitados electrónicamente en su integridad.



3. Todos los documentos deberán estar realizados en formatos y/o aplicaciones informáticas que sean compatibles con los utilizados por el Ayuntamiento de Pamplona. El tipo de formatos y aplicaciones informáticas admitidos, se publicarán en la sede electrónica del Ayuntamiento.

4. Cuando el interesado deba adjuntar determinada documentación para la debida tramitación de su solicitud o escrito, ésta podrá aportarse en soporte electrónico, con las condiciones, garantías y requisitos que sean exigibles en el procedimiento de que se trate.

En el caso de que el procedimiento no admita la presentación en formato electrónico de determinada documentación, ésta deberá presentarse en el plazo máximo de diez días hábiles, en cualquiera de las oficinas presenciales de registro del Ayuntamiento de Pamplona o en los demás lugares que establece el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (LRJ-PAC), indicando el número de registro de entrada asignado por la unidad registral electrónica a la solicitud o mediante instancia a la que se adjunte dicha documentación. La falta de presentación conllevará el requerimiento al interesado para que subsane dicha omisión en el plazo de diez días, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido en su petición.

5. La no aportación de documentos en los plazos anteriormente señalados, producirá como efecto que se tenga a la persona interesada por desistida de la solicitud formulada, y la remisión en soporte electrónico al interesado de la resolución que así lo declare, si éste hubiera sido el medio señalado por el mismo como preferente o consentido expresamente su utilización, o por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción del interesado o la persona representada, con los efectos previstos en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, (LRJ-PAC).

6. El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona podrá rechazar los documentos electrónicos que se le presenten, en las siguientes circunstancias:

a) Que se trate de documentos dirigidos a otras Administraciones, órganos u organismos ajenos al Ayuntamiento de Pamplona, salvo que existiera convenio de colaboración con los mismos, o salvo que este Ayuntamiento esté obligado a recepcionarlos por estar así dispuesto en el ordenamiento jurídico.

b) Que contengan código malicioso o dispositivo susceptible de afectar a la integridad o seguridad del sistema.

c) En el caso de utilización de documentos normalizados, cuando no se cumplimenten los campos requeridos, o cuando contenga incongruencias u omisiones que impidan su tratamiento.

7. En los casos previstos en el número anterior, se informará de ello al remitente del documento, con indicación de los motivos del rechazo así como, cuando ello fuera posible, los medios de

subsanción de tales deficiencias y lugares en los que pueda presentarse. Cuando el interesado lo solicite se remitirá justificación del intento de presentación y de las circunstancias de su rechazo.

Artículo 26. Funcionamiento.

1. La presentación de solicitudes, escritos, consultas y comunicaciones puede realizarse en el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona durante las veinticuatro horas de todos los días del año.

2. La recepción de solicitudes, escritos, consultas y comunicaciones sólo podrá interrumpirse cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo y únicamente por el tiempo imprescindible. La interrupción deberá anunciarse a los potenciales usuarios del Registro Electrónico con la antelación que, en su caso, resulte posible.

3. En los supuestos de interrupción no planificada del funcionamiento del Registro Electrónico, y siempre que ello sea posible, el usuario visualizará un mensaje en el cual se comunique dicha circunstancia.

4. La recepción de las solicitudes, escritos, consultas y comunicaciones en el Registro Electrónico, se entenderá realizada cuando el sistema muestre al usuario, en forma de respuesta automática o en cualquier otra forma, un recibo firmado electrónicamente acreditativo de la solicitud realizada y, en su caso, con una enumeración y denominación de los documentos adjuntos a la misma, seguida de la huella digital del envío realizado. A estos efectos, se entiende por huella digital el resumen que se obtiene al aplicar un algoritmo matemático a la información de que se trate. Se incluirá además el número de registro, fecha y hora de recepción, permitiéndole imprimir el documento y guardar copia electrónica del mismo. La fecha de entrada o salida de los documentos electrónicos en el Registro Electrónico, se acreditará mediante un servicio de consignación electrónica de la fecha y hora de la sede electrónica del Ayuntamiento de Pamplona.

El Ayuntamiento de Pamplona, además, enviará a título informativo, una copia electrónica del recibo a que hace referencia el párrafo anterior, al buzón personal del ciudadano dentro del servicio “Mi carpeta ciudadana” ubicado en la sede electrónica municipal, el cual podrá ser consultado por el citado ciudadano en el apartado concreto de sus “registros efectuados”.

5. La no recepción por la persona usuaria del recibo acreditativo o, en su caso, la recepción de un mensaje de indicación de error o de deficiencia de la transmisión, implica que en el Registro

Electrónico no se ha producido la recepción de la solicitud, escrito o comunicación debiendo, por tanto, la persona interesada realizar la presentación en otro momento o utilizar otros medios.

6. Todas las solicitudes, escritos o comunicaciones que se reciban o se remitan a través del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona, se registrarán respetando el orden temporal de recepción o salida y serán cursadas, en su caso, sin dilación a los órganos competentes por medios electrónicos.

Artículo 27. Cómputo de plazos.

1. El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona se regirá a efectos de cómputo de los plazos, por la fecha y hora oficial española correspondiente a la Península Ibérica, que figurarán visibles en la dirección electrónica de acceso al registro y en la sede electrónica. Se garantizará que la sincronización de la fecha y hora oficial de la sede y registro electrónico con la que a tal efecto establezca el Real Instituto y Observatorio de la Armada, disponga de una precisión y desfase que garanticen la certidumbre de los plazos establecidos en el trámite administrativo que satisfacen.

2. Se admitirán, salvo especificación en contrario, como presentados en el día, siempre que éste sea hábil, los documentos recibidos por el Registro electrónico del Ayuntamiento de Pamplona, hasta las veintitrés horas, cincuenta y nueve minutos y cincuenta y nueve segundos.

3. A los efectos de cómputo de plazo fijado en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere al 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. A estos efectos, en el asiento de entrada se inscribirán como fecha y hora de presentación aquellas en las que se produjo efectivamente la recepción. Sin embargo, constarán como fecha y hora de entrada, a efectos de cómputo de plazo, las cero horas y un segundo del primer día hábil siguiente, y se acreditará mediante el sistema de consignación electrónica de fecha y hora.

Con carácter general, se considerarán días inhábiles los que tengan la condición de fiestas laborales en la Comunidad Foral de Navarra, además de los días de fiesta local del municipio de Pamplona. Asimismo, se considerarán inhábiles a efectos del cómputo de plazos, todos los domingos del año y los días declarados festivos para las oficinas municipales. A tal efecto, en la sede electrónica del Ayuntamiento de Pamplona donde se ubica el registro electrónico, existirá un apartado informativo en el que se indicarán los días del año en curso que se considerarán inhábiles a los efectos de los apartados anteriores.

En todo caso no será de aplicación al Registro Electrónico lo dispuesto en el artículo 48.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (LRJ-PAC).

4. El inicio del cómputo de los plazos que hayan de cumplir los órganos de la Administración Municipal vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el propio registro. En todo



caso la fecha efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada a quien presentó el escrito, solicitud o comunicación.

Artículo 28. Salidas de documentos del Registro electrónico del Ayuntamiento de Pamplona.

En relación con la salida de documentos dirigidos electrónicamente a otros órganos o a particulares, el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona:

- a) Acreditará la fecha y hora exactas de remisión del documento y la de inicio del cómputo de plazos.
- b) Especificará el órgano administrativo remitente.
- c) Indicará la persona u órgano administrativo al que se envía.
- d) Indicará un breve resumen del asunto de que se trate.
- e) Concederá un número correlativo al asiento de salida que se practique.
- f) Guardará automáticamente copia del documento enviado.

CAPÍTULO OCTAVO. DOCUMENTOS, COPIAS, ARCHIVOS Y EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS.

Artículo 29. Documentos administrativos electrónicos.

1. La Administración Municipal del Ayuntamiento de Pamplona podrá emitir válidamente por medios electrónicos los documentos administrativos a los que se refiere el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (LRJ-PAC), siempre que incorporen una o varias firmas electrónicas, conforme a lo establecido en el Capítulo Quinto de esta Ordenanza.
2. Los documentos administrativos incluirán referencia temporal, que se garantizará a través de medios electrónicos cuando la naturaleza del documento así lo requiera.
3. Los documentos electrónicos utilizados en la gestión pública susceptibles de ser integrados en un expediente electrónico, deberán tener asociados metadatos que permitan su contextualización en el marco del órgano u organismo, la función y el procedimiento administrativo al que corresponde.

Además, se asociará a los documentos electrónicos la información relativa a la firma del documento, así como la referencia temporal de los mismos.



Se entiende como metadato, a los efectos de esta Ordenanza, cualquier tipo de información en forma electrónica asociada a los documentos electrónicos, de carácter instrumental e independiente de su contenido, destinada al conocimiento inmediato y automatizable de alguna de sus características, con la finalidad de garantizar la disponibilidad, el acceso, la conservación y la interoperabilidad del propio documento.

4. Los documentos administrativos emitidos por la Administración Municipal del Ayuntamiento de Pamplona se ajustarán al conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación, normalización de la información, formatos y aplicaciones, establecidos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en el Esquema Nacional de Seguridad.

Artículo 30. Copias electrónicas.

1. Las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el propio interesado o por la Administración Municipal, manteniéndose o no el formato original, tendrán inmediatamente la consideración de copias auténticas con la eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, LRJ-PAC, siempre que el documento electrónico original se encuentre en poder de la Administración, y que la información de firma electrónica y, en su caso, de sellado de tiempo, permitan comprobar la coincidencia con dicho documento.

2. Las copias realizadas por la Administración Municipal, utilizando medios electrónicos, de documentos emitidos originalmente en soporte papel por la propia Administración municipal, se realizarán a través de un procedimiento de digitalización que incluya la firma electrónica reconocida del personal al servicio de la Administración Municipal que haya realizado la digitalización del documento y que garantice la seguridad y la integridad de la copia, teniendo la consideración de documento auténtico, con la eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, LRJ-PAC.

3. La Administración municipal podrá obtener imágenes electrónicas de los documentos privados aportados por los ciudadanos, con su misma validez y eficacia, a través de procedimientos de digitalización que incluya la firma electrónica reconocida del personal al servicio de la Administración Municipal que haya realizado la digitalización del documento y que garantice su autenticidad, integridad y la conservación del documento imagen, de lo que se dejará constancia mediante envío del documento electrónico obtenido, al correspondiente repositorio documental para su archivo. Esta obtención podrá realizarse de forma automatizada, mediante el correspondiente sello electrónico.

Se entenderá por 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 entenderá por digitalización, el proceso tecnológico que permita convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico, en un fichero electrónico que contenga la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.



4. Las copias e imágenes electrónicas contempladas en los puntos 2 y 3 anteriores, deberán reunir los siguientes requisitos adicionales:

a) Que estén codificadas conforme a alguno de los formatos y con los niveles de calidad y condiciones técnicas que se especifiquen en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

A tal efecto, las disposiciones de desarrollo de la presente ordenanza, determinarán los formatos, niveles de calidad y condiciones técnicas con que se deberán llevar a cabo, así como el personal autorizado para realizar las citadas copias e imágenes electrónicas.

b) Que la copia electrónica incluya su carácter de copia entre los metadatos asociados.

c) Que el documento copiado sea un original o una copia auténtica.

5. Los documentos digitalizados a que hace referencia el apartado 3 anterior podrán ser válidos tanto en el procedimiento concreto para el que se ha realizado la digitalización, como para cualquier otro procedimiento tramitado por la Administración Municipal digitalizante.

6. Los documentos electrónicos se podrán trasladar a copias en soporte papel mediante procedimientos automatizados. Las copias realizadas en soporte papel de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas siempre que incluyan la impresión de un código generado electrónicamente u otros sistemas de verificación que permitan contrastar su autenticidad mediante el acceso a los archivos electrónicos de la Administración Municipal.

7. En los supuestos de documentos emitidos originalmente en soporte papel de los que se hayan efectuado copias electrónicas de acuerdo con lo dispuesto en este artículo, podrá procederse a la destrucción de los originales en los términos y con las condiciones que se establezcan por el Ayuntamiento de Pamplona en las disposiciones de desarrollo de esta ordenanza, siempre que no se trate de documentos con valor histórico, artístico o de otro carácter relevante que aconseje su conservación y protección, o en el que figuren firmas u otras expresiones manuscritas o mecánicas que confieran al documento un valor especial, y siempre que se respeten las previsiones que al respecto se establezcan en la Ley Foral 12/2007, de 4 de abril, de Archivos y Documentos y legislación concordante.

Artículo 31. Almacenamiento, archivo, recuperación y conservación electrónica de documentos.

1. El Ayuntamiento de Pamplona procederá a almacenar por medios electrónicos todos los documentos electrónicos 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 LRJ-PAC.



A estos efectos se creará un soporte centralizado de almacenamiento de documentos electrónicos, que dispondrá de las medidas de seguridad que garanticen la integridad, la autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados y, en particular, la identificación de las personas usuarias y el control de accesos, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos.

2. Los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares, se conservarán en soportes de esta naturaleza, ya sea en el mismo formato o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo.

Se asegurará en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones, sin alteración del contenido sustantivo.

Igualmente, se protegerán los documentos electrónicos frente a la obsolescencia y otras circunstancias técnicas.

El Ayuntamiento de Pamplona será en todo caso responsable de la conservación de los documentos y archivos electrónicos que se encuentren en su poder, debiendo velar para evitar su destrucción o la imposibilidad de acceso a ellos por razones de obsolescencia.

En ningún caso, la obsolescencia de los sistemas de archivo será excusa válida para impedir el acceso por los interesados a los expedientes administrativos.

3. El archivo de documentos electrónicos, se realizará de acuerdo con la normativa vigente en materia de gestión documental.

4. Los funcionarios responsables del Archivo Municipal, podrán emitir y transmitir por medios electrónicos, copias electrónicas de los documentos originales que obren en el mismo.

5. El Ayuntamiento de Pamplona adoptará las medidas organizativas y técnicas necesarias con el fin de garantizar la interoperabilidad en relación con la recuperación y conservación de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida. Tales medidas incluirán:

a) La definición de una política de gestión de documentos en cuanto al tratamiento, de acuerdo con las normas y procedimientos específicos que se hayan de utilizar en la formación y gestión de los documentos y expedientes.

b) La inclusión en los expedientes de un índice electrónico firmado por la Secretaría Técnica del Área actuante que garantice la integridad del expediente electrónico y permita su recuperación.

c) La identificación única e inequívoca de cada documento por medio de convenciones adecuadas, que permitan clasificarlo, recuperarlo y referirse al mismo con facilidad.



- d) La asociación de los metadatos mínimos obligatorios y, en su caso, complementarios, asociados al documento electrónico, a lo largo de su ciclo de vida, e incorporación al esquema de metadatos.
- e) La clasificación, de acuerdo con un plan de clasificación adaptado a las funciones, tanto generales como específicas, del Ayuntamiento de Pamplona y de las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de aquél.
- f) El período de conservación de los documentos, establecido por las comisiones calificadoras que correspondan, de acuerdo con la legislación en vigor, las normas administrativas y obligaciones jurídicas que resulten de aplicación en cada caso.
- g) El acceso completo e inmediato a los documentos a través de métodos de consulta en línea que permitan la visualización de los documentos con todo el detalle de su contenido, la recuperación exhaustiva y pertinente de los documentos, la copia o descarga en línea en los formatos originales y la impresión a papel de aquellos documentos que sean necesarios. El sistema permitirá la consulta durante todo el período de conservación al menos de la firma electrónica, incluido, en su caso, el sello de tiempo, y de los metadatos asociados al documento.
- h) La adopción de medidas para asegurar la conservación de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida, de forma que se pueda asegurar su recuperación de acuerdo con el plazo mínimo de conservación determinado por las normas administrativas y obligaciones jurídicas, se garantice su conservación a largo plazo, se asegure su valor probatorio y su fiabilidad como evidencia electrónica de las actividades y procedimientos, así como la transparencia, la memoria y la identificación de los órganos del Ayuntamiento de Pamplona y de las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de aquél que ejerzan la competencia sobre el documento o expediente.
- i) La coordinación horizontal entre el responsable de gestión de documentos y los restantes servicios interesados en materia de archivos.
- j) Transferencia, en su caso, de los expedientes entre los diferentes repositorios electrónicos a efectos de conservación, de acuerdo con lo establecido en la legislación en materia de Archivos, de manera que se pueda asegurar su conservación, y recuperación a medio y largo plazo.
- k) Si el resultado del procedimiento de evaluación documental así lo establece, borrado de la información, o en su caso, destrucción física de los soportes, de acuerdo con la legislación que resulte de aplicación, dejando registro de su eliminación.
- l) La formación tecnológica del personal responsable de la ejecución y del control de la gestión de documentos, como de su tratamiento y conservación en archivos o repositorios electrónicos.
- m) La documentación de los procedimientos que garanticen la interoperabilidad a medio y largo plazo, así como las medidas de identificación, recuperación, control y tratamiento de los documentos electrónicos.



6. A los efectos de lo dispuesto en el número anterior, el Ayuntamiento de Pamplona creará repositorios electrónicos, complementarios y equivalentes en cuanto a su función a los archivos convencionales, destinados a cubrir el conjunto del ciclo de vida de los documentos electrónicos.

7. Para asegurar la conservación de los documentos electrónicos, se aplicará lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Igualmente, se aplicará lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad, en cuanto al cumplimiento de los principios básicos y los requisitos mínimos de seguridad, mediante la aplicación de las medidas de seguridad adecuadas a los medios y soportes en los que se almacenen los documentos, de acuerdo con la categorización de los sistemas.

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

Estas medidas se aplicarán con el fin de garantizar la integridad, autenticidad, confidencialidad, disponibilidad, trazabilidad, calidad, protección, recuperación y conservación física y lógica de los documentos electrónicos, sus soportes y medios, y se realizarán atendiendo a los riesgos a los que puedan estar expuestos y a los plazos durante los cuales deban conservarse los documentos.

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

Cuando la firma y los certificados no puedan garantizar la autenticidad y la evidencia de los documentos electrónicos a lo largo del tiempo, éstas les sobrevendrán a través de su conservación y custodia en los repositorios y archivos electrónicos, así como de los metadatos de gestión de documentos y otros metadatos vinculados, de acuerdo con las características que se definirán en la Política de gestión de documentos.

8. Con el fin de garantizar la conservación, el documento se conservará en el formato en que haya sido elaborado, enviado o recibido, y preferentemente en un formato correspondiente a un estándar abierto que preserve a lo largo del tiempo la integridad del contenido del documento, de la firma electrónica y de los metadatos que lo acompañan.

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

Artículo 32. Expedientes electrónicos.



1. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contenga.
2. El foliado de los expedientes electrónicos, en el ámbito del Ayuntamiento de Pamplona, se llevará a cabo mediante un índice electrónico firmado por quien desempeñe las funciones de Secretaría Técnica del Área Municipal actuante. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.
3. La remisión de expedientes podrá ser sustituida, a todos los efectos legales, por la puesta a disposición del expediente electrónico, teniendo la persona interesada derecho a obtener copia del mismo.

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 de la Administración en un entorno de intercambio interadministrativo.
- b) El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado electrónicamente conforme a lo dispuesto en el punto 2. anterior.
- 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 establece al respecto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- d) Los expedientes electrónicos estarán integrados por documentos electrónicos, 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 integren en el expediente electrónico, se ajustarán al formato o formatos de larga duración, accesibles mediante herramientas de uso gratuito al alcance de todos los posibles usuarios, en los términos que determina el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

CAPÍTULO NOVENO. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO.

Artículo 33. Comunicaciones electrónicas.



1. La ciudadanía podrá elegir, en todo momento, la manera de comunicarse con la Administración municipal, sea o no por medios electrónicos, excepto en aquellos casos en los que de una norma con rango de Ley se establezca o se infiera la utilización de un medio no electrónico. Esta opción de comunicarse por unos y otros medios no vincula a la ciudadanía, que podrá, en cualquier momento, optar por un medio distinto del inicialmente elegido.

En el caso de optarse por comunicarse con la Administración municipal por medios electrónicos, ésta se realizará conforme a esta Ordenanza y demás normativa aplicable, sin otras limitaciones que las impuestas por la tecnología disponible y aplicable en cada momento.

2. La Administración municipal, utilizará medios electrónicos en sus comunicaciones con los ciudadanos, siempre que así lo hayan solicitado o consentido expresamente. La solicitud y el consentimiento podrán, en todo caso, emitirse y recabarse por medios electrónicos.

3. Las comunicaciones a través de medios electrónicos, serán válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de las mismas.

4. Los requisitos de seguridad e integridad de las comunicaciones, se establecerán en cada caso de forma apropiada al carácter de los datos objeto de aquellas, de acuerdo con criterios de proporcionalidad, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

5. La Administración municipal podrá establecer la obligatoriedad de comunicarse sólo por medios electrónicos, cuando los interesados sean personas jurídicas o colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizados el acceso y disponibilidad de los medios electrónicos precisos.

6. El Ayuntamiento de Pamplona fomentará la utilización preferente de medios electrónicos en sus comunicaciones con otras Administraciones Públicas. Las condiciones que regirán estas comunicaciones, se determinarán mediante la firma de los correspondientes convenios entre las Administraciones Públicas participantes, con sujeción al conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de los formatos y de las aplicaciones que garanticen la interoperabilidad, que se establecen en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad.

Artículo 34. Iniciación a instancia de parte.

1. La Administración Municipal implantará progresivamente la tramitación electrónica de los procedimientos que se originen a instancia de parte.

La aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, irá siempre precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación en el que se considerarán especialmente los siguientes aspectos:



a) La supresión o reducción de la documentación requerida a los ciudadanos, mediante su sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones, o la obligación de su aportación al finalizar la tramitación.

b) La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.

d) La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas.

e) Los formatos y estándares de documentación electrónica admitidos.

2. Los procedimientos administrativos del Ayuntamiento de Pamplona incorporados a la tramitación por vía electrónica, se podrán iniciar a solicitud del interesado, a través de medios electrónicos, mediante la presentación de la correspondiente solicitud en el Registro Electrónico regulado en esta Ordenanza.

3. En las solicitudes que se formulen deberá constar, al menos:

a) Los datos personales y, en su caso, acreditativos de la representación del interesado, que requiera la legislación sobre procedimiento administrativo común.

b) Elección del modo en que desea que le sean practicadas las notificaciones pertinentes, bien sea por medios electrónicos o por medios no electrónicos.

En el caso de que el ciudadano elija la práctica de notificaciones por medios no electrónicos, éste deberá indicar la dirección del lugar en que puedan llevarse a cabo la práctica de las notificaciones pertinentes.

c) Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.

d) Lugar y fecha.

e) Área u órgano al que se dirige. El desconocimiento por el ciudadano del órgano al que debe dirigirse, no será en ningún caso obstáculo para la tramitación de la solicitud.

g) Firma electrónica reconocida del solicitante.

4. Los solicitantes podrán acompañar copias digitalizadas de los documentos electrónicos que estimen convenientes, para precisar o completar sus solicitudes o justificar los hechos y razones que en éstas se contengan. Dichos documentos se contendrán en archivos electrónicos adjuntos a la solicitud y su relación se identificará debidamente en la solicitud, con el fin de que, para garantía del ciudadano, quede constancia pública de su presentación y de que no se produce ningún extravío o eliminación de los mismos.

La Administración municipal podrá solicitar el cotejo del contenido de los documentos electrónicos aportados. La aportación de tales documentos electrónicos, implica la autorización a la Administración municipal para que acceda y trate la información personal contenida en los mismos.



Las imágenes electrónicas de dichos documentos, deberán ajustarse a los formatos y estándares que se aprueben para tales procesos por el Ayuntamiento de Pamplona. En caso de incumplimiento de este requisito, se requerirá al interesado para la subsanación del defecto advertido, en el modo previsto para subsanaciones de esta Ordenanza.

5. Presentada la solicitud y admitida por el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona, ya no será posible, ni para el interesado ni para la Administración, la alteración de su contenido ni el de los documentos o archivos que la acompañen. Cualquier alteración que pueda realizarse con posterioridad a la admisión de la solicitud, se tendrá por no puesta.

Lo dispuesto en el párrafo anterior, se entiende sin perjuicio de la facultad del Ayuntamiento de Pamplona para convertir técnicamente un documento cuando sea necesario para su lectura, almacenamiento, archivo o tratamiento, y del derecho del interesado para presentar, conforme a las leyes de procedimiento administrativo, otros documentos o formular las aclaraciones que sean precisas.

6. El Ayuntamiento de Pamplona, pondrá a disposición de las personas interesadas en la iniciación de un procedimiento administrativo por medios electrónicos, los correspondientes modelos o sistemas electrónicos de solicitud en la sede electrónica, que serán accesibles sin otras restricciones tecnológicas, que las derivadas de la utilización de estándares y criterios de comunicación y seguridad, de acuerdo con las normas y protocolos nacionales e internacionales.

Los modelos electrónicos de solicitud, se ofrecerán en las dos lenguas propias de Navarra.

Los sistemas normalizados de solicitud, podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada, respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras administraciones, e incluso, ofrecer el formulario cumplimentado, en todo o en parte, con objeto de que la ciudadanía verifique la información y, en su caso, la modifique o complete.

7. Corresponde al encargado del Registro Electrónico, la remisión de las solicitudes presentadas, al Área u órgano administrativo competente, siempre que el ciudadano no haya indicado a quién va dirigida la solicitud. En caso de que el ciudadano haya dirigido su solicitud a un Área u órgano determinado, será el propio sistema del Registro Electrónico el encargado de efectuar la remisión, de modo automático, al Área u órgano indicado.

Si el receptor considera que la solicitud recibida para su tramitación electrónica no fuera de su competencia, avisará al encargado del Registro Electrónico, para la modificación de los datos de destino y se remitirá, también en forma electrónica y sin demora, al Área u órgano competente para su tramitación y resolución.

8. Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos exigidos, el Área u órgano competente remitirá un requerimiento al ciudadano para que proceda, en el plazo legalmente establecido, a subsanar la falta o a acompañar los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo



hiciera, se le tendrá desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada, y notificada en el modo indicado en el apartado 3. b) de este artículo.

Del requerimiento quedará debida constancia en el expediente de que se trate.

9. Cualquier documento requerido por la Administración municipal, se considerará entregado en plazo cuando dicha entrega se haya realizado antes del término del último día del plazo señalado, salvo que el pliego, convocatoria, acto administrativo o procedimiento, fije una hora máxima de presentación.

Artículo 35. Iniciación de oficio.

1. No tendrán eficacia, si no consta la aceptación del interesado, las notificaciones administrativas electrónicas, la concesión de períodos de alegaciones o los requerimientos de presentación de documentos por medios electrónicos, en procedimientos administrativos por medios electrónicos iniciados de oficio.

2. Se entenderá que existe aceptación del interesado, cuando el mismo la otorgue expresamente o, sin haberla otorgado, realice actos que conlleven la misma.

Artículo 36. Actuación mediante representación.

1. La Administración Municipal, podrá habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de las personas interesadas. Dicha habilitación deberá especificar las condiciones, procedimientos y trámites objeto de la habilitación, así como las obligaciones a 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.

Los acuerdos de habilitación firmados con corporaciones, asociaciones e instituciones podrán extender sus efectos a las personas o entidades que sean colegiados, asociados o miembros de aquéllas. Para ello, las personas o entidades interesadas, deberán suscribir un documento individualizado de adhesión que recoja expresamente la aceptación de su contenido íntegro.

La habilitación sólo confiere a la persona autorizada la condición de representante para intervenir en los actos expresamente autorizados.

La Administración municipal podrá requerir, en cualquier momento, la acreditación de dicha representación.

2. El Ayuntamiento de Pamplona podrá crear un Registro Electrónico de Apoderamientos. En él, se podrán inscribir los poderes que los interesados otorguen a terceros para actuar en su nombre ante el Ayuntamiento de Pamplona.



El Registro Electrónico de Apoderamientos, permitirá comprobar la representación que ostentan quienes actúen electrónicamente ante el Ayuntamiento de Pamplona en nombre de terceros.

En el caso de entender que hay falta o insuficiencia de la representación formalmente incorporada al Registro Electrónico de Apoderamientos, se podrá requerir al interesado la correspondiente subsanación, en los términos del artículo 32.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, o en los términos que resulten de la normativa específica de aplicación.

El Ayuntamiento de Pamplona determinará, en caso de creación del Registro Electrónico de Apoderamientos, el régimen de otorgamiento de los apoderamientos, sus formas de acreditación, ámbito de aplicación y revocación de los poderes, así como la forma y lugar de presentación de los documentos acreditativos del poder.

3. Además de lo anterior, los ciudadanos podrán actuar, con carácter general, mediante representante en sus relaciones electrónicas con la Administración municipal, la cual deberá acreditarse por alguno de los siguientes medios:

a. Mediante la presentación de apoderamientos en soporte electrónico.

b. Mediante los certificados de firma electrónica que incluyan la relación de representación y que sean aceptados por el Ayuntamiento de Pamplona, conforme a lo que se establece en esta Ordenanza.

c. Mediante la declaración del apoderamiento por parte del representante y la posterior comprobación de la representación en los registros de la Administración Municipal.

d. Mediante la presentación de una instancia electrónica, con firma electrónica reconocida suscrita tanto por el representante como por el representado autorizando dicha representación.

Artículo 37. Instrucción por vía electrónica de los procedimientos.

1. Los programas, aplicaciones y sistemas de información que en cada caso se utilicen para la instrucción por medios electrónicos de los procedimientos, deberán garantizar el control de los plazos, la constancia de la fecha y hora, y la identificación de los órganos responsables de los procedimientos, así como la tramitación ordenada de los expedientes.

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

Artículo 38. Actos de trámite e informes.



1. Los actos de trámite del procedimiento administrativo se solicitarán, emitirán, comunicarán entre unidades administrativas y, cuando proceda, se notificarán al interesado, utilizando preferentemente medios electrónicos adecuados, siempre que éstos estén disponibles.
2. Los actos de trámite, deberán integrarse en el procedimiento con arreglo a criterios de unidad y secuencia temporal, debiendo permitir su consulta por el personal al servicio de la Administración municipal encargado de su tramitación.
3. Emitido el acto de trámite y suscrito electrónicamente el mismo por el funcionario competente, no podrá procederse a su eliminación o la alteración posterior de su contenido.

Artículo 39. Audiencia en el procedimiento.

La audiencia a los interesados en los procedimientos iniciados a instancia de parte, sean electrónicos o convencionales, se efectuará por sistemas electrónicos con todas las garantías jurídicas necesarias, cuando así se acepte de modo explícito por aquéllos.

Artículo 40. Acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación.

1. En los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad electrónicamente, se pondrá a disposición del interesado un servicio electrónico de acceso restringido donde éste pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento, comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados.
2. En el resto de los procedimientos, se habilitarán igualmente servicios electrónicos de información del estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.
3. Además de lo anterior, se remitirán en todos los casos aplicables al interesado avisos sobre el estado de la tramitación de su expediente, a las direcciones electrónicas de contacto que éste le haya indicado.

Artículo 41. Desistimiento y renuncia.

El desistimiento o la renuncia de una solicitud que haya dado lugar a un procedimiento administrativo electrónico, podrán formularse tanto mediante un documento firmado electrónicamente, como por medios convencionales. En este último caso, la Administración municipal efectuará de oficio la anotación del desistimiento o de la renuncia que corresponda en el expediente administrativo electrónico, sin perjuicio de dictar la oportuna resolución administrativa al respecto.

Artículo 42. Terminación.



1. La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos, garantizará la identidad del órgano competente, mediante el empleo de alguno de los instrumentos de identificación previstos en esta Ordenanza.
2. El acto o acuerdo que ponga fin a un procedimiento electrónico, deberá cumplir los requisitos previstos en el artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJ-PAC, e ir acompañado de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente para dictar el acto o resolución.
3. Las propuestas electrónicas de actos o acuerdos municipales, deberán contener, en su caso, las conformidades y vistos buenos exigidos por el Reglamento Orgánico municipal, cuyas firmas manuales serán sustituidas mediante firma electrónica reconocida del personal al servicio del Ayuntamiento prevista en esta Ordenanza.
4. Una vez que sean adoptados los actos o acuerdos municipales, el Secretario del Pleno, el Concejal Secretario de la Junta de Gobierno Local o el Titular del Órgano de Apoyo a la Junta de Gobierno Local, darán fe de los mismos, en sus respectivos ámbitos de competencia, mediante el uso de firma electrónica reconocida.

Artículo 43. Actuación administrativa automatizada.

Podrán adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada, en aquellos procedimientos en los que así esté previsto y con los requisitos establecidos para la actuación administrativa automatizada, en esta Ordenanza, en su artículo 11.

Artículo 44. Informaciones y avisos.

La Administración municipal podrá informar a los interesados y ciudadanos que así lo soliciten, manifiesten o acepten, mediante mensajes enviados a sus teléfonos móviles, correos electrónicos u otros medios electrónicos similares, acerca de determinados servicios o actos públicos que puedan resultar de su interés, tales como informaciones, avisos, respuestas a sus consultas, alertas u otros.

Artículo 45. Certificados administrativos por medios electrónicos.

1. De acuerdo con los principios de simplicidad administrativa e interoperabilidad entre administraciones, la Administración municipal de Pamplona promoverá la paulatina eliminación de certificados administrativos en soporte papel, los cuales serán sustituidos, siempre que sea posible, por certificados por medios electrónicos o por transmisiones de datos. Los primeros se regirán por lo dispuesto en este artículo y los segundos por lo dispuesto en el siguiente.



Su expedición, tratamiento y efectos, se regirán por lo dispuesto en esta Ordenanza, con estricta sujeción a la normativa de protección de datos de carácter personal, así como al resto de la normativa aplicable al procedimiento administrativo.

2. El certificado administrativo por medios electrónicos, será un documento electrónico que contendrá los datos objeto de certificación y la firma electrónica de la autoridad competente para expedirlos.

3. La expedición de un certificado administrativo por medios electrónicos se realizará:

a) A solicitud del interesado, a quien le será enviado o puesto a disposición, para su remisión al órgano que lo requiera.

b) A instancia del órgano requirente, bien a iniciativa del interesado, o del propio órgano requirente, siempre que cuente con el expreso consentimiento de aquél, salvo que el acceso esté autorizado por una ley. En este supuesto, la petición de certificado identificará el trámite o procedimiento para el que se requiere y hará constar que se dispone del consentimiento expreso del interesado o la norma que lo exceptúe.

4. El consentimiento del interesado, para que el certificado administrativo sea requerido por el órgano tramitador del procedimiento, habrá de constar en la solicitud de iniciación del procedimiento o en cualquier otra comunicación posterior.

5. Los certificados administrativos por medios electrónicos, producirán idénticos efectos a los expedidos en soporte papel. A tal efecto, su contenido deberá poder ser impreso en soporte papel, en el que la firma manuscrita será sustituida por un código de verificación generado electrónicamente, que permita contrastar su autenticidad accediendo por medios telemáticos a la sede electrónica.

6. Los certificados administrativos por medios electrónicos, podrán ser expedidos por las personas que legal o reglamentariamente se hallen habilitadas para ello, por las personas que sean designadas para tal función por el órgano administrativo competente, o por las personas en las que se hubiese delegado tal función certificante por el órgano competente, así como por los sustitutos de los anteriores en caso de ausencia, vacante o enfermedad.

7. Los ciudadanos, en sustitución de los certificados en papel, podrán presentar a la Administración municipal certificados en soporte electrónico, o copias en papel del certificado electrónico de otras Administraciones o entidades públicas o privadas obtenidos electrónicamente, siempre que el órgano certificante haya utilizado un sistema de firma de los contemplados en el artículo 9.3 de esta Ordenanza, su contenido pueda ser impreso en soporte papel (para el caso de presentarse en formato electrónico), y contenga un código de verificación generado electrónicamente, que permita contrastar su autenticidad accediendo por medios telemáticos a los archivos del emisor del certificado.

Artículo 46. Transmisiones de datos.



1. En el marco de los principios regulados en esta Ordenanza, la Administración municipal promoverá el establecimiento de convenios con otras Administraciones, así como con entidades públicas o privadas, tanto emisoras como receptoras de certificados o documentos administrativos, para simplificar la obtención, la transmisión y, si es el caso, la convalidación de documentos o certificados electrónicos por transmisiones de datos.
2. Las transmisiones de datos sustituirán a los certificados administrativos en soporte papel por el envío, a través de medios telemáticos y con los requisitos de seguridad exigidos, de aquellos datos que sean necesarios para el ejercicio por un órgano, organismo, entidad pública o privada, de sus competencias.
3. La aportación de certificados previstos en las normas reguladoras de procedimientos y actuaciones administrativas de la Administración municipal del Ayuntamiento de Pamplona, se entenderá sustituida, a todos los efectos y con plena validez y eficacia, por las transmisiones de datos que se realicen de acuerdo con lo dispuesto en este artículo.
4. Para la sustitución de un certificado por la transmisión de los correspondientes datos, el titular de éstos deberá haber consentido expresamente la realización de la transmisión, salvo en los supuestos previstos en una norma con rango o fuerza de ley. Si no prestara su consentimiento, el interesado deberá solicitar el correspondiente certificado por otros medios.
5. Toda transmisión de datos se efectuará a solicitud del órgano, organismo, entidad pública o privada tramitadora con la que la Administración municipal haya firmado el correspondiente convenio, y se identificarán los datos requeridos y sus titulares, así como la finalidad para la que se requieren. En la solicitud se hará constar que se dispone del consentimiento expreso de los titulares afectados, salvo que dicho consentimiento no sea necesario.
6. De la petición y recepción de los datos, se dejará constancia en el expediente por el órgano u organismo de la Administración Municipal. A efectos de la verificación del origen y autenticidad de los datos por los órganos de fiscalización y control, se habilitarán mecanismos para que los órganos mencionados puedan acceder a los datos transmitidos.

A tal efecto, la Administración Municipal de Pamplona, guardará y archivará una copia electrónica de todas las transmisiones de datos efectuadas, bien sea como emisor o como receptor.

Artículo 47. Práctica de la notificación por medios electrónicos.

1. Las notificaciones se efectuarán por medios electrónicos, cuando así haya sido solicitado o consentido expresamente por el interesado o cuando se establezca como obligatoria por esta Administración municipal para determinadas 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.

La solicitud deberá manifestar la voluntad de recibir las notificaciones por medios electrónicos,

por alguno de los medios disponibles en cada momento, establecidos en la presente ordenanza.

El consentimiento de los interesados, podrá tener carácter general para todos los trámites que los relacionen con la Administración Municipal o para uno o varios trámites, según se haya manifestado. En los procedimientos administrativos electrónicos iniciados a instancia de parte, se presumirá la existencia de dicha aceptación, salvo que la persona interesada haya manifestado expresamente lo contrario.

Tanto la indicación de la preferencia en el uso de medios electrónicos, como el consentimiento, podrán emitirse y recabarse, en todo caso, por medios electrónicos.

2. Cuando, como consecuencia de la utilización de distintos medios, electrónicos o no electrónicos, se practiquen varias notificaciones de un mismo acto administrativo, se entenderán producidos todos los efectos jurídicos derivados de la notificación, incluido el inicio del plazo para la interposición de los recursos que procedan, a partir de la primera de las notificaciones correctamente practicada. La Administración municipal podrá advertirlo, de este modo, en el contenido de la propia notificación.

3. Se entenderá consentida la práctica de la notificación por medios electrónicos, respecto de una determinada actuación administrativa cuando, tras haber sido realizada por una de las formas válidamente reconocidas para ello, el interesado realice actuaciones que supongan el conocimiento del contenido y alcance de la resolución o acto objeto de la notificación. La notificación surtirá efecto, a partir de la fecha en que el interesado realice dichas actuaciones.

4. La práctica de notificaciones por medios electrónicos, podrá efectuarse de alguna de las formas siguientes:

a) Mediante comparecencia electrónica en la correspondiente sede electrónica de la Administración municipal, en la forma regulada en el número 6 de este artículo.

b) Mediante sistemas de correo electrónico con acuse de recibo que dejen constancia de la recepción.

c) Mediante dirección electrónica habilitada a tal efecto.

d) Mediante otros medios de notificación electrónica que puedan establecerse, siempre que quede constancia de la recepción por el interesado en el plazo y en las condiciones que se establezcan en su regulación específica.

5. 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 26 de noviembre, excepto en los casos en que la notificación por medios electrónicos tenga carácter obligatorio conforme a lo dispuesto en el número 1. del presente artículo.



En la solicitud de modificación del medio de notificación preferente, deberá indicarse el medio y lugar para la práctica de las notificaciones posteriores.

El cambio de medio, a efectos de las notificaciones, se hará efectivo para aquellas notificaciones que se emitan desde el día siguiente a la recepción de la solicitud de modificación en el registro correspondiente de la Administración municipal.

6. La práctica de notificaciones por medios electrónicos se llevará a cabo, inicialmente, por el Ayuntamiento de Pamplona, mediante el sistema de “comparecencia electrónica” en la sede electrónica del Ayuntamiento previsto en la letra a) del apartado 4. de este artículo, si bien en el futuro podrá utilizar, si lo estima oportuno, alguna de los otros sistemas previsto en las letras b), c) y d) del citado apartado.

La notificación por “comparecencia electrónica” en la sede electrónica del Ayuntamiento de Pamplona, consiste en el acceso por el interesado, debidamente identificado, al contenido de la actuación administrativa correspondiente, a través del servicio de notificaciones contenido en “Mi carpeta ciudadana”, ubicada en la sede electrónica del Ayuntamiento de Pamplona.

Para que la comparecencia electrónica produzca los efectos de notificación, se requerirá que reúna las siguientes condiciones:

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

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

7. Si la notificación electrónica no fuera posible por problemas técnicos, la Administración municipal practicará la notificación de forma convencional.

CAPÍTULO DÉCIMO. FACTURAS E INGRESOS DE LOS INTERESADOS.

Artículo 48. Facturas.

1. La Administración municipal, admitirá la presentación por medios electrónicos de facturas emitidas por terceros, respecto de servicios que les hayan sido prestados, cuando les conste la autenticidad del emisor y del documento.

Si no constase la veracidad del emisor o del documento, requerirán la misma al emisor para que la acredite por los medios que la Administración municipal estime oportunos.



Asimismo, la Administración municipal procederá al pago de las cantidades reflejadas, empleando preferentemente procedimientos administrativos por medios electrónicos.

2. En el ámbito del Ayuntamiento de Pamplona, la presentación de la factura por medios electrónicos podrá efectuarse a través del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona. A tal efecto, los interesados tendrán a su disposición en la sede electrónica, un modelo de instancia específica de entrega de factura electrónica, para facilitar la inclusión de los datos obligatorios solicitados para su tramitación, a la que deberán adjuntar la factura en formato electrónico, debiéndose firmar la instancia mediante firma electrónica.

Deberá presentarse electrónicamente una instancia por cada factura que se tramite, de modo que no se permitirá la entrega de más de una factura asociada a una misma instancia presentada, con el fin de asignar a cada factura electrónica un único número de registro.

Artículo 49. Ingresos de los interesados en la Hacienda Local.

1. De conformidad con lo que disponga la legislación sobre Haciendas Locales, la Administración municipal habilitará sistemas electrónicos que permitan al interesado el ingreso de tributos, multas, recargos u otras cantidades que le sean debidas.

2. Dichos sistemas habilitados, emitirán el correspondiente documento justificativo del pago.

CAPÍTULO UNDÉCIMO. INCORPORACIÓN DE TRÁMITES, SERVICIOS Y GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.

Artículo 50. Mecanismo de incorporación de nuevos trámites, servicios y gestión de procedimientos por vía electrónica.

1. La implantación de medios electrónicos en la incorporación de nuevos trámites, servicios y gestión de procedimientos por vía electrónica por la Administración municipal del Ayuntamiento de Pamplona, se efectuará de forma paulatina y progresiva.

2. Dicha implantación progresiva, irá precedida siempre de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, procesos, trámites, en el que se tendrán en consideración, especialmente, los criterios establecidos en el artículo 34 de la Ley 11/ 2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, así como lo dispuesto en este capítulo.

3. Las características de la incorporación de nuevos trámites, servicios o gestión de procedimientos que se incorporen a la Administración Electrónica se deberán definir, en cada caso, en las correspondientes disposiciones de desarrollo de esta Ordenanza aprobadas por el



órgano competente, sobre la base de los correlativos proyectos de incorporación definidos en los artículos siguientes.

4. Las previsiones contenidas en este capítulo en materia de administración electrónica, también serán de aplicación a los siguientes supuestos:

a. Al procedimiento de modificación de la gestión de procedimientos, trámites y servicios que se hayan incorporado a la tramitación por vía electrónica.

b. A la firma de convenios de colaboración y cooperación con otras Administraciones y entidades públicas o privadas en materia de administración electrónica, sin perjuicio del resto de la normativa aplicable en materia de convenios.

c. A los procedimientos de comunicación y de relación con otras Administraciones Públicas, en materia de administración electrónica.

Artículo 51. Proyecto de incorporación.

El proyecto de incorporación deberá contener:

1. Memoria justificativa de la incorporación, en la que se hará constar, entre otros aspectos, las implicaciones organizativas y técnicas derivadas de la incorporación.

2. Identificación de los trámites, servicios, o gestión del procedimiento que se incorporan.

3. Identificación de los canales electrónicos que se hayan habilitado para la realización del trámite, acceso al servicio o gestión del procedimiento.

4. Sistemas de identificación y acreditación electrónica de la voluntad de la ciudadanía, para cada uno de los trámites que se incorporen, o para el acceso al servicio o gestión del procedimiento, cuando éstos sean necesarios.

5. Programas y aplicaciones electrónicas que se utilizarán para cada uno de los trámites, servicios o gestión del procedimiento que se incorporan.

6. Medidas de protección de datos de carácter personal y de valoración de los riesgos.

7. Informe técnico que garantice el correcto funcionamiento y la transmisibilidad de los datos, así como la autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y conservación de la información que se transmita, y las medidas que sean necesarias adoptar.

Artículo 52. Aprobación del proyecto de incorporación.



Una vez confeccionado el proyecto de incorporación y emitidos los informes a que hace referencia el artículo anterior, se dará traslado del proyecto de incorporación y del resto de documentación pertinente, para su aprobación por el órgano municipal competente.

Artículo 53. Catálogo de trámites, servicios y gestión de procedimientos electrónicos del Ayuntamiento de Pamplona.

Una vez aprobada la incorporación de un trámite, de un servicio o la gestión de un procedimiento a su tramitación por vía electrónica, se incluirá, a los efectos de información a los ciudadanos, en el Catálogo de trámites, servicios y gestión de procedimientos electrónicos del Ayuntamiento de Pamplona, que lo publicará en su sede electrónica.

DISPOSICIONES ADICIONALES.

Primera. Desarrollo y ejecución de la Ordenanza.

De acuerdo con el artículo 124.4, b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, la Alcaldía es el órgano competente para dictar las disposiciones de desarrollo y ejecución de esta Ordenanza que sean necesarias.

Segunda. Uso de las lenguas oficiales de la Comunidad Foral de Navarra y de otras lenguas.

En el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de la presente ordenanza, se garantizará que tanto la web municipal como la sede electrónica del Ayuntamiento de Pamplona, contengan el acceso a las informaciones, modelos y servicios que el Ayuntamiento pone a disposición de los ciudadanos en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Foral de Navarra. Asimismo, se podrán incluir informaciones en otras lenguas, cuando se considere de interés general.

La edición de las lenguas será separada, con el fin de que cada ciudadano utilice la que considere más apropiada, y en el caso de las que sean distintas del castellano, se irá haciendo la adaptación progresivamente.

Tercera. Actividades de servicio y ventanilla única.

1. En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre libre acceso a las actividades de servicios y su ejecución, la Administración Municipal del Ayuntamiento de Pamplona garantizará que todos los procedimientos y trámites que supediten el acceso a una actividad de servicios y su ejercicio, se puedan realizar electrónicamente y a distancia, salvo que se trate de la inspección del lugar o del equipo que se utilice en la prestación del servicio.



2. Igualmente el Ayuntamiento de Pamplona garantizará que los prestadores de servicios puedan acceder, electrónicamente y a distancia a través de una ventanilla única ubicada en la sede electrónica, tanto a la información sobre los procedimientos necesarios para el acceso a una actividad de servicios y su ejercicio, como a la realización de los trámites preceptivos para ello.

Especialmente la ventanilla única garantizará que los prestadores de servicios puedan:

a) Obtener toda la información y formularios necesarios para el acceso a su actividad y su ejercicio, en los términos de los artículos 18 y 19 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre.

b) Presentar toda la documentación y solicitudes necesarias.

c) Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en que tengan la condición de interesado y recibir la correspondiente notificación de los actos de trámite preceptivos y la resolución de los mismos por el órgano administrativo competente.

3. Asimismo, el Ayuntamiento de Pamplona adoptará las medidas necesarias e incorporará las tecnologías precisas, para garantizar la interoperabilidad de los distintos sistemas.

4. El Ayuntamiento de Pamplona adoptará las medidas necesarias para dotarse de un sistema electrónico de intercambio de información entre las entidades que configuran la Administración municipal y el resto de Administraciones públicas españolas y de los demás Estados miembros de la Unión Europea, que garantice el cumplimiento de las obligaciones establecidas la Ley 17/2009, de 23 de noviembre.

Cuarta. Convocatorias de ingreso.

En las convocatorias de ingreso a la Administración municipal de Pamplona, se incluirán temas y, si así se considera conveniente, pruebas o valoraciones de méritos, relacionados con las tecnologías de la información y con la Administración electrónica, que permitan acreditar en los aspirantes un conocimiento básico de tales herramientas.

Quinta. Red de comunicaciones de las Administraciones públicas.

Al objeto de satisfacer lo previsto en el artículo 43 de la LAE y del correcto funcionamiento del sistema de verificación del estado de revocación y contenido de los certificados a que hace referencia el artículo 9.3. de esta Ordenanza, el Ayuntamiento de Pamplona utilizará preferentemente la Red de Comunicaciones de las Administraciones Públicas Españolas, para comunicarse con el resto de Administraciones públicas, a través de la denominada “Red SARA”.

A tal efecto, el Ayuntamiento de Pamplona deberá firmar los correspondientes convenios o



instrumentos jurídicos procedentes con las Administraciones públicas oportunas, al objeto de obtener y garantizarse la permanente conexión a la Red SARA, en las condiciones que a tal efecto se establezcan.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS.

Primera.- Actualización y control de las informaciones y servicios electrónicos, y confección de los proyectos de incorporación.

El Área de Participación Ciudadana y Nuevas Tecnologías, será la encargada de garantizar la permanente actualización, así como el control de las informaciones y servicios ofrecidos por el Ayuntamiento de Pamplona a través de medios electrónicos. A tal efecto, deberán constar las fechas de actualización correspondientes.

Igualmente, dicha Área será la encargada de confeccionar, en coordinación con el Área proponente de la incorporación, los proyectos de incorporación a que hace referencia el artículo 51 de esta Ordenanza.

No obstante lo anterior, el Ayuntamiento de Pamplona podrá crear un Comité auxiliar de la Administración Electrónica para la realización de las funciones indicadas en el párrafo anterior, y de otras que le pudieran ser encomendadas en la disposición de su creación.

Segunda. Incorporación de trámites, servicios y gestión de procedimientos actuales.

Los trámites, servicios y gestión de procedimientos disponibles actualmente para su tramitación por vía electrónica, ya sea a través de la Web, o a través de otros canales telemáticos, así como los que se incluyan inicialmente en la sede electrónica, se considerarán incorporados a la tramitación por vía electrónica y se deberán incluir en el Catálogo de trámites, servicios y gestión de procedimientos electrónicos del Ayuntamiento de Pamplona desde el momento de entrada en vigor de esta Ordenanza.

Tercera. Procedimientos en curso.

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

Cuarta. Notificación electrónica.

El Ayuntamiento de Pamplona pondrá en marcha la notificación electrónica, para los procedimientos y trámites que la requieran y que formen parte, en cada momento, del Catálogo de trámites, servicios y gestión de procedimientos electrónicos del Ayuntamiento de Pamplona.

Quinta. Registro Electrónico.



El Ayuntamiento de Pamplona habilitará el acceso al Registro Electrónico, para los procedimientos y trámites que formen parte, en cada momento, del Catálogo de trámites, servicios y gestión de procedimientos electrónicos del Ayuntamiento de Pamplona.

Sexta. Adecuación de sistemas a los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad.

1. En cumplimiento de los Reales Decretos 3/2010 y 4/2010, ambos de fecha 8 de enero de 2010, los sistemas existentes a la entrada en vigor de la presente Ordenanza, deberán adecuarse a los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad regulados, respectivamente, en los citados Reales Decretos.

2. La Administración municipal deberá dotarse formalmente de su propia Política de Seguridad, que será aprobada por el órgano competente. Dicha Política de Seguridad, se establecerá en base a los principios básicos indicados en el R.D. 3/2010, de 8 de enero de 2010, y se desarrollará aplicando los requisitos mínimos establecidos en el artículo 11.1 del citado Real Decreto.

La seguridad se entenderá como un proceso integral constituido por todos los elementos técnicos, humanos, materiales y organizativos, relacionados con el sistema.

Se prestará la máxima atención a la concienciación de las personas que intervienen en el proceso y a sus responsables jerárquicos, para que, ni la ignorancia, ni la falta de organización y coordinación, ni instrucciones inadecuadas, sean fuente de riesgo para la seguridad.

La seguridad del sistema debe contemplar las medidas de protección, prevención, detección, reacción y recuperación de la información y los servicios, para conseguir que las amenazas sobre el mismo no se materialicen, no afecten gravemente a la información que maneja o los servicios que se prestan. Dichas medidas se reevaluarán y actualizarán periódicamente.

La Política de Seguridad, deberá identificar unos claros responsables de velar por su cumplimiento y ser conocida por todos los miembros de la organización administrativa municipal. A tal efecto, se diferenciará el responsable de la información, el responsable del servicio y el responsable de la seguridad. El responsable de la información determinará los requisitos de la información tratada; el responsable del servicio determinará los requisitos de los servicios prestados; y el responsable de seguridad determinará las decisiones para satisfacer los requisitos de seguridad de la información y de los servicios. La responsabilidad de la seguridad de los sistemas de información, estará diferenciada de la responsabilidad sobre la prestación de los servicios. La Política de Seguridad de la Administración Municipal, detallará las atribuciones de cada responsable y los mecanismos de coordinación y resolución de conflictos.

La seguridad de los sistemas estará atendida, revisada y auditada por personal cualificado, dedicado e instruido en todas las fases de su ciclo de vida: instalación, mantenimiento, gestión de incidencias y desmantelamiento.



Los sistemas de información, serán objeto de una auditoría regular ordinaria, al menos cada dos años, que verifique el cumplimiento de los requerimientos del Esquema Nacional de Seguridad. Los informes de auditoría serán presentados al responsable del sistema y al responsable de seguridad. Estos informes serán analizados por este último que presentará sus conclusiones al responsable del sistema para que adopte las medidas correctoras adecuadas.

3. La interoperabilidad se tendrá presente de forma integral desde la concepción de los servicios y sistemas y a lo largo de su ciclo de vida: planificación, diseño, adquisición, construcción, despliegue, explotación, publicación, conservación y acceso o interconexión con los mismos.

La interoperabilidad se entenderá contemplando sus dimensiones organizativa, semántica y técnica, en los términos contemplados en los Capítulos III, IV y V del R.D. 4/2010, de 8 de enero de 2010.

La Administración Municipal de Pamplona aprobará y publicará su Política de Firma Electrónica y de Certificados, partiendo de la norma técnica establecida a tal efecto en la Disposición adicional primera del R.D.4/2010, de 8 de enero de 2010.

4. La seguridad e interoperabilidad de la sede y registro electrónico, así como el acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos, se regirán por lo establecido en los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad.

5. Si a los doce meses de la entrada en vigor de la Ordenanza, hubiera circunstancias que impidan la plena aplicación de lo exigido en los números anteriores, se deberá disponer de un plan de adecuación que marque los plazos de ejecución los cuales, salvo que las disponibilidades presupuestarias no lo permitieran, no serán superiores a 48 meses desde la citada entrada en vigor.

El plan citado en el párrafo anterior será elaborado con la antelación suficiente y aprobado por el órgano competente.

6. La Administración municipal establecerá sus mecanismos de control para garantizar de forma real y efectiva el cumplimiento de los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad.

7. La Administración Municipal dará publicidad en la sede electrónica, a las declaraciones de conformidad y a otros posibles distintivos de seguridad y/o interoperabilidad de la que sea acreedora, obtenidos respecto al cumplimiento de los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad.

8. Las especificaciones de seguridad y la conformidad con el Esquema Nacional de Interoperabilidad se incluirán en el ciclo de vida de los servicios y sistemas, acompañadas de los correspondientes procedimientos de control.

DISPOSICIONES FINALES



Primera. Adaptación de la Administración Municipal del Ayuntamiento de Pamplona para el ejercicio de derechos.

Desde la fecha de entrada en vigor de la presente Ordenanza, los derechos reconocidos en el artículo 5 de esta Ordenanza podrán ser ejercidos en relación con los procedimientos y actuaciones adaptados a lo dispuesto en la misma. A estos efectos, el Ayuntamiento de Pamplona mantendrá actualizada la relación de dichos procedimientos y actuaciones en su sede electrónica.

Segunda. Adaptación de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Pamplona.

a) En el ámbito de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Pamplona a que hace referencia el artículo 3.1.b. de esta Ordenanza, los derechos reconocidos en el artículo 5 podrán ser ejercidos en relación con los procedimientos y actuaciones que hayan sido adaptados a lo dispuesto en la presente Ordenanza, siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias.

b) Las entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Pamplona utilizarán la misma sede electrónica del Ayuntamiento, en lugar de crear las suyas propias. En aquellas que sea legalmente necesario que sean sus órganos de gobierno los que adopten dicha decisión, los representantes municipales en dichos órganos propiciarán dicho acuerdo.

Tercera. Difusión de la Ordenanza y Formación de los empleados municipales.

Tan pronto como sea aprobada esta Ordenanza, el Ayuntamiento de Pamplona la difundirá por medios electrónicos. La Administración Municipal llevará a cabo las acciones de difusión y de formación específica que garantice conocimientos actualizados en materia de administración electrónica al personal a su servicio.

Cuarta. Regulación de nuevos procedimientos y trámites.

A partir de la entrada en vigor de esta Ordenanza, cualquier regulación que se efectúe de nuevos procedimientos, trámites administrativos, servicios, o modificación de los existentes, deberá prever la posibilidad de su tramitación por medios electrónicos y se ajustará a las condiciones y requisitos previstos en esta Ordenanza. Su regulación se ajustará al procedimiento de incorporación previsto en el capítulo undécimo de la Ordenanza.

Quinta. Normativa supletoria.

En lo no previsto en esta Ordenanza, será de aplicación lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y su normativa de desarrollo.

Sexta. Entrada en vigor.



1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 326 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio de la Administración Local de Navarra, la presente Ordenanza no producirá efectos jurídicos en tanto no haya sido publicado íntegramente su texto en el Boletín Oficial de Navarra y haya transcurrido el plazo establecido para el ejercicio por la Administración del Estado o de la Comunidad Foral de la facultad de requerimiento a las Entidades Locales en orden a la anulación de sus actos o acuerdos.

2. El texto íntegro de la presente Ordenanza, estará disponible para su consulta en la sede electrónica del Ayuntamiento de Pamplona.

Pamplona 10 de junio de 2010.

ANEXO

NUEVOS SERVICIOS A PARTIR DE LA PUESTA EN MARCHA DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

- Acceso al servicio compartir coche.
- Actividad clasificada - Licencia de actividad, obras y ocupación de vía pública.
- Actividad inocua - Licencia de obras.
- Alegación a multa municipal de tráfico.
- Alertas por SMS.
- Análisis de aguas en el laboratorio municipal.
- Aplazamiento o fraccionamiento de pago de impuestos, tasas y precios públicos.
- Autoliquidación del impuesto de plusvalía.
- Aviso sobre vehículo abandonado en la vía pública.
- Aviso, queja o denuncia por molestias producidas por animales (perros, gatos, palomas, etc.).
- Aviso, queja o denuncia por ruidos, molestias causadas por personas, animales, peligros detectados, etc. con carácter urgente.
- Aviso, queja o denuncia sobre alimentos en mal estado.
- Baja de vado.
- Cambiar medio de notificación para un expediente.
- Cambio de domicilio fiscal.
- Cambio de domiciliación bancaria.
- Certificados, volantes y documentos compulsas de actividades económicas.
- Complejo Deportivo Municipal Aranzadi y San Jorge - Piscina Cubierta - Venta de abonos y entradas para la temporada de invierno 2010.
- Consulta de expedientes de licencias de zanjas.
- Consulta de expedientes municipales.
- Consulta de hechos.
- Consulta y recepción de notificaciones fehacientes.
- Consulta de padrón.
- Consulta de recibos.
- Consulta del Registro de Entrada.
- Consulta previa para alta de vado.
- Consultar el importe aproximado de plusvalías a pagar al Ayuntamiento de Pamplona.
- Consultar si un vehículo ha sido retirado por la grúa municipal.
- Consultas urbanísticas, plan municipal, parcelación, ordenación, calificación, polígonos, parcelas, etc.
- Copia-informe de atestado de accidente de tráfico.
- Cremación de cadáver o de restos mortales - En el Cementerio Municipal de Pamplona.
- Denominación de calle y/o numeración de portal.
- Denuncia por contaminación acústica (ruidos de pianos, obras, alarmas..).



- Denuncia por emisiones de humos, gases y olores.
- Denuncia sobre establecimientos e industrias de hostelería o alimentación.
- Descalificación de vivienda de Protección Oficial - Cálculo del importe a abonar al Ayuntamiento.
- Ejercicio del derecho de acceso a los datos personales en el Ayuntamiento de Pamplona.
- Ejercicio del derecho de cancelación de los datos personales en el Ayuntamiento de Pamplona.
- Ejercicio del derecho de oposición al tratamiento de los datos personales en el Ayuntamiento de Pamplona.
- Ejercicio del derecho de rectificación de los datos personales en el Ayuntamiento de Pamplona.
- Emisión de volantes sobre propiedades para IRPF.
- Envío de facturas en formato Facturae.
- Fin de obra en establecimiento con licencia de apertura anterior.
- Gestión de contenedores en la vía pública.
- Identificación de infractor de tráfico.
- Impuesto de vehículos de tracción mecánica (IVTM) (circulación) - Vehículo por nueva matriculación.
- Impuestos y tasas periódicos - Desglose de recibo.
- Instalación de espejo cóncavo en salidas de garajes particulares.
- Instalación de vallados u otros elementos de ocupación en la vía pública - Liquidación de tasas.
- Instalación y funcionamiento de grúa torre.
- Licencia abreviada - Obras menores y ocupación de vía pública.
- Licencia abreviada - Obras para actuaciones comunicadas.
- Licencia de primera utilización.
- Matrimonio civil en el Ayuntamiento de Pamplona – Solicitud.
- Modificación de las condiciones de una licencia de vado.
- Nueva placa de vado(por pérdida, rotura o robo).
- Obtención de un volante de padrón.
- Ocupación de vía pública - Apertura de zanja (no urgente).
- Ocupación de vía pública - Apertura de zanja (no urgente) (abreviada).
- Ocupación de vía pública - Instalación de contenedores.
- Ocupación de vía pública - Silo de mortero, casetas de obra, vallas andamios, montacargas.
- Pago de recibos.
- Presentación de aviso, queja o sugerencia.
- Presentación de denuncias sobre disciplina urbanística fuera del Casco Antiguo: edificio en mal estado, obras sin licencia.
- Presentación de queja o sugerencia sobre señalizaciones de tráfico: semáforos, pintado de calles y señales.
- Presentación de queja sobre edificio en mal estado en Casco Antiguo.



- Presentación de queja y sugerencia de alumbrado público, limpieza calles, estado de aceras y pavimento, zonas verdes y mobiliario urbano.
- Presentación de reclamación relativa a la liquidación del impuesto de vehículos de tracción mecánica.
- Presentación de reclamación relativa al impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos.
- Presentación de recurso a multa municipal de tráfico.
- Presentación de recurso administrativo.
- Puesto de venta de barquillos - Alta – Renovación.
- Puesto de venta en el mercadillo de Landaben – Baja.
- Reclamación por daños al Ayuntamiento de Pamplona.
- Reclamación sobre el valor catastral.
- Registro de animales potencialmente peligrosos.
- Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pamplona.
- Registro y recuperación de objetos perdidos.
- Reserva de plaza de aparcamiento de vehículo para minusválido.
- Reserva permanente de espacio para carga y descarga.
- Reservas de hora para Conducciones en el Cementerio.
- Retirada de pivotes para acceder a iglesia los coches de los novios y padrinos de una boda.
- Solicitud de Alta en Carpeta ciudadana.
- Solicitud de alta en el Registro Municipal de Parejas estables no casadas (parejas de hecho).
- Solicitud de autorización de transporte escolar en Pamplona.
- Solicitud de baja de terraza o velador en la vía pública.
- Solicitud de baja en el Registro Municipal de Parejas estables no casadas (parejas de hecho)
- Solicitud de bonificación de la cuota de Actividades Económicas (IAE) por obras del Ayuntamiento de Pamplona.
- Solicitud de certificado acreditativo de silencio Administrativo.
- Solicitud de certificado de titularidad de un panteón del cementerio municipal.
- Solicitud de certificados y otros documentos (fotocopias, fotocopias de planos, etc.).
- Solicitud de compulsas de bienes o propiedades.
- Solicitud de consulta previa relacionada con una actividad clasificada o inocua.
- Solicitud de datos estadísticos relativos al padrón municipal de habitantes.
- Solicitud de devolución de la fianza depositada para obtener licencia de apertura de zanja.
- Solicitud de duplicado de recibo de contribución urbana.
- Solicitud de duplicado de recibo del impuesto de circulación.
- Solicitud de exposición de obra artística en sala municipal.
- Solicitud de informe previo para acceder a subvención para rehabilitación de viviendas en el Casco Antiguo, I y II Ensanche.
- Solicitud de inscripción en el Registro Municipal de Asociaciones Ciudadanas.
- Solicitud de licencia de apertura de actividad inocua.
- Solicitud de licencia municipal para la colocación de terraza o velador en la vía pública.
- Solicitud de licencia para actuaciones, conciertos, representaciones y otros actos.



- Solicitud de licencia personal para la tenencia de animales potencialmente peligrosos.
- Solicitud de modificación de terraza o velador en la vía pública.
- Solicitud de permiso para realización de fila de monedas, record de la moneda.
- Solicitud de placas identificativas de calle.
- Solicitud de promoción de aparcamientos subterráneos para residentes.
- Solicitud de proyecciones de diapositivas de montaña.
- Solicitud de recepción protocolaria a grupo en el Ayuntamiento de Pamplona.
- Solicitud de servicio de mensajes SMS a móvil de la Casa de la Juventud.
- Solicitud de subvención para rehabilitación de edificio en el Casco Antiguo, Primer o Segundo Ensanche.
- Solicitud de tarjeta de residente para una actividad.
- Solicitud de tarjeta para aparcamiento de residentes.
- Solicitud de tarjeta para varios colectivos profesionales para pagar estacionamientos por espacio superior a 120 minutos.
- Solicitud de transmisión de panteón del cementerio municipal.
- Solicitud de uso de locales e instalaciones escolares municipales.
- Solicitud de utilización de la Sala Calderería.
- Solicitud de visita guiada al Ayuntamiento de Pamplona.
- Solicitud de visualización y/o copia de foto de multa.
- Solicitud de volante de estar al corriente del pago del impuesto de circulación.
- Solicitud de volante de I.A.E. para I.R.P.F.
- Solicitud de volante de no tener deudas con el Ayuntamiento.
- Solicitud para el mantenimiento de jardines por parte del servicio municipal.
- Solicitud permiso para actividades en vía pública: fiestas de barrio, carreras, feria libro, cabalgata, patinaje, rodaje película, etc.
- Solicitudes de ocupación vía pública temporal.
- Subvención para plaza de aparcamiento en el Casco Antiguo.
- Suscripción a información emitida por el Ayuntamiento de Pamplona.
- Transmisión de licencia de vado.
- Traslado de cadáver del Cementerio Municipal de Pamplona a otro cementerio dentro o fuera de Navarra.
- Traslado de restos mortales de otro Cementerio al Cementerio Municipal de Pamplona.
- Traslado de restos mortales del Cementerio Municipal de Pamplona a otro cementerio dentro de Navarra.
- Traslado de restos mortales del Cementerio Municipal de Pamplona a otro cementerio fuera de Navarra.
- Traslado de restos mortales dentro del Cementerio Municipal a panteón.
- Traslado restos mortales dentro del Cementerio Municipal de Pamplona a columbario.
- Traspaso de licencia de apertura - Actividades clasificadas e inocuas.
- Vado provisional.
- Vehículos de autoescuela - Autorización especial de circulación.